

דו"ח אחריות תאגידית 2017-2018

קבוצת הראל ביטוח ופיננסים



אודות הדו"ח



אתיקה וממשל תאגידי



שדרת אספקה אחראית



אחריות סביבתית



עובדים וסביבת עבודה



איכות השירות



מעורבות בקהילה



אודות קבוצת הראל

דבר יו"ד ומנכ"ל קבוצת הראל

אנו גאים לפרסם את דו"ח האחריות התאגידית הרביעי במספר של קבוצת הראל ביטוח ופיננסים, המבטא את המחויבות המתמשכת שלנו כקבוצה לאחריות תאגידית. תפיסה זו נמצאת בליבת העשייה העסקית של הקבוצה וכלל בעלי העניין של הראל שותפים לה ומקדמים אותה. משנה לשנה, אנו משקיעים יותר ויותר זמן ומשאבים בקידום פעילות למען הקהילה, בשמירה על סביבת עבודתנו ועל איכות הסביבה, בהתנהלות אתית, במתן שירות לקוחות מיטבי ושרשרת אספקה הוגנת.

מנהלות ומנהלים, עובדות ועובדים, סוכנות וסוכנים, תרומתכם לעשייה המתרחשת בהראל, היא שמאפשרת לקבוצה להגיע להישגיה העסקיים ולפעול באחריות, בהוגנות ובשקיפות. בהזדמנות זו אנו מבקשים להודות גם ללקוחותינו על האמון שהם רוחשים לנו.

אנו מאחלים לכולכם ולבני משפחותיכם שנה טובה, שנת עשייה והרבה בריאות.

בברכה,

יאיר המבורגר

יו"ר קבוצת הראל ביטוח ופיננסים

מישל סיבוני

מנכ"ל קבוצת הראל ביטוח ופיננסים



מישל סיבוני



יאיר המבורגר

אודות קבוצת הראל

הראל היא אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות והמובילות בישראל. עתידם וביטחונם הפיננסי של למעלה מ-3 מיליון לקוחות עומד בראש סדר העדיפויות של הקבוצה ומוביל להתנהלות שקולה ואחראית בכל תחומי הפעילות המתוארים בדו"ח שלפניכם.

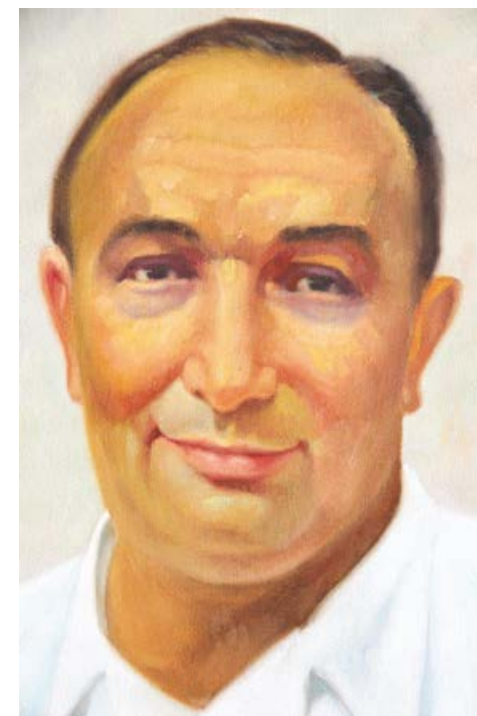
אנו רותמים לטובת לקוחותינו עשרות שנות ניסיון, ידע מקצועי, מעטפת טכנולוגית מתקדמת וקשרים עסקיים ענפים והזוקים באדץ ובעולם.

הראל - סיפור של חלוציות בענף הביטוח הישראלי

סיפורה של הראל הוא סיפור של חלוציות המתחיל לפני 84 שנים, כאשר ארנסט ומרגוט המבורגר ז"ל, עלו ארצה מגרמניה. השניים החלו לפעול בתחום הביטוח באמצעות סוכנות "ביטוח המשמר" ובמהלך השנים פיתחו והרחיבו את העסק המשפחתי. 40 שנה לאחר מכן, הקימה המשפחה את "הראל חברה לביטוח בע"מ" - חברה משפחתית שצמחה והפכה לאחת מקבוצות הביטוח המובילות במשק הישראלי.

בהראל מתקיימים זה לצד זה, עוצמה והיקפי פעילות, סטנדרטים מקצועיים גבוהים בשירות וחדשנות טכנולוגית של תאגיד גדול, לצד "רוח הראל" - תרבות ארגונית משפחתית וחמה, דאגה לאנשים וערכים של אחריות ונתינה.

השילוב הנדיר בין השניים, הוא שהופך אותנו לקבוצה ייחודית בתחומה.



ארנסט ומרגוט המבורגר ז"ל

חזונה של הראל הוא להוביל את משק הביטוח והפיננסים בישראל, כקבוצה הגונה, איכותית ועוצמתית שדואגת להקנות ללקוחותיה שקט נפשי תוך מתן שירות ויחס אישי באמצעות ההון האנושי הייחודי שלה - סגל עובדיה וסוכניה המעולים"

יאיר המבורגר, יו"ר קבוצת הראל

א"ש להב"ה שמובילה את הדרך - חזון הראל

רוח הראל מפיחה חיים בא"ש להב"ה - חזון הקבוצה המורכב מראשי התיבות של ערכינו. החזון מסמל עבור בעלי החברה, מנהליה ועובדיה את הדרך העסקית שלאורה אנו צועדים.

- ערכי הקבוצה -

הובלה

קידום מהלכים עסקיים חדשניים ויצירתיים ממקסם את היתרון היחסי שלנו בתנאי השוק המשתנים ומאפשר לנו להמשיך להיות קבוצה מובילה בתחום הביטוח והפיננסים

בית חם

הראל מהווה עבורנו בית חם ומקום לצמוח ולהתפתח בו

הון אנושי

העובדים הם המשאב היקר ביותר שלנו ולכן שימורם, קידומם והעצמתם נמצאים במקום גבוה בסדר העדיפויות שלנו

לקוחות

הם הבסיס לקיומנו ואנו עושים מאמץ מתמיד להבין את צרכיהם ולספק להם מענה הולם

שירות

מתן מענה מהיר ואדיב ללקוח הפנימי והחיצוני, תוך זיהוי מדויק של צרכיו

אמינות

ויושרה מהוות בסיס לכל התנהלותנו העסקית בהראל

הראל

קבוצת הביטוח והפיננסים הגדולה בישראל

235.4 מיליארד ש"ח

תחומי והיקפי הפעילות

סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה
בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל,
קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים
הסתכם ב- 235.4 מיליארדי ש"ח, נכון
ל-31 בדצמבר 2018

אנו גאים להיות הקבוצה המובילה בביטוחי בריאות, השנייה בגודלה במונחי פרמיות בענפי הביטוח הכללי (Non-Life), השלישית בגודלה בהיקף הפרמיות בביטוח חיים והרביעית בגודלה בקרנות נאמנות.

סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים הסתכם ב- 235.4 מיליארדי ש"ח, נכון ל-31 בדצמבר 2018.

אנו עוסקים במגוון רחב של תחומי ביטוח ושירותים פיננסיים, בהם: ביטוחי בריאות (לרבות בריאות, סיעוד, שיניים ונסיעות לחו"ל), ביטוחים כלליים (רכב, דירה, חבויות, משכנתאות ואשראי), ביטוחי חיים וכן קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, ניהול תיקי השקעות, תעודות סל ושירותים פיננסיים נוספים.

את המוצרים והשירותים הפיננסיים אנו מציעים לציבור בישראל

באמצעות סוכנינו הפזורים ברחבי הארץ וכן באופן ישיר. משרדיה הראשיים של הקבוצה ממוקמים ב"בית הראל" וב"בית מ.א.ה", הנמצאים במתחם הבורסה ברמת גן. כמו כן, לקבוצה משרדים ב"בית הראל" בירושלים, בחיפה ובפתח תקווה.

עיקר פעילותה של הראל הינו בישראל, וכן מתקיימת פעילות באמצעות חברות בנות ביוון ובטורקיה בתחומי הביטוח הכללי וביטוחי הבריאות.

מיום הקמתה, חברה הראל באגוד חברות הביטוח בישראל - ארגון וולונטרי בו חברים מרבית המבטחים הפעילים בישראל בענפי הביטוח הכללי והימי. החל מדצמבר 2016 יו"ר הקבוצה, יאיר המבורגר, משמש בהתנדבות בתפקיד יו"ר אגוד חברות הביטוח ויו"ר התאחדות חברות ביטוח חיים.

הרחבה נוספת אודות הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא באתר האינטרנט שלנו [בקישור](#).



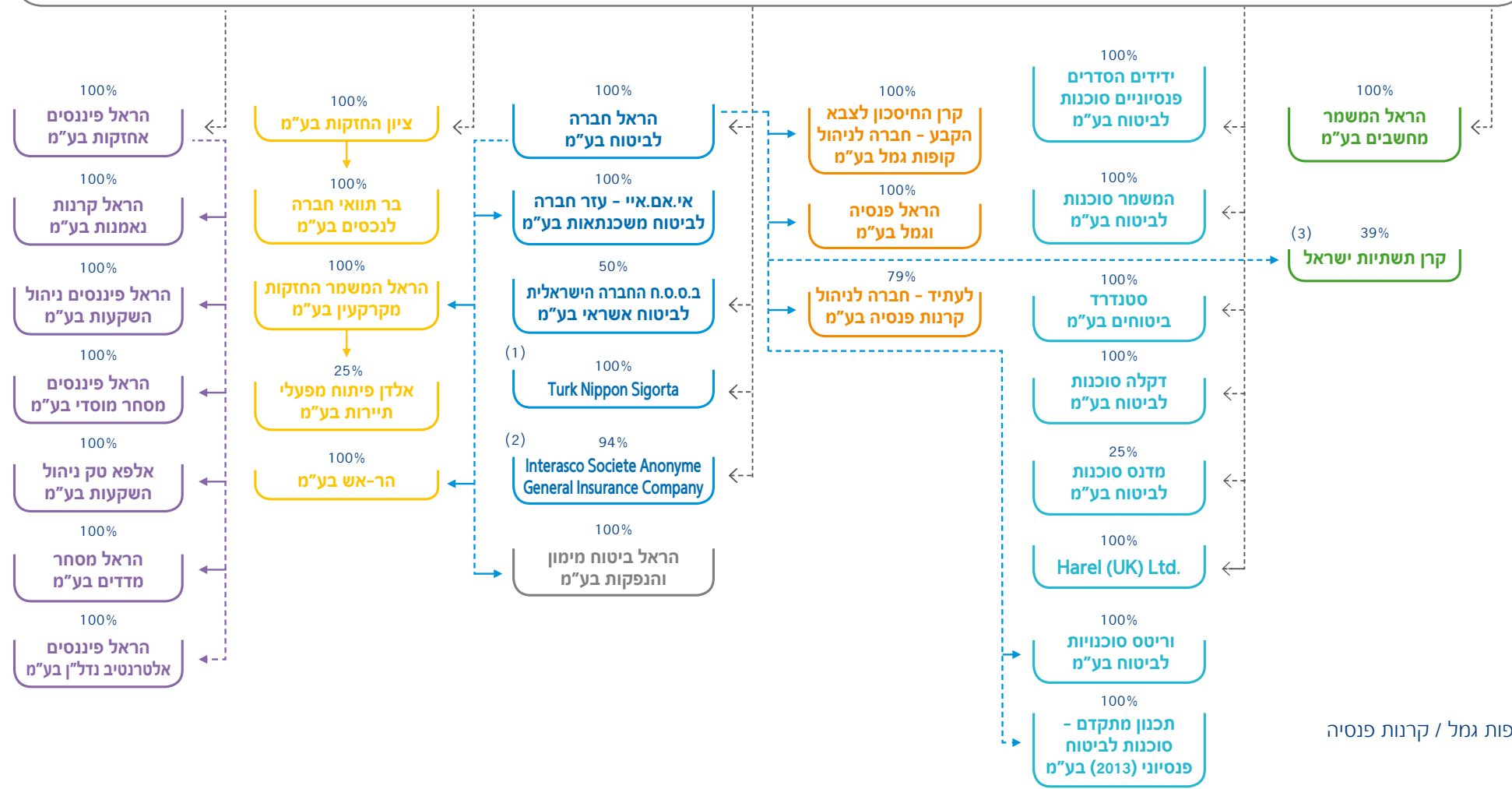
הראל על ציר הזמן - נקודות ציון בהתפתחותנו

כל אחת מהחברות שנרכשו על ידי קבוצת הראל ומוזגו לתוכה, עברה תהליך של הטמעת התרבות הארגונית והערכים של הראל. בכלל זה, הוטמעה גם תפישת האחריות התאגידית של הראל בכל אחת מהחברות.

2015	2013	2012	2010	2008	2007	2006	1999	1993	1989	1985	1984	1982	1975	1935
מיזוג הפעילות הביטוחית של דקלה חברה לביטוח להראל חברה לביטוח	רכישת קרנות נאמנות וניהול תיקים מכלל פיננסים רכישת 17% נוספים מ.ב.ס.ח.	רכישת תיק ביטוח החיים של "אליהו חברה לביטוח"	רכישת אי.אם.איי עזר חברה לביטוח משכנתאות	רכישת קרן החיסכון לצבא קבע חברה לניהול קופות גמל	רכישת גילעד קרן פנסיה חדשה	רכישת קרנות נאמנות וקופות גמל מבנק לאומי	רכישת 87% מציון החזקות (13% הנותרים נרכשו ב-1983)	רכישת 65% מדקלה חברה לביטוח	רכישת "סיהר חברה לביטוח"	רכישת 50% מתיק ביטוח החיים של ירדניה חברה לביטוח	רכישת שילוח חברה לביטוח	הקמתה של הראל השקעות בביטוח בע"מ. הנפקת 25% בבורסה בת"א	הקמת הראל חברה לביטוח	סוכנות ביטוח המשמר הוקמה ע"י הרברט ברי
			רכישת השליטה המלאה בדקלה	רכישת 87% מחברת ביטוח בתורכיה (Turk Nippon Sigorta (A.S		ייסוד חברת ביטוח ביוון (S.A.G.I)		רכישת 33.3% מ.ב.ס.ח. (החברה הישראלית לביטוח אשראי) 2006						

אילן היוחסין של משפחת הראל

החברות בקבוצת הראל ביטוח ופיננסים



- שוק ההון
- חברות נדל"ן
- חברות ביטוח
- חברת אג"ח
- חברות מנהלות של קופות גמל / קרנות פנסיה
- סוכנויות ביטוח
- אחרים

הנתונים הנספיים של הראל

במיליוני ש"ח

2017	2018	
846	542	הרווח הכולל של הקבוצה
684	634	הרווח הנקי של הקבוצה
27,730	31,000	סך הפרמיות שהורווחו, דמי התגמולים ותקבולים בגין חוזי השקעה
5,558	5,914	ההון העצמי של הקבוצה המיוחס לבעלי המניות
108,258	100,021	היקף המאזן
220	235	סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה (נוסטרו ועמיתים), בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים (במיליארדי ש"ח)
1,251	1,308	עלויות שכר והטבות לעובדים
461	214	דיבידנדים לבעלי מניות
7	8	סך תרומות בכסף (השקעות בקהילה)
1.1	1	סך תרומות בשווה כסף

מידע נוסף אודות הביצועים הכלכליים של הקבוצה תוכלו למצוא בדו"חות התקופתיים המפורסמים באתר שלנו וזמינים לציבור.



הראל זוכה להוקרה על חדשנות דיגיטלית בענף הביטוח - BEST DIGITAL AWARDS



בשנת 2018, הוענק לקבוצת הראל ולהראל המשמר מחשבים, אות הערכה על הישגיהן בפעילות דיגיטלית. האות ניתן על ידי מערכת עיתון הטכנולוגיה "אנשים ומחשבים" בשיתוף עם חברת הייעוץ "שטראוס אסטרטגיה", במסגרת אירוע BEST DIGITAL AWARDS. זכייה זו מבטאת את העבודה המקצועית שנעשת בהראל כחלק מיישום אסטרטגיה המשלבת בין חדשנות טכנולוגית לבין הקשר האישי עם הלקוח באמצעות מערך הסוכנים. הודות לפעילות הדיגיטלית ולהתייעלות הטכנולוגית, החל משנת 2018 תהליכים רבים מבוצעים בהראל באופן דיגיטלי וכך סוכנינו ומבוטחינו נהנים משירות ברמה גבוהה אף יותר מתמיד.

הראל מובילה במדד המותנים של "גלובס"

מדד המותנים של "גלובס" מדרג את המותגים החזקים של השנה על פי תוצאות סקרים שנערכו עבור גלובס בקרב מדגם מייצג של כלל האוכלוסייה הישראלית, היקף החשיפה של המותג בעיתונות היומית וברשתות החברתיות, וציונים המוענקים על ידי מערכת "גלובס" בהתבסס על נתונים כספיים ונתוני שוק, על חדשנות ועל האחריות התאגידית של הקבוצה.

בשנים 2017 ו-2018 דורגה הראל
במקום הראשון במדד מבין חברות הביטוח.

דירוג זה משקף את המקום המוביל שתופסת קבוצת הראל כמותג בענף הביטוח והפיננסים.

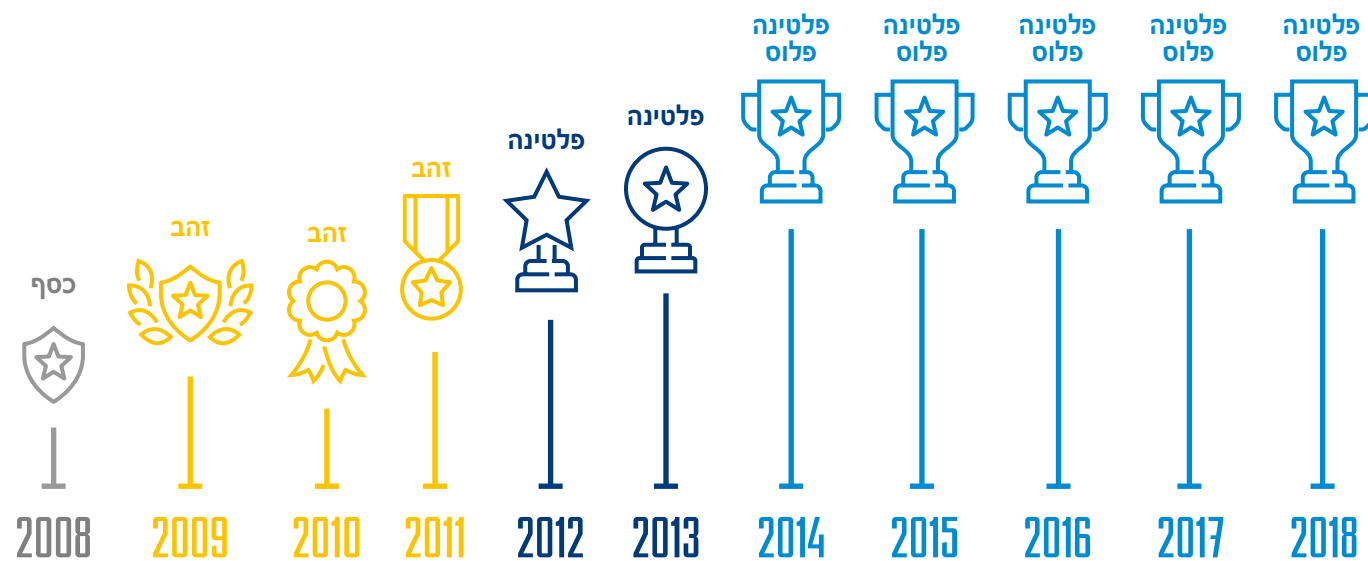
הראל באחריות

ענף הביטוח והפיננסים הוא עולם תוכן רגיש, המצריך התנהלות אחראית ממדרגה ראשונה, שכן על כף המאזניים מונחים עתידם ורווחתם של מיליוני מבטחים ולקוחות. כקבוצה מובילה בענף ובמשק הישראלי בכלל, אנו מייחסים חשיבות עליונה להתנהלות אחראית ולקידום מדיניות של אחריות תאגידית בסטנדרטים הגבוהים ביותר. מדיניות האחריות התאגידית של הראל מבוססת על תפיסת הניהול וערכי הקבוצה, על יצירת ערך ללקוחותינו תוך מענה מקצועי ואיכותי, ועל מעורבות בקהילה ומחויבות חברתית עמוקה. עבורנו - דירקטוריון החברה, ההנהלה והעובדים - אחריות תאגידית היא בליבת הפעילות העסקית. אנו מייחסים חשיבות רבה להטמעתה בכל רבדי העשייה, משום שברור לנו כי המפתח להצלחה טמון בשילוב בין ערכים, אתיקה ומנהל תקין - למובילות עסקית ויצירת ערך לכל בעלי העניין. לצורך מיצוב גבוה של הנושא בסדר העדיפויות הארגוני, הקמנו פורום אחריות תאגידית, בו חברים יו"ר הקבוצה - **מר יאיר המבורגר**, מנכ"ל הקבוצה - **מר מישל סיבוני**, חברת דירקטוריון הראל ביטוח - **גב' ליאורה קבורס-הדר**, מנהל חטיבת חסכון ארוך טווח בהראל ביטוח - **מר דורון גינת**, סמנכ"לית תקשורת וקשרי חוץ - **גב' מרב רטן-בית דגן**, ומרכזת תחום האחריות התאגידית - **גב' מור שושא**. הפורום מתכנס אחת לרבעון, מקבל עדכונים שוטפים ומאשר תכניות פעולה עתידיות.

דירקטוריון הקבוצה עוקב אחר ביצועיה בתחום הקיימות והאחריות התאגידית באמצעות חברת הדירקטוריון, גב' ליאורה קבורס-הדר, המלווה את התחום מקרוב ומסייעת בקידומו מזה שנים. [לסרטון אחריות תאגידית 2017](#)

הראל מובילה במדד מעלה אחריות תאגידית מ"מעלה" ראשונה

הראל חברה בארגון "מעלה" משנת 2008. מעלה היא ארגון גג של כ-110 חברות מהמובילות במשק הישראלי, הפועל לקידום נושאים של אחריות תאגידית ולפיתוח הסטנדרטים של ניהול אחראי בישראל. מאז שנת 2014 מחזיקה הראל בדירוג "פלטינה פלוס" שהוא הדירוג הגבוה ביותר המוענק על ידי הארגון.

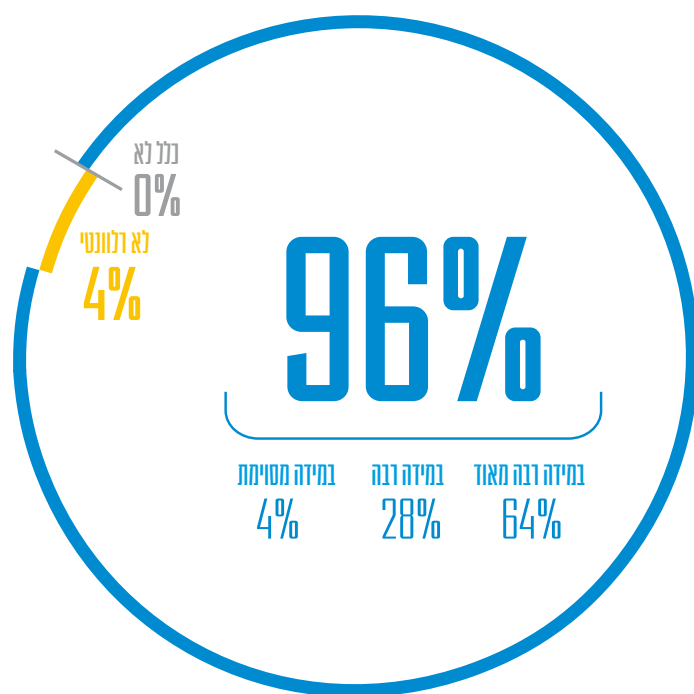


להשקיע באחריות חברתית זו האחריות שלנו

במטרה להעלות את המודעות לתחומים השונים האחריות התאגידית בקרב עובדים ומנהלים בקבוצה, הפצנו תקשורים חודשיים במייל המציגים את הפעילות החודשית בתחום. במקביל, מוצג מידע זה גם במסכים הממוקמים בבנייני החברה. מתגובת העובדים, כמו גם מתוצאות סקרי עמדות שהועברו, אנו שמחים ללמוד כי העובדים מודעים למאמצים שמשקיעה הקבוצה ולפעילויותיה השונות בתחום:

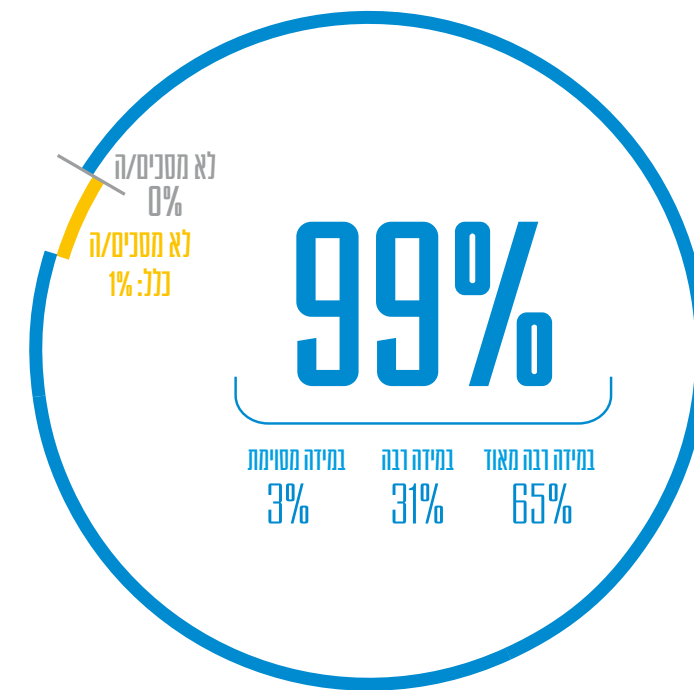
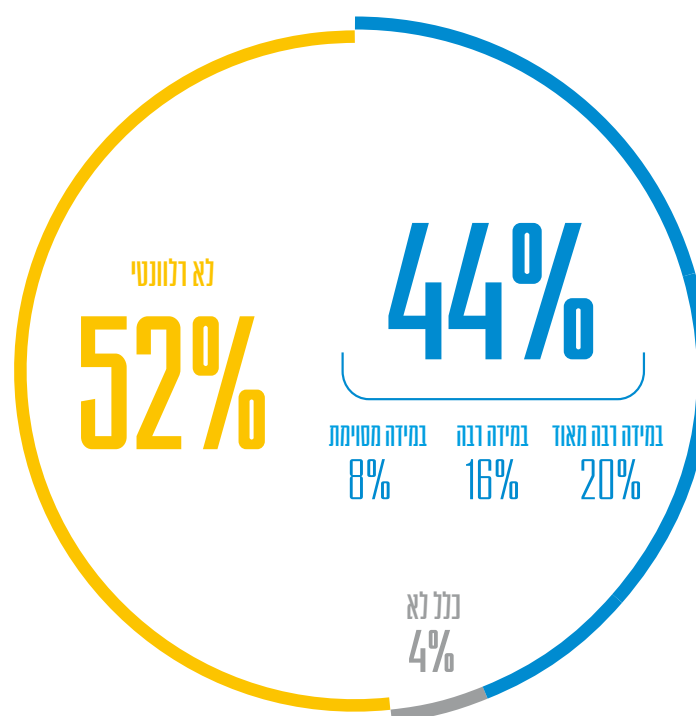
2017

על בסיס הידוע לך על הנעשה בתחום האחריות התאגידית בקבוצת הראל - מהי מידת ההשקעה של הראל בתחום?



2018

על בסיס הידוע לך על הנעשה בתחום האחריות התאגידית בקבוצת הראל - מהי מידת ההשקעה של הראל בתחום?





SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

הטמעת יעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם

הראל שילבה לאורך דו"ח זה את יעדי הפיתוח של האו"ם העוסקים באתגרים עולמיים בנושאי חברה, סביבה וכלכלה. היעדים נועדו ליצור שפה משותפת יחד עם 192 המדינות החברות באו"ם להשגת 17 היעדים של פיתוח בר קיימא הידועים כ- (SDG's) Sustainable Development Goals ניתן לקרוא בהרחבה על היעדים:

<https://sustainabledevelopment.un.org/?menu=1300>



משדרבות בקהילה

קבוצת הראל משפיעה על הכלכלה והחברה הישראלית והמחויבות לתרומה ולמעורבות בקהילה היא חלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית שלנו בהראל. פעילותנו בקהילה באה לידי ביטוי באמצעות התנדבות עובדים, תרומות כספיות והשקעת משאבים נוספים.

בשנים 2017-2018 המשיכה הראל בהרחבת פעילות התרומה לקהילה ובהעמקת הקשרים עם ארגונים הפועלים למען הקהילה והחברה, בשלושה אפיקים מרכזיים:

1. **שותפויות אסטרטגיות ארוכות טווח המבוססות על מעורבות עובדים ותרומה כספית** - במסגרת זו התקיימו שיתופי פעולה משמעותיים, בהם: שיתוף פעולה להצלת חיים עם ארגון "איחוד הצלה"; חלוקת מזון וקידום חינוך ילדים ונוער עם עמותות "לקט ישראל", "נבט" "לשובע" ו"העמותה לקידום החינוך"; פעילויות בתחום החינוך למען ילדים ונוער בסיכון במסגרת קשר עם העמותות "שיעור אחר", "נובל למצוינות בחינוך" וארגון "אור שלום"; אימוץ שני גדודי הובלה של

צה"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" של "יחד למען החייל"; פעילות למען ילדים ונוער הסובלים מבעיות נפשיות יחד עם המרכז לבריאות הנפש גהה ועוד. שיתופי פעולה אלו מעמיקים ומתרחבים משנה לשנה.

2. **תרומות הקבוצה לעמותות ולארגונים לטובת הקהילה** -

תרומות אלה גדלו בשנת 2018 ב-10% לעומת אשתקד והסתכמו בכ-8 מיליון ש"ח (למול כ-7.3 מיליון ש"ח בשנת 2017 וכ-6.3 מיליון ש"ח בשנת 2016). מתוך סכומים אלה, כ-6 מיליון ש"ח, 5 מיליון ש"ח ו-4 מיליון ש"ח, בהתאמה, נתרמו באמצעות "קרן מ.א.ה." (על שם מרגוט וארנסט המבורגר ז"ל), חברה לתועלת הציבור שקיבלה את אישור רשויות המס לקבל תרומות מגופים שונים ולחלקן בין גופים נזקקים. מדיניות הנהלת קרן מ.א.ה. היא לתרום בעיקר לעמותות התומכות בילדים עם צרכים מיוחדים כ"בית נועם" - בית לילדים עם מוגבלות קשה; עמותות בתחום העזרה הרפואית לנזקקים ולמקרים חריגים; עמותות התומכות באמנות ותרבות כתזמורת הפילהרמונית; תמיכה במוסדות להשכלה גבוהה, בהם: מכון ויצמן, אוניברסיטת

תל-אביב ואוניברסיטת בר אילן בהם תומכת הראל במסגרת אימוץ מדענים חוזרים. עוד תומכת הראל בפעילות "מכבי" תנועה עולמית להעמקת זהות ציונית בקרב יהדות התפוצות, בפעילות "חינוך לפסגות" למען צמצום פערים בחברה הישראלית על ידי קידום ילדים ונוער מהפריפריה החברתית ותורמת לעידוד רכישת הידע בביטוח בישראל. יתר התרומות הועברו במישרין על ידי חברות הקבוצה, בהתאם לאותה מדיניות.

בשנת 2018 הסתכמו התרומות בשווה כסף, המבטאות שעות התנדבות של עובדי החברה על חשבון שעות עבודה, תרומת שימוש באמצעי החברה לטובת פעילות של עמותות שונות ומסירת ציוד לעובדי החברה או לעמותות, לסך של כ-0.9 מיליון ש"ח.

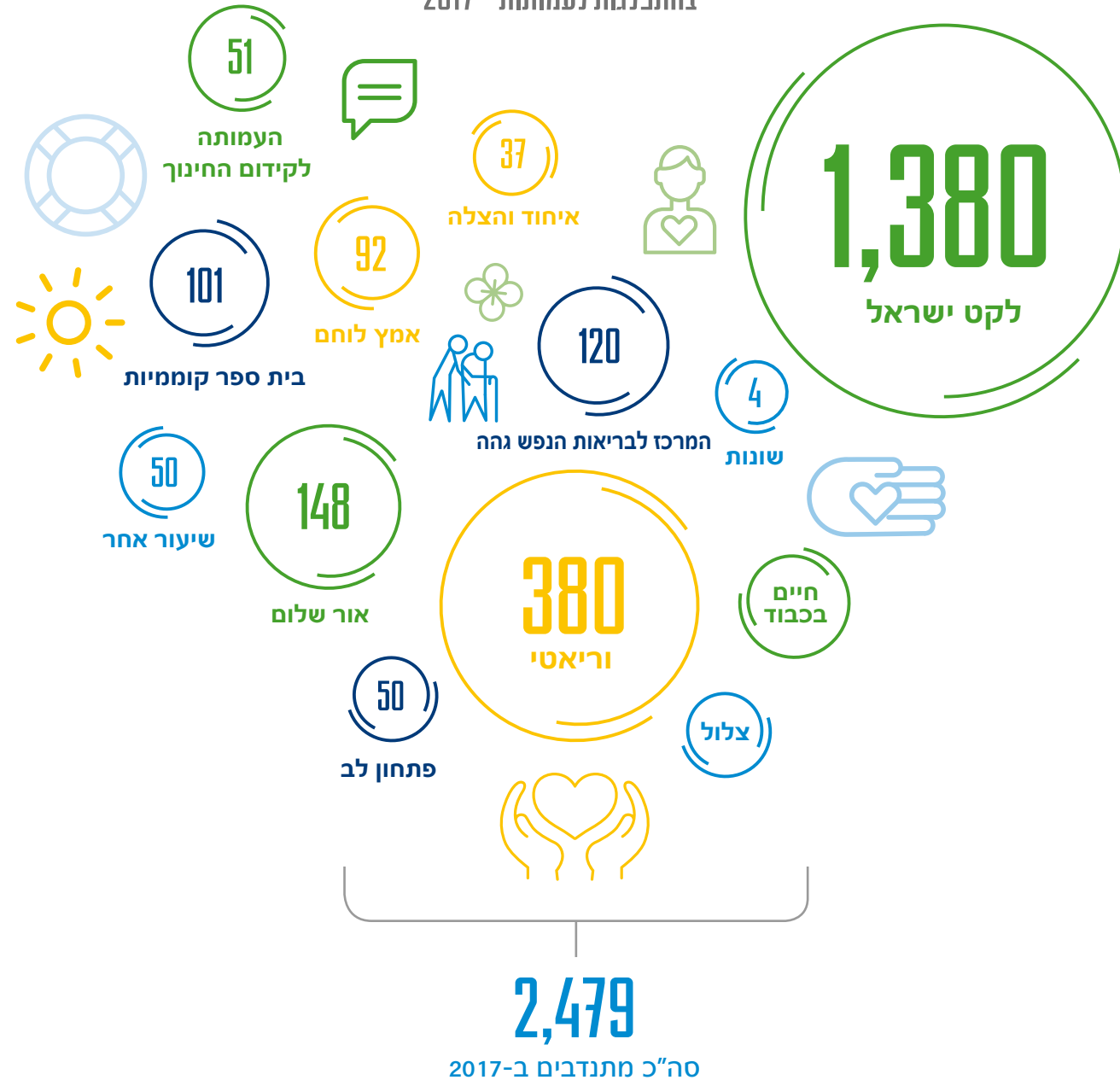
3. **פעילות למען עמותות המספקות תעסוקה מותאמת לאנשים**

עם מוגבלות - בשנים אלו זו המשיכה הקבוצה לשלב עמותות אשר מספקות תעסוקה מותאמת לאנשים עם מוגבלות באירועי חברה וברכש (לדוגמה: עמותת "אנוש", "שכולו טוב", "פעול"ה").



התנדבות בהראל - הרווח המשולש: לקהילה, לעובד ולארגון

מספר עובדים מתנדבים
בהתפלגות לעמותות - 2017



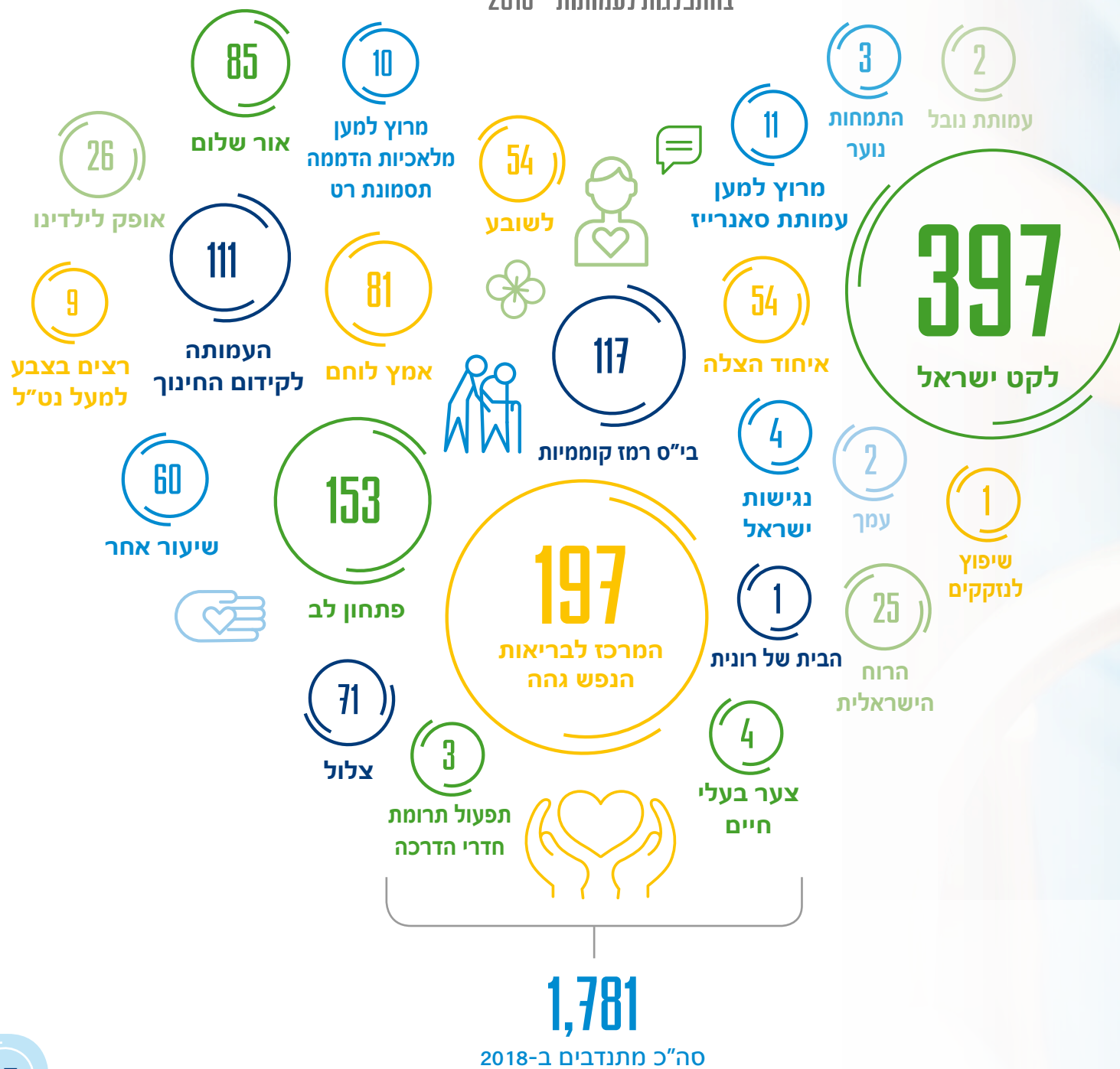
קבוצת הראל משקיעה משאבים ארגוניים רבים לקידום התנדבות של עובדי החברה מתוך אמונה שמעורבות אקטיבית בקהילה, מסייעת לא רק לקהילה אלא גם לעובדינו ולמימוש ערכינו כארגון. גם בשנים 2017-2018 המשכנו לעודד פעילויות התנדבותיות, לרבות התנדבות על חשבון שעות העבודה ואנו מרחיבים כל העת את מגוון הפרויקטים הקהילתיים בהם עובדינו לוקחים חלק.

אנו מציבים לעצמנו יעדים, מודדים את עמידתנו בהם ומעצימים את פעילותנו משנה לשנה. לצד זאת, אנו קשובים כל העת לקהילה ולצרכיה המשתנים, מקיימים דיאלוג שוטף עם ארגונים חברתיים ועושים כל שביכולתנו כדי לספק מענה למציאות הדינמית שבתוכה אנו פועלים.

כמה ועבור אלו מטרות התנדבנו?

2017	2018	
1,009	1,056	התנדבויות פרויקטאליות
1,470	725	התנדבויות קבועות
2,479	1,781	
51%	36%	סה"כ

מספר עובדים מתנדבים
בהתפלגות לעמותות - 2018



מתנדבים ומרנישים - משמעותיים - ניצד משפיעה ההתנדבות על עובדי הראל?

כדי להפיק את המרב מהחיבור שבין עובדינו לבין הקהילה, החלטנו בשנת 2018 לבחון את שביעות הרצון ותחושת המשמעות של עובדים מתנדבים, באמצעות סקרים. זאת, במקביל לקשר רציף וקבלת משוב תדיר מהעמותות עמן אנו משתפים פעולה. ממצאי הסקרים מראים כי התחושות הנפוצות ביותר שמעוררת ההתנדבות בקרב עובדי הראל הן **סיפוק, השפעה וחשיבות**. ממצאים אלה מחזקים אותנו בבחירתנו להעמיק את ההשקעה בפעילות התנדבותית בקרב העובדים.





”יחד כל הזרד - התנדבויות ארוכות טווח בהראל”

בשנים האחרונות הרחבנו והעמקנו את מודל ”שותף עסקי - שותף חברתי”, שמטרתו לחבר בין יחידה עסקית בהראל לעמותה נבחרת, בקשר של שותפות ארוכת טווח.

מטרתנו בהטמעת המודל, הייתה ליצור קשר שוטף בינינו ובין השותפים החברתיים שסביבנו, על מנת להבטיח דיאלוג מתמיד. אנו רואים חשיבות עליונה בקיום תקשורת שוטפת עם השותפים החברתיים שלנו, שמאפשר לנו, בין היתר, מתן מענה לצרכים שצפים ועולים מהשטח.

מודל ”שותף עסקי - שותף חברתי”, מאפשר תמיכה בעמותה במשך שנה לפחות, על פי תוכנית עבודה מסודרת והתנדבות ארוכת טווח המערבת עובדים שונים מאותה יחידה שאף מנהלים את הפעילות בשטח. כך מתחזק הקשר בין היחידות שלנו והארגונים החברתיים והשפעתנו הופכת עמוקה ומשמעותית יותר.

את השותפויות עם הארגונים והעמותות מרכזת ומקדמת מחלקת האחריות התאגידית של הקבוצה. **בכוונתנו להמשיך את תהליך ההטמעה של מודל זה גם בשנים הבאות.**



הראל תודמת לאיחוד הצלה משנת 2011

בשנת 2018 טיפלו מתנדבי איחוד הצלה
1-315,000 בני אדם ברחבי הארץ

הראל למען הבריאות

תחום הבריאות מהווה ציר מרכזי בפעילותה העסקית של הקבוצה ובכוונתנו להמשיך ולפעול בתחום זה למען החברה הישראלית.

193

2017-2018

עובדים התנדבו
למען ילדים ונוער
במרכז לבריאות
הנפש נהה



1,638

2017-2018

קריאות חירום אליהן
זינקו מתנדבי הראל



128

2017-2018

ביקורי מעקב
רפואיים לקשישים
ע"י עובדי הראל



מאחדים כוחות עם "איחוד הצלה"



שיתוף הפעולה עם עמותת "איחוד הצלה", נמשך כבר למעלה מ-8 שנים ומטרתו לקדם הצלת חיים ומודעות בריאותית בישראל. העמותה מספקת מענה רפואי ראשוני, על מנת להציל חיים והיא מונה כ-5,000 חובשים, פרמדיקים ורופאים פעילים מדין ועד אילת. העמותה מאושרת כגוף מסייע רשמי בשעת חירום על ידי משרד הבריאות. מתנדבי "איחוד הצלה" פעילים 24 שעות ביממה, 365 יום בשנה, והם משתייכים לכל שכבות האוכלוסייה: יהודים, ערבים, חילונים, חרדים, גברים ונשים. אנו משלבים מתנדבים מקרב עובדינו בפעילויות שונות של העמותה, לרבות ככוננים וכבודקים, מקיימים דיאלוג מתמיד עם נציגי העמותה על מנת להכיר את הצרכים שעולים מהשטח ולשקול כיווני פעולה נוספים.

בנוסף, אנו תורמים משאבים כספיים ולוגיסטיים. כך למשל, עשרות מהאופנועים של "איחוד הצלה" נתרמו על ידי הקבוצה, חדרי הדרכה נתרמים לטובת קורסים מקצועיים, נערכים ימי בריאות במסגרתם מתבצעות בדיקות רפואיות בסיסיות לציבור הרחב ולעובדי הראל.

[לקריאה על פרויקטים נוספים בשיתוף עמותת איחוד הצלה](#)

"נותנים כבוד" לבריאות הפיזית והנפשית של קשישים בישראל

במהלך 2017-2018 המשיכו עובדי הראל לקחת חלק בפרויקט "תן כבוד", במסגרתו הם מבקרים קשישים עריריים ניצולי שואה בבתיהם, במטרה להפיג מעט את בדידותם ולמנוע, במידת האפשר, הידרדרות רפואית. המתנדבים שהוכשרו לכך, מבצעים עבור הקשישים בדיקות שגרתיות (לחץ דם, דופק, סוכר בדם ועוד). הפרויקט הינו בשותפות עם "הקרן לרווחת ניצולי השואה בישראל" ומערך המתנדבים של הפרויקט אחראי לביקור עשרות קשישים מדי שבוע.

ימי בריאות - מביאים את הרפואה המונעת לשטח

גם בשנים 2017 ו-2018 המשכנו את מסורת ימי הבריאות שייסדנו בשיתוף עם "איחוד הצלה". יום הבריאות, אשר כבר נחל הצלחה רבה בעבר, פונה לציבור הרחב, לעובדי הראל ולשותפים עסקיים ומטרתו להעלות את המודעות לרפואה מונעת ולעובדה שבדיקות שגרתיות פשוטות, יכולות להציל חיים. במסגרת יום הבריאות, צוות "איחוד הצלה" יחד עם עובדי הראל (שהוכשרו על ידי העמותה כפרמדיקים וכמגישי עזרה ראשונה), עורכים בדיקות שגרתיות למעוניינים. משנת 2016 הורחבה פעילות יום הבריאות לאתרי הראל ברחבי הארץ ובשנים אלו המשכנו במתכונת רחבה זו. בשנים 2017-2018 נבדקו למעלה מ-2,000 איש, מהם כאלו אשר הופנו להמשך בירור אצל רופא.

ימי בריאות 2017-2018
בשיתוף עם "איחוד הצלה" } **2,000**
נבדקים ב-6 מוקדים
ברחבי הארץ

איסוף תרופות לנזקקים

בשבעה מקומות במשרדי הקבוצה הצבנו מתקנים לאיסוף תרופות שאינן בשימוש או שפג תוקפן. התרופות נאספות על-ידי ארגון "חברים לרפואה" ולאחר שהן נבדקות על ידי רוקח מוסמך, הן מועברות לחולים שידם אינה משגת, ללא עלות. תרופות שפג תוקפן מועברות להשמדה מבוקרת ובכך נמנעת פגיעה בסביבה. בשנת 2018 נאספו על ידי קבוצת הראל תרופות בשווי של כ- 375 אלף ש"ח.

פרויקט לוחות השנה של הראל - עשור של תמיכה בעמותות



מזה עשור מקדמת הראל פרויקט במסגרתו מופקים לוחות שנה המציגים את פעילותן של עמותות שונות. בכל שנה זוכה עמותה אחת לחשיפה על גבי לוחות השנה המופצים לעובדים ולעשרות אלפי משקי בית וסוכנים. ב-2017-2018 בחרנו בעמותות העוסקות בתחום בריאות הנפש - "המרכז לבריאות הנפש גהה", ועמותת "אנוש" במטרה לסייע להן בגיוס כספים ובשילוב אנשים המתמודדים עם אתגרים בבריאות הנפש בחברה הישראלית.



ילדים הם בנפשנו - הראל מאמצת את בני הילדים של המרכז לבריאות הנפש "נהה"

בתוך המרכז לבריאות הנפש "נהה" פועלים שני בני ילדים המיועדים לילדים עם הפרעות התפתחותיות, הפרעות קשב וריכוז ובעיות בתחום בריאות הנפש.

בשנת 2015 חברת הבת שלנו, "סטנדרד ביטוחים בע"מ", אימצה את גני הילדים וקיימה פעילות חודשית בגנים, המאפשרת לצוות הגן הפוגה משגרת היום-יום הקשה. שיתוף פעולה זה נמשך מאז ובשנת 2018 אף הורחב לשתי פעילויות בחודש. מאז שנת 2016, אנו מארגנים עבור ילדי הגנים ועבור מחלקת הנוער של בית החולים, ימי כיף וימי טיול אחת לשנה. מדובר בפעילויות מרגשות ומעצימות, הן עבור הילדים והן עבור מתנדבי הראל ובכוונתנו להתמיד בכך גם בהמשך.

[לקריאה על פרויקטים נוספים של הראל לקידום הבריאות](#)

הראל למען בטחון תזונתי

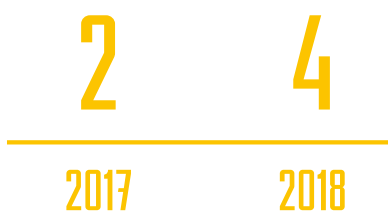
הראל פועלת למען ביטחון תזונתי של אוכלוסיות נזקקות מתוך תפיסה שחברה אחראית לא מפקירה את אזרחיה במילוי צורך בסיסי כמו מזון.

קוטפים בטחון תזונתי – שיתוף פעולה עם "לקט ישראל"

עמותת "לקט ישראל" מהווה את בנק המזון הלאומי ורשת הצלת המזון הגדולה ביותר בישראל. מטרתה העיקרית של העמותה הינה למגר את בעיית חוסר הבטחון התזונתי באמצעות מגוון פעילויות כלל ארציות המבוססות, בין היתר, על רכישות מרוכזות של מזון, הצלת עודפי מזון והעברתם לעמותות ולארגוני סיוע בכל רחבי הארץ. עובדי הראל התנדבו בשנים 2017-2018 באריזת תוצרת חקלאית למען נזקים במרכז הלוגיסטי של לקט ישראל ובימי קטיף התנדבותי.



התנדבות כמזון לנשמה



פעילות אריזה וחלוקת חבילות מזון בשיתוף העמותה לקידום החינוך בתל אביב יפו



פעילות איסוף וחלוקת מזון, בינוז וצעצועים בשיתוף "פתחון לב"



פעילות אריזת תוצרת חקלאית וקטיף בשיתוף "לקט ישראל"



פעילות הנשת מזון בחסד "לשובע"



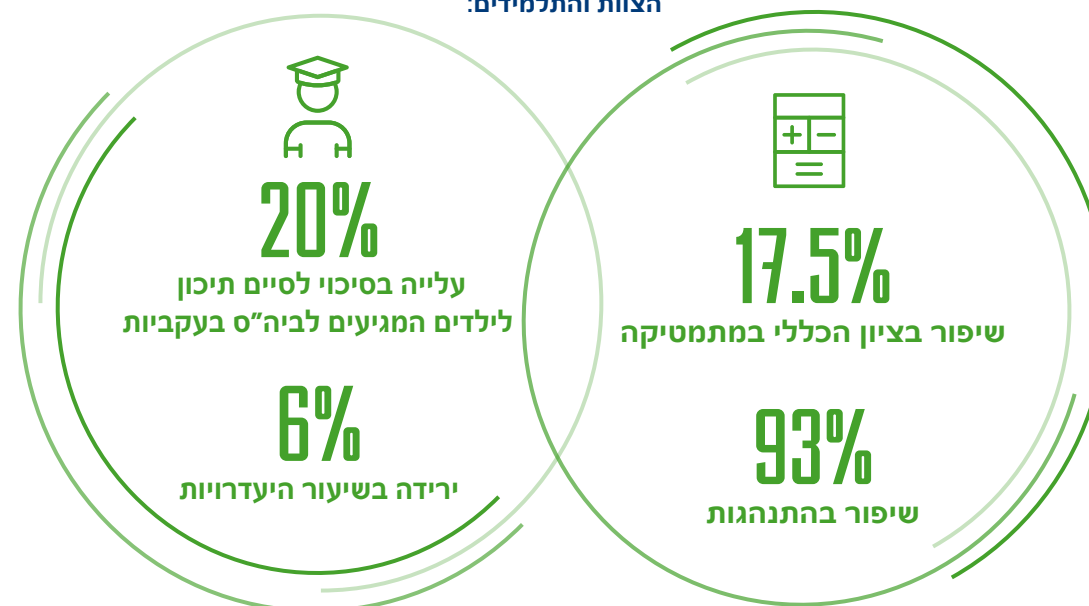
המספרים מציינים את מספר הפעילויות בתחום ההתנדבות.

בוקר טוב עם הראל - הכנת כריכים לילדים ונוער בסיכון

אנו מאמינים שרק ילד שבע יכול להיות רעב לרכישת ידע ושכלל ילד בישראל, מגיע לעבור את יום הלימודים בבטן מלאה. לכן, קבוצת הראל שותפה מזה למעלה מ-8 שנים בפרויקט הכנת הכריכים לתלמידי בתי ספר בשיתוף עמותת נבט. במסגרת הפרויקט עובדי הראל מכינים כ-200 כריכים ביום, לכל אורך שנת הלימודים, עבור ילדי בתי הספר "קוממיות" ו"רמז" בבני ברק. מספר המתנדבות והמתנדבים בפרויקט זה הינו במגמת עלייה מתמדת, ושיתוף הפעולה עם בתי הספר הולך ומתהדק.



שיפור במדדים שונים על פי משובי הצוות והתלמידים:



הראל למען החינוך

האסטרטגיה שלנו כקבוצה היא לדאוג לעתיד מבוטחינו. אנו מאמינים שעתיד בטוח מתחיל כבר בהווה וכי השקעה בחינוך היא אחת הדרכים המשמעותיות להביא לידי ביטוי חשיבה ארוכת טווח ואחראית.

בתוך עולם החינוך, אנו רואים חשיבות רבה בפעילות למען ילדים ונוער בסיכון. פעילות אימוץ מועדוניות ומשפחתונים מאפשרת לעובדינו להיות מעורבים בהתנדבות המשכית ולהעמיק את הנתינה לילדים הנטרמים רבות מקשר עם בוגרים המהווים מודל לחיקוי, עמם הם יוצרים קשר רציף המבוסס על אמון. בין היתר, אנו משתפים פעולה עם רשת בתי הנוער "קדימה" של עמותת ל"שובע", "העמותה לקידום החינוך בתל-אביב יפו", "אור שלום" ובתי הספר "קוממיות" ו"רמז" בפרדס כץ.

כך למשל, בשנים 2017-2018 קיימנו שיעורים וחוגים לילדים בשיתוף פעולה עם עמותת "נובל" ו"שיעור אחר" ועם בתי הספר "קוממיות" ו"רמז" בבני ברק וכן פעילויות במועדוניות לילדים ונוער בסיכון בשיתוף עם עמותות ל"שובע" והעמותה לקידום החינוך בתל-אביב יפו.

61 שיעורים וחוגים לילדים בשת"פ עמותת נובל ושיעור אחר

11 פעילויות במועדוניות לילדים ונוער בסיכון



הראל "שותף חברתי" של העמותה לקידום החינוך בתל-אביב יפו

"שיעור אחר" - שיעור לעתיד:

עובדי הראל מעבירים שיעורים יישומיים בבתי ספר

עמותת "שיעור אחר" פועלת לקידום שוויון הזדמנויות ולעידוד מעורבות משמעותית של הציבור במערכת החינוך, על ידי העברת שיעורים לתלמידי בתי ספר. המפגש עם מתנדבים ממגוון תחומי עיסוק מאפשר לתלמידים להכיר דמויות לחיקוי ולהיחשף לנתיבי חיים אפשריים ולאופקים חדשים.

עובדינו מחטיבת ההשקעות ומאגף תביעות רכוש וחבויות מעבירים לתלמידי בית הספר בכיתות ט' ו-י' שיעורים מעולמות התוכן בהם הם עוסקים - פיננסים, שוק ההון, התנהלות כלכלית נכונה ועוד. בשנים 2017-2018 ציינו את סיום הפעילות בכל אחת מהכיתות ביום שישי בו התלמידים סיירו במוקדי השירות ובאגפי החברה. הקשר הישיר של המתנדבים עם תלמידי בית הספר מעצים את תחושת הנתינה והסיפוק, ומאפשר לתלמידות ותלמידים לפתח חלומות ומחשבות על קריירה לעתיד.

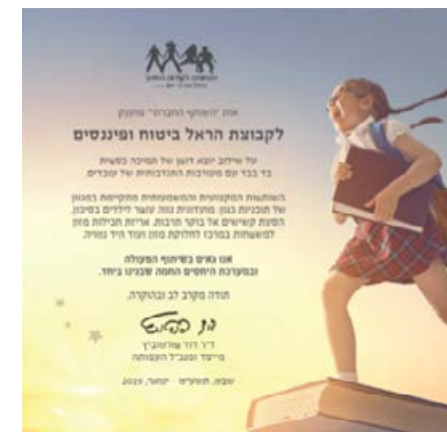
אימוץ בתי ספר בפרדס נץ - קשר שהפך למסורת

מזה מספר שנים אנו מאמצים את בתי הספר "קוממיות" ו"רמז" בפרדס כץ, ומקיימים פעילויות שונות בבתי הספר עבור התלמידים. בין היתר, פרויקט הכריכים ופרויקט שיעור אחר מתקיימים בבתי ספר אלו. בנוסף, עובדי הקבוצה מעבירים בהתמדה רבה חוגי העשרה ויום הפינג חגיגי לכבוד סיום שנת הלימודים שמקיימים עובדי אגף ביטוח חיים, כבר הפך למסורת.

העמותה לקידום החינוך בתל-אביב יפו, מספקת קשת רחבה של שירותים חברתיים ליצירת מציאות חדשה עבור אלפי ילדים מיפו, דרום תל-אביב ובת-ים. שיתוף הפעולה של הראל עם העמותה כולל אריזת חבילות מזון לנזקקים וסיוע וליווי קשישים לפעילויות תרבות שהעמותה מקיימת.

החל משנת 2017 עובדי אגף קולקטיביים בריאות ושיניים קבוצתי, מקיימים פעילויות עם ילדי מועדוני העמותה בשכונת נווה עופר.

על פועלה בשנת 2018 הוענק להראל את "השותף החברתי" על ידי העמותה.



[לקריאה על פרויקטים נוספים של הראל לקידום החינוך](#)

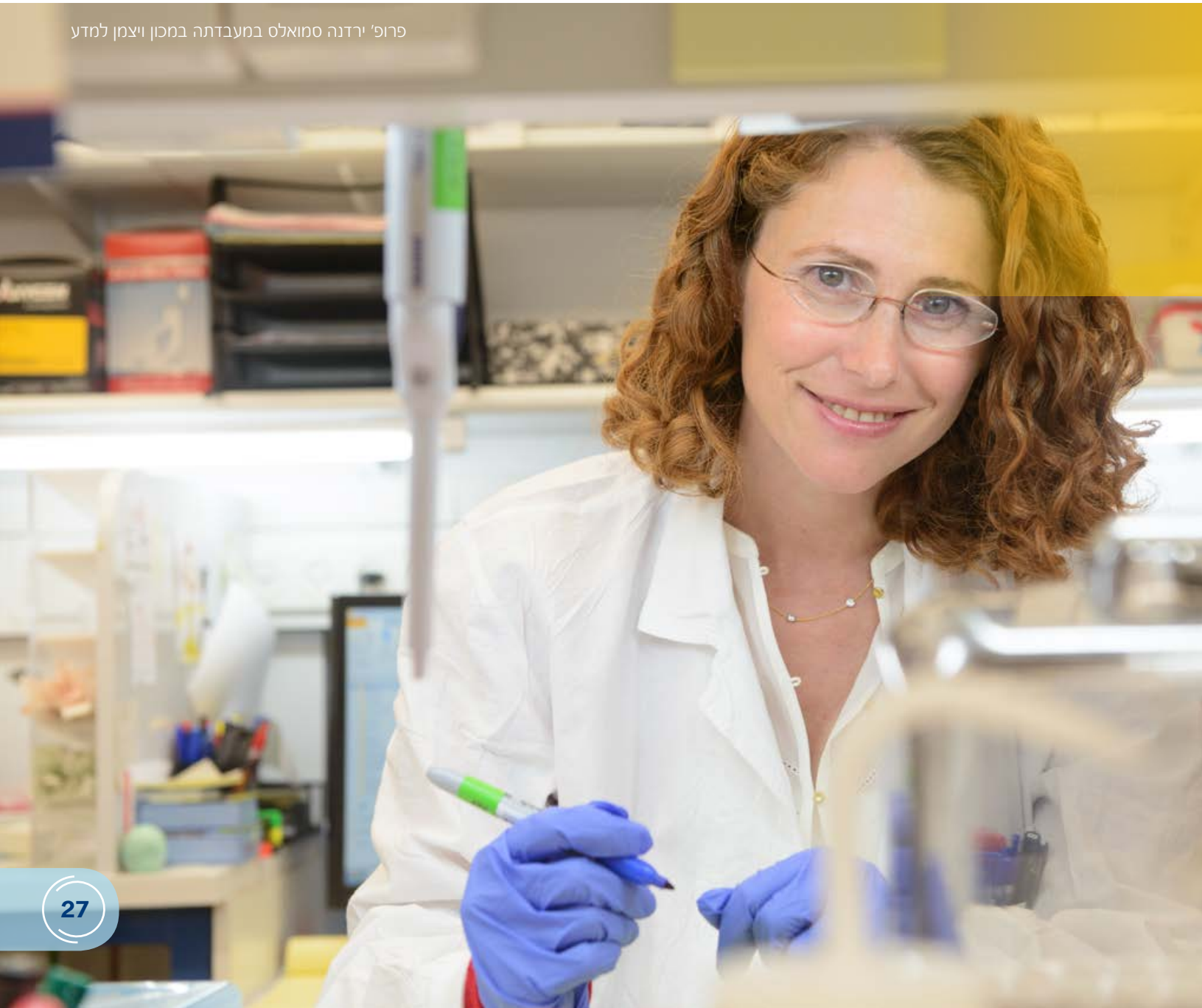
הילדים שמדליקים לנו אור בעיניים - אימוץ משפחתוני "אור שלום"

"אור שלום" הוא הארגון ללא מטרת רווח הגדול בישראל, המטפל בילדים ונוער בסיכון לאחר שהוצאו מבתיהם על ידי רשויות הרווחה והועברו למסגרות חוץ ביתיות. השותפות עם "אור שלום" החלה בפרויקט "לוחות שנה", במסגרתו הפקנו לוחות שנה בשילוב ציורי ילדים ובני נוער. מאז, התרחבה הפעילות וכיום שתי יחידות עסקיות שלנו מאמצות שני משפחתונים של "אור שלום". במסגרת תוכנית הפעילות השנתית של השותפות, יוצאים העובדים לפעילות חווייתית משותפת עם ילדי המשפחתונים.

הראל למען המדע

מדענים ישראלים חוזרים הביתה עם הראל

פרופ' ירדנה סמואלס במעבדתה במכון ויצמן למדע



הראל שותפה בפרויקט "מחזירים את המדענים הביתה" בשיתוף מכון ויצמן ואוניברסיטת תל-אביב. במסגרת הפרויקט, משקיעים המוסדות האקדמיים מאמצים רבים לאתר מדענים ישראלים אשר יצאו לתוכניות פוסט דוקטורט בחו"ל, ולהשיבם להמשך עבודת המחקר במכון.

אנו מאמינים כי השקעת המשאבים הרבים הדרושה להחזרת מדען ומשפחתו לישראל, חיונית למיצוב המדינה בחזית המדע והטכנולוגיה בעולם ולמען החוסן הלאומי. לשם כך, ולצורך קידום פרויקטים נוספים של מכון ויצמן, גדעון המבורגר - נשיא קבוצת הראל, משמש מזה כ-30 שנה בהתנדבות כחבר מועצת המנהלים הבינלאומית של המכון וחבר בהנהלת אגודת ידידי מכון ויצמן למדע בישראל. כך למשל, קבוצת הראל תומכת בעבודתה המדעית של פרופ' ירדנה סמואלס, חוקרת מבטיחה בביוכימיה מולקולרית ממכון ויצמן למדע, שפרסמה מחקר פורץ דרך בנושא סרטן מסוג מלנומה. אנו פועלים להחזרת מדענים מצטיינים לישראל גם בשיתוף אוניברסיטת תל-אביב. במסגרת זו, אנו תורמים לעבודתה המחקרית של ד"ר עדי שטרן העוסקת בחקר האבולוציה של וירוסים וחיידקים. בכך אנו פועלים לטיפוח דור חדש של מדענים ישראלים פורצי דרך.

נובל למצוינות במדע

עמותת "נובל" נוסדה ע"י מדענים בכירים חתני פרס נובל, והיא פועלת לעידוד בני נוער ישראליים ללימודי מדעים. מישל סיבוני - מנכ"ל קבוצת הראל, מכהן כחבר הוועד המנהל של העמותה והקבוצה מעניקה לעמותה שירותי פרו-בזון בתחום מזכירות חברה וחשבות/גזברות. בשנת 2018 עובדי הראל העבירו בהתנדבות שיעור בתורת המשחקים לתלמידי כיתה ז' בביה"ס ברנר בגבעתיים ובכוונתנו להעמיק את הקשר עם העמותה בשנים הבאות.



ה"אבידים" של הראל - הראל למען צבא ההגנה לישראל

פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל מחבר בין חברות עסקיות לגדודי לוחמים על ידי אימוץ ערכי מחד, ותמיכה כלכלית מאידך.



חוגגים עשור לאימוץ הגדודים שלנו

מזה כעשור, מאז שנת 2008, מאמצת קבוצת הראל שני גדודי תובלה: גדוד "אבירי הדרום", המאומץ על ידי מחוז ירושלים וגדוד "אבירי הצפון", המאומץ על ידי מחוז הצפון.

סכום התרומה השנתי של הראל עומד על 100,000 ש"ח לכל גדוד (200,000 ש"ח בשנה לכל הפרויקט). מעבר לתרומה הכספית אנו פועלים למען גדודי התובלה בדרכים נוספות, ומקיימים עמם אירועים יומי שיא משותפים.

בין הפעילויות שנערכו ב-2017-2018:

- תרומת ציוד לשימוש ולרווחת החיילים.
- פעילות התנדבותית משותפת - הכנת חבילות מזון בראש השנה ובפסח לחיילים בודדים.
- השתתפות עובדי הראל באירועים של הגדוד (מסיבת פורים וחנוכה) והרמת כוסית משותפת בחגים.

מנל הלב בשידור חי - הראל למען "וראיטי"

בשנת 2017 המשכנו במסורת של "התנדבות בשידור חי" ולקחנו חלק פעיל בערב ההתרמה השנתי של ארגון "וראיטי", ששודר בערוץ 2. אנו מייחסים לאירוע זה משמעות רבה, מאחר והוא מאפשר לנו להרחיב את מעגל ההשפעה שלנו ובאמצעות התנדבות של עובדינו ליצור אפקט רחב יותר לטובת הארגון.

לכבוד האירוע, גייסנו את מוקד שירות הלקוחות שלנו, על מנת שישמש כמוקד טלפוני לאיסוף התרומות. כ-380 מעובדינו התנדבו לאיש ולתפעל את המוקד בערב שכולו נתינה, במהלכו נתרמו 7,010,137 ש"ח עבור "וראיטי".

נשיא קבוצת הראל ביטוח ופיננסים, גדעון המבורגר, מתנדב ותיק בפעילות ארגון "וראיטי", זכה לאחרונה באות הגבוה ביותר של ארגון וראיטי הבינלאומי.

דברי נשיא קבוצת הראל, גדעון המבורגר, המתנדב בארגון:

קבוצת הראל חרטה על דגלה עוד מראשית ימיה את הנכונות והסיוע לקהילה ותחום האחריות התאגידית בכללו. אנו גאים בתרומה המשמעותית של הראל לאירוע ובהירתמותם של עובדי מנהלי הראל כאחד למען ילדי וראיטי ישראל, המהווה הוכחה נוספת לחשיבות הנושא והתרומה הרבה של עובדי מנהלי הקבוצה לקהילה."



איכות השירות

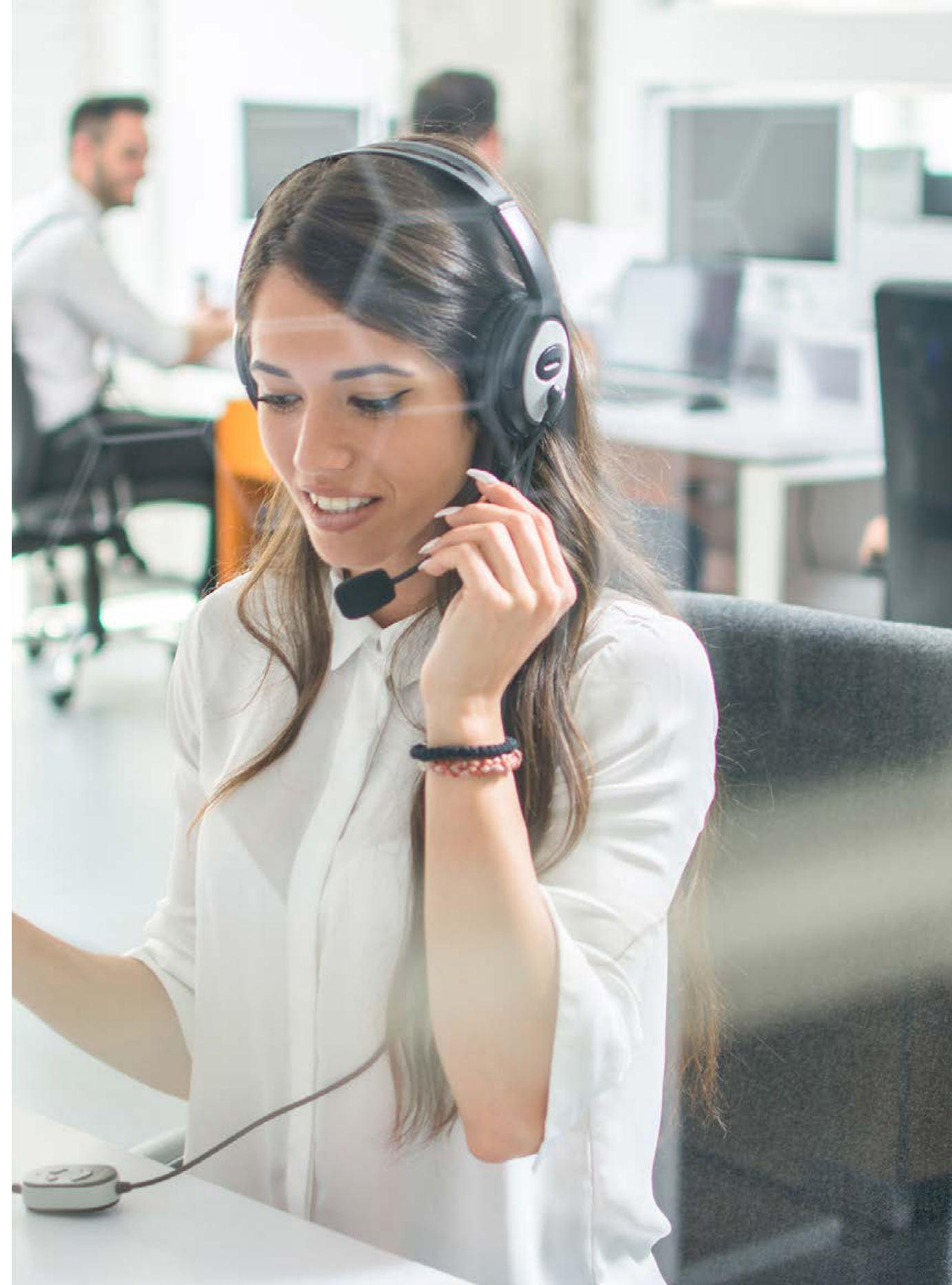
שירות ברוח הראל - תפיסת השירות שלנו

מזה עשרות שנים משרתת קבוצת הראל את אזרחי מדינת ישראל בתחום הביטוח והפיננסים. כיום, כ- 3 מיליון לקוחות נהנים משירותינו במגוון ענפי ביטוח, חיסכון ארוך טווח ושירותים פיננסיים. הראל מעוניינת להעניק ללקוחותיה את חווית השירות הטובה ביותר, תוך מתן יחס אישי והקפדה על ערכים של מקצועיות, הגינות ואמינות, חדשנות, פרואקטיביות, שקיפות, יעילות וזמינות. סטנדרט השירות הייחודי לקבוצת הראל, הוביל אותה להישגים עסקיים ומיצב את מעמדה בשוק כאחת הבחירות המועדפות על הלקוח הישראלי בענפי הביטוח והפיננסים.

איתך בדנעי האמת

השירות של קבוצת הראל מלווה את לקוחותינו לכל אורך הדרך, לרבות סיוע בשעת משבר ובהתרחש מקרה ביטוחי. בהקשר זה, אנו מפשטים תהליכים ומסייעים ללקוחות לממש את זכויותיהם בהתאם לפוליסות הביטוח וכתבי השירות, בשעה בה הם זקוקים לשירות ולליווי שלנו.

[לאמנת השירות של הראל ביטוח](#)
[לאמנת השירות של הראל פנסיה וגמל](#)



באגף השירות שלנו מתבצעות
בקרורות שוטפות על מנת
לוודא שאנו עומדים בהוראות
הרגולציה, בנהלי החברה ובמדדים
הפנימיים והחיצוניים

פרואקטיביות ושקיפות בשירות

השירות שלנו ניתן מתוך גישה פרואקטיבית ויוזמת, במטרה לתת מענה מלא ומוקדם ככל שניתן ללקוח. כך למשל, אנו מפרטים באופן ברור אלו מסמכים נדרשים לצורך טיפול בתביעה או בפנייה ומיידעים את לקוחותינו באופן יזום בדואר אלקטרוני ומסרוני SMS על כל מידע חדש בעניין פנייתם.

נושא השקיפות הינו מרכיב משמעותי בתפישת השירות שלנו. אנו מקפידים למסור ללקוחותינו את מלוא המידע הנדרש באופן פרואקטיבי באינטראקציות השירות השונות.

הלקוח במרכז

כחלק מתפיסת השירות שלנו, הראל ממשיכה להוביל את התוכנית "חישוב מסלול מחדש". התוכנית מציבה את הלקוח במרכז ועושה שימוש בניתוח נתונים ושימוש בתהליכים דיגיטליים, כדי להציע פתרונות מותאמים אישית לכל לקוח בהתאם לצרכיו ומאפייניו, בשיתוף פעולה הדוק עם סוכנינו. זאת, החל משלב המכירה, דרך קבלת המידע, טיפול בתביעות ועד חידוש חוזה הביטוח.

גם בשירות, מודדים ומשתפרים – מדדי שירות בהראל

מדידה היא שלב מקדים והכרחי בכל תהליך שיפור. אנו בהראל מקפידים לשמור את "היד על הדופק" בכל הקשור לשירות שאנו מציעים ללקוחותינו. לשם כך אנו מודדים את איכות השירות, הן באמצעות מדדי שירות פנימיים והן באמצעות מדדי השירות של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר. כך אנחנו מסוגלים לדעת האם הצעדים שאנחנו נוקטים לשיפור השירות יעילים דיים, ולבחון דרכי פעולה, שירותים ומוצרים חדשים.

באתר האינטרנט שלנו, אנו מפרסמים כנספח לאמנת השירות שלנו, הן את מדדי השירות הפנימיים המתייחסים לזמני הטיפול בבקשות ובתביעות, והן את מדדי השירות של משרד האוצר. מדדים אלה כוללים את אחוז התביעות שאושרו ושולמו ומהירות הטיפול בהן, שביעות הרצון והמלצת לקוחות, מספר תלונות שהוגשו אודות החברה שלגביהן נמצא כי לא פעלה כנדרש ומהירות מענה טלפוני אנושי.

אגף השירות של הראל

נציגי השירות במוקדים מהווים פעמים רבות כתובת ונקודת מפגש ראשונית של הלקוח עם החברה. לכן, אנו מקפידים על מענה מקצועי ומספקים מידע ברור ופשוט ככל שניתן, תוך מתן שירות נעים ואדיב. בנוסף, אנו עושים כל שביכולתנו על מנת לשפר את זמני ההמתנה למענה אנושי, ובמקרים המתאימים מפנים את הלקוחות לאתר האינטרנט, בו ניתן לבצע מגוון פעולות באופן עצמאי ולקבל מידע ברור ופשוט במגוון נושאים.

להראל מספר מוקדי שירות, שהמרכזי והגדול בהם ממוקם בפתח תקווה. מוקדי השירות החדשניים שלנו מאוישים בכוח אדם מיומן ומצוידים במיטב הטכנולוגיה. נציגי השירות יושבים בעמדות מרווחות ונוחות אשר לידן עמדת חניכה "בגובה העיניים" ונהנים מאזורי הרגעות ומנוחה.

לצד מוקדי השירות שלנו, אנחנו נעזרים גם במוקדי השירות של "Call יכול", "Babcom" (ניתן לקרוא על מוקדים אלו בהרחבה בעמוד 45-46) ו-"בראשית" המתמחה במגזר החרדי.

מוקדי השירות – קו פתוח להראל

בעוד שמשרת נציגי שירות במוקד טלפוני נחשבת בחלק ממקומות התעסוקה ל"קצרת טווח", אנו בהראל מטפחים את נציגי השירות שלנו כצוות מקצועי ומיומן. אנו מאפשרים להם מסלול פיתוח וקידום בו הם ממשיכים את דרכם המקצועית בקבוצה בתפקידים נוספים. אנו עושים כל מאמץ על מנת לשמר את עובדי המוקדים, בין היתר באמצעות יצירת סביבת עבודה נעימה, פיתוח והעצמה, מתן כלים מקצועיים, אימוני שירות רבעוניים, מגוון פעילויות גיבוש ורווחה ומנהלי צוותים מסורים, המתייחסים אליהם "בגובה העיניים". כדי לייצר תחושת חיבור, שייכות וגאווה יחידה, עובדים ותיקים יותר במוקדים חונכים ומספקים תמיכה מקצועית לעובדים חדשים.

מדענים את השירות

אנו משקיעים בתהליכי הכשרה ארוכים ומקיפים לנציגי השירות במוקדים וכן בהדרכות, סדנאות ורענונים רבים במהלך השנה. בשונה משנים קודמות בהן הראל שילבה הדרכות שירות חיצוניות, כיום ההדרכות מתבצעות באמצעות מדריכים פנימיים וכך ניתן להרחיב את מעגל ההדרכות ולהדריך עובדים נוספים, לרבות דרגי ניהול, לקידום והנעת תהליכים רוחביים בתחום השירות.

התכנים המועברים נוגעים לעקרונות השירות, בדגש על איכות הטיפול בפנייה למול כמות פניות מטופלות, זיהוי סגנונות תקשורת, הבחנה בין רצונות גלויים של לקוחות ובין צרכים רגשיים סמויים, הקשבה פעילה, הצטרפות רגשית והובלה לפתרון ועוד. הראל משלבת גם ניתוח שיחות מוקלטות מהמוקדים תוך ביצוע סימולציות ומשחקי תפקידים (מקרים ותגובות).

טכנולוגיה בשירות לקוחות הראל

הראל בדיניטל – פלטפורמות שירות מתקדמות

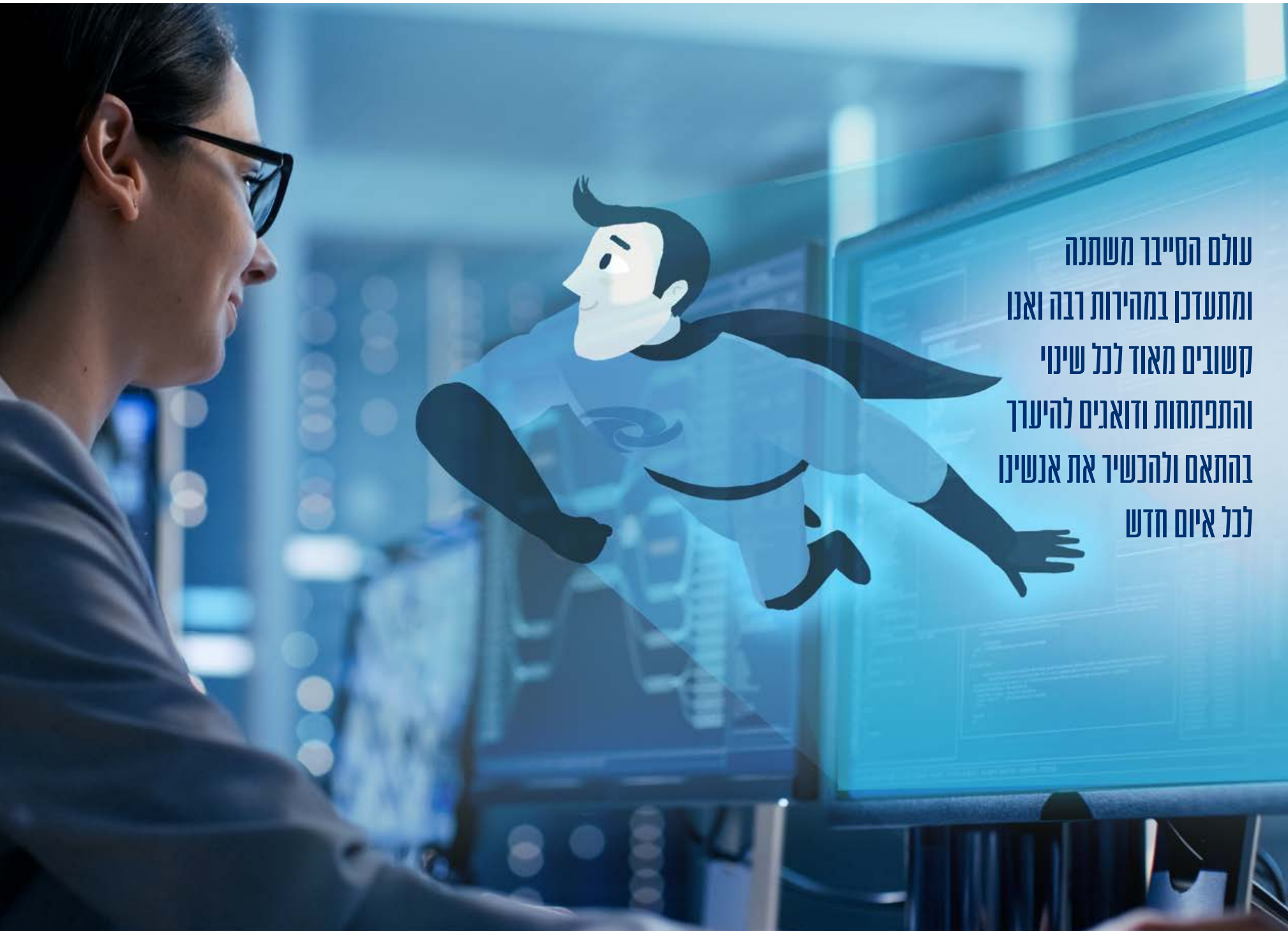
בנוסף לאתר האינטרנט של הראל המאפשר ללקוחות גישה שימושית, נגישה, ברורה ומהירה למידע וביצוע פעולות אונליין מכל מכשיר, פיתחה הראל **ממשק דיגיטלי להגשת תביעות ומעקב אחר סטטוס טיפול** ויישוב תביעות במסלול הירוק (תביעות בנושאי בריאות ורכב). במסגרת זו הראל מאפשרת ללקוחותיה להגיש תביעות באופן עצמאי דרך אתר האינטרנט, להעלות את כל המסמכים הרלוונטיים באופן מקוון ולעקוב אחר הטיפול בתביעה באופן פשוט ונוח. במידה ומדובר בתביעה מיידית לביור, בה הלקוח עמד במלוא הקריטריונים, המערכת מאשרת את התביעה מיידית ומעבירה פקודה לביצוע התשלום. פלטפורמה נוספת, הינה בוט-נהג צעיר, במסגרתה ניתן לרכוש כסוי עבור נהג צעיר. הרכישה מתבצעת דרך מגוון רחב של אפשרויות (אינטרנט, טלגרם, Whatsapp ועוד).

בכל הקשור לתביעות בנושא ניתוחים, לקוחות בהסדר משלמים השתתפות עצמית בלבד והמנתחים הם אלה הפונים להראל לקבלת תשלום עבור הניתוחים. הראל אף הטמיעה תהליך זיהוי אוטומטי של לקוח (OTP), המייעל את שלב הזיהוי, כך שמלקוחות מטוייבים של הראל נחסך שלב שאלות הזיהוי. הזיהוי מתבצע באמצעות קוד המתקבל לנייד. כיום מעל 50% מהלקוחות משתמשים בדרכי זיהוי זו.

בנוסף, לפלטפורמות אלו בכוונתנו לבחון אפשרות להציע בעתיד שירות גם באמצעות מסרונים SMS ושימוש בטכנולוגיית Interactive Voice Response (IVR) לביצוע פעולות בשירות עצמי.

במאה ה-21 הטכנולוגיה נוכחת בכל תחומי החיים. כאן אצלנו בהראל אנחנו מתאימים את עצמנו לאתגרים ולתחרות הגוברת בענף הביטוח, ומשקיעים בטכנולוגיה מתקדמת, שתאפשר לנו לקדם את פעילותנו העסקית. יחד עם סוכנויות הביטוח, אנחנו נעזרים בטכנולוגיה כדי ללמוד את הצרכים והמאפיינים של הלקוחות ומתאימים להם מוצרים ביטוחיים ופיננסיים. במסגרת החזון שלנו לשירות טכנולוגי דיגיטלי מתקדם וכאחד היסודות המרכזיים באסטרטגיה שלנו, אנו עוסקים בפיתוח התשתיות הטכנולוגיות והשירותים הדיגיטליים בקבוצה המותאמים לצרכים המשתנים של לקוחותינו, לצד פיתוח מגוון ערוצי התקשורת עם נציגי הראל. אנו יודעים כי הענקת חוויית שירות חדשנית היא תנאי לכך שנמשיך לזכות באמון הלקוחות גם בעתיד.

אנו יודעים כי הענקת חוויית שירות
חדשנית היא תנאי לכך שנמשיך לזכות
באמון הלקוחות גם בעתיד



עולם הסייבר משתנה
ומתעדכן במהירות רבה ואנו
קשובים מאוד לכל שינוי
והתפתחות ודואגים להיערך
בהתאם ולהנשיד את אנשינו
לכל איום חדש

בהראל המידע שלכם בידיים בטוחות

אנו לוקחים ברצינות רבה את נושא סיכוני אבטחת מידע ושמירה על פרטיותם של לקוחותינו. הקבוצה פועלת בהתאם למדיניות, המפורסמת בשקיפות [באתר הקבוצה](#), וכוללת התייחסות למידע האישי אותו אנו אוספים, לאבטחת מידע והצפנה, להונאה מקוונת ("פישנינג") ועוד.

תפיסת ההגנה שלנו בניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע בנויה בשלוש שכבות: שכבת הגנה טכנולוגית, שכבת מודיעין וטיפול באירועים ושכבת רגולציה, ארגון ושיטות. בנוסף, רכשנו כיסוי ביטוחי כנגד פשעי מיחשוב, לרבות אירועי סייבר.

במקביל, אנו מבצעים באופן שוטף סקרים ומבדקי חדירה להערכת ההשפעה הפוטנציאלית של סיכוני טכנולוגיות המידע על תהליכי הליבה ועל מערכות המידע בקבוצה, לרבות התייחסות לאירועים בעלי פוטנציאל לגרימת נזק.



בשגרה ובחירום - הדאגת תמיד כאן עבודתכם

אנו מחויבים להמשכיות עסקית בכל מצב ופועלים לשימור ולשיפור מתמיד של היערכות הקבוצה לשעת חירום. ההמשכיות העסקית שלנו מתבצעת בשני מישורים:
1. היערכות לנפילת מערכות (DRP) - המשך פעילות בעת משבר מיחשוב ומערכות מידע
2. היערכות לאירוע חירום חריג במשרדים הראשיים ובמטה הקבוצה

בהראל מבצעים תרגולים במסגרת הקבוצה להתנהלות בעת אירוע חירום חריג. תרגיל שכזה ביצענו בהצלחה בנובמבר 2018.

אנו פועלים בהתאם לנוהל מסודר בנושא ההמשכיות העסקית בעת חירום ובהתאם להוראות משרד האוצר בנושא. מטרת הנוהל הינה תכנון היערכות לשעת חירום, והוא מבוסס על עקרונות פעולה שנועדו לצמצם את ממדי הנזק העלול להיגרם לקבוצה, ללקוחותיה, לספקיה ולעובדיה. מעת לעת, אנו דואגים לרענן את הנוהל, בהתאם לשינויים שהתרחשו בקבוצה. כמו כן, מתבצעות הדרכות רענן והדרכות לרפרנטים מהיחידות, מההנהלה ומהדירקטוריון.

להקשיב לנכם זו המשימה שלנו

אנו מזהים את צורכי לקוחותינו באמצעות דיאלוג שוטף עם ועם סוכנויות הביטוח והסוכנים. לשם כך, אנו מקיימים מספר ערוצי דיאלוג ותקשורת עם ציבור הלקוחות, המבוססים והסוכנים.

מקשיבים ומיישמים

אנו מבצעים סקרי שביעות רצון שוטפים לטובת שיפור חוויית הלקוח ומדידת איכות השירות, בין היתר באמצעות קבלת משוב מלקוחות שפנו למוקדי השירות (בתוך שעתים ממועד השיחה ובאמצעות SMS), פניה יזומה לקבלת משוב ולבירור בעקבות אירוע שירותי וסקרי שביעות רצון תקופתיים.

מתוצאות הסקרים והפניות, אנו מפיקים לקחים, המהווים בסיס לתכניות העבודה שלנו ולהדרכות שמועברות לעובדים בנושא. כך למשל, הצלחנו להגיע לקיצור בזמני המתנה, לשפר את הזמינות ואת קבלת המענה השירותי בערוצים שונים, לעדכן את אתר האינטרנט ולהתאים טוב יותר את האזור האישי של הלקוח באתר האינטרנט למערכת המידע של נציגי המוקד.

במהלך שנת 2017 העברנו את כל מערך הסיקור למסרוני סמס, לקבלת משוב לאחר כל אינטראקציה ממספר רב ככל שניתן של לקוחות.

55 אלף

תשובות התקבלו,
כ-2300 תשובות
בחודש

800 אלף

מסרוני סקרים
נשלחו במהלך
תקופת הדיווח

89

ציון שביעות הרצון
הממוצע בשנים
2017-2018

הסוכנים שלנו, ה"פנים" שלנו

שילוב היתרונות של סוכני הביטוח עם החוזקות של קבוצת הראל בהשקעה בתשתיות, בטכנולוגיה ובעמידה בכללי הרגולציה - הוא המפתח להצלחתנו בשנים הבאות.

סוכני הביטוח נמצאים בקשר ישיר עם לקוחותינו ולמעשה הם ה"פנים של הראל". אנו מאמינים כי כשהסוכנים מרוצים, הלקוחות מרוצים ולכן נמשיך לעשות הכל על מנת לשמר את שביעות הרצון של הסוכנים ולספק להם את השירות הטוב ביותר.

תמיד שמחים לעצה טובה מלקוח

אנו מאמינים כי לקוח שפונה אלינו במטרה להעניק ביקורת ומשוב על השירות שקיבל, הוא לקוח מחויב שנרצה לשמור לצידנו.

באמנת השירות שלנו אנו קוראים ללקוחות לשתף אותנו בחוויית השירות שלהם. לשם כך הנגשנו את הדרכים לפנות אלינו, לרבות הפנייה ללשכת פניות הציבור בקבוצה, המקבלת אלפי פניות בשנה. על מנת לתת מענה רחבי ללקוחות הפונים, ללשכה יש גישה ישירה לכל המחלקות המקצועיות. בכל אחת מהיחידות המקצועיות מונו רפרנטים שמסייעים ללשכת פניות הציבור בגיבוש מענה מלא וברור לפונים. הלשכה מטפלת בעילות ובמהירות מרבית בפניות שמתקבלות (בהתאם למדדי השירות הפנימיים שהצבנו), וכאשר נדרש מענה רחב שחורג ממענה נקודתי לפנייה, אנו בוחנים התאמות ושינויים בתהליכים ובדרכי העבודה ורואים זאת כהזדמנות.

ומה אומרים הלקוחות שלנו?

מידי חודש מגיעים אלינו מאות מכתבי תודה מלקוחות. להלן ציטוטים ממשוברים שהתקבלו מלקוחות הקבוצה במהלך שנות הדיווח:

"דוב הטיפול היה מול סוכנת שלי. הזמינות שלכם מאוד טובה. נציגי השירות עונים מהר ובאדיבות ונכונים לעזור. זה לא מובן מאליי"

"טיפול מסודר, חשיבה מקסימלית על הלקוח, מהיר ויעיל"

"טיפול מעולה נציג שירות עם אוזן קשבת שירות מצוין תמשינו כך"

"קצור וקולע בדיוק מה שהייתי צריך עם התשובות שבדיוק הייתי צריך! פשוט מדהים בלי דיבורים מיותרים"

"הטיפול היה ברמה נבונה עד כדי כך שבנל בעיה קטנה או משהו שלא תקין הייתי מקבל שיחת טלפון מהראל ומטפלים בבעיה עד הסוף"

הראל נגישה לכולם

קבוצת הראל רואה בנושא הנגישות חשיבות חברתית מהמעלה הראשונה. להראל תוכנית נגישות שגובשה בהתאם לרגולציה, בסיוע יועצים מקצועיים, בליווי עמותת "נגישות ישראל" ובהתאם לסקרי נגישות ומיפוי פערים וליקויים. באוקטובר 2017 מונתה רכזת נגישות בקבוצה, שהוכשרה באופן ייעודי על ידי עמותת "נגישות ישראל".

תוכנית ההדרכות של אגף השירות כוללת הכשרה במתן שירות נגיש לכלל העובדים והמנהלים, לצד לומדה בנושא שירות נגיש אשר הופצה קודם לכן. בהדרכות, שנערכו בשיתוף עמותת "נגישות ישראל", עובדים ומנהלים קיבלו סקירה על סוגי מוגבלויות והגדרות החוק, עברו התנסויות חווייתיות לחיזוק הזדהותם והבנתם את צרכיהם של לקוחות בעלי מוגבלויות והוצעו להם פתרונות שונים ויצירתיים למצבים שירותיים.

הראל ממשיכה בפעולות להנגשה מלאה של המבנים, המתקנים, השירותים ואתר האינטרנט שלנו בו פורסמה הצהרת נגישות עם אפשרות לפנייה ישירה אל רכזת הנגישות בכל שאלה/בקשה להתאמת השירות. גם מוקדי השירות וקבלת הקהל של הקבוצה הונגשו תוך הצבת מקומות המתנה ומושבים בעבור אנשים עם מוגבלויות, הצבת שילוט הכוונה והתאמת מבני הראל לרבות חדרי השירותים וחניות נכים ללא עלות.



נדב לוי עובד הראל ספורטאי פרה-לימפי יחד עם כבוד השופט ריצ'רד ברנשטיין, שופט בית המשפט העליון במישיגן, עיוור מלידה. השופט שהגיע לארץ כאורח של עמותת "נגישות ישראל" הרצה בפני מנהלי הראל.

שומרים על כללי המשחק - שיווק הוגן בהדאג

אנחנו מקפידים על פרסום הוגן וברור בשיווק מוצרי ביטוח ושירותים פיננסיים, ומוודאים כי השיחות השיווקיות שלנו עולות בקנה אחד עם הדין ועם הוראות הקוד האתי שלנו בדבר התנהלות עסקית הוגנת ומקצועית. אנו מחויבים לכך שכל פרסומינו לגבי פעילות הקבוצה, לרבות פרסום השוואתי לגופים אחרים, יהיו אמינים, מדויקים, הוגנים ובהתאם לחוק. אנו מחויבים באופן מלא להוראות הדין לגבי גילוי נאות בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הביטוחי.

”המרכז לתכנון כלכלי מתקדם” מבית הדאג - לכלכל את צעדיך נכון

תכנון פיננסי הוא תהליך שלוקח בחשבון את כל ההכנסות והנכסים מצד אחד ואת כל ההוצאות והתרחישים האפשריים מהצד השני ועל ידי תכנון עתיד כלכלי, בונה מפה פיננסית - בהתאם למטרות הלקוח. הראל מאמינה שכגוף המרכז בידיו ידע פיננסי, ביכולתה לסייע ללקוחותיה במתן כלים לתכנון פיננסי והתנהלות כלכלית נבונה. לשם כך הוקם ”המרכז לתכנון כלכלי מתקדם” של הראל - חברת בת בקבוצה, המתמחה בהיערכות לפרישה מעבודה ובבניית פתרונות מותאמים אישית לכל לקוח.





עובדים וסביבת עבודה

"שחקני נשמה" בקבוצת הראל

עובדי קבוצת הראל שונים ומגוונים, אך לכולם מכנה משותף אחד - כולם "שחקני נשמה": אכפתיים, מקצועיים ועושים כל שביכולתם למען הצלחת החברה.

עובדינו הם המשאב החשוב ביותר שלנו ומקור עוצמתנו כארגון. הם המפתח לכך שלקוחותינו יקבלו את השירות הטוב ביותר ולכן אנו משקיעים משאבים רבים בפיתוח המקצועי של העובדים וברווחתם

אנו מאמינים כי השקעה זו בעובדים, מסייעת להם להפיק את המרב מכישוריהם וכי צמיחה והתפתחות אישית של כל עובדת ועובד, תורמת לחברה כולה. חשוב לנו שלעובדינו יהיה נעים לבוא לעבודה מדי בוקר. סביבת העבודה בהראל היא נעימה, אכפתית, מגוונת, מכילה ומאפשרת לכל עובדינו. פרק זה יסקור את העשייה של הראל למען העובדים וסביבת העבודה ויצגי נתונים הקשורים בכך. חשוב לציין כי בחלק מהנושאים אנו מתייחסים לחברה מסוימת בקבוצה, בהתאם לרלוונטיות הנושא עבורה. במקרים אלו שם החברה יצוין במפורש.



מספרים ומגדרי

מספר העובדים המועסקים בקבוצה בחתך מגדרי ובהתייחסות לעובדים/ות מנהלים/ות:



4,713

סה"כ עובדים ב-2017



4,763

סה"כ עובדים ב-2018



נשים

3,253

עובדות - 2822

מנהלות - 431

2017

3,289

עובדות - 2846

מנהלות - 443

2018



גברים

1,460

עובדים - 1150

מנהלים - 310

2017

1,474

עובדים - 1170

מנהלים - 304

2018

*קבוצת הראל כוללת 2 חברות בנות בחו"ל: "Turk Nippon" בטורקיה ו"Interasco" - ביוון שאינן מדווחות בדו"ח זה.

קשת עובדי הראל

אנו מעסיקים מגוון רחב של עובדות ועובדים מכל רחבי מדינת ישראל, ומקשת של מגזרים בחברה.

4,932
עובדות ועובדים

נכון לסוף שנת 2018 הועסקים
בקבוצת הראל 4,932 עובדות
ועובדים, כולם בהסנמים אישיים.

יעד מס' 8 - הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית, הראל מקדמת הוגנות תעסוקתית בין היתר על ידי השגת תעסוקה הוגנת לגברים, נשים, צעירים ואנשים עם מוגבלויות. כמו כן, מכירה בחשיבות העסקית של הגיוון התעסוקתי, העדר אפליה, בניית יכולות של העובדים ועוד.





הראל מצפון לדרום

מספר העובדים המועסקים בקבוצת הראל בחלוקה למחוזות:

פילוח גיאוגרפי	2017		2018	
	מספר עובדים	אחוז מסך העובדים	מספר עובדים	אחוז מסך העובדים
צפון	243	5.2%	233	4.9%
מרכז	4028	85.5%	4086	85.8%
דרום	442	9.3%	444	9.3%
סה"כ עובדים בישראל	4713	100.0%	4763	100.0%

עובדי הראל – מסירות במשרה מלאה

שיעור משרות מלאות וחלקיות:

אופי העסקה	2017			2018	
	סה"כ	נשים	גברים	נשים	גברים
אחוז עובדים במשרה מלאה	96.0%	94.9%	98.3%	94.4%	97.2%
אחוז עובדים במשרה חלקית	4.0%	5.1%	1.7%	5.6%	2.8%

לנדול עם הראל – גיוס, קליטה, קידום ושימור עובדים

גיוס

לעבודה בהראל מתקבלים מועמדים אשר עומדים בתנאים ובדרישות המוגדרים לכל משרה, ללא העדפה או אפליה פסולה על רקע שיוך לאומי, דתי או אתני, מין, מגדר, נטייה מינית, גיל או כל מאפיין אחר שאינו ענייני. מחלקת הגיוס שלנו הטמיעה כלי טכנולוגי ("RedMatch") המאפשר ניהול מאגרי מועמדים, באופן מותאם לצרכי הארגון ותומך בתהליך הגיוס כולו.

קליטה

בהראל מונהג נוהל חניכה לפיו לכל עובד חדש שנקלט בארגון מוצמד חונך אישי, אשר מסייע בהכשרה מקצועית, מעניק תמיכה חברתית ומתווך לעובד החדש את התרבות הארגונית. עובדים חדשים שנקלטים בהראל ביטוח מוזמנים ליום אוריינטציה, בו הם מתוודעים לתחומי הפעילות של החברה ולומדים להכיר את המבנה הארגוני ונהלי העבודה. במקביל, אנו מזמינים עובדים חדשים להתנסות בלומדת אוריינטציה, אשר זמינה בפורטל הארגוני.

קידום

אנו מאמינים בעובדינו, רואים בהם הון אנושי יקר ערך ושואפים להעצים ולקדם אותם למשרות ניהוליות. אנו גאים בכך שכל ראשי הצוותים שהתמנו ב-2018 קודמו במכרזים פנימיים. מכרזים פנימיים למשרות נוספות, מפורסמים ומוצעים לעובדים בעלי וותק של מעל שנתיים בחברה.

שימור

שיעור תחלופה נמוך ועובדים שנשארים חלק ממשפחת הראל במשך שנים, מעידים יותר מכל על תחושת השייכות ועל שביעות הרצון הגבוהה של עובדינו. אנו מאמינים בשימור עובדים שהוא תולדה של יחס הוגן, סביבת עבודה נעימה, דאגה לרווחת העובדים ומענה לצרכיהם, פיתוח והעצמה. לשמחתנו, **שיעור תחלופת העובדים בהראל נמוך יחסית ועמד על כ-16% בשנת 2017 ו-18% בשנת 2018**, להוציא תחלופה במוקדי השירות, האופיינית לתחום זה. אנו משקיעים מאמצים רבים בשימור המשאב האנושי במוקדי השירות, כאשר חלק ממסלולי הפיתוח בהראל מתחילים באגף השירות ובכל שנה מניידים כ-25 עובדים ממוקדי השירות לרחבי הקבוצה.

שיעור תחלופת עובדים ומנהלים בקבוצת הראל בחלוקה לפי מגדר וגיל (ללא מוקדי שירות ומניירות):



סה"כ

סה"כ נשים

סה"כ גברים

16%

16%

14%

2017

18%

19%

15%

2018

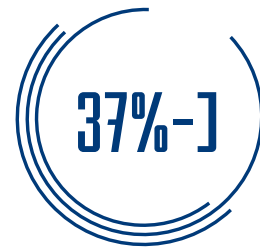
ניוון תעסוקתי בהראל

החברה הישראלית היא חברה מגוונת ואנו בהראל רואים בכך יתרון עסקי. העסקת עובדות ועובדים מכל גווי החברה הישראלית משרתת את ביצועינו העסקיים, מאפשרת לנו לחזק את החדשנות והיצירתיות וליהנות ממגוון דעות, כישורים ויכולות. לא פחות חשוב מכך, תעסוקה מגוונת תורמת למשק הישראלי ומקדמת שוויון הזדמנויות וצדק חברתי שהם נר לרגלינו.



מהדגן הניהולי
בחברת זקנה

נשים מהוות כ-77%
מהדרג הניהולי, וכ-
84% מכלל העובדים
בחברה.



מהדגן הניהולי בחברת
הראל פיננסיים

נשים מהוות כ-37%
מהדרג הניהולי
וכ-42% מכלל
העובדים בחברה.



מהדגן הניהולי בחברת הראל ביטוח

נשים מהוות כ-60% מהדרג הניהולי,
וכ-72% מכלל החברה. ההנהלה הבכירה
של חברת הראל ביטוח מונה 4 נשים
מהוות 1/3 מההנהלה הבכירה (מדרג
סמנכ"ל ומעלה). אחת מהן מכהנת
כסמנכ"לית חברת בת של הראל. הראל
ביטוח היא החברה המרכזית בקבוצה.



נשים מהוות כ-

70%

מכלל עובדי קבוצת הראל

המגדר החזק שלנו -
נשים בהראל

אנו לא מסתפקים ביתרון המספרי, אלא רואים
חשיבות גדולה בשילובן של נשים בעמדות
מפתח בחברה ובדרגי הניהול, מחויבים לשוויון
בין נשים וגברים ומקדמים אותו. מאמצינו
בנושא נושאים פרי ואנו גאים בחלק המשמעותי
שתופסות נשים בחברות קבוצת הראל.



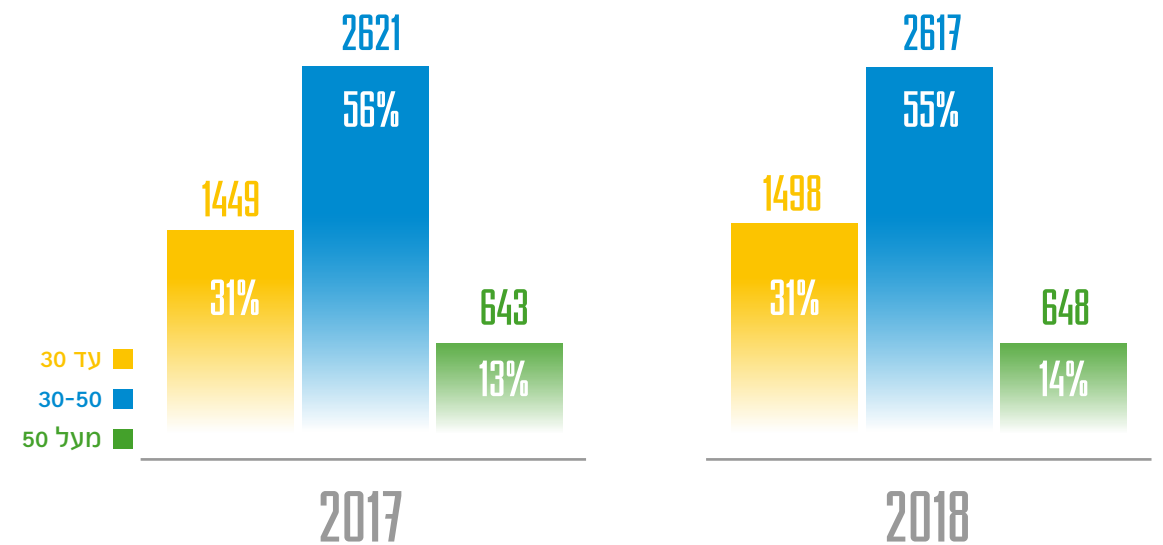
יעד מס' 10 - שוויון מגדרי,
הנוכחות הנשית בהראל בולטת
ומשקפת את החשיבות שהראל
מקנה לקידום השוויון המגדרי.



מפגש דורות מפרה – ניון נילאי בהראל

העבודה בקבוצת הראל מפגישה עובדות ועובדים בני דורות וגילים שונים. החברה יוצאת נשכרת ממפגש זה, שמאפשר לזוויות מבט שונות, ניסיון וידע שונים, לחבור לצורך חשיבה משותפת. התוצאה היא יצירתיות וחדשנות בעבודה היומיומית.

ממוצע הגיל בקרב עובדי הקבוצה עומד על 37 שנים.



יעד מס' 10 - צמצום אי השוויון, קידום נושא הגיוון התעסוקתי ויצירת סביבת עבודה מגוונת בהראל משקף את מחויבותה ליעד זה.



שילוב אנשים עם מוגבלות בהראל

קבוצת הראל מעודדת את עובדיה להצהיר על מוגבלות על מנת שנוכל להתאים את סביבת העבודה באופן מיטבי. אך בשל השמירה על צנעת הפרט ובשל קשיים אובייקטיביים לאסוף מידע בנושא רגיש זה, אין ברשותנו נתונים מדויקים על מספר העובדים עם מוגבלות בקבוצה. אנו מעריכים כי במהלך השנים 2017-2018 היוו עובדים אלה כ-3% מכלל העובדים בקבוצה.

כל יכולים - אנשים עם מוגבלות במוקד העשייה

מזה כחמש שנים שאנו מקיימים שיתוף פעולה פורה עם חברת "CALL יכול" - החברה הראשונה מסוגה בעולם, שחוללה מהפכה בעולם התעסוקתי של אנשים עם מוגבלות. זאת, מתוך חזון לשלבם בתעסוקה נאותה ומכבדת תוך ההתאמות הנדרשות. CALL יכול מתמחה בהקמת מוקדי שירות במיקור חוץ.

במוקד שירות הלקוחות של CALL יכול נותנים מענה ללקוחות הראל כ-45 עובדים עם מוגבלות. מדובר בשיתוף פעולה מעצים לשני הצדדים, המאפשר להראל ליהנות משירות לקוחות ברמה גבוהה ומההזדמנות לאפשר תעסוקה מכבדת לעובדים איכותיים אלה.

בשנת 2018 זכה מוקד CALL יכול בפרס השירות בין מוקדי השירות של הראל. מנהלי השירות הכינו לכל עובד תעודה עם ציטוטים מלקוחות מרוצים שקיבלו ממנו שירות. התעודות התקבלו בהתרגשות רבה על ידי עובדי CALL יכול.

ד"ר גיל יונש - מנכ"ל CALL יכול מספר:

הראל היא לא רק הלקוח הגדול ביותר של CALL יכול, אלא הלקוח איתו יש לנו את השותפות האמיצה ביותר. הערכים של הראל מורגשים בכל אינטראקציה עם בעל תפקיד בהראל. מרגש לראות איך מנהלים, נציגים ואנשי מטה בהראל מתרגשים משיתוף הפעולה ומבקשים לקחת בו חלק. כשהיה צריך לחנוך את העובדים שלנו בתחילת הדרך, נציגי החברה יצאו מגדרם להיבחר. בחברות רבות נושאים חברתיים מקבלים מקום מסוים, אבל נראה לכולנו ב-CALL יכול שבקבוצת הראל זה ממש חלק מה-DNA. איזה כיף לראות שבישראל ישנם עסקים מובילים שמבינים, כי ניתן בצד שורת הרווח לייצר שינויים חברתיים אמיתיים, הנוגעים בחייהם של מאות אנשים."



אנו פועלים על מנת להעצים את שילובם של אנשים עם מוגבלות בקבוצת הראל. זאת, בין היתר באמצעות הנגשה של המתקנים ואתרי החברה, הנגשת איזוועי חברה ונכסים מקצועיים, קיום הדרכות ייעודיות וקידום שיתופי פעולה עם ארגונים העוסקים בנושא

הראל כמקום עבודה לכולם – שילוב אוכלוסיות בתת-תעסוקה

אנו פועלים לקידום ושילוב אוכלוסיות המאופיינות בתת-תעסוקה, כגון ערבים וחרדים. אגף משאבי אנוש בהראל, מקיים קשר הדוק עם חברת "מנפאוור בראשית" המתמחה באיתור והשמה של עובדים חרדים ועם עמותות לקידום אקדמאים ערבים, הנהגות מקומיות וגופים נוספים על מנת להרחיב את מקורות הגיוס שלנו. אנו מאמינים כי בשנים הקרובות נקצור את הפירות ונצליח לשלב יותר ויותר עובדים מאוכלוסיות בתת תעסוקה בהראל. חברת "Babcom" מספקת לנו מוקד שירות טלפוני ללקוחות דוברי השפה הערבית. בשנת 2018 העמקנו את שיתוף הפעולה עם החברה, במסגרתו הורחב מוקד השירות במגדל העמק ונפתחו משרדים בירוחם, שם עובדים כתף לכתף בדואים ויהודים. במהלך 2018 אף ראינו הצלחה משמעותית בגיוס עובדים ועובדות חרדיים, כאשר 14% מכח האדם שנקלט לקבוצה היו עובדים מהחברה החרדית ובקידומם של עובדים חרדים לתפקידים ניהוליים. מלבד מאמצים המושקעים בהתאמה של תהליכי הגיוס והקליטה, אנחנו מעניקים תשומת לב גם לשימור עובדים המגיעים מרקעים תרבותיים וחברתיים מגוונים. כך לדוגמא, אנו מעסיקים במוקד כ-50 נציגות חרדיות, עובדות מיקור חוץ "בראשית ג'נסיס תעסוקה בע"מ".

יעל קראוס - מנהלת מוקד חיסכון ארוך טווח באלעד מספרת:

כאישה חרדית ואם לשישה ילדים, אני יכולה לומר בפה מלא שהראל היא חברה **ייחודית ורבגונית** המאפשרת התפתחות, צמיחה ורווחה תוך שמירה על ערכים אישיים ומשפחתיים. אני מודה על הזכות שנפלה בחלקי להיות חלק **מהמשפחה הברוכה הזו, שנקראת "הראל"**, המטפחת כל אחד מבניה ובנותיה, מקבלת, מכילה ומעצימה".
יעל עובדת ב"הראל" 6 שנים, במהלכן שימשה במגוון תפקידים באגף השירות, החל מנציגת שירות, תומכת מקצועית, ראש צוות, מנהלת מקצועית ועד תפקידה הנוכחי כמנהלת מוקד.

מעשירים את המשאב האנושי – פיתוח והדרכה בהראל

הראל מפעילה מערך הדרכה המנוהל על פי תוכנית הדרכה קבועה ושנתית. בתוכנית, תמהיל של הדרכות חוצות חברה, לצד הדרכות המתייחסות לכל יחידה ולצרכיה באופן פרטני. בכל שנה אנו מציבים על סדר היום תפקיד ליבה אחר בארגון ומעניקים תשומת לב מיוחדת להדרכות הקשורות בו, על מנת לייצר עתודה מקצועית. כדי להשתפר באופן מתמיד, כל הדרכה קבוצתית בהראל מסתיימת במשוב מובנה.

לנוכח רצוננו להתאים את מתודולוגיות ההדרכה שלנו למגמות עדכניות בעולם הלמידה הארגונית ולאור תוספת בחובות רגולטוריות בנושא הדרכות והכשרות לעובדי חברות ביטוח, אנו מפתחים פתרונות למידה עכשוויים ודיגיטליים. אנו משלבים אמצעים חדשניים היוצרים חוויית למידה - כגון לומדות, סימולציות אינטראקטיביות, למידה באמצעות ווידאו, משחק ועוד, לצד פתרונות הדרכה קלאסיים. אנו רואים לנגד עינינו את התפתחות העובד לאורך שנות הקריירה והתאמת המיומנויות והכישורים הנדרשים לעולם העבודה המשתנה ולכן מטמיעים Life Long Learning.

103,240

שעות הדרכה והכשרה

בשנת 2017 הקצתה חברת הראל **ביטוח 101,550 שעות להדרכה והכשרה** ובשנת 2018 הקצתה **103,240 שעות להדרכה והכשרה** [ממוצע שנתי של כ-25 שעות לעובד, בכל אחת מהשנים].

הכשרות עובדים ומנהלים

הכשרות לעובדים - תוכניות ההדרכה היחידתיות לעובדים, התמקדו במגוון היבטים, בהם: הדרכות מקצועיות בתחום העיסוק של העובד/ת, הדרכות כמענה ליעדים עסקיים, הדרכות כמענה לרגולציות חדשות, הדרכות מחויבות מתוכנית האכיפה הפנימית, הדרכות לחיזוק ממשקים בין יחידות והדרכות נוספות (כלי מחשוב, שירות, מיומנויות ניהול לדרגי ביניים ועוד). בין היתר קיימות **הכשרה ייחודית לבעלי רישיון פנסיוני** המיועדת לקידום עובדים שמעוניינים להפוך למשווקים או משמרים **והכשרת חתמים עסקיים** להכשרת אקדמאים ללא ניסיון לתפקיד חתם עסקי.

הידע שצוברים עובדי החברה הינו נכס - הן עבור הראל והן עבורם, להמשך דרכם המקצועית.

הכשרות ניהוליות - במסגרת פיתוח מיומנויות ניהול בקרב הדרגים הניהוליים בהראל ביטוח, מתקיימת שגרה של הכשרות ניהוליות לדרג ראשי הצוותים ומנהלי המחלקות. מטרת ההכשרה הינה לגבש תפיסת תפקיד ניהולית, לתמוך בשיפור מיומנויות ניהוליות רלוונטיות ולספק כלים להתמודדות עם האתגרים הארגוניים, העסקיים והרגולטורים.

ההכשרות הניהוליות משלבות לימודים אקדמיים, המוכרים לצורך קבלת נקודות לתואר. לפירוט היקפי ההכשרות הניהוליות בשנות הדיווח בחברת הראל ביטוח

הנשרות ראשי צוותים ומנהלי מחלקות

בשנים 2017-2018 הונשרו 70 ראשי צוותים ו-14 מנהלי מחלקות

במסגרת זו התקיימו 3 הכשרות (בנות יומיים)
בהם השתתפו 26 ראשי צוותים

הראל - מצע פורה לצמיחה אישית ומקצועית

על מנת לפתח ולהעצים את היכולות האישיות של עובדינו ומנהלינו, אנו מציעים לעובדים תוכנית פיתוח שנתית, במסגרתה ניתן מגוון של הרצאות העשרה, בתחומי הפרט, המשפחה ועולם העבודה. בתוכנית, סדנאות והרצאות בנושאים כמו תקשורת בינאישית, אינטליגנציה רגשית, שפת גוף ועוד. בשנת 2017 התמקדה התוכנית בחדשנות ודיגיטציה והמשתתפים נחשפו לשינויים ולמגמות המאפיינות את עידן המידע.

אנו מקיימים סדנאות וקורסים לפיתוח היכולות המקצועיות של העובדים: מיומנויות עמידה בפני קהל, הכנת מצגת אפקטיבית והצגה נכונה של נתונים כמותיים, הדרכות יישומי office ועוד. הסדנאות והקורסים מעניקים לעובדים כלים שימשו אותם הן במסגרת תפקידם בארגון והן בתפקידים עתידיים ובחיייהם.

בנוסף לכך, אנו מציעים תהליכי מנטורינג פנימי, אימון וחניכה ("קואוצ'ינג") למנהלים בתפקיד ראשון ולמנהלים להם אנו מבקשים לסייע בהתמודדות עם אתגרים נקודתיים.



בואו נדבר על זה - דיאלוג עם העובדים

בהראל מאמינים בשקיפות, כבוד הדדי, תקשורת פתוחה ודיאלוג שוטף עם כל אחד, בטח ובטח עם העובדים שלנו. עם השנים נוכחנו, כי התרבות הארגונית הפתוחה והמשפחתית שלנו מחזקת את תחושת השייכות, את ההזדהות הארגונית ואת השותפות והאכפתיות שחשים העובדים לכל הנעשה בחברה. הנהלת הראל מקפידה על מדיניות של "דלת פתוחה" ונכונה תמיד לשמוע הערות או הצעות לשיפור מכל עובד.

הדיאלוג עם העובדים מתקיים באמצעות משוברים שוטפים, שיחות אישיות בין עובדים למנהלים בכל הזדמנויות, סקרי שביעות רצון פנימיים וכן באמצעות תיבת תלונות באחריות הממונה על האתיקה בקבוצה. הפורטל הארגוני מהווה אף הוא פלטפורמה ארגונית לדיאלוג ושיח פורה.





הערכה אישית או משוב ניתנו ל- 84%
 מהעובדים בהדאל ביטוח בשנת 2017
 ול- 88% מהעובדים בשנת 2018.



לעובדים בהערכה - משוב והערכת עובדים בהדאל

תהליכי משוב והערכה הם מרכיב משמעותי בפיתוח ובהעצמת העובדים שלנו ובשימורם בחברה. אחת לשנה, מתקיימת בהדאל סגרה מסודרת של שיחת משוב והערכה אישית בין כל מנהל/ת ועובד/ת. אנו מקפידים על כך שהמשוב יהיה דו-כיווני, כך שגם מנהלים בקבוצה יקשיבו לעובדיהם ויפיקו לקחים שיוטמעו בתהליכי העבודה שלנו.

עם היד על הדופק - סקרי עובדים

כדי לשמור את ה"יד על הדופק" בכל הקשור לתחושותיהם ורגשותיהם של העובדים, אנו מודדים את הקשר עם העובדים ושואפים להשתפר כל העת. גם במהלך 2017 ו-2018 קיימנו סקרי עמדות "Pulse" - סקרי "אקלים" יחידתיים, המותאמים ליחידות השונות. סקרים אלה מאפשרים לקבל תמונת מצב של עמדות העובדים בנושאים הקשורים לארגון, לתפקיד, למנהל הישיר ולמנהל העקיף. כך לדוגמא, באחת היחידות שימש אותנו סקר זה, כחלק מתהליך אבחון ארגוני וממצאיו שולבו בבניית תוכנית לפיתוח מנהלים. מסקנותיהם המרכזיות של סקרי האקלים היחידתיים מתפרסמות בשקיפות לעובדי כל יחידה. בשנים 18-2017 בוצעו 4 סקרי עובדים בחברת הדאל ביטוח, עם שיעורי השתתפות של מעל 90%.

כחלק משיפור תהליכי עבודה פנימיים פיתחה חטיבת משאבי אנוש כלי ניהולי המניש למנהלים מידע בחתנים שונים ומשמש לניהול ובקרה על יעדי המחלקות ונתוני ההון האנושי.

מנהלים בשטח

בקבוצת הדאל מנהלים בכל הדרגים, מגיעים לשטח על מנת להיפגש עם העובדים ולשמוע את רחשי ליבם. המנכ"לים של חברות הבת בקבוצה כמו גם מנכ"ל הקבוצה, מבקרים במחוזות וביחידות השונות, מקיימים מפגשים שוטפים עם העובדים, וכן נפגשים עם המשתתפים בהכשרות מתקדמות בתוכניות למנהלים.

כל האפשרויות פתוחות לרווחה – רווחת עובדים בהראל

מאזנים בין עבודה לפנאי ומשפחה

מציאת איזון נכון בין עבודה לחיי משפחה ופנאי היא קריטית למניעת שחיקה, לקידום אורח חיים בריא ולתחושת הזדהות וחיבור למקום העבודה. אנו שואפים לספק סביבת עבודה נוחה לעובדינו, המאפשרת שילוב בין חיי המשפחה ובין דרישות העבודה. בין היתר, אנו מוודאים שהיקף השעות הנוספות המבוצעות על ידם יהיה סביר, וכן מאפשרים לעובדים שמשתתפים מתאימה לכך, לעבוד גם מהבית.

הראל לעת צרה

קבוצת הראל מתגייסת במשברים אישיים ולאומיים כדי להקל על עובדיה. בין היתר, אנו מסייעים לעובדים הנקלעים למצוקה כלכלית באמצעות האפשרויות העומדות לרשותנו.

עובדים שצרכיהם נענים, המרגישים כי מקום עבודתם משקיע בהם, הם עובדים מרוצים, שמשקיעים מעצמם וממשיכים להעניק לחברה מכישוריהם לאורך זמן. פעילות הרווחה שאנו יוזמים בהראל היא הדרך שלנו להעביר לעובדינו את המסר שרווחתם ורווחת בני משפחותיהם חשובה לנו. משנה לשנה אנו מעדכנים את סל הרווחה ואת ההטבות שאנו מעניקים לעובדינו. למשל, בשנת 2018 הוחלט מתוך הערכה לעובדים וכצעד יוצא דופן לסייע בנטל ההוצאות לקייטנות ילדים בחופש הגדול בסך של 1,000 ₪ לכל ילד עד גיל 12.

מגבשים את משפחת הראל

חשוב לנו שהעובדים יחושו "בבית" במקום העבודה, יכירו זה את זה היטב ויעבדו מתוך שיתוף פעולה. לכן, אנו מקיימים מגוון אירועי גיבוש ופעילויות רווחה לצוותים ויחידות. בנוסף, אנו מרחיבים את משפחת הראל, ומקיימים פעילויות רווחה ופנאי בהשתתפות משפחות העובדים. במהלך 2017-2018 חיזקנו את הקשר של ילדי העובדים עם הארגון, בין היתר באמצעות אירועים בחופשת הקיץ. לילדים בוגרים נציע להירשם לקורסי הכנה למבחנים פסיכומטריים על חשבון החברה.



חיים בריא, עובדים בריא - בטיחות ובריאות העובדים



קבוצת הכדורסל של קבוצת הראל

אנו מעודדים את עובדינו לשמור על אורח חיים בריא ואף מסבסדים פעילויות להעלאת מודעות ולקידום הנושא. במסגרת זו אנו מקיימים בדיקות סקר רפואי למנהלים ומארגנים, בין היתר, הדרכות וסדנאות לגמילה מעישון, קבוצות שומרי משקל, קבוצת ריצה, קבוצות כדורגל, כדורסל, כדורשת ועוד.

יעד מס' 3 - בריאות טובה,
הראל מקדמת את בריאות
עובדיה ומשפחותיהם
במסגרת מקום העבודה.



במסגרת שיתוף הפעולה שלנו עם ארגון "איחוד הצלה", הוזמנו עובדי הראל להשתתף בקורסי עזרה ראשונה. בנוסף, המשכנו את המסורת וקיימנו ימי בריאות משותפים עם ארגון "איחוד הצלה", במסגרתם עברו עובדים שרצו בכך, בדיקות בריאות שגרתיות. מכיוון שאופי העבודה בקבוצה משרדי בעיקרו, לא התרחשו בשנות הדיווח מחלות עובדים הנובעות באופן ישיר מתחום העיסוק. אנו מקפידים לתת מענה לצרכים שעולים מהעובדים, באופן שימנע פגיעה בבריאותם - כך למשל, אנו מספקים פתרונות ארגונומיים בסביבת העבודה. אנו מקפידים לשלם לעובדים על חופשת מחלה החל מהיום הראשון למחלה.

**נתוני 2017-2018 מצביעים על תמוצע
של נ-0.9 ימי היעדרות לעובד בחודש.**

בטיחות בעבודה ובדרכים

בכל אתר בו מצויים משרדי הראל, אנו פועלים לצמצום ולמינעה של מפגעי בטיחות, מבצעים ביקורות והדרכות ונותנים מענה מידי לאירועי חירום. הממונה על הבטיחות בהראל, אחראי גם על הבטיחות של קבלנים ועובדיהם הפועלים במשרדי החברה.

הראל פועלת למען הגברת הבטיחות בדרכים בקרב עובדיה, בין היתר באמצעות הדרכות מקוונות לנהיגת חורף לבעלי רכבים, תקשור שוטף בנושא נהיגת חורף ונהיגת קיץ, הדרכות במגרש החלקה לעובדים חדשים המקבלים רכב, ולבני משפחה המורשים לנהוג בו.



הנל בזכותם – זכויות עובדים בהראל

חופשת לידה

בקבוצת הראל מסייעים לעובדות החוזרות מחופשת לידה להסתגל בהדרגה לשגרה. אנו מנהיגים גישה מתחשבת בצרכי העובדות ומגלים גמישות בשעות העבודה, כך שהחזרה לעבודה תהיה הדרגתית ורגישה כלפי העובדת ומשפחתה. לשמחתנו, גישה זו מוכיחה את עצמה וכ- 90% מהעובדות נשארות בהראל גם בתום שנה מחזרתן לאחר חופשת לידה.

אנו מקפידים על עמידה בהוראות דיני העבודה ומוודאים כי כל זכויות עובדינו על פי חוק נשמרות וזאת באמצעות פיקוח, בקרה ובדיקות מדגמיות שאנחנו עורכים. בשנים 2017-2018 לא אותרו ו/או דווחו מקרים של אפליה בחברה.

2017			2018			
סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	
381	377	4	418	414	4	יצאו לחופשת לידה
324	321	3	303	301	2	חזרו מחל"ד
158	156	2	156	154	2	עדיין בחופשות לידה/הורות

שכר התחלתי

13%

השכר ההתחלתי בקבוצת הראל

נבוא משכר המינימום במשק ב-13%

ועומד על 6,000 ש"ח בחודש.

מניעת הטרדה מינית

אנו מתייחסים לנושא הטרדות המיניות ולהתנכלות על רקע מיני בחומרה ובכובד ראש. על מנת למנוע תופעה פסולה ובלתי חוקית זו, אחת לשנה אנו מרעננים את נוהל הטיפול בתלונות העוסקות בהטרדה מינית. כל עובד/ת חדש/ה המגיע/ה לחברה עובר הדרכה בנושא במסגרת כנס האוריינטציה ומקבל/ת את התקנון למניעת הטרדה מינית.

על פי החוק למניעת הטרדה מינית, התקנון תלוי במיקומים מרכזיים במשרדי החברה ברחבי הארץ ואף מפורסם באתר האינטרנט של החברה.

נושא מניעת הטרדה מינית מרוכז על ידי הממונה לעניין זה בקבוצה, שעברה את ההכשרות הדרושות והופקדה על הטיפול בפניות בנושא. ככל שמתקבלות תלונות בנושא הטרדה מינית, הן נבדקות באופן יסודי וענייני (ובעת הצורך גם באמצעות עו"ד חיצוני) וההמלצות נמסרות למנכ"ל החברה לקבלת החלטה ונקיטת אמצעים בהתאם.



אחדיות סביבתית

מדיניות האחריות הסביבתית של הראל



קידום מהלכים לשיפור הביצועים הסביבתיים של הקבוצה הינו באחריות מחלקת אחריות תאגידית, בשיתוף עם אגף הלוגיסטיקה ותחת פיקוח פורום אחריות תאגידית (בו שותפים נציגי ההנהלה והדירקטוריון). פעילות זו מאושרת באופן תקופתי על-ידי ההנהלה ומדווחת למחזיקי העניין באופן וולונטרי במסגרת דו"חות האחריות התאגידית, דירוג "מעלה" והמנגנון הוולונטרי לדיווח ולהפחתת גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.

אנו מזהים שלוש השפעות סביבתיות מהותיות, הנגזרות מפעילותינו, שנושאת ברובה אופי משרדי:

- **פליטת מזהמי אוויר:** כתוצאה מצריכת חשמל ומנסיעה ברכבים
- **פליטות גזי חממה:** פליטות ישירות ועקיפות הנובעות בעיקר מצריכת חשמל, שימוש בגזי קירור במערכות המיזוג ונסיעות בצי הרכב הארגוני
- **היווצרות פסולות:** בעיקר פסולת מוצקה, אלקטרונית, נייר ופלסטיק

כאזרחים וכמי שעוסקים בתחום הביטוח והפיננסים שייעודו בהבטחת העתיד, אנו מאמינים כי עלינו לגלות אחריות סביבתית פעילה. לכן, אנו בהראל פועלים לצמצום ההשפעה הסביבתית שלנו בכל דרך אפשרית. בין היתר, אנו מרחיבים את ההשקעה במיזמים ירוקים, כגון פרויקטים של אנרגיה מתחדשת בשוק הבינלאומי והשקעה במתקן ההתפלה בפלמחים.

עקרונות המדיניות הסביבתית שלנו כוללים:

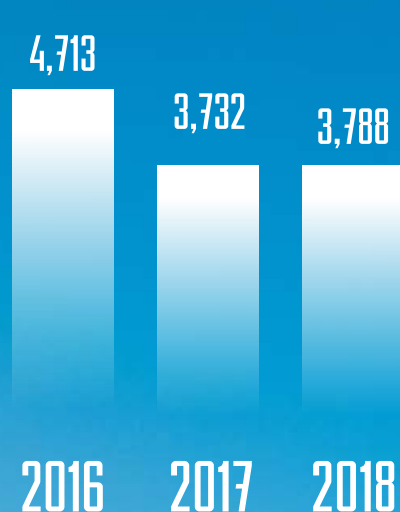
- מדידת ביצועים סביבתיים
- נקיטת מהלכים לצמצום ההשפעות הסביבתיות המהותיות
- פיתוח מוצרים ביטוחיים ופיננסיים בעלי ערך סביבתי
- רתימת עובדים למהלכים סביבתיים
- קידום הנושא באמצעות ניהול השקעות בהראל ביטוח ובהראל פיננסים
- דיווח שקוף לכלל מחזיקי העניין ולציבור הרחב

מפנים אנרגיה להתייעלות אנרגטית

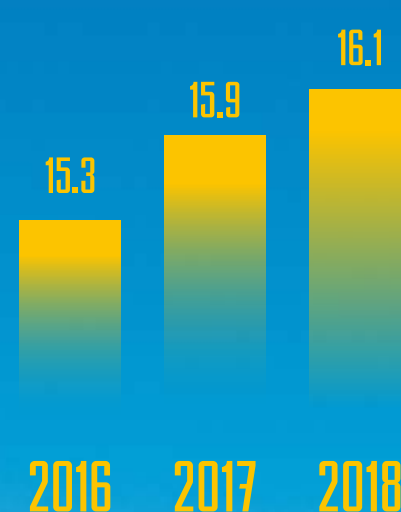
צריכת חשמל יחסית 2016-2018 (קוט"ש/מ"ד)



צריכת חשמל לעובד 2016-2018 (קוט"ש)



צריכת חשמל 2016-2018 (מיליון קוט"ש)



אור לסביבה - צמצום צריכת חשמל בהדאל

צריכת החשמל שלנו נמדדת במבנים הנמצאים בשליטה תפעולית מלאה של הראל ואשר מהם פועלים עובדינו באופן קבוע ומתמשך: בית הראל ובית מ.א.ה. ברמת גן ובית הראל בפתח תקווה. על מדידת נתוני החשמל אחראית מחלקת נכסים ומהלכי התייעלות נמצאים באחריות סמנכ"ל לוגיסטיקה. למרות הגידול בצריכה המוחלטת בשנת 2018, קבוצת הראל שומרת על האיזון בצריכת החשמל היחסית לשטח המשרדים ומספר העובדים. האיזון נשמר הודות לרמת היעילות האנרגטית הגבוהה של המשרדים בבית מ.א.ה.

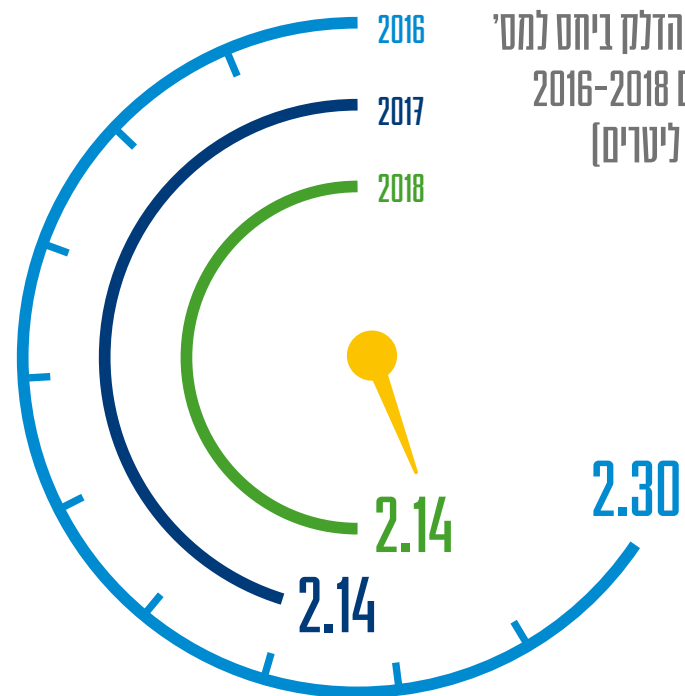
בשנת 2019 נמשכות פעולות בקבוצת הראל שמטרתן לצמצם את צריכת החשמל, כאשר היעד שהוצב לשנת זו הינו צמצום של 1% בצריכת החשמל למ"ר. בנוסף, קבוצת הראל עומדת להטמיע מערכת טכנולוגית חדשנית המבקרת בעזרת חיישנים וניהול מרכזי את נושא המיזוג ומקדמת התייעלות אנרגטית במשרדים, פעולה זו צפויה להוביל לחיסכון של כ- 20% מהצריכה הכללית של המשרדים בבית הראל רמת גן. במשרדים בפתח תקווה ובירושלים יוחלפו צילרים (הצורכים חשמל ממערכות מיזוג), פעולה זו צפויה להוביל לחיסכון של כ-10% מהצריכה הכללית במשרדים אלו. חשוב לציין כי הראל פועלת לצמצום צריכת חשמל גם במשרדים המצויים במבנים שלא נמצאים בשליטתה המלאה.



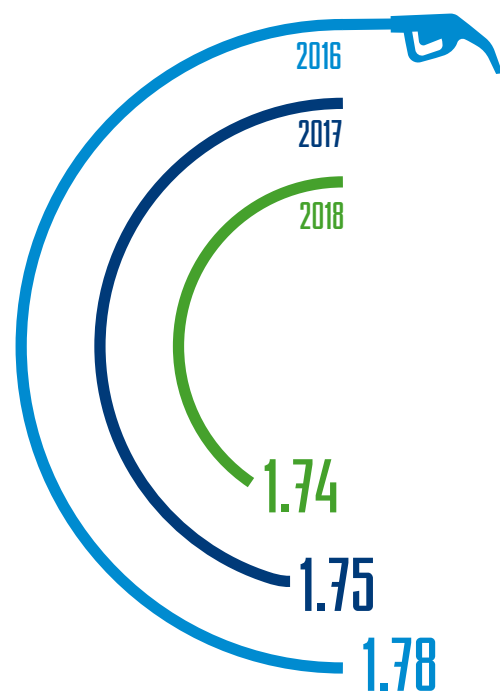
המפלס יורד - צריכת דלק בהראל

במהלך 2017-2018 צמצמנו את צריכת הדלק הכוללת לעומת שנת 2016 בזכות הגדלת מספר הרכבים היברידיים בצי הרכב, שהוכפל בשנים שחלפו בין 2016 ל-2018. בשנת 2019 נמשכות פעולות בקבוצת הראל שמטרתן לצמצם את צריכת הדלק, היעד שהוצב לשנה זו הינו צמצום של 1% בצריכת הדלק לרכב.

צריכת הדלק ביחס למס' הרכבים 2016-2018 [אלפי ליטרים]



צריכת דלק - בנזין וסולר 2016-2018 [מיליוני ליטרים]



בואו נדבר על שינוי האקלים - מדידת פליטות גזי חממה בהראל



יעד מס' 13 - שינוי אקלים, הראל פועלת לצמצום ההשפעות הסביבתיות שלה.

אנו ממשיכים להירתם להתמודדות עם אתגר שינוי האקלים. במסגרת זו אנו מודדים את מצאי הפליטות הישירות והעקיפות של גזי החממה כתוצאה מהפעילות התפעולית של החברה.

המדידה והחישוב מתבצעות לפי הגישה התפעולית, המודדת פליטות מהמבנים הנמצאים

בשליטה ובעלות החברה וזאת בהתאם לעקרונות ה-Green House Gas Protocol.

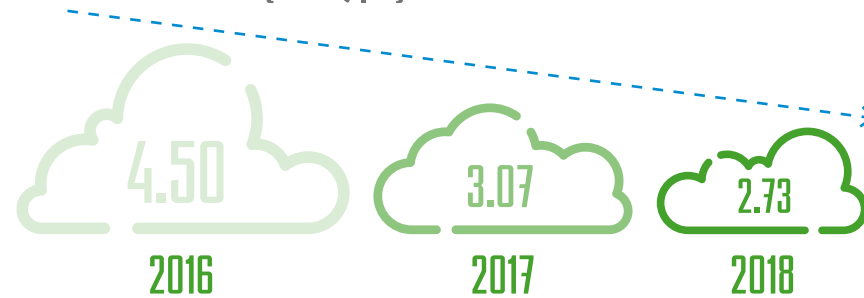
מקדמי הפליטה נלקחו ממנגנון הדיווח והרישום הוולונטרי של גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.



פליטות גזי החממה נמדדות לפי יחידת מדידה של שווה ערך פחמני (CO₂eq). החישוב התבסס על נתוני צריכת הבנזין והסולר (ליטרים) בצי הרכב הארגוני, משקל גזי קירור במערכות המיזוג (ק"ג) שמולאו וצריכת חשמל במשרדינו (קוט"ש).

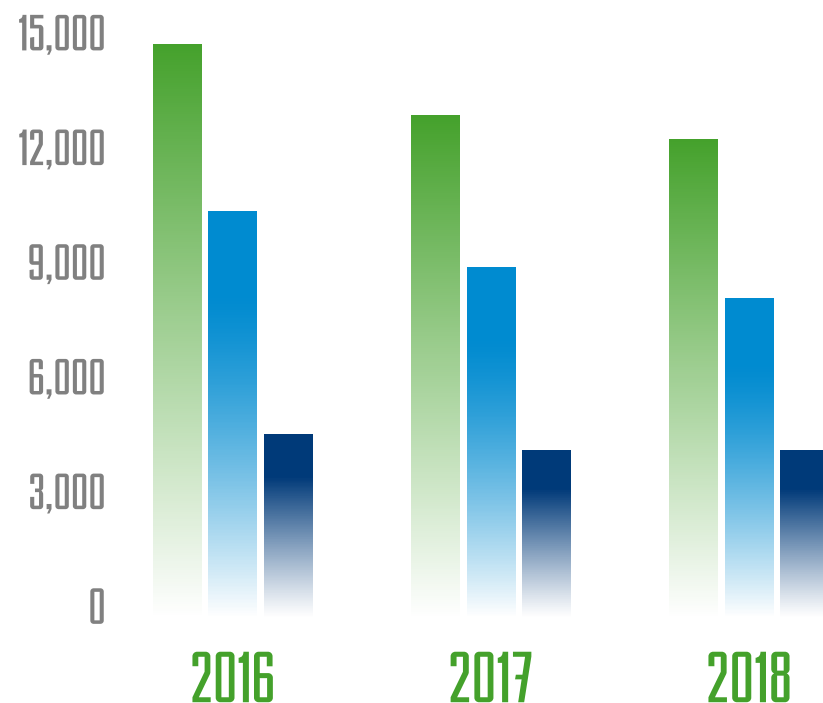
בשנים 2017-2018 עברה קבוצת הראל לצריכת חשמל גם באמצעות יצון פרטי, המפיק חשמל באמצעות גז טבעי. ניתן לראות כי בזכות מהלך זה, צמצמה הראל את פליטות גזי החממה לעומת שנת 2016 והקטינה את ההשפעה הסביבתית שלה

פליטות גזי חממה לעובד (טון CO₂eq)



* פליטות גזי החממה היחסיות לעובד קטנו בין השנים 2017-2018 לעומת שנת 2016 היות וחל קיטון בפליטות המוחלטות מצריכת החשמל בשל המעבר לצריכה מיצרן פרטי.

פליטות גזי חממה 2016-2018 (טון CO₂eq)



מכלול 1: פליטות ישירות -

פליטות באחריות ישירה של הראל כתוצאה מצריכת דלק בצי הרכב וגזי קירור במערכות המיזוג

מכלול 2: פליטות עקיפות -

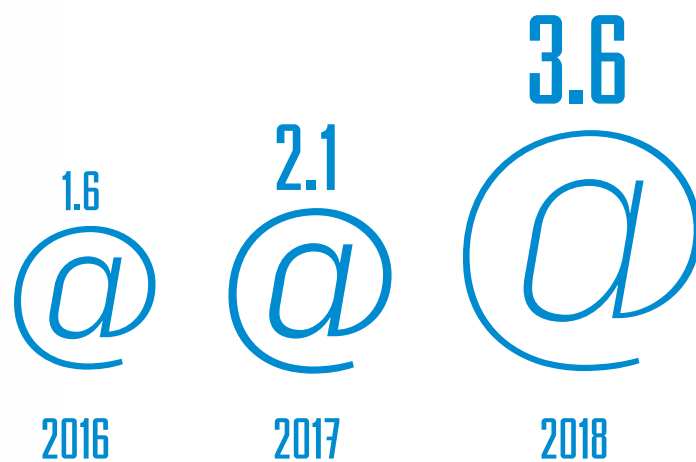
פליטות עקיפות כתוצאה מצריכת חשמל

סה"כ -

סה"כ פליטות (ישירות ועקיפות)



מספר דיוורים אלקטרוניים (גמל, חיים, פנסיה), במיליונים, 2016-2018

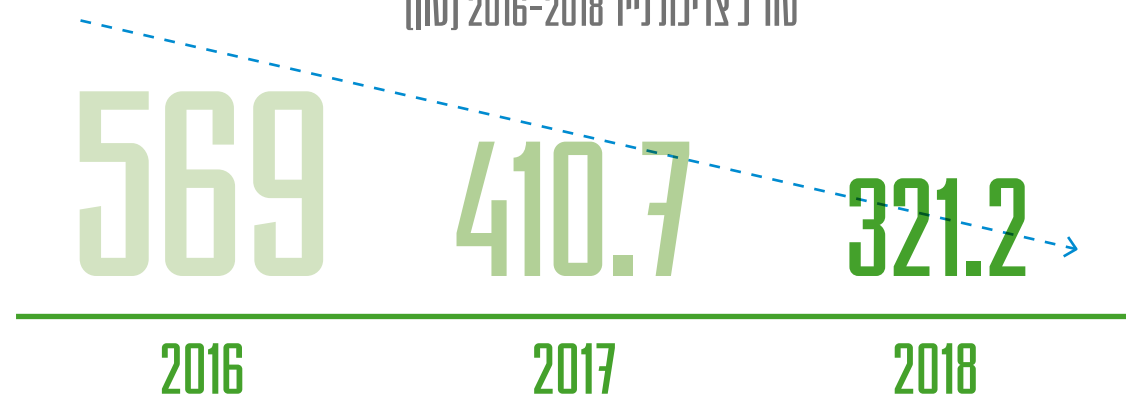


יזוקים לא רק "על הנייר" - צמצום צריכת נייר בהדאגל

כחברת ביטוח המחויבת בדיווחים שונים בהתאם לדרישת הרגולציה, אנו עושים שימוש רב בנייר. מזה מספר שנים, מתוך הכרה בחשיבות איכות הסביבה, אנו נוקטים במדיניות של צמצום צריכת נייר באמצעות מעבר לדיוור אלקטרוני של מסמכים ודו"חות ללקוחות, בהתאם לדרישות הרגולציה. פעילות זו מתבצעת באחריותן של מחלקת הרכש באגף הלוגיסטיקה ומחלקת מיכון ומידע עסקי. כמו כן, מחלקת ארגון ושיטות באגף הלוגיסטיקה, פועלת לאיתור פעילויות המייצרות נייר בקבוצה ובאמצעות ניהול מרכזי הדפסה חסכוניים, מטמיעה שינויים תפעוליים שמצמצמים משמעותית ולעיתים מבטלים כליל את הצורך בהדפסות אלו. בשנת 2018 בוצע מהלך מהותי לצמצום הדפסות המיועדות למשלוח לסוכנים, הדפסות אלו הומרו לתכתובת דיגיטלית מאובטחת.



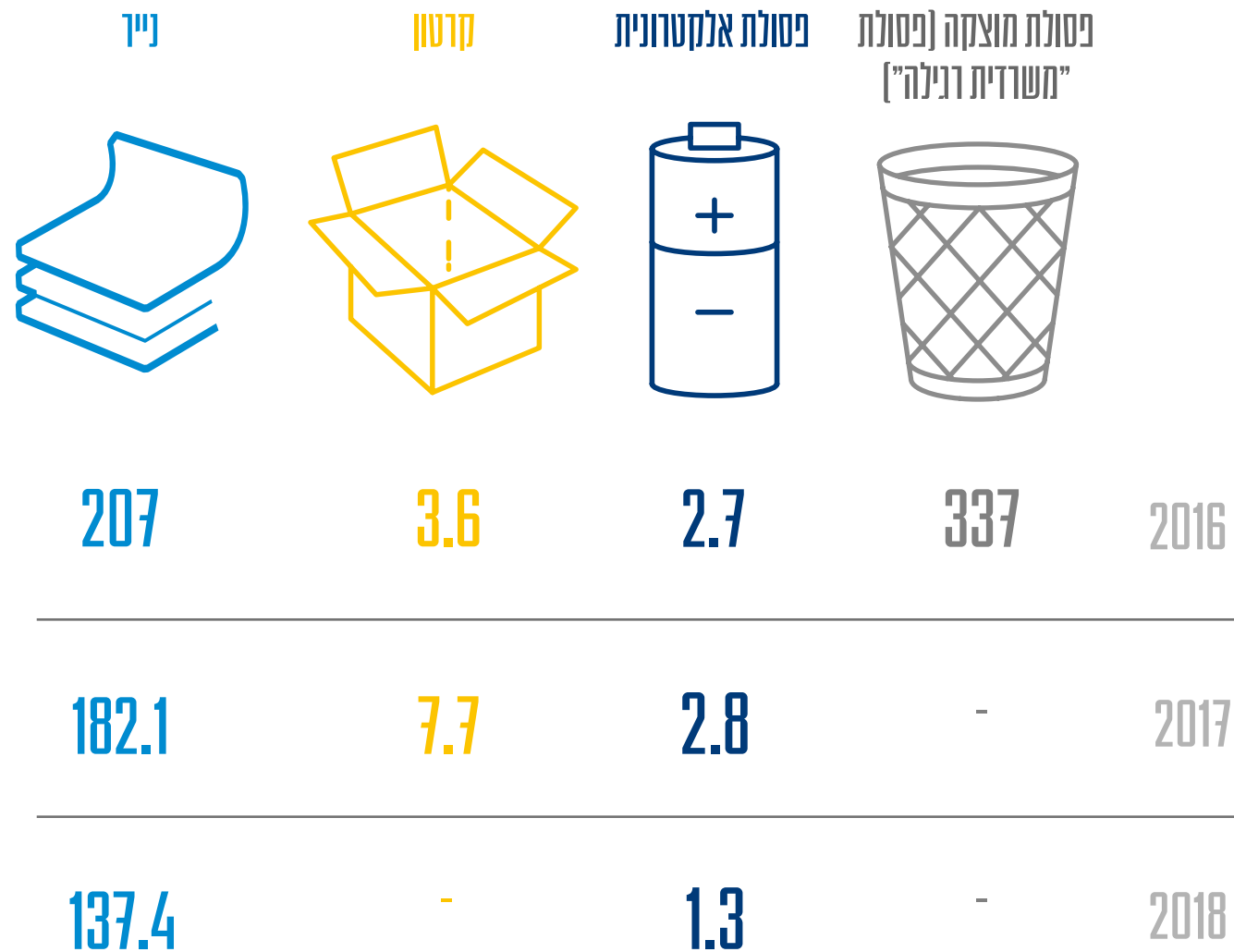
סה"כ צריכת נייר 2016-2018 (טון)



ניתן לראות כי בעקבות המעבר לדיוורים אלקטרוניים צומצמה צריכת הנייר באופן משמעותי.

לא משליכים את הטיפול בפסולת - מחזור וצמצום פסולת בהדאנל

סיכום משקל פסולת לפי סוג 2016-2018 (טון)



כתוצאה מפעילותינו התפעולית והעסקית נוצרת פסולת מוצקה, פסולת נייר ופסולת אלקטרונית. למרות שלא מדובר בפסולת מסוכנת או בעלת אופי תעשייתי, אנו נוקטים במהלכים לצמצום השימוש בחומרים, לשימוש חוזר ולמחזור. על תחום הטיפול בפסולת וצמצומה אחראית מחלקת תפעול לוגיסטי באגף הלוגיסטיקה של הראל.

בשנים 2017-2018 לא דווח על איסוף נתונים של פסולת מוצקה, בשל אי ביצוע איסוף על ידי עיריית רמת גן.

קבוצת הראל הגדילה את היקף הפסולת האלקטרונית שהועברה למחזור (בשנת 2017 הועברו 1.8 טון ובשנת 2018 כל הפסולת האלקטרונית - 1.335 טון הועברה למחזור). בשנת 2018 לא נזרקה פסולת אלקטרונית (דיסקים, דיסק און קי וכו'), אלא הועברה לשימוש חוזר בזכות רכישת מכונה לפרמוט הדיסקים.

על מנת לצמצם את צריכת הנייר, הוחלט להטמיע בתהליכי הרכש שיקולים סביבתיים והראל עברה לשימוש בנייר ממוחזר.

הראל פועלת לאיסוף בגדים לשימוש חוזר מעובדי החברה. בשנת 2018 כ- 8.4 טון בגדים הועברו למחזור או לתרומה. בנוסף, על מנת להקל על עובדינו להיפטר מסוללות ומתרופות שאינן בשימוש, באופן שאינו מזיק לסביבה הצבנו מתקנים לאיסוף תרופות ומכלים לאיסוף סוללות במשרדי הקבוצה. התרופות נאספות על ידי ארגון חברים לרפואה לאחר שנבדקות על ידי רוקח מוסמך, הן מועברות לחולים שידם אינה משגת, ללא עלות.

תרופות שתוקפן פג, מועברות להשמדה מבוקרת המונעת פגיעה מיותרת בסביבה. קבוצת הראל אספה בשנת 2018 כ- 700 קילו תרופות שאינן בשימוש או שפג תוקפן, התרופות מועברות לארגון חברים לרפואה (ראו הרחבה בפרק מעורבות בקהילה).



בהדאל ממשיכים להעביר הלאה

מזה מספר שנים, ציוד משרדי שיוצא משימוש בהראל מוצע לעובדים או לעמותות וארגונים חברתיים. פרויקט זה משלב היבט חברתי והיבט סביבתי בר-קיימא, שכן אנו מעודדים שימוש חוזר בציוד תקין שאין בו עוד צורך. לשמחתנו, הפרויקט הולך וצובר תאוצה עם השנים. בין היתר הקמנו מערכת ייעודית בפורטל העובדים, אשר מתעדכנת על בסיס קבוע ובה מוצג ציוד תקין שיצא משימוש בחברה. העובדים יכולים להזמין את הציוד ולאסוף אותו ממחסני החברה, עבורם או עבור עמותות שונות.

תרומת ציוד לעמותות



העברת ציוד לעובדים



מוצרי ביטוח בעלי ערך סביבתי



להראל מוצרים ביטוחיים משלימים בתחום הרכב והרכוש, שהינם בעלי ערך סביבתי. מוצרים אלה פותחו כדי לעודד פעילות בעלת ערך סביבתי של ציבור המבוטחים:

יעד מס' 7 - אנרגיה נקייה, הראל מקדמת ומעצימה שת"פ על מנת לקדם נושאי אנרגיה נקייה, ובכלל זה אנרגיה מתחדשת, יעילות אנרגטית, וטכנולוגיות מתקדמות ונקיות

אדירה ירוקה - יוזמה מקורית של הראל בתחום האנרגיה החלופית. הפוליסה הירוקה הינה נספח הרחבה לביטוח מתקנים ביתיים לייצור חשמל מאנרגיה סולארית. הנספח מצורף לביטוח מבנה הדירה או הבית ומעניק כיסוי ביטוחי למתקן "פוטו וולטאי" ביתי לייצור חשמל (מתקן P.V). הביטוח כולל נזקי טבע, אובדן, גניבה ושבר וכן כיסוי לאובדן הכנסות עקב השבתת אספקת החשמל מהמתקן לחברת החשמל.

אפגרייד 10,000 - ביטוח רכב המבוסס על עיקרון "נוסעים פחות, משלמים פחות". נהגים הנוסעים פחות מ-10,000 ק"מ בשנה זוכים ל-20% הנחה בביטוח המקיף. ההנחה הניתנת במסגרת ביטוח רכב "אפגרייד 10,000", מתווספת לכל ההטבות להן זכאים המבוטחים ובנוסף לשירות אישי של סוכן הראל.

סוויץ' - ביטוח רכב שהתשלום בו מבוצע לפי מידת השימוש ברכב - "לא נסעת לא שילמת" ולכן מעודד הפחתה בשימוש ברכב וצמצום נסיעות מיותרות.

הראל משקיעה ידוק

כחלק מתפיסת האחריות הסביבתית שלנו, אנו שואפים לשלב שיקולים סביבתיים גם במדיניות ההשקעות של הקבוצה. במסגרת קבלת ההחלטות לגבי השקעות בהון (אקוויטי) של חברות ציבוריות במדד תל אביב 125, הראל מתחשבת ברמת החשיפה של חברות אלו לסיכונים סביבתיים ובאימוץ מדיניות סביבתית על ידן.

בשנים האחרונות השקיעה הראל בפרויקטים בעלי ערך סביבתי משמעותי: **שותפות "מובילים" -** בדצמבר 2015 הוקם מיזם משותף עם גופים מוסדיים להשקעות בפרויקטים לאנרגיה מתחדשת בשוק הבינלאומי, בהיקף השקעות כולל של 125 מיליון אירו. קבוצת הראל רכשה 10% מזכויותיה של "אנלייט" במיזם ובפרויקטים הכלולים בו.

מתקן ההתפלה בפלמחים - במסגרת השקעותיה הסביבתיות, בחרה הראל להשקיע במתקן ההתפלה בפלמחים, המייצר כ-90 מיליון מטר קוב מים מותפלים בשנה, ובכך מקטין את שאיבת המים מהכנרת או מאקוויפר מי התהום.



יעד מס' 6 - מים נקיים;
יעד מס' 14 - חיים מתחת למים,
הראל משקיעה ותומכת במסגרת השקעותיה הסביבתיות בפרויקטים המקדמים ניהול בר קיימא של מים.





שדשדט אספקה אחדאית



משפיעים ומושפעים

קשרי גומלין עם ספקים ונותני שירותים

כקבוצה גדולה במשק, אנו עובדים בשיתוף עם מאות ספקים ונותני שירותים מעולמות תוכן רבים ושונים. אנו שואפים לקיים עם ספקינו מערכות יחסים המבוססות על אמון, הגינות ותקשורת פתוחה. בין אם מדובר בספק ציוד משרדי, ספק שירותי מערכות מידע, או בבית חולים המספק שירותים רפואיים למבוטחינו, ברור לנו כי מתקיימת כאן השפעה דו כיוונית: הספקים מאפשרים לנו לקיים את פעילותנו העסקית ולהעניק ללקוחותינו שירות מקצועי ואיכותי, ומנגד - לנו כקבוצה השפעה כלכלית משמעותית על ספקינו וכפועל יוצא, על אלפי בתי אב בישראל.

מספר הספקים של קבוצת הראל

הראל חברה לביטוח בע"מ



הראל השקעות ביטוח ופיננסים



ספקים בתחום הטכנולוגיה



מדיניות הרכש של הראל מעצבת את שרשרת האספקה

מדיניות הרכש של קבוצת הראל מונעת, בין היתר, משיקולים חברתיים וסביבתיים המשפיעים על בחירותינו בהתקשרויות עם ספקים ונותני שירותים. במקביל, אנו מצפים מספקינו לפעול באופן העולה בקנה אחד עם ערכי קבוצת הראל, להקפיד על התנהלות עסקית אתית ואף פועלים כדי להטמיע את התפיסה האתית שלנו בקרב ספקינו. במסגרת הסכמי ההתקשרות עם ספקים באים לידי ביטוי היבטים משפטיים וערכיים, כגון הקפדה על תנאי העסקה המתחייבים בהתאם להוראות הרגולטוריות והיבטים נוספים.

הרחבה נוספת אודות היבטים סביבתיים ואתיים של מדיניות הרכש, ניתן למצוא בפרקי איכות הסביבה והאתיקה בדו"ח זה.



יעד מס' 12 - צריכה וייצור אחראים, הראל מטמיעה שיקולים חברתיים וסביבתיים בתהליכי הרכש (בהתקשרויות עם ספקים ונותני שירותים).

דיאלוג עם ספקים ונותני שירותים

אנו נמצאים בקשר שוטף עם הספקים ונותני השירותים שלנו ושומרים מולם על ערוץ תקשורת פתוח. תקשורת זו מתקיימת הן על ידי אגף הרכש והלוגיסטיקה של הקבוצה שאמון על הקשר עם הספקים הלוגיסטיים והן על ידי המחלקות המקצועיות, שנמצאות בקשר שוטף עם נותני השירותים הרלוונטיים להן. אנו בודקים את מידת שביעות רצונם של עובדינו מספקים ומנותני שירותים עמם הם מקיימים קשרי גומלין, על מנת להציף סוגיות שעולות מהעבודה השוטפת.





סקרי ספקים - נלי למיזה בשושרת האספקה

במהלך השנים 2017-2018 ערכנו סקר בין הספקים הלוגיסטיים המשמעותיים וספקינו בתחום הטכנולוגיה. הסקר בחן את האופן בו הספקים תופסים את ההתנהלות של גורמי הקבוצה בעבודה מולם, במישור האתי.

אנו נאים לציין כי כל המשיבים
בסקר דיווחו שחברת הוראל עומדת
בהתחייבויותיה. **88%**

88% הסכימו בהחלט עם האמירה שהוראל מתנהלת כלפיהם
באופן הוגן (12% המשיבים הנותרים הסכימו עם האמירה).

100%
מסכים בהחלט

88% מסכים
בהחלט
12% מסכים

נעבוד עם הראל גם בעתיד

בהראל יש עם מי לדבר

תהליך המשא ומתן של הראל מול החברה
נעשה בצורה מכובדת וראויה

העבודה עם חברת הראל מתקדמת בהתאם
לציפיות והגדרות, ללא חריגות ושינויים

נציגי הראל מדברים בצורה נעימה ומנומסת

חברת הראל עומדת בהתחייבותיה

חברת הראל פועלת
בהוגנות עם ספקים

תהליך ההתקשרות של
הראל מול החברה היה הוגן

תהליך התשלומים של הראל
לספקים הוא ברור ושקוף

מתרגלים המשכיות עסקית

בהתאם להוראות הרגולציה, נדרשת הראל לוודא שעיקרי תכנית ההמשכיות העסקית של ספקים, אשר הוגדרו על ידה כספקים מהותיים, תואמים את תוכנית ההמשכיות העסקית שלה כקבוצה.

על הספקים להכיר את עיקרי תוכנית ההמשכיות העסקית של הראל ובמידת הצורך להשתתף בתרגילים המתקיימים ברמת הקבוצה על פי הנחיות הפיקוח על הביטוח. מעת לעת, מתקיים כנס הדרכה לספקים חדשים, במסגרתו מנהל ההמשכיות העסקית של הקבוצה (מנהל אגף לוגיסטיקה) מציג את עיקרי תוכנית ההמשכיות העסקית שלנו ואת דרישותינו מהם בתחום זה, אשר עיקרן העברת עיקרי תוכנית ההמשכיות העסקית שלהם לידי הראל, השתתפות בתרגילים וכו'.

בשנת 2019, בנוונתנו להציע לספקינו להצטרף לדירוג ה-BASIC של מעלה, דירוג המאפשר לחברות שאינן משתתפות עדיין בדירוג הפומבי של מעלה, בהן חברות קטנות ובינוניות, להתחיל למדוד את עצמן ולאמץ דפוסי ניהול ועשייה של אחריות תאגידית. בכך אנו מבקשים להעלות את המודעות לנושא בקרב ספקינו

הסקר שביצענו, אף בחן היבטים של אחריות תאגידית בקרב הספקים, מתוך כוונה להשפיע לטובה על שרשרת הערך ולהרחיב את מעגל החברות בעולם האחריות התאגידית.

בסקר מצאנו כי:

92%

מהספקים דיווחו שהם פועלים למיפוי ובקרה של סיכונים בטיחותיים

92%

מהספקים הצהירו על קיום מדיניות של תרומה לקהילה

53%

מהספקים דיווחו שהם מתנהלים על פי קוד אתי כתוב

85%

מהספקים דיווחו שהם פועלים למען הרחבת המגוון התעסוקתי

בכוונתנו להמשיך ולבחון בעתיד את מידת שביעות הרצון של ספקינו מהעבודה עם קבוצת הראל.



אתיקה וממשל תאגידי

אתיקה - המצפן של הדאן

אנו מקפידים על תרבות עסקית המבוססת על כללי אתיקה ויודעים כי זהו התנאי הבסיסי והחשוב ביותר למצוינות ערכית ולמובילות עסקית. התנהלות הוגנת, התואמת את ערכי האתיקה מול כל מחזיקי העניין שלנו, הינה צו מצפוננו והמצפן המכוון אותנו בעבודה השוטפת.

הקוד האתי - תעודת הזהות הערכית של הדאן

הקוד האתי שלנו מהווה עבורנו תעודת זהות ערכית ומביא לידי ביטוי את ערכי הליבה שבבסיס החזון שלנו. הקוד האתי מנחה את המנהלים והעובדים בקבוצה כיצד נכון לפעול, קובע את הרמה האתית שאנו דורשים מעצמנו, ומהווה אחד מנדבכי תפיסת האתיקה העסקית שלנו. אנו עושים מאמץ יום יומי לתרגם את הערכים והקוד האתי לכדי החלטות ופעולות הלכה למעשה, בכל הרמות הארגוניות ובכל תחומי הפעילות של הקבוצה.

נונח המציאות העסקית והארגונית הדינמית, מתעוררות דילמות חדשות מעת לעת ובהתאם לכך אנו מעדכנים לפי הצורך את הקוד האתי. לתפיסתנו, על הקוד האתי לתפקד כמסמך "חי" ודינמי המעודר דיון ומשמש עובדים ומנהלים כמצע לפתרון דילמות אתיות בהן הם נתקלים בעבודתם.

הקוד האתי מפורסם דרך קבע באתר קבוצת הראל.



עובדים חדשים מתחילים מ-אתיקה

כל עובד חדש שמגיע לקבוצת הראל פוגש באופן מידי את נושא האתיקה. הקוד האתי נמסר לעובדים החדשים בשלב מוקדם, בעת קבלת הסכם העבודה.

במסגרת ימי אוריינטציה לעובדים חדשים מתקיימות הדרכות אתיקה, במהלכן העובדים נחשפים לקוד האתי ואף מקבלים עותק ממנו, מכירים מנגנוני התייעצות ודיווח בתחום, ושומעים הרצאות בנושאים קשורים כגון מניעת הטרדה מינית ונוהל מניעת מעילות והונאות.

מעת לעת אנו מפיצים לומדה להכרת הקוד האתי, לכל עובדי הקבוצה החדשים ואחת לשנה, כלל העובדים מקבלים במייל ריענון העוסק בקוד.

על תהליכי ההטמעה אחראית הממונה על האתיקה בקבוצה. הממונה עומדת לרשות העובדים והמנהלים לצורך הדרכה והנחיה, וכן משמשת כתובת לפניות במקרים של התייעצות או הפרות.

על פי תוצאות סקר עמדות שהועבר לכלל העובדים בשנת 2018 במסגרת תהליך הערכת העובדים:

91%

דיווחו כי ההתנהלות בהראל הינה במידה רבה עד מידה רבה מאד בהתאם לקוד האתי של החברה.

89%

מהמשיבים דיווחו כי הם מכירים את הקוד האתי של הקבוצה במידה רבה או רבה מאד.

90%

מהמשיבים השיבו כי במידה רבה עד רבה מאד הם מדגישים כי ישנה עבודם כתובת לפנות אליה בשאלות בנושא אתיקה.

ממשל תאגידי בהדא

כשחקן משמעותי בשוק הביטוח, החיסכון ארוך הטווח והפיננסים בישראל, פועלת קבוצת הראל בסביבה רגולטורית הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה ומחויבת בציות להן. סביבה זו מסדירה את פעולותיה של הקבוצה, את דרכי ניהולה, את האופן בו תבוצע ביקורת חיצונית ופנימית ואת התחומים בהם היא רשאית לפעול.

דירקטוריון הראל מתווה את הדרך

דירקטוריון הראל אחראי לנווט את הקבוצה, להתוות את דרכה האסטרטגית והעסקית ולהבטיח את איתנותה הפיננסית. הדירקטוריון מתווה את האסטרטגיה העסקית כשהוא לוקח בחשבון מגמות בענף, אתגרים, הזדמנויות חדשות וכמובן סיכונים. על מבנה הדירקטוריון, הוועדות וחבריהן, ניתן לקרוא [באתר הקבוצה](#) המספק מידע מלא, שקוף וברור למשקיעים.

ועדות הדירקטוריון

1. **ועדת תגמול** - עוסקת בגיבוש מדיניות תגמול ובתנאי ההעסקה של בעלי שליטה ונושאי משרה.
2. **ועדת ביקורת** - עוסקת, בין היתר, בבניית תכניות לביקורת פנים של הקבוצה והחברות הבנות ובדיון בדו"חות הביקורת של מבקרי הפנים בחברות הבנות.
3. **ועדה לבחינת הדו"חות הכספיים** - עוסקת בדו"חות הכספיים ומגבשת המלצות לדירקטוריון.
4. **ועדה לניהול סיכונים** - כלי של הדירקטוריון, המאפשר לו לייעל את עבודתו באמצעות דיונים מעמיקים בנושאים הקשורים לניהול סיכונים במסגרת מצומצמת יותר של דירקטורים בעלי מומחיות לנושא.
5. **ועדת השקעות נוסטרו** - בוחנת את פעילות ההשקעה המבוצעת בחברות הבנות ומגישה לדירקטוריון מסקנות והמלצות לגבי מדיניות ניהול ההשקעות של הקבוצה ושל החברות הבנות.

פירוט נוסף על ועדות הדירקטוריון ניתן למצוא בדו"חות הכספיים של הראל לשנת 2018 [ובאתר הקבוצה](#).

גילאים:

1 10

30-50 50-60

דירקטורים חיצוניים:

2 2

נשים נבדים

בעלי מומחיות השבונאית ופיננסית:

2 5

נשים נבדים

מספר חברי דירקטוריון:

2 9

נשים נבדים

מספר ישיבות דירקטוריון:

15 12

2017 2018

לפירוט אודות תוכניות ציות ואכיפה פנימית

קבוצת הראל אימצה תוכניות ציות ואכיפה פנימית* המתייחסת לדיני ניירות ערך, הוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון, הגבלים עסקיים ודיני עבודה. דירקטוריון הקבוצה והדירקטוריונים של החברות בקבוצה מעדכנים תוכניות אלו מעת לעת, בהתאם לצורך ולדין. הממונה על הציות והאכיפה הפנימית, סמנכ"לית הרגולציה ומנהל מערך ציות, אכיפה, SOX** ונהלים, אחראים למעקב אחר פרסומם של חוזרים והוראות דין חדשות וליישומם על-ידי הגורמים הרלוונטיים. היחידות, אשר עליהן חלות הוראות הרגולציה החדשות, אחראיות לכתיבת נהלי עבודה ולהטמעתם בקרב העובדים וכן לעדכון הנהלים בהתאם לשינויים הרגולטוריים. הבקרה בנושא מתבצעת על ידי מערך הציות והאכיפה, מחלקת הבקרה של הראל פיננסים ועל ידי המבקר הפנימי של הקבוצה, בהתאם לתכניות הציות והאכיפה הפנימית.

כדי לוודא יישום אפקטיבי והטמעה של תוכניות הציות והאכיפה הפנימית בקרב עובדי הקבוצה ובעלי תפקידי מפתח, אנו מקיימים ימי עיון והדרכות שוטפות ועושים שימוש בלומדה ייחודית. על מנת לסייע בגיבוש וביישום תוכניות ציות ואכיפה פנימית, הוקמו ועדות היגוי ייעודיות בתחום השירותים הפיננסים, ניירות ערך והגבלים עסקיים.

* תכניות הציות נועדו ליישם את חוק ייעול הליכי האכיפה ברשות ניירות ערך (תיקוני חקיקה) התשע"א 2011, הנחיות חוק הגברת האכיפה בשוק ההון (תיקוני חקיקה) התשע"א 2011, חוזר גופים מוסדיים 2013-9-20 "ניהול סיכונים ציות בגופים מוסדיים" של הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון במשרד האוצר, עמדת הממונה, הוראות דיני ההגבלים העסקיים והחוק להגברת האכיפה של דיני העבודה.

** SOX - Sarbanes-Oxley Act (SOX) הוא חוק פדרלי של ארה"ב, שנחקק בשנת 2002 ומחייב בעלי תפקידים בחברות עסקיות להצהיר על קיום בקרות נאותות בארגון, שיבטיחו דיווח כספי מדויק וימנעו אי-סדרים או טעויות בהצגת מצבה העסקי של החברה.

בוחנים השקעות חדשות בראי הממשל התאגידי

מתוך הבנה כי ממשל תאגידי תקין מחזק את מנגנוני הבקרה והפיקוח על חברות ציבוריות, ולאור האחריות להשקעת כספי עמיתינו ומבוטחינו רק בתאגידי הפועלים בהתאם לכללי הממשל התאגידי, אנו בוחנים השקעות חדשות בראי הממשל התאגידי. ההתייחסות לאיכות הממשל התאגידי נוגעת בנושאים הקשורים בעבודת הדירקטוריון ובעצמאותו, בקיומם של גורמי בקרה וביקורת בתאגידי, וכן להתנהלותה של הקבוצה בשקיפות בעסקאות בעלי ענין ובעלי שליטה ולקיומן הסדיר של אספות כלליות. בנוסף, אנו נעזרים במודלים של יועצים חיצוניים, המנתחים את הממשל התאגידי של חברות.

ועדת ההשקעות בוחנת באופן שוטף (ולפחות אחת לשנה) את מדיניות הממשל התאגידי לגבי השקעה בתאגידיים, ומעדכנת אותה במידת הצורך.

לאור האחריות המוטלת
עלינו בהשקעת כספי
עמיתינו ומבוטחינו, אנו
משקיעים בתאגידיים
הפועלים בהתאם לכללי
הממשל התאגידי

ניהול תקין ומניעת שחיתות

כדי להתמודד עם איומים אלה, הגדירה הראל מדיניות הכוללת מסגרת עבודה שיטתית למניעה, איתור, דיווח ותגובה מצמצמת נזקים לאירועי מעילות והונאות. מדיניות זו באה לידי ביטוי בנהלי העבודה של החברה, בתהליכי העבודה ובקוד האתי, שמנחה את עובדי החברה בנושאי התנהגות, משמעת ואתיקה בעבודה. על מנת להטמיע את הנהלים בקבוצה, כל עובד חדש בקבוצה נדרש לעבור על לומדה בנושא מניעת מעילות והונאות, וכלל העובדים מקבלים אחת לשנה ריענון בנושא זה באמצעות המייל.

נוהל הפרדות מבניות

כדי למנוע שחיתות ושימוש במידע פנימי של הקבוצה, אימצה חברת הבת הראל השקעות נוהל הפרדות מבניות ("חומות סיניות") בינה ולבין הגופים המוסדיים שבשליטתה והחברות הבנות. נוהל זה קובע כי עובדים, אשר במסגרת תפקידם עלולים להיות חשופים למידע פנים, לא יבצעו במקביל תפקיד נוסף הכרוך בביצוע עסקאות בניירות ערך, או במתן חוות דעת או עצות הנוגעות לניירות ערך, עבור הקבוצה או עבור אחרים. מידע נוסף אודות הנוהל מפורסם [באתר שלנו](#).

מניעת ניגוד עניינים

בכל הקשור למניעת ניגוד עניינים, מקפידה קבוצת הראל לפעול על פי הדין החל עליה וליישם את כל ההוראות הרלוונטיות ואת הקוד האתי של הקבוצה. על הדירקטורים מוטלת חובת הזהירות, חובת האמון, חובה לשמירה על ממשל תאגידי וחובות נוספות החלות עליהם על פי הדין והוראות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון. על מנת לשמור על הפרדה בין הניהול בפועל להתוויית מדיניות ופיקוח, יושב ראש הדירקטוריון של קבוצת הראל אינו מכהן כמנכ"ל הקבוצה.

מניעת מעילות והונאות

כגוף פיננסי, מוטלת עלינו אחריות עליונה למנוע שחיתות, מעילות והונאות, אשר עלולות להיות להן השפעות משמעותיות על ציבור העמיתים והמבוטחים שלנו ועל האמון שהם רוחשים לנו. אופי הפעילות, המבנה הארגוני ומדרג הסמכויות המיוחדים את החברה וכן היקף הכספים המנוהלים על ידה, חושפים אותה לאפשרות של הונאות ומעילות, הן מצד גורמים בתוך החברה כמו נושאי משרה ועובדים, והן מצד גורמים חיצוניים כמו יועצים פנסיוניים, סוכנים וספקים.

ניהול סיכונים אחדאי בהראל

העקרונות הניצבים בבסיס מדיניות ניהול הסיכונים של הראל

מדיניות ניהול הסיכונים בקבוצה מושתתת על
העקרונות הבאים:

- ממשל תאגידי המבוסס על הנהלות התחומים העסקיים, גורמי בקרה וניהול סיכונים וביקורת פנימית.
- הגדרה ברורה של חלוקת אחריות והאצלת סמכויות בנוגע לפעולות הכרוכות בנטילת סיכונים על ידי הגורמים העסקיים בקבוצה.
- קביעת מגבלות ותקרות חשיפה לסיכונים.
- יישום מדיניות ניהול סיכונים הכוללת פעולות לזיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור סיכונים ומוקדי סיכון חדשים.
- קיום סביבת בקרה פנימית נאותה, המעוגנת בנהלים ברורים והסדרת אמצעי פיקוח ובקרה על הסיכונים, המאפשרים פיזור, קיזוז ו/או העברת הסיכונים לגורם אחר והגבלתם לרמה שנקבעה מראש.
- פעולות גילוי ודיווח בנוגע לפרופיל הסיכונים לגורמים הרלוונטיים.

*ניתן לראות גם את הדו"חות הכספיים של הראל - באור 37 עמוד 292

כשמדובר בניהול סיכונים בענף הביטוח והפיננסיים, אנו מאמינים כי לעולם אי אפשר להיות זהיר מדי. פעילויות הקבוצה חושפות אותה למגוון סיכונים, בהם: סיכונים ביטוחיים, סיכונים שוק וסיכונים אשראי, לצד סיכונים תפעוליים, סיכונים משפטיים, סיכונים מוניטין, סיכונים נזילות וסיכונים עסקיים. לא לחינם, ניצב ניהול סיכונים בליבת הפעילות המקצועית של ענף הביטוח והפיננסים ובכלל זה מקפידה קבוצת הראל על התנהלות זהירה ואחראית בניהול סיכונים. מדיניות ניהול הסיכונים של הקבוצה מבטיחה קיומם של תהליכים לזיהוי, הערכה, מדידה, ניהול וניטור הסיכונים באופן יזום ומתוכנן מראש. זאת, על מנת להבטיח חשיפה מבוקרת לסיכונים, תוך עמידה בדרישות הרגולטוריות ושמירה על יעדיה העסקיים של הקבוצה, על המוניטין שלה ועל איתנותה הפיננסית.

בשנת 2018 הצטרפה קבוצת הראל לחברות הביטוח המובילות בעולם המנהלות את נושא הסיכונים הסביבתיים וביצעה ניתוח לחשיפה לסיכונים אלו, אשר תוצאותיו הוצגו בפני ועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון.





מנהלת הסיכונים נציג מרכזי

מנהלת הסיכונים של קבוצת הראל מהווה ציר מרכזי בפעילות הקבוצה והיא אחראית על ניהול הסיכונים של הראל ביטוח והגופים המוסדיים שבשליטתה ועל ניהול הסיכונים בהראל פיננסים. מנהלת הסיכונים פועלת באופן עצמאי ונפרד מהיחידות העסקיות, תוך ראייה אובייקטיבית של הסיכונים, ועובדת בשיתוף עם יחידות תומכות כמו אקטואריה, יחידת הבקרה בחטיבת ההשקעות של הקבוצה, מחלקת ביטוח משנה בהראל ביטוח והחשבות.

מינימום סיכונים, מקסימום אחריות בבחינת השקעות חדשות

לתפיסתנו, התנהלות תאגידית אחראית צריכה להוות שיקול מרכזי בהתנהלות העסקית של חברה וכי יתרונות רבים טמונים בהטמעת עקרונות של אחריות תאגידית, הן לארגון והן לסביבתו. לכן, טרם ביצוע השקעה חדשה ובמסגרת ניהול הסיכונים, בוחנת הראל בין היתר את מידת החשיפה לסיכונים חברתיים וסביבתיים והחלטות ההשקעה שלה נשענות, בין היתר, על ניתוח זה.

הדירקטוריון נשומר סף בניהול סיכונים

דירקטוריון הקבוצה והדירקטוריונים של החברות הבנות מפקחים על פעולות עסקיות הכרוכות בנטילת סיכונים ועל תהליכי ניהול הסיכונים, באמצעות הגדרת מדיניות ואסטרטגיות בתחום. פיקוח זה כולל, בין היתר, קביעת נהלים בנושא ניהול סיכונים ומגבלות חשיפה לסיכונים, וכן הגדרת אופן הציות לנהלים ולגבולות החשיפה שנקבעו.

הדירקטוריון מקבל דיווחים ובוחן באופן תקופתי מידע ביחס לניהול הסיכונים בתחומים השונים. כמו כן, מקבל הדירקטוריון דיווח לגבי מדדים כמותיים של הסיכונים והערכת השפעתן הפוטנציאלית של החשיפות לסיכונים המהותיים, על מצבה הכספי העתידי של הקבוצה וההון העצמי הנדרש כנגד סיכונים אלו. ההשפעות בגין סיכונים שונים מחושבות באמצעות מודלים פנימיים, מבחני קיצון וניתוחי רגישות.

ועדת הדירקטוריון לניהול סיכונים מגבשת המלצות בנושא לדירקטוריון. במקביל פועלים בקבוצה פורומים שונים לניהול סיכונים ביטוחיים. בגופים המוסדיים בקבוצה קיים תהליך דיווח רבעוני למנהל הסיכונים, להנהלה ולדירקטוריונים, העוסק בשינויים מהותיים בפרופיל הסיכונים של הקבוצה.

השיטות ונהלי העבודה בתחום ניהול הסיכונים נבחנים ומתעדכנים באופן שוטף, תוך התחשבות במדיניות ניהול הסיכונים בקבוצה, בשינויים החלים בסביבה העסקית בארץ ובעולם ובהנחיות ודרישות הרגולציה. אנו ממשיכים להשקיע באמצעים לשיפור כלי הבקרה בתחומי הסיכון השונים, בהכשרת כוח אדם מתאים, בטכנולוגיה ובתהליכי עבודה שיאפשרו לנו לעמוד בהוראות הרגולציה וליישם באופן מלא את מטרות ומדיניות ניהול הסיכונים של הקבוצה.



משקיעים בדיאלוג

אנו מאמינים בשיח מתמיד ובשקיפות ביחסינו עם מחזיקי העניין שלנו בכלל, ועם משקיעים בפרט. לכן, אנו מקפידים לעדכן את ציבור המשקיעים ומחזיקי המניות באופן שקוף ומלא אודות המתרחש בקבוצה ולקיים עמם דיאלוג שוטף. במסגרת זו: - אנו מקפידים לתחזק את החלק המוקדש לקשרי משקיעים באתר הקבוצה כדי לאפשר גישה למידע עדכני ומהימן. - אנו מקיימים אספות שנתיות ומיוחדות לעדכון בעלי המניות. - אחת לרבעון, לאחר פרסום התוצאות הכספיות, אנו מפרסמים מצגת למשקיעים באמצעות אתרי הדיווחים הרשמיים של רשות ניירות ערך והבורסה בת"א ("מגנא" ו"מאיה").

- לאורך השנה וספציפית לאחר פרסום הדו"חות הכספיים, אנו מקיימים שיחות שוטפות עם אנליסטים ומנהלי השקעות, כדי להבהיר למשקיעים נושאים הנוגעים לתוצאות הכספיות. - במהלך השנה אנו מקיימים מפגשים עם בתי השקעות ומשקיעים מוסדיים, כדי לתת סקירה כללית של ההנהלה לצוותי ההשקעות של הגופים השונים. מפגשים אלה מאפשרים העברת מידע שעל בסיסו מתקבלות החלטות השקעה במניה ובאג"ח של הראל. - אנו מעסיקים יועצים לקשרי משקיעים, התומכים ומייעצים לנו במסגרת העבודה השוטפת מול שוק ההון וקהילת המשקיעים.

כרובד נוסף להעמקת הדיאלוג עם מחזיקי העניין, קבוצת הראל משתפת פעולה עם קבוצת "אנטרופי", העוסקת ביעוץ למשקיעים ומנפיקים בנושאי ממשל ואחריות תאגידית וליווי חברות ותאגידים ליישום מערכי בקרה כוללים ושיפור היבטי ממשל תאגידי. שיתוף פעולה זה נועד לשפר ולחזק את תחום הממשל התאגידי ולמצער סיכונים, תוך ייעול ומיקוד המשאבים ויצירת שיח עם המשקיעים וגורמי הרגולציה השונים.

נושאים מהותיים ובולות הדיווח

דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין שלנו מאפשר לנו להבין מהם הנושאים המעסיקים אותם. נושאים אלה מהווים בסיס לתכניות העבודה ולפיתוח תחום האחריות התאגידית בקבוצת הראל. במסגרת כתיבת הדו"ח קיימנו תהליך לגיבוש הנושאים המהותיים בפעילות הקבוצה. בתהליך זה הבחנו בנושאים מהותיים עבור הקבוצה ועבור מחזיקי העניין שלנו, תוך התבססות על:

- נושאים אליהם התייחסו בדיווחים קודמים
- סקרי שירות ושביעות רצון שוטפים בקרב לקוחות וסוכנים שנערכו במהלך 2017 ו-2018
- סקר ספקים שקיימנו במהלך 2017-2018
- סקרי עובדים תקופתיים שנערכו במהלך 2017-2018
- סקרי מעלה גלובסקאן 2017-2018
- דו"חות הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון לשנים 2017-2018
- רשימת נושאים מהותיים לדיווח של חברות ביטוח, שפרסם ארגון (SASB Sustainability Accounting Standards Board) בהתאם למתודולוגיה הנהוגה על ידו
- רשימת נושאים מהותיים לדיווח של חברות פיננסים, בהתאם למחקר שביצע ארגון GRI "Sustainability Topics for Sectors: Global Reporting Initiative" (GRI) "What do stakeholders want to know?"
- פרסומים אודות קבוצת הראל בתקשורת, לרבות בערוצי התקשורת הכלכלית והפיננסית
- סקירות אנליסטים ומשקיעים
- ראיונות עם גורמים רלוונטיים בתוך הקבוצה
- בדיקת שיטות הדיווח המקובלות בחברות ביטוח מובילות בעולם

אודות דו"ח האחריות התאגידית של קבוצת הראל

פרטים נוספים על הקבוצה ופעילותה ניתן למצוא בדו"חות השנתיים לשנים 2017 ו-2018, המפורסמים גם באתר האינטרנט שלנו.

קבוצת הראל פועלת כל העת להמשך קידום והטמעה של נושאי האחריות התאגידית בליבת הפעילות העסקית. בכונתנו להמשיך ולדווח על כך גם בעתיד, תוך שאיפה לשיפור מתמיד.

אנו מבקשים להודות לכל אלה אשר טרחו וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בנייתו ובכתיבתו.

נשמח להשיב לכל שאלה הקשורה בדו"ח ואנו מזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה, הארה או שאלה בנוגע לדו"ח או לאחריות תאגידית בהראל:

מרב רטן-בית דגן - מנהלת תקשורת, קשרי חוץ ואחריות תאגידית

meravra@harel-ins.co.il 03-7549400

מור שושא - אחריות תאגידית בהראל

morshav@harel-ins.co.il 03-7549091

עברי ורבין ומור סטולר - יועצינו לאחריות תאגידית

lvri.verbin@goodvision.co.il ;

mor.stoller@goodvision.co.il

03-5600153

זהו דו"ח האחריות התאגידית הרביעי שמפרסמת קבוצת הראל, הסוקר את הפעילות העיקרית של הקבוצה בישראל במהלך השנים 2017-2018, בנושאים שזוהו כמהותיים בפעילותה: עשייה למען הקהילה, שירות לקוחות, אחריות לסביבה, התנהלות אתית, ממשל תאגידי וטיפול המשאב האנושי. פרסום הדו"ח מהווה עבורנו אמצעי נוסף לפעול בשקיפות כלפי מחזיקי העניין שלנו, ולהציג באופן מהימן ובראייה רחבה, את פעולות קבוצת הראל בתחומי האחריות התאגידית.

דו"חות קודמים שפרסמה הקבוצה:

• [דו"ח אחריות תאגידית לשנים 2015-2016](#)

• [דו"ח אחריות תאגידית לשנים 2013-2014](#)

• [דו"ח אחריות תאגידית לשנים 2011-2012](#)

הדיווח מתייחס לקבוצת הראל, כפי שהיא מוצגת בפרק "אודות הראל". למעט במקומות בהם נאמר אחרת, הנתונים בדו"ח זה מתארים את פעילות הקבוצה בחברות ובבנייני המשרדים אשר הינם בבעלות מלאה של הקבוצה ומשמשים אותה בפעילותה השוטפת.

הדו"ח נכתב בהתאם להנחיות ארגון ה-Global Reporting Initiative (GRI), לפי התקן החדש SRS (אפשרות Core), ללא תהליך אשרור חיצוני.

אינדקס GRI

GRI-SRS (CORE)

מדד	תחום	תוכן הדיווח	עמוד/הפניה	SDG's	הערות
מדדים כלליים:					
102-1	פרופיל הארגון	שם הארגון	שער ועמ' 2		
102-2		תיאור הפעילות, המותגים, המוצרים והשירותים	עמ' 3 ו-6		
102-3		המיקום של מטה הארגון	עמ' 6		
102-4		אתרי הפעילות של הארגון - המדינות בהן פועל הארגון ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות הארגון או שהינן רלוונטיות מבחינת הנושאים שבהם דן הדו"ח	עמ' 6 ו-8		
102-5		אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית	עמ' 4 עמ' 8		
102-6		השווקים אותם משרת הארגון	עמ' 6		
102-7		גודל ומידע על הארגון	עמ' 6 ו-42		
102-8		מידע אודות עובדי הארגון - מהו מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, מגדר, סוג חוזה ואזור	עמ' 42-43	יעד 8	
102-9		תיאור שרשרת האספקה של הארגון	עמ' 66	יעד 12	
102-10		שינויים משמעותיים בארגון ובשרשרת האספקה	לא היו שינויים משמעותיים		
102-11		יישום גישת הזהירות המונעת על ידי הארגון	עמ' 57, 64 ו-77-78		
102-12		יוזמות חיצוניות, אמנות או עקרונות בתחום הכלכלי, הסביבתי והחברתי שאותם אימץ הארגון	עמ' 11 ו-57		
102-13		חברות באיגודים, ארגונים ו/או ארגוני שתדלנות לאומיים או בינלאומיים	עמ' 11		
102-14	אסטרטגיה	הצהרה מטעם מקבל ההחלטות הבכיר בארגון (כגון מנכ"ל, יו"ר או מעמד בכיר מקביל) לגבי הרלבנטיות של עקרונות הקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו	עמ' 2		
102-16	אתיקה ויושרה	ערכי הארגון, העקרונות, הסטנדרטים ונורמות ההתנהגות של הארגון	עמ' 5, 72-73 ו-74		
102-18	ממשל תאגידי	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, לרבות ועדות הדירקטוריון	עמ' 74		

מדד	תחום	תוכן הדיווח	עמוד/הפניה	SDG's	הערות
102-40	דיאלוג עם מחזיקי עניין	פירוט קבוצות מחזיקי העניין של הארגון	עמ' 15, 30, 41, 57, 66 ו-79		
102-41		אחוז העובדים עליהם חלים הסכמים קיבוציים	עמ' 42		
102-42		תהליך זיהוי ובחירת קבוצות מחזיקי העניין עמם נערך דיאלוג	קהילה עמ' 16 לקוחות עמ' 36-37 עובדים עמ' 50-51 ספקים עמ' 67-70 משקיעים ובכלל עמ' 79		
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 הדו"ח			
102-44		הנושאים שהועלו במסגרת דיאלוג מחזיקי עניין, אופן הטיפול של הארגון בנושאים אלו ומיהן קבוצות מחזיקי העניין שהעלו כל נושא			
102-45	פרקטיקת הדיווח	פירוט רשימת הישויות המופיעות בדוחות הכספיים המאוחדים של הארגון והאם הדו"ח מכסה את כולן	עמ' 8 ו-80		
102-46		תהליך הגדרת תכולת הדו"ח וגבולות ההשפעה של הנושאים המהותיים	עמ' 80		
102-47		רשימת הנושאים המהותיים שזוהו בתהליך הכנת הדו"ח	עמ' 80		
102-48		השפעות וסיבות לניסוח מחדש של נתונים מדוחות קודמים			אין ניסוח מחדש של נתונים בדו"ח זה
102-49		שינויים מהותיים ברשימת הנושאים המהותיים וגבולותיהם ביחס לתקופות דיווח קודמות			לא היו שינויים מהותיים ביחס לתקופות דיווח קודמות
102-50		התקופה המדווחת	עמ' 1 ו-80		
102-51		מועד פרסום הדוח האחרון	עמ' 80		
102-52		תדירות הדיווח (כגון שנתי, דו-שנתי)	עמ' 1 ו-80		
102-53		פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדו"ח או תכניו	עמ' 80		
102-54		הצהרת הארגון על דיווח בהתאם ל-GRI Standards	עמ' 80		
102-55		אינדקס - GRI Content index	עמ' 81-84		
102-56		מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדו"ח ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין הארגון לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות	עמ' 80		

מדד	תחום	תוכן הדיווח	עמוד/הפניה	SDG's	הערות
מדדים ספציפיים:					
103-1	ביצועים כלכליים	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 6, 9, 16-17, 20, 24, 42, 63-1	יעד 8 -I 12	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
201-1		ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון			
103-1	נוכחות בשוק	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 55		
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
202-1		הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות			
103-1	השפעות כלכליות עקיפות	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 9, 12, 15-18	יעד 6 -I 7, 14	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
203-1		פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים)			
103-1	מניעת שחיתות	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 76		
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
205-2		תקשור, הדרכה והכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות			
103-1	חומרים	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 57, 61-1		
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
301-1		משקל או נפח החומרים בהם הארגון משתמש			
103-1	אנרגיה	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 58-59	יעד 7	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
302-1		סך צריכת האנרגיה בתוך הארגון			
302-3		אינטנסיביות צריכת האנרגיה			
103-1	פליטות	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 57, 60-1	יעד 13	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
305-1		פליטות ישירות של גזי חממה			
305-2		פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה			
305-4		עצימות פליטת גזי חממה על ידי הארגון			

מדד	תחום	תוכן הדיווח	עמוד/הפניה	SDG's	הערות
103-1	פסולת ושפכים	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 57 - 62-61	יעד 6 - 14	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
306-2		סך הפסולת לפי סוג ואופן סילוק			
103-1	העסקה	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 41-42, 44-55-52	יעד 3	
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
401-1		שיעור גיוס עובדים חדשים ושיעור תחלופת עובדי הארגון			
401-2		ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית			
401-3		שיעור חזרה לעבודה ושימור עובדים/ות לאחר חזרה מחופשת לידה			
103-1		הכשרה ופיתוח			
103-2	הגישה הניהולית ומרכיביה				
103-3	מדידת הגישה הניהולית				
404-1	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד				
404-2	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים				
404-3	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה				
103-1	גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות		הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 41-48	יעד 5 - 8 - 10
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
405-1		הגיוון במסודות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים (מגדר, גיל והיבטי גיוון אחרים)			
103-1	איסור הפליה	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 41-42, 44-55		
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
406-1		מקרי אפליה והפעולות שננקטו			
103-1	שיווק וסימון מוצרים ושירותים	הסבר על הנושא המהותי וגבולותיו	עמ' 30-32, 37-39		
103-2		הגישה הניהולית ומרכיביה			
103-3		מדידת הגישה הניהולית			
417-1		סוג המידע שנדרש לספק בהתאם לנוהלי הארגון בנוגע למוצרים ושירותים שהארגון מספק, ואחוז קטגוריות משמעותיות של מוצרים ושירותים הכפופות לדרישות אלה			

קבוצת הראל מודה לכל העובדים שלקחו חלק בהפקת הדו"ח

ליווי מקצועי: **עברי ורבין ומור סטולר** מחברת Good Vision - יועצים לאחריות תאגידית, מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton Israel • קופירייטינג ועריכה: **יעל צ'רני** • עיצוב: **סטודיו מרחב** • איורים: **שחר קובר**



www.harel-group.co.il