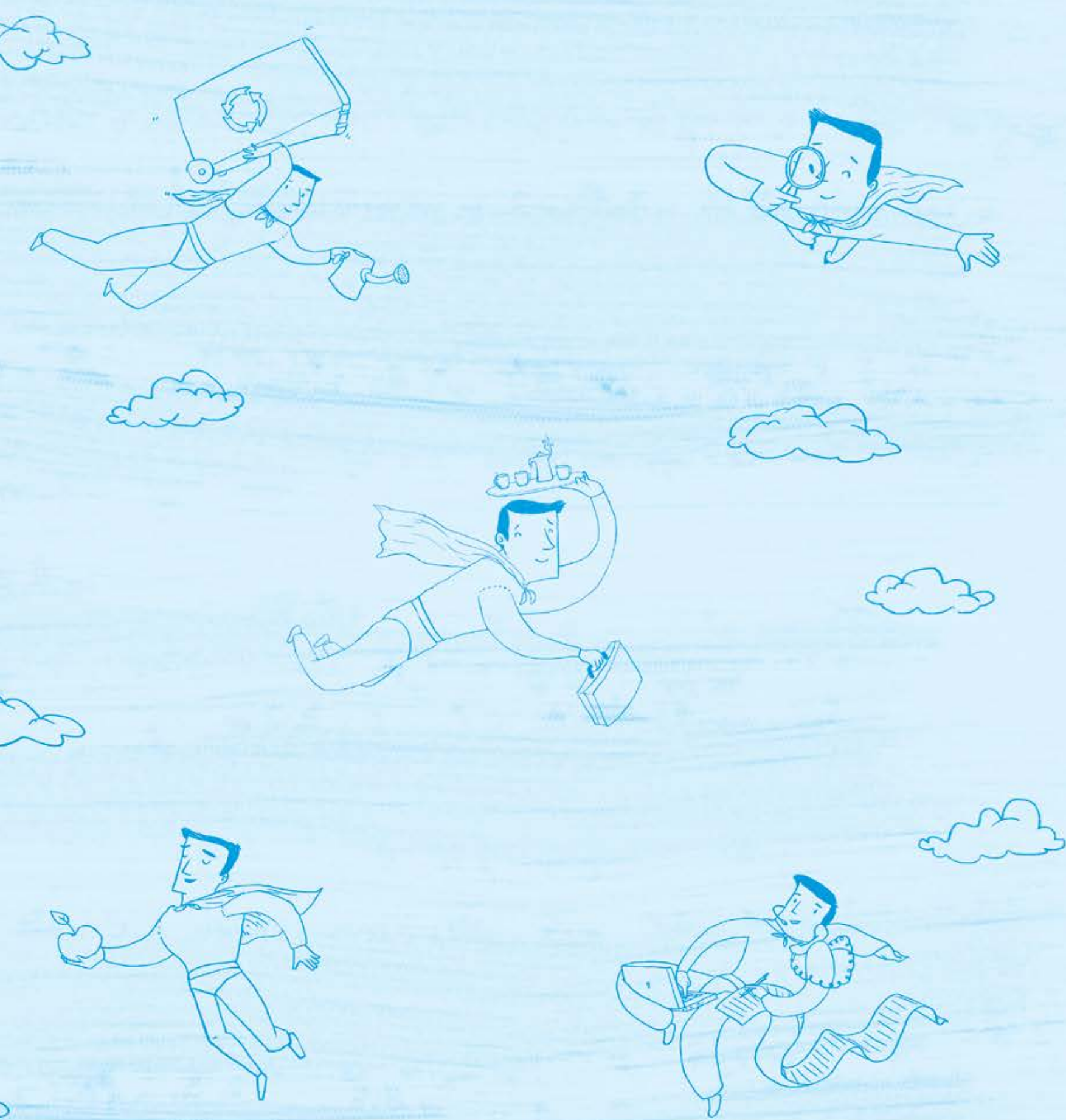




דו"ח אחריות תאגידית 2011-2012



דו"ח אחריות תאגידית 2011-2012



מסמך זה הוכן על ידי הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ (להלן: החברה) אך ורק למטרת הצגת תחום האחריות התאגידית בקשר עם פעילותה ופעילות החברות הבנות שלה. דו"ח זה, הינו דו"ח ראשון שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידית, ומטבע הדברים אינו ממצה את כלל הנושאים המטופלים על ידי החברה. בדו"ח נכללו מספר נושאים שהחברה בחרה להדגיש, אולם אין בהכללת פרט מסוים בדו"ח או אי הכללת פרטים אחרים כדי להצביע על היוותם של פרטים מהותיים או לא מהותיים ואין בכך כדי ליצור מצג כלשהו מצד החברה באשר למכלול פעילותה. יודגש, כי הדו"ח מבוסס על נתונים עסקיים הרלבנטיים לפעילות החברה ואין בנתונים שבו כדי להוות תחליף לנתונים שמפורסמים בדו"חות הכספיים של החברה ו/או החברות הבנות שלה. בהתאם לכך, בכל הנוגע לנתונים כספיים או נתונים אודות היקפי פעילות, רווחיות, תחזיות וכיוצ"ב רק הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים מחייבים את החברה ובכל מקרה של סתירה קובעים הנתונים שמפורטים בדו"חות הכספיים. אין במסמך זה מצג או התחייבות מפורשת או משתמעת ואין להתבסס על דיוק, שלמות או נכונות של המידע או הדעות הכלולות בו. החברה ואף אחד מעובדיה או נציגיה לא יישאו באחריות כלשהי (בין אם בשל רשלנות או מסיבה אחרת) להפסד אשר יבע בדרך כלשהי מהשימוש במסמך זה או תוכנו או בכל דרך אחרת בקשר למסמך זה. דו"חות הפעילות העתידית של החברה ותוצאות הפעילות של הכפופים לסיכון ואי ודאות אשר עשויים להוביל לשינוי מהותי בתוצאות בפועל לעומת התוצאות הצפויות. לפיכך, אין להסתמך על האמור בדו"ח זה כדי לצפות את אשר יעשה בעתיד.

* בדו"ח זה "הראל" - אלא אם צוין אחרת, הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסיים בע"מ והחברות הבנות שלה.

תוכן עניינים

04

רב-שיח בנושא
אחריות תאגידית
עם הנהלת
קבוצת הראל

06

רוח הראל

12

מעורבות בקהילה

42

אתיקה וממשל תאגידי

50

אחריות סביבתית

26

איכות השירות

66

אודות קבוצת הראל

32

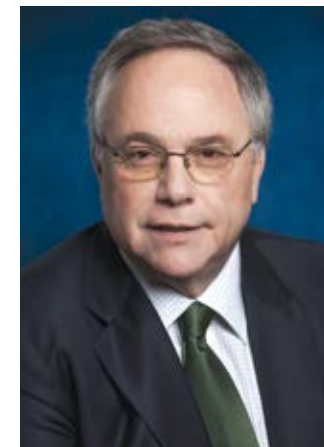
העובדים וסביבת העבודה

72

אודות הדו"ח

74

סעיפי הדיווח
על פי ה-GRI



יאיר המבורגר



מישל סיבוני



שמעון אלקבץ

"אנו גאים להיות חברת הביטוח הראשונה בישראל המפרסמת דו"ח אחריות תאגידית" מעידים יו"ר הראל מר יאיר המבורגר והמנכ"לים המשותפים מר שמעון אלקבץ ומר מישל סיבוני

עיתוי צאתו לאור של דוח האחריות התאגידית הראשון של קבוצת הראל, מהווה הזדמנות טובה לקיום רב-שיח בנושא, עם יו"ר הקבוצה - מר יאיר המבורגר עם המנכ"לים המשותפים - מר שמעון אלקבץ ומר מישל סיבוני.

כיצד אתם רואים את הקשר בין הראל כקבוצת ביטוח ופיננסים לבין נושא האחריות התאגידית?

בקרבת המדינות המפותחות בעולם, צומחת בהתמדה חשיבות האחריות התאגידית. כחלק מהעולם העסקי, מגזר הביטוח והפיננסים הופך לאחד ממובילי השינוי החשובים בקידום דפוסי אחריות תאגידית. להראל, כמו לקבוצות הביטוח והפיננסים האחרות, תפקיד חברתי ראשון במעלה המאפשר לארגונים, משפחות ויחידים להתמודד עם מצבי אסון וכן מאפשר במסגרת החיסכון ארוך הטווח - חיים בכבוד לאחר הפרישה ממעגל העבודה. אחריות חשובה זו מלווה את פעילותה של הראל על כל גווניה.

"תחום האחריות התאגידית נמצא בליבת העשייה של קבוצת הראל"

כיצד באה לידי ביטוי הזיקה בין תחום האחריות התאגידית לבין ערכי הקבוצה והחזון שלה?

האחריות התאגידית בהראל היא בבחינת המשך טבעי לתפיסת הניהול וערכי הקבוצה, אשר מתבססת בראש ובראשונה על יצירת ערך בר קיימא ללקוחות תוך מתן מענה איכותי ומקצועי לצרכיהם. אנו מקדמים מזה שנים תרבות עסקית אחראית בקרב העובדים והמנהלים, תוך ניהול מושכל של ההשפעות על מחזיקי העניין* שלנו. כפועל יוצא, מיסדנו בשנים האחרונות את פעילותנו בתחום האחריות התאגידית. אנו גאים להצהיר כי תחום האחריות התאגידית נמצא כיום בליבת העשייה של הקבוצה ובכוונתנו להמשיך ולקדמו בכל האמצעים העומדים לרשותנו.

נראה כי נושא האחריות החברתית והתרומה לקהילה קרוב במיוחד ללבכם. כיצד באה לידי ביטוי מחויבות זו? במסגרת האסטרטגיה של הקבוצה, אימצנו מדיניות ברורה לאחריות, מעורבות ותרומה לקהילה, לחברה

ולסביבה. משמעות הפיכת נושאים אלה לחלק מהאסטרטגיה היא הקצאת משאבים וכספים, לרבות זמן עובדים וקידום הנושאים במישורין על ידי הדירקטוריון והנהלה. בשנתיים האחרונות עשינו כברת דרך בתחום וביצענו פעולות רבות עבור הקהילה. כך למשל, השקנו פרויקט דגל חברתי עם ארגון "איחוד הצלה" שמטרתו הצלת חיים. המיזם אינו מסתפק רק בתרומה כספית אלא מעודד את עובדי הקבוצה ומנהליה לקחת חלק פעיל בעשייה. על הפרויקטים הקהילתיים המשלבים התנדבות עובדים נמנים גם פרויקט הכנת כריכים לילדים נזקקים בשיתוף פעולה עם עמותת "לקט ישראל" וכן אימוץ שני גודי תובלה בצה"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם".

אילו פעולות בולטות נוספות בתחום האחריות התאגידית בוצעו בשנתיים האחרונות?

בנוסף לפעולות הקהילתיות, עדכנו את הקוד האתי של הקבוצה והנגשנו אותו לכל מחזיקי העניין של הקבוצה, ביצענו מדידה וולונטרית של טביעת כף הרגל הפחמנית ואף מינינו מנהלת במשרה מלאה לתחום האחריות התאגידית.

כפועל ישיר של עשייה אינטנסיבית זו, החלטנו השנה לפרסם דיווח לכלל מחזיקי העניין על השפעותינו בתחומים הקהילתיים, הסביבתיים והכלכליים. אנו שמחים להשיק את דו"ח האחריות התאגידית הראשון של הקבוצה, המתייחס להשפעות החברתיות והסביבתיות של הקבוצה במהלך השנים 2011-2012 וגאים להיות חברת הביטוח הראשונה בישראל המפרסמת דו"ח מסוג זה. מתוך ההבנה כי עובדי הקבוצה ומנהליה הנם הנכס העיקרי שלה וללא שיתוף הפעולה שלהם לא תתאפשר אחריות תאגידית, ייחדנו בדו"ח פרק לסביבת העבודה ולמשאב האנושי וזאת גם כמקובל בעקרונות הדיווח הבינ"ל (GRI-Global Reporting Initiative).

מה הם האתגרים העתידיים של הקבוצה בתחום האחריות התאגידית?

פרסום דוח האחריות התאגידית הראשון של קבוצת הראל, מהווה נקודת סיום והתחלה של דרך משמעותית, כאחת. סיום - כיוון שהדוח כולל עדכונים ודיווחים על שנתיים של עבודה מאומצת בתחומי המעורבות הקהילתית, האחריות הסביבתית, האתיקה והערכים. התחלה - כיוון שזוהי נקודת מוצא להמשך עשייה פורייה והתמודדות עם אתגרים שעוד לפנינו. בין האתגרים העתידיים חשוב להדגיש את המשך הטמעת השיקולים החברתיים והסביבתיים בפעילויות הליבה העסקית - בדגש על שרשרת האספקה, הרכש, מדיניות ההשקעות וניהול הסיכונים, העמקת הגיוס של עובדים ומנהלים לעשייה משמעותית במגוון תחומי האחריות התאגידית, המשך פיתוח וייזום פרויקטים קהילתיים וסביבתיים, שיפור המדידה והבקרה של פרויקטים אלה לשיפור התפוקה וכמובן חיזוק הדיאלוג עם מחזיקי העניין של הקבוצה.

מסר לסיום?

בהזדמנות זו אנו רוצים להודות למאות העובדים והמנהלים אשר לוקחים חלק בעשייה חשובה זו ולמרב רטן-בית דגן, מנהלת התקשורת וקשרי החוץ בקבוצה, שמובילה את התחום במסירות ופועלת לקידומו בשנים האחרונות. תודה מיוחדת לעו"ד ליאורה קבורס-הדר, המלווה את תחום האחריות התאגידית בקבוצה מטעם הדירקטוריון, לאליוור זונשיין המרכזת את תחום האחריות התאגידית בהראל וכן לעברי ורבין וצוותו אשר מלווים אותנו בעשייה מבורכת זו. אנו מבקשים גם להודות ללקוחות ולעמיתים אשר נותנים בנו אמן מתמשך לאורך השנים ובלעדיהם לא הייתה לקבוצה זכות קיום. הדו"ח מפורסם לכלל הציבור באתר האינטרנט של הקבוצה ואנו מזמינים את כל הנוגעים בדבר להגיב ולתרום הצעות לשיפור אשר ייושמו בדו"חות הבאים.

"עובדי הקבוצה ומהלכיה הנם הנכס העיקרי שלה ואלא שיאול הפעולה שלהם לא תתאפשר אחריות תאגידית".

"אנו גאים להצטרף כי תחום האחריות התאגידית נמצא כיום בליבת העשייה של הקבוצה ובכוונתנו להמשיך ולקדמו בכל האמצעים העומדים לרשותנו".

*מחזיקי עניין - Stakeholders - כל אדם או קבוצה הבאים במגע עם הארגון, המשפיעים עליו או המושפעים מפעילותו. מחזיקי העניין העיקריים הם הלקוחות, העובדים, הספקים, הקהילה, הסביבה, בעלי המניות, שותפים עסקיים, עמותות, ארגונים, גורמי ממשל ועוד. מובהר כי מחזיקי העניין אינם בהכרח "בעלי עניין" כמשמעות של מונח זה בחוק ניירות ערך.



רוח הראל

מעסק משפחתי לקבוצה שהיא משפחה

בשנת 1935 החלו **ארנסט ומרגוט המבורגר ז"ל** אשר עלו מגרמניה, בפעילותם בתחום הביטוח בישראל באמצעות המשמר סוכנות לביטוח. במהלך השנים התמקצעו בתחום, פיתחו והרחיבו את העסק המשפחתי, עד שארבעים שנה מאוחר יותר הקימה המשפחה את **הראל חברה לביטוח בע"מ**.

כיום, הראל השקעות בביטוח ושירותים פיננסים בע"מ היא אחת מקבוצות הביטוח והפיננסים הגדולות בישראל והמובילה בתחום ביטוחי הבריאות. אנו מגייסים למעלה מ-75 שנות ניסיון וידע מצטבר וקשרים הדוקים עם מוסדות בארץ ובחו"ל, לטובתם של יותר מ-3 מיליון מבטחינו. אנו מקפידים לשמר תרבות ארגונית משפחתית וחמה וערכים של נתינה, לצד סטנדרטים מקצועיים גבוהים וקידמה טכנולוגית.



ארנסט ומרגוט המבורגר ז"ל

הראל על ציר הזמן - נקודות ציון בהתפתחותנו:

2012	2010	2008	2007	2006	1999	1993	1989	1985	1984	1982	1975	1935
רכישת תיק ביטוח החיים של אליהו חברה לביטוח	רכישת EMI 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 סהר 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)		רכישת 33.3% מבסט"ח (החברה הישראלית לבטוח אשראי) 2006								

"חזונה של הראל הוא להוביל את משק
הביטוח והפיננסים בישראל,
כקבוצה האוהבת, איכותית ואזרחית,
שדואגת להקנות ללקוחותיה שקט נפשי,
תובת ממשל שירות ויחס אישי באמצעות
ההון האנושי הייחודי שלה -
סגל עובדיה וסוכניה המעולים".

איר המכורג

חזון הראל - א"ש להב"ה

חזון הקבוצה, אשר תומצת לראשי התיבות: א"ש להב"ה, מסמן
עבור בעלי החברה, מנהליה ועובדיה את הדרך העסקית בה
בוחרת החברה להתנהל. הערכים אשר עומדים בבסיס החזון:



שירות



אמינות



הובלה



בית חם



הון אנושי



לקוחות

ערכי החזון באים לידי ביטוי בפעילותה השוטפת של החברה בכל התחומים.

שומרים על ערוץ פתוח

דיאלוג עם מחזיקי עניין המשפיעים ומושפעים מפעילות מהחברה

קבוצת הראל פועלת מול מחזיקי עניין רבים, המשפיעים ומושפעים מפעילותה באופן ישיר או עקיף ומקיימים עמה דיאלוג ברמות שונות. הקבוצה עומדת בקשר רציף עם לקוחותיה, סוכניה, עובדיה, ספקיה ועם יתר מחזיקי העניין שלה ושואפת להיות קשובה לצרכיהם ולהערותיהם.

מחזיקי העניין שלנו

עובדי הקבוצה

לקוחות

סוכנים

הראל מודעת לחשיבות ההשקעה בהון האנושי שלה ומקפידה להעמיד את העובד במרכז ולבנות בעבורו סביבת עבודה נעימה, אכפתית ומאפשרת. הנהלת הקבוצה קשובה לעובדיה ומקיימת עימם דיאלוג שוטף באפיקים רבים ומגוונים, בהם: משוברים ושיחות אישיות בין עובדים למנהלים בכל הדרגים, הפורטל הארגוני, סקרים פנימיים ובאמצעות תיבת תלונות הנמצאת באחריותה של הממונה על האתיקה בקבוצה. מנהלים בחברה מקפידים על מדיניות של "דלת פתוחה" לעובדים, ופתוחים תמיד לשמוע הערות או הצעות לשיפור.

הראל חרתה על דגלה להעניק ללקוחותיה את חווית השירות הטובה ביותר, תוך הצגת נורמות שירות גבוהות הנשענות על ערכים ועקרונות של אמינות, חדשנות ומקצועיות. לשם כך מתבצעים סקרי שירות חודשיים וכן קיים מנגנון מובנה לטיפול בפניות הציבור. אתר הקבוצה מאפשר ללקוחות לעקוב באופן צמוד אחר פעילותם, לקבל מידע מקיף וליצור קשר עם הגורמים השונים.

הפצת ושיווק מוצרי הביטוח והחיסכון ארוך הטווח של הקבוצה מתבצעים בעיקר באמצעות מערך מקצועי ומיומן של למעלה מ- **1,000 סוכנים**, הפועלים ברחבי הארץ. הראל מקיימת דיאלוג יומיומי מתמשך עם סוכניה. החברה רואה בסוכנים ערוץ מידע קריטי, הנמצא בתווך בינה לבין לקוחותיה. על כן היא מקפידה להיות קשובה לצרכים ולדרישות שמעלים הסוכנים ובאמצעות מנגנון זה לפתח מוצרים חדשים. הראל מקיימת התייעצויות שוטפות עם סוכניה וסקרי שביעות רצון, לצורך שיפור מתמיד של השירות. בנוסף מתקיימים עבורם ימי עיון, השתלמויות, כנסים והדרכות. הקשר עם הסוכנים חוצה את כל הרמות ומתקיים בכל הדרגים - מנהלים ועובדים כאחת. הגורם המרכזי בהראל את הקשר עם הסוכנים הינו **ליאור דר** - מנהל חטיבת השירות והמכירות.

הפעילות המשותפת של הראל עם סוכני הביטוח באה לידי ביטוי גם בהיבט החברתי. כך לדוגמא, קיימה הראל מבצע עבור חלק מסוכניה, במסגרתו כל קרן השתלמות שנמכרה הייתה שווה סכום כסף שנקבע. בתום המבצע הסוכנים אשר מכרו את מרב הקרנות זכו לבחור את העמותות אליהן ייתרם הכסף שנאסף. בנוסף, מוקירה הראל את פעילותם של סוכניה המתנדבים למען ארגונים ועמותות שונות ותורמת לעמותות אלה בעצמה על מנת לחזקן. כמו כן מתקיימים ערבי הוקרה לסוכנים מצטיינים.

השפעות כלכליות (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)
בשנת 2011 שילמנו לעובדינו כ-852 מיליון ש"ח עבור שכר עבודה ותשלומים נלווים.
בשנת 2012 - כ-922 מיליון ש"ח

מחזיקי העניין שלנו	עובדי הקבוצה	לקוחות	סוכנים	מבטחי משנה	בעלי מניות	הקהילות בהן אנו פועלים	הסביבה	רשויות הממשל	הספקים ונותני השירות
--------------------	--------------	--------	--------	------------	------------	------------------------	--------	--------------	----------------------

מבטחי המשנה של הראל נבחרים בקפידה, על בסיס התאמתם לצורכי הקבוצה. הראל מנהלת קשר מקצועי רצוף עם מבטחי משנה במקומות שונים בעולם. הקשר המתמשך עם מבטחיה אלה מאפשר לחברה לקיים התייעצויות מקצועיות וללמוד מניסיונם של המבטחים. כך, מביאה הראל לשוק הביטוח הישראלי סטנדרטים ומוצרים בינלאומיים ברמה הגבוהה ביותר. זאת, במטרה לשפר באופן מתמיד את השירות ללקוחות הקבוצה.

קבוצת הראל מקפידה לעדכן את ציבור המשקיעים ובעלי המניות שלה באופן מלא באשר למתרחש בקבוצה ומאפשרת להם גישה מלאה למידע מהימן שיסייע להם בקבלת החלטות. זאת באמצעות אתר קשרי משקיעים ומנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות. בכל אירוע משמעותי, מקפידה החברה לשתף את בעלי המניות במידע בשקיפות מלאה ולהשיב על כל שאלה.

קבוצת הראל עושים כמיטב יכולתנו להתנהל באורח הגון ואחראי מול הקהילות אותן אנו משרתים. בנוסף, אנו תורמים כסף ומשאבים במטרה לסייע לקהילות שסביבנו. כמו כן, אנו מקיימים קשר הדוק ושוטף עם מספר עמותות וארגונים חברתיים, הן כאלה המייצגים סוגיות חברתיות כגון גיוון תעסוקתי ונגישות והן כאלה שנבחרו על פי מדיניות ההשקעה החברתית של הקבוצה. אנו קשובים לצרכיהם הייחודיים של ארגונים אלה ופועלים לקידום מטרותיהם, תוך מתן דגש על התנדבות עובדים.

קבוצת הראל מודדת ומנטרת את השפעותיה על הסביבה ואינה חוסכת במאמצים ובהשקעה כדי להפחיתן ככל הניתן. במסגרת זו אנו מדווחים זו השנה השנייה למערך הוולונטרי לדיווח ולרישום פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה.

קבוצת הראל מודעת לצורך ברגולציה ומוקירה את הפעילות הרגולטורית של רשויות המדינה. הראל מקפידה להפגין אזרחות טובה, לציית לחקיקה ולרגולציה החלה עליה ומשתפת פעולה עם הרשויות הממשלתיות הרלוונטיות. הקבוצה מקיימת קשר רציף עם הרשויות ומקפידה לעדכן בכל מידע רלוונטי.

קבוצת הראל מתקשרת עם ספקים רבים - בהתקשרות חד פעמית, התקשרות ארוכת טווח או התקשרות קבועה. הראל מקפידה להתקשר עם ספקים אשר השמירה על חוקי העבודה היא נר לרגליהם ומעדיפה התקשרות עם ספקים "ירוקים" הפועלים לצמצום ההשפעות הסביבתיות של ארגונם. במסגרת אתר האינטרנט של הראל קיים "אתר ספקים", באמצעותו יכולים הספקים ליצור קשר עם החברה, להעביר ולקבל חומרים בקלות.

השפעות כלכליות (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)
בשנת 2011 חולק דיבידנד לבעלי המניות של הקבוצה בסכום כולל של 106 מיליון ש"ח. בשנת 2012 - 63.6 מיליון ש"ח.

השפעות כלכליות (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)
בשנת 2011 תרמנו 3.7 מיליון ש"ח לעמותות וארגונים שונים עימם אנו עומדים בקשר, וכן ציוד ושירותים שונים בשווי של 800,000 ש"ח. בשנת 2012 - 3.9 מיליון ש"ח ו-850,000 ש"ח ב"שווה כסף".

השפעות כלכליות (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)
בשנת 2011 שילמנו סכום של כ-87 מיליון ש"ח במיסים לרשויות המדינה. בשנת 2012 - כ-384 מיליון ש"ח.

השפעות כלכליות (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)
בשנת 2011 שילמה הקבוצה כ-36 מיליון ש"ח לספקים ונותני השירותים שלה וכן להוצאות תפעול שונות. בשנת 2012 - כ-32 מיליון ש"ח

מעורבות בקהילה



תרומה לקהילה החלה עם הקמת הראל לפני יותר מ-75 שנים וחרטה על דגלה

בהתאם לחזון הקבוצה ולערכיה, מחויבת החברה לפעול ולתרום לקידום הקהילה בתוכה היא פועלת. מחויבות זו החלה מאז הקמתה של הראל לפני למעלה מ-75 שנה וחרטה על דגלה לאורך כל השנים. התרומה לקהילה מתבצעת בין היתר באמצעות קרן מא"ה (על שם מרגוט וארנסט המבורגר ז"ל), עמותה הפועלת למעלה מ-30 שנה.

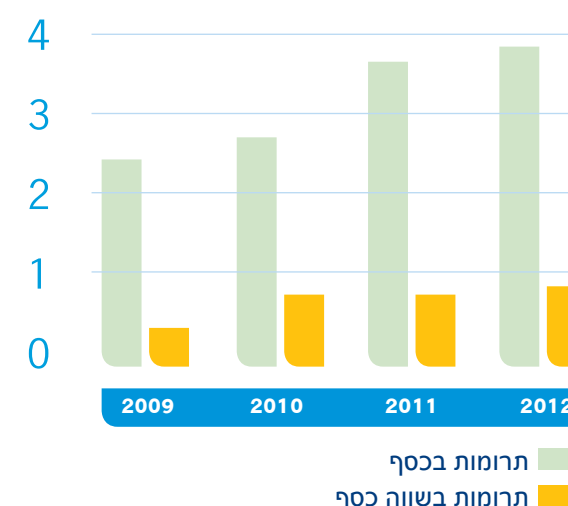
אנו תורמים לקהילה בשלושה אפיקים מרכזיים:

- שותפויות אסטרטגיות המבוססות על תרומה כספית ומעורבות עובדים (כגון "איחוד הצלה" ו"אמץ לוחם").
- פעילויות המבוססות בעיקר על מעורבות עובדים (כגון "ארגון לקט ישראל").
- סיוע כספי לעמותות וארגונים כגון: אוכלוסיות עם צרכים מיוחדים (בית אידי שפירא ואל"ן בית נועם), תרבות ומדע (מכון ויצמן והתזמורת הפילהרמונית).

בשנת 2012 הסתכמו תרומות הקבוצה בסך של כ-3.9 מיליון ₪ בשנת 2011 הסתכמו תרומות הקבוצה בסך של כ-3.7 מיליון ₪ בהתבסס על המדיניות האמורה.

אנו נמנעים מלתרום כסף או שווה כסף למפלגות, לפוליטיקאים או למוסדותיהם.

התפלגות תרומות 2009-2012 (במיליוני ש"ח)



הראל בקהילה -

מאז ומעולם: מעורבות ותרומה

כיום: מובילות ויוזמה

מראשית ימיה ולאורך יותר מ-75 שנה, מדגישה הראל את תחום המעורבות החברתית והתרומה לקהילה. לאורך כל השנים, תומכת ומסייעת הקבוצה לארגונים ועמותות, אשר הפכו עם הזמן לחלק בלתי נפרד ממשפחת הראל. המעורבות החברתית הינה סימן ההיכר שלנו והיא מוטמעת עמוק בתרבות הארגונית ובאה לידי ביטוי בהיבטים שונים: התנדבות עובדים, תרומה כספית, תרומת ציוד ומעורבות כוללת.

בשנת 2010 עלתה הנתינה לקהילה מדרגה נוספת, לאחר שמתוך החלטה מודעת, התחלנו בקידום מדיניות של מובילות חברתית ובכך הפכנו לחברה יוזמת. משמע, מפעילות המגיבה לבקשות סיוע מעמותות וארגונים, עברנו ליוזמות חברתיות ממוקדות, המביאות לידי ביטוי את העוצמות הארגוניות והמשאבים של הקבוצה,

ועתידות להימשך לטווח ארוך. כחלק מתהליך זה הוגדרו ונבחרו שותפויות אסטרטגיות בקהילה. במסגרת זו פותחה תכנית למעורבות קהילתית, הנוגעת בצורך חברתי רלוונטי לליבת העסקים של הראל, תוך מינוף ערכי הקבוצה ושיתוף עובדים. בשנים האחרונות מיושמת תוכנית זו בהצלחה ומביאה את הערכים המוספיים של הראל גם לקהילה. אנו מרחיבים את הפרויקטים במסגרתם מתנדבים העובדים באופן מתמיד ומעודדים את העובדים לקחת חלק פעיל בערוצי ההתנדבות השונים, אשר הינם קבועים ומאורגנים באופן מלא על ידי הקבוצה.

התנדבות עובדים - כי לתת זה לקבל

אנו מאמינים כי עובד הלוקח חלק בפעילות של תרומה לקהילה מקבל לעצמו לא פחות ממה שהוא נותן. לכן, רואה הקבוצה חשיבות גדולה בהתנדבות עובדיה במסגרת הפרויקטים הקהילתיים בהם היא מעורבת. מאחר ומדובר בתרומה הן לקהילה והן לעובדים ולארגון, אנו מעודדים את העובדים להתנדב גם על חשבון שעות העבודה.

מספר עובדים המתנדבים באופן קבוע	סה"כ שעות התנדבות מוערכות בקבוצה*	
101	כ 3000	2011
134	כ 3500	2012

*נכללו בספירה שעות התנדבות קבועה ושעות התנדבות חד פעמית

יחד כל הדרך -

שותפויות אסטרטגיות בקהילה

בתקופת הדיווח התמקדה הראל בשלושה פרויקטים קהילתיים המשלבים התנדבות עובדים:

- שימול פצולה אסטרטגי עם ארגון "איחוד הצלה"
- שימול פצולה עם ארגון "לקט ישראל"
- פצילות מקיפה במסגרת פרויקט "אמץ לוחם"

קבוצת הראל רואה חשיבות גדולה בהתנדבות עובדיה במסגרת הפרויקטים הקהילתיים בהם היא מעורבת.

"כל המק"ם נפיש אחת בישראל כאילו ק"ם עולם מלא" הרמב"ם, הלכות סנהדרין פרק י"ב



מצילים חיים על גלגלים - יחידת האופנועים

מאחר והזמן מהווה גורם מכריע בהצלת חיים, הקים ארגון איחוד הצלה את יחידת האופנועים, המונה קרוב ל-150 אופנועים בכל רחבי הארץ. רוכב האופנוע, שבהכשרתו הרפואית הוא חובש, רופא או פרמדיק, מגיע במהירות למקום האירוע, מעניק טיפול רפואי ראשוני, מייצב את הנפגע ומכין אותו לקראת פינויו לבית החולים באמבולנס שעושה את דרכו למקום. בשנת 2011, סייעה הראל בתרומתה לאיחוד הצלה ברכישת 30 אופנועים חדשים, במטרה להגדיל את היחידה ולשפר את יכולותיה להציל חיים.

עובדים ומתנדבים

הכשרה בעזרה ראשונה לעובדים בשיתוף "איחוד הצלה"

עובדינו הבוחרים לקחת חלק בשותפות, עוברים הכשרה רפואית בסיסית על ידי פרמדיקים מאיחוד הצלה. הכשרה זו מאפשרת להם להתנדב במערך הפעילות של איחוד הצלה ובמיזמים משותפים נוספים שפותחו על ידי שני הארגונים. בשנת 2011 השתתפו כ-80 מעובדי הקבוצה בקורסי עזרה ראשונה. במהלך שנת 2012 קיימה הראל קורסי עזרה ראשונה ל-131 עובדים נוספים. הקורסים התקיימו במהלך שעות העבודה והועברו על ידי פרמדיקים מאיחוד הצלה. במסגרת הקורס למדו העובדים לבצע החייאה, להעניק סיוע ראשוני במקרים של חנק, כוויות וכד' וכן לנטר מדדים של סוכר, לחץ דם, סטורציה ודופק.

להציל חיים זו שליחות - קורס חובשים לעובדים

בשנת 2012 עברו 8 עובדים קורס חובשים. מדובר בקורס נרחב ומעמיק, אשר התפרש על פני חצי שנה בהיקף של 8 שעות לימוד שבועיות. הקורס אשר מומן על ידי הראל, הועבר על ידי ארגון איחוד הצלה במרכז ההדרכה של הראל. בסיום הקורס השתתפו העובדים בהתמחות בהיקף של כ-160 שעות נוספות בבית חולים להמשך הכשרתם. בתום תקופת ההכשרה, החלו החובשים המוסמכים, להתנדב ככוננים בארגון ולקחת חלק בפעילותו המבורכת.



טקס השקת האופנועים החדשים שנתרמו על ידי קבוצת הראל 26.9.11

מיהו ארגון "איחוד הצלה"?

ארגון איחוד הצלה הוקם בשנת 2006 וכיום הוא מונה למעלה מ-1,700 מתנדבים, אשר עברו הכשרה רפואית - ביניהם חובשים, אחיות, פרמדיקים ורופאים. המתנדבים נענים למאות קריאות מצוקה ביום באמצעות רכבם הפרטי או אופנוע של העמותה ומעניקים מענה מידי ראשוני בשטח עד להגעת אמבולנס לפינוי. הקריאות למתנדבים נעשות באמצעות מוקד החירום של הארגון בקו שמספרו 1221, או על ידי מוקדי חירום אחרים (יד שרה, נטלי, שח"ל, מד"א, מכבי אש וחברות פרטיות נוספות). המתנדבים מבצעים גם הדרכות עזרה ראשונה בקהילה להורים, למורות ולגננות בגני ילדים ובבתי ספר.

התנדבות שמצילה חיים: שיתוף הפעולה האסטרטגי עם ארגון איחוד הצלה

החל משנת 2011 פועלת הראל בשיתוף פעולה הדוק עם ארגון "איחוד הצלה", במטרה לקדם הצלת חיים ומודעות בריאותית בישראל. לשיתוף הפעולה עם הארגון קדמו תהליכי חשיבה ותכנון שמטרתם לבחור את פרויקט הדגל הקהילתי המתאים ביותר לחברה, ואשר מתחבר לליבה העסקית שלה. בסיום תהליך זה בחרנו **בתחום הבריאות** כעולם החברתי שבתוכו אנו מעוניינים לפעול. שיקול משמעותי בבחירה זו היה העובדה כי תחום ביטוחי הבריאות הינו תחום מרכזי בפעילותנו. במסגרת שיתוף פעולה זה, תורמת הראל ל"איחוד הצלה" משאבים כספיים ולוגיסטיים ופועלת לקידום התנדבות עובדים בפרויקטים שונים במסגרת הארגון.



מתוך תקשור לעובדים

במסגרת שיתוף הפעולה האסטרטגי בין הראל לאיחוד הצלה יתרום כל צד מיכולותיו וממשאביו לטובת הצלת חיים בישראל. אנו גאים להיות שותפים משמעותיים בפעילות הארגון, תוך מעורבות של ההנהלה והעובדים ובאמצעות תרומת משאבים כספיים, אנושיים טכנולוגיים ולוגיסטיים. הפעילות המשותפת תחזק את גאוות היחידה שלנו ותעניק ערך מוסף לעשייתנו היום יומית. (יאיר המבורגר, 23.3.2011)

במהלך יום הבריאות נבדקו
על ידי המתנדבים למעלה
מ-300 איש בהם עובדי
החברה והקהל הרחב.



ברכה ליום העצמאות

יום בריאות 2012

מתנדב בפרויקט "תן כבוד"

ידי עובדים עמיתים שהוכשרו כמגישי עזרה ראשונה על ידי איחוד הצלה ובשיתוף פרמדיקים מהארגון. **במהלך היום נבדקו כ-250 עובדים.** בספטמבר 2012 נערך יום בריאות שני, הפעם לרווחת הציבור. במסגרת האירוע הוקם בחזית בית הראל ברמת גן אוהל בדיקות, אליו הוזמנו העוברים והשבים וכמובן גם העובדים, על מנת לבצע מספר בדיקות בריאות שגרתיות. מטרת הפעילות המשותפת הייתה העלאת המודעות לרפואה מונעת ולעובדה שבדיקות שגרתיות פשוטות יכולות להציל חיים. **במהלך יום הבריאות נבדקו על ידי המתנדבים למעלה מ-300 איש.**

3 שעות התנדבות חודשיות על חשבון שעות העבודה. זאת בנוסף ל-10 השעות שהוקצו על חשבון שעות העבודה לכל קורס הכשרה רפואית שהועבר לעובדים.

ימי בריאות לעובדים ולקהל הרחב בשיתוף מתנדבי "איחוד הצלה"

בשנת 2011 החלטנו לקחת את שיתוף הפעולה הפורה עם איחוד הצלה צעד נוסף קדימה ולקיים ימי בריאות משותפים לרווחת עובדי החברה והקהל הרחב. ואכן, בראש השנה של שנה זו נערך יום בריאות לעובדי הראל, במסגרתו עברו העובדים בדיקות בריאותיות שגרתיות על

מיומנו של מתנדב באיחוד הצלה -

האם אהבה הורגת?

יום שני, השעה 23:00 ואנו עולים לאמבולנס לעוד משמרת לילה. החום בחוץ נוראי אבל בתוך הניידת קר ונעים. השעות חולפות והקשר נשאר מיותר, נראה שהחום יברח אפילו את המחלות ושאר הצרות למקום אחר. לפתע קול מתפרץ בקשר "רח' אלנבי בת"א קומה 3 מחוסר הכרה ממנת יתר"... יוצאים לדרך בנסיעה דחופה, סירנה ששוברת את שלווה הלילה ואורות אדומים שמציפים את הרחובות הריקים. לאחר כ-5 דקות מגיעים לכתובת. למטה מחוץ לבניין ממתינה לנו אישה כבת 40 עם מבט של חוסר אונים: "זה כאן למעלה בואו מהר". אבי ואנוכי רצים במהירות למעלה עם הגברת, נכנסים לבית ורואים אישה צעירה שוכבת על הרצפה בין



אלדד בשארי, עובד הראל, מתנדב במערך החובשים הרכובים של איחוד הצלה

המיטות. על מיטה אחת ילד עם עיניים דומעות ומבט מפוחד בפניו הצעירות ועל המיטה השנייה בחור צעיר שישן בשלווה וכל המהומה מסביב כלל לא מפריעה את מנוחתו. החובש הבכיר בודק דופק וקובע: יש דופק מהיר ואז הוא בודק נשימה ובקושי רב מצליח להרגיש את בית החזה עולה. במקביל אנו מתשאלים את הגברת על מה שקרה - האם היא סובלת ממחלה כל שהיא? "לא, ממש לא, היא בחורה בריאה ללא שום מחלה". האם היא לקחה תרופה כל שהיא? "כן, היא לקחה איזה 30 כדורי אקמול במכה אחת לפני כשעה או שתיים". החובש הבכיר מחליט על פינוי מיד. אנו נותנים לבחורה סיוע נשמתי ומורידים אותה במדרגות בזזהירות. איך שמגיעים, אמבולנס של מד"א מגיע עם נהג בלבד, אנו מניחים אותה על המיטה באמבולנס ומבקשים מהנהג למהר לבית החולים שחם וחלילה לא יפגע לה הכבד. האמבולנס של מד"א נוסע לבית החולים ואז הגברת, שמתברר שהיא אחותה של הבחורה, מספרת לנו - "החבר שלה עזב אותה היום והיא ממש אהבה אותו, זה שבר לה את הלב..."

[מאת יהודה גדיש, עובד הראל, מתנדב כחובש באיחוד הצלה]

כוונה טובה לשיבה טובה - פרויקט "תן כבוד"

כדי להוציא לפועל את הפרויקט, חברנו לקרן לרווחה לנפגעי השואה בישראל, אשר סייעה באיתור הקשישים המשתתפים בפרויקט. הביקור השבועי שעורכים העובדים אצל כ-100 קשישים ניצולי השואה מסייע במעקב אחר מצב בריאותם ומסייע בהפגת בדידותם.

במהלך שנת 2011 החלה הראל לגבש תכנית הערכה ומדידה לפרויקט תן כבוד במטרה לשפר את תפוקותיו, בסיוע יועץ חיצוני. בשנת 2012 החליטה הראל להקצות לכל עובד המשתתף באופן קבוע בפרויקט,

במהלך שנת 2011 גיבשנו יחד עם איחוד הצלה פעילות משותפת נוספת, אשר זכתה לשם פרויקט "תן כבוד". הפרויקט נועד למנוע הידרדרות רפואית של קשישים עריריים ניצולי שואה, כתוצאה מהזנחה. במסגרת הפרויקט עורכים עובדים שהוכשרו בעזרה ראשונה, ביקורים שבועיים בבתיהם של קשישים באזור רמת גן ומבצעים בדיקות שגרתיות כגון לחץ דם, דופק, סוכר בדם וסטורציה. המתנדבים מרכזים את הנתונים למעקב על ידי פרמדיקים באיחוד הצלה וכן על ידי ד"ר יורם מערבי, מנהל מחלקת גריאטריה בבית החולים הדסה עין כרם.

הראל מאמצת 2 גדודי תובלה של צה"ל במסגרת פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל

גדודי התובלה שלנו תמיד מובילים - "אמץ לוחם"

פרויקט "אמץ לוחם" של האגודה למען החייל קושר בין חברות עסקיות לגדודי לוחמים על ידי אימוץ ערכי, תומך ומסייע מחד ותמיכה כלכלית מאידך. סכום התרומה השנתי של הראל עומד על 200,000 ש"ח, בהתחייבות למתן סכום זהה למשך שלוש שנים. במסגרת פרויקט זה אנו מאמצים משנת 2008 שני גדודי תובלה: גדוד אבירי הדרום, המאומץ על ידי מחוז ירושלים וגדוד אבירי הצפון, המאומץ על ידי מחוז הצפון. ההחלטה לאמץ דווקא גדודי תובלה התבססה על ההנחה כי החיילים המשרתים בגדודים אלה אינם נהנים מההילה שלה זוכים החיילים הקרביים, וזקוקים לא פחות לחיבוק ולתרומה.

במהלך שנת 2011 יזמנו מפגש בין גדוד הצפון לקרן הקהילתית בטירת הכרמל, המסייעת לקהילה המקומית. בעקבות המפגש סייע הגדוד לקרן הקהילתית באספקת ציוד המיועד למסיק זיתים והוחלט על שיתוף פעולה שבמסגרתו יגיעו הילדים מהקרן לשחק במגרש הקט רגל החדש שהוקם בבסיס הגדוד בסיוע הראל.



מסיבת פורים בגדוד אבירי הצפון



מישל סיבוני, מנכ"ל משותף הראל ביטוח ופיננסים ותא"ל במיל אילן טל, מנכ"ל האגודה למען החייל בטקס חניכת מועדון לחיילים בגדוד אבירי הדרום, 2012



הכנת חבילות לחיילים נזקקים בגדודים המאומצים

חניכת מגרש הכדורגל בגדוד אבירי הצפון (2011), שנתרם ע"י הראל.



ויויאן דרכמן,
מנהלת מחוז
ירושלים בהראל
ומג"ד אבירי
הדרום היוצא
בטקס חילופי
מג"דים בגדוד,
אוגוסט 2012

מאבק נאום של מג"ד אבירי הדרום

"חברת הראל היקרה, מרב, יפעת וויויאן שנוספה לאחרונה כאחות הבכורה במשפחה המאמצת, מנכ"ל החברה ומשפחת המבורגר הנדיבה, שזכות היא לנו להיות בניכם המאומצים. אתם לא עוד חברה מאמצת. אתם חברה עם אידיאולוגיה, עם ערכים ועם נתינה לא מוגבלת, ללא תנאי וללא רצון לקבל בחזרה. הלב הרחב ורוח החברה הולכים לפניכם והאימוץ שלכם אינו עוד אימוץ, הוא ה"אימוץ" ב"ה" הידיעה. תודה והמשך שיתוף פעולה".

מבט קדימה:

בשנת 2012 נעתיק ונרחיב את שיטת הפעולה עם הגדודים המאומצים, בדגש על מעורבות צוברים.



יום ספורט משותף של מחוז צפון וגדוד אבירי הצפון.

עובדי הראל משתתפים בפרויקט הכנת כריכים לתלמידי בתי ספר



הכנת כריכים לתלמידים - שיתוף פעולה עם ארגון "לקט ישראל" צילום: אורן דוידגר

לא על הלחם לבדו: שיתוף פעולה עם ארגון לקט ישראל

בישראל חיים למעלה מ- 1.8 מיליון אזרחים שאינם זוכים לתזונה מספקת. יותר מ- 850 אלף מהם הם ילדים. ארגון "לקט ישראל" פועל למען שיפור הביטחון התזונתי של הנוזקים באמצעות מגוון פעילויות ארציות המבוססות, בין היתר, על הצלת עודפי מזון, רכישות מזון מרוכזות והעברתן לעמותות ולארגוני סיוע בכל רחבי הארץ. כחלק מפעילותה, מארגנת עמותת לקט ישראל פרויקט הכנת כריכים לתלמידי בתי ספר.

בסוף שנת 2011 הצטרפה הראל לפרויקט הכנת הכריכים. במהלך שנה זו הכינו עובדי 'הראל המשמר מחשבים' (חברת בת) כריכים והעבירו אותם לתלמידים נזקקים בבית הספר קוממיות בבני ברק. בית הספר מונה 187 תלמידים ב- 6 כיתות מ-א' עד ו' ומדובר בבית הספר הממלכתי (חילוני) היחיד בבני ברק, המחנך לערכים אוניברסאליים על בסיס מקורות יהודיים. פעמיים בשבוע, בשעות הבוקר המוקדמות מתכנסים המתנדבים במשרדי הקבוצה ועמלים על הכנת הכריכים לתלמידי בית הספר.

בעקבות הצלחת הפרויקט והיענות העובדים, הוחלט במהלך שנת 2012 להרחיבו באופן משמעותי: לעובדי הראל המשמר מחשבים הצטרפו עובדים רבים נוספים ממחלקות ואגפים שונים בקבוצה (בהם: מחלקת ביקורת פנים, גמל, פניות הציבור, לוגיסטיקה, כספים, משאבי אנוש, תקשורת וקשרי חוץ) ויחד הם מכינים 120 כריכים ביום (50 לבית ספר קוממיות ו-70 לבית הספר רמז בבני ברק שצורף גם הוא לפרויקט). זאת, שלוש פעמים בשבוע, במקום פעמיים בשבוע כפי שהיה בשנת 2011.

מבט קדימה

לאור ההצעת היפה של העובדים הנרתמים למאמץ בחפץ לב, אנו פועלים להרחיב את הפרויקט ההתנדבותי עם לקט ישראל, במסגרתו ישלחו עובדים נוספים בהכנת כריכים וכן ישלחו בקיץ בשלוח חקלאיים שיבואו נהנים לעמלה.

גם לוחות שנה יכולים לרגש... הפקת לוחות שנה בשיתוף עמותות

משנת 2003 אנו מקדמים את פרויקט "לוחות השנה" הנערך בשיתוף סוכני הביטוח, במסגרתו מופקים מדי שנה לוחות שנה המציגים את פעילותן של עמותות שונות - עמותה אחת בכל שנה. לוחות השנה מחולקים לעובדינו וללקוחותינו באמצעות הסוכנים, מה שתורם להעלאת המודעות לפעילותן של העמותות ומסייע להן בגיוס תרומות. העמותות איתן הפקנו לוחות שנה עד כה הינן: אלו"ט - האגודה לילדים אוטיסטים, אלו"ן בית נועם, המועצה לילד החוסה, בית איזי שפירא, בית חולים אלון, איל"ן, עזר מציון, העמותה לקידום החינוך בת"א יפו.

בשנת 2011 הופקו לוחות השנה בשילוב ציורים של ילדים מעמותות "מגדל אור" העומדת מאחורי קריית החינוך מגדל אור במגדל העמק - מפעל חייו של הרב יצחק דוד גרוסמן, הכולל למעלה מ- 6,000 תלמידים ממשפחות מצוקה.

בשנת 2012 הופקו לוחות השנה בשילוב ציורים של ילדים מעמותות "אופק לילדינו". העמותה הוקמה על ידי הורים לילדים עיוורים ולקויי ראייה ומטפלת בלמעלה מ- 1,000 משפחות ברחבי הארץ.



ציורים מתוך לוחות השנה של הראל

עובדי הראל בערב התרמה למען ילדי וראייטי

ביוני 2012 השתתפו רבים מעובדי ומנהלי הקבוצה בערב התרמה למען ילדי "וראייטי ישראל" ששודר בערוץ 2, יחד עם משתתפי התוכנית "רוקדים עם כוכבים". מאות העובדים שלקחו חלק בפעילות מבורכת זו ענו לאלפי פניות טלפוניות שהתקבלו מאזרחים שביקשו לתרום - זאת באמצעות המוקד הטלפוני של הראל שפעל עד שעות הלילה המאוחרות. בערב זה נאספו למעלה מ-5 מיליון ₪.





תרומה למרפאת הפליטים בתחנה המרכזית בתל אביב

בשנת 2008 נחנכה בתחנה המרכזית החדשה בתל אביב "מרפאת לוינסקי" המיועדת לאלפי הפליטים ומבקשי המקלט שהגיעו לישראל בשנים האחרונות. רוב הפליטים הגיעו ממדינות שונות באפריקה אשר חוק בריאות ממלכתי אינו חל עליהם. במרפאה מקבלים הפליטים טיפול רפואי ותרופות ראשוני באמצעות רופאים וחובשים מתנדבים. המרפאה מופעלת על ידי משרד הבריאות בשיתוף ההסתדרות הרפואית בישראל ועושה את מלאכתה בסיוע תרומות כספיות ותרומות של תרופות. עד היום טופלו במרפאה למעלה מ-4,000 נשים, גברים וילדים. מתוך מחויבותה העמוקה לאוכלוסיות החלשות, דאגה הראל לתרומה כספית למרפאה בשנת 2012.



תרומת ציוד

מעת לעת מתבצעות במתקני הראל עבודות שיפוץ ובנייה, ומצטבר ציוד מיותר לפינוי. כחלק ממדיניות האחריות הקהילתית אנו מקפידים שלא לזרוק את הציוד המשומש, אלא לתרום אותו לעמותות שונות. כך לדוגמה, בשנים האחרונות תרמה הראל לארגונים שונים פקסים, מחשבים, שולחנות, ארונות, ארונות וכיסאות וכן מתנות שנשארו במחסני החברה. עם הארגונים שקיבלו את התרומות נמנים: עמותת חברים לרפואה, הקרן לרווחת ניצולי השואה, בתי הספר של ברנקו וייס, החברה להגנת הטבע ועוד.

יש לנו חברים לרפואה - איסוף תרופות

כחלק מההחלטה האסטרטגית להתמקד בהשקעה בקהילה בתחום הבריאות, הוצבו במהלך שנת 2012 בכל בנייני המשרדים של הקבוצה (בית הראל רמת-גן, בית הקריסטל, בית הראל פתח תקוה, משרדי מחוז ירושלים, משרדי מחוז צפון, משרדי הראל פינגסים ודקלה) מתקנים לאיסוף תרופות שאינן בשימוש או שפג תוקפן. מהמתקנים נאספות התרופות על-ידי ארגון "חברים לרפואה" ולאחר שנבדקות על ידי רוקח מוסמך, מועברות לחולים שידם אינה משגת, ללא עלות. תרופות שפג תוקפן מועברות להשמדה מבוקרת ובכך נמנעת פגיעה בסביבה.

באמצעות פרויקט ניתוב התרופות מסייעת "חברים לרפואה" ל-2,500 חולים מדי חודש. בשש השנים האחרונות נותבו באמצעותם תרופות בשווי של למעלה מ-20 מיליון דולר.

פותחים את הלב ל"פתחון לב"

במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת "פתחון לב", מוצב מסוף שנת 2010 בשטח בית הראל ברמת גן מתקן לאיסוף בגדים ומשחקים. העובדים מביאים אל המיתקן בגדים וציוד לתרומה. עמותת פתחון לב דואגת לאיסוף הציוד והעברתו לנזקקים.

יריד עמותות

בחג החנוכה (2011) קיימנו יריד עמותות, במסגרתו ניתנה לעמותות שונות במה למכור לעובדי הקבוצה את המוצרים המיוצרים על ידי חבריהן ולקדם את המודעות הציבורית לפעילותן. בין העמותות שהשתתפו ביריד: אלי"ן בית נעים, בית איזי שפירא והעמותה למען העיוור בחיפה.

מתקן איסוף התרופות
במשרדי הראל



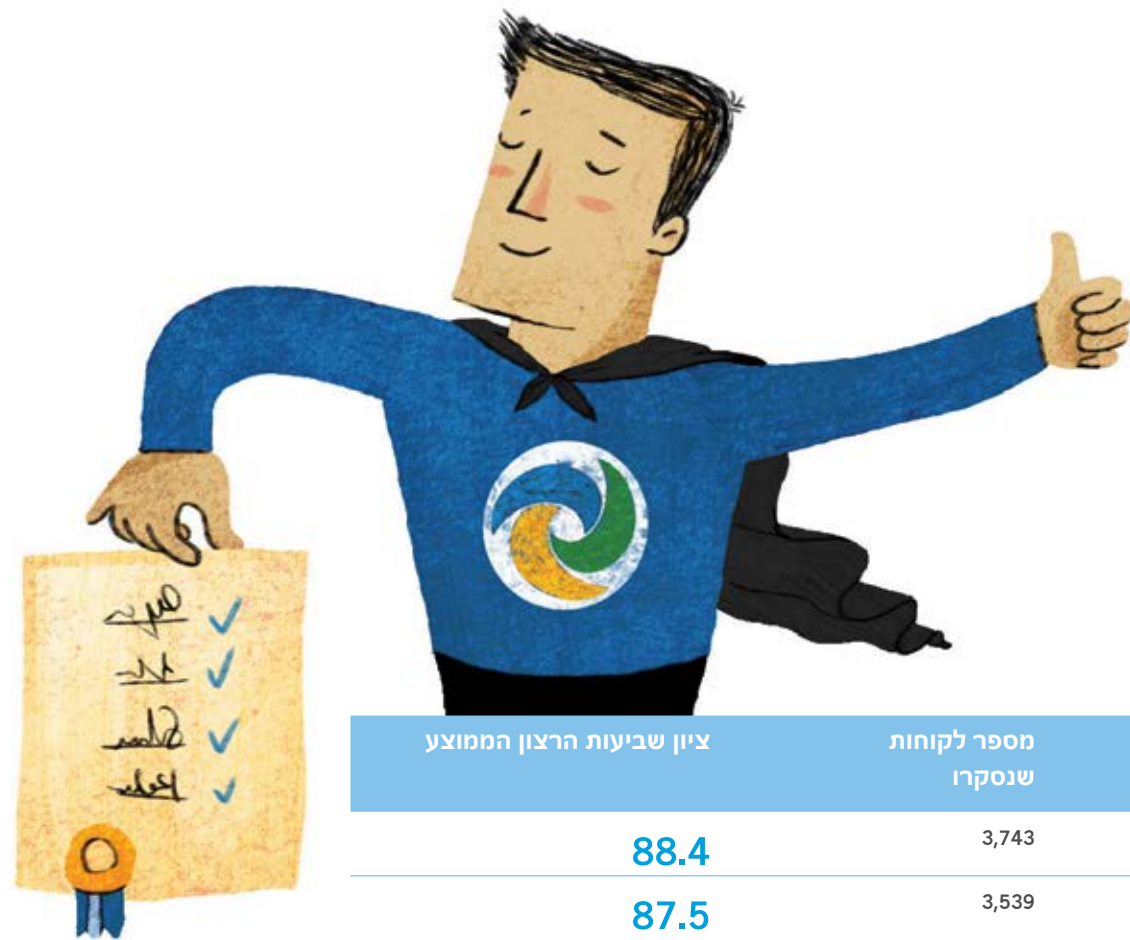
איכות השירות



ציון שביעות
הרצון הממוצע
בשנת 2012: 87.5

ציון שביעות
הרצון הממוצע
בשנת 2011: 88.4

87.5 ✓ 88.4 ✓



כל הפניות טופלו עד 30 יום לכל היותר, באמצעות רפרנטים שמונו לכך בכל אחת מיחידות הקבוצה ובפיקוחה של עורכת הדין אפרת אולברג-גרטל, הממונה על פניות הציבור.

ישנם לקוחות הנעזרים בנגישות הגוברת של פניות הציבור לצורך הבעת תודה והוקרה. אנו מקבלים מכתבי תודה חמים מלקוחות המבקשים להביע את שביעות רצונם מהשירות שניתן להם.

אנו מחויבים להוראות הדין לגבי גילוי נאות בכל הנוגע למידע שיש לספק ללקוחות על המוצר או השירות הביטוחי. הקבוצה מקפידה על עמידה מלאה בהוראות אלו, באמצעות מנגנונים ספציפיים הכפופים לביקורת. במהלך שנות הדיווח התגלו מקרים בודדים של אי-שמירה על פרטיות הלקוח, ואלה טופלו במהירות מבלי שהיה צורך להפנותם למפקח על הביטוח. כמו כן, במהלך שנות הדיווח לא הוטלו על הקבוצה סנקציות כספיות ו/או קנסות משמעותיים בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בנושא תקשורת שיווקית ובנושא מוצרים ושירותים.

שנה	מספר לקוחות שנסקרו	ציון שביעות הרצון הממוצע
2011	3,743	88.4
2012	3,539	87.5

עבורנו, לקוחות הם ערך

"הראל חרתה על דגלה להעניק ללקוחותיה את חווית השירות הטובה ביותר, תוך הצגת נורמות שירות גבוהות הנשענות על ערכים ועקרונות של אמינות, חדשנות ומקצועיות. הראל מתחייבת להמשיך לפעול ללא הרף להגשמת חזונה - להעניק ללקוחותיה שקט נפשי. אמנת שירות זו מבטאת את שאיפתנו להעניק לך חווית שירות טובה, יעילה ומקצועית."

(מתוך אמנת השירות של הראל)

שביעות הרצון שלהם היא האתגר שלנו

סקרי שביעות רצון

כחלק מחשיבות ערך השירות וקיומה של בקרה קפדנית על איכות השירות, אנו מבצעים מדי חודש סקרי שביעות רצון בקרב לקוחותינו. במסגרת סקרים אלו, מתקשרים לכ- 330 לקוחות שפנו למוקדי השירות בחודש זה ואלה מתבקשים לספר על חוויית השירות שלהם ולדרג את שביעות רצונם מהשירות. כדי לשמור על מהימנות ואובייקטיביות, מבוצעים הסקרים באמצעות ספק חיצוני. על מנת לפעול באופן מתמיד לשיפור רמת השירות, אנו מנתחים את תוצאות סקרי השירות ופניות הציבור ומפיקים מהם לקחים וכן מבצעים הדרכות לעובדים בנושא.

אוזן קשבת לפניות הציבור

בשנת 2011 דורגה הראל במקום הראשון מבין החברות הגדולות במדרג היחידה לפניות הציבור, לעניין תלונות המתקבלות אצל המפקח על הביטוח. המדרג בוחן את היחס בין מספר התלונות שיש בהן ממש לבין היקף הפרמיה הנגבית על ידי חברת הביטוח (נכון למועד פרסום דוח זה המדרג לשנת 2012 טרם פורסם).

בשנת 2011 התקבלו 4,017 תלונות בנושאי ביטוח, פנסיה וגמל, מתוכן 576 הופנו מהמפקח על הביטוח. בשנת 2012 התקבלו 5,509 תלונות, מתוכן 917 הופנו מהמפקח על הביטוח.

הגידול במספר התלונות נובע בין היתר מגידול במספר המבוטחים בפוליסות ביטוח, בקרנות הפנסיה ובמסגרת העמיתים בקופות הגמל, מהנגשת דרכי ההתקשרות לממונה על פניות הציבור בהראל, יחד עם המודעות הגוברת של מבוטחים בשנים האחרונות לאפשרות הגשת תלונה.

המשכיות עסקית במצבי חירום

במהלך השנים האחרונות נערכנו להכנת נוהל מסודר בנושא המשכיות העסקית של החברה בעת חירום, בהתאם להוראת משרד האוצר בנושא. מטרת הנוהל הינה תכנון ההיערכות לשעת חירום וקיימים בו עקרונות פעולה למקרה של משבר, תקלה או כשל, שנועדו לצמצם את היקף ההחלטות שיש לקבל במצבי לחץ, להכין תכנית פעולה לשעת חירום ובכך לצמצם את ממדי הנזק העלול להיגרם לקבוצה, ללקוחותיה, לספקיה ולעובדיה.

הנוהל כולל בין היתר, הגדרת תרחישי חירום ומתן מענה הולם לכל תרחיש, הגדרת צוותי חירום, הכנת נהלים פנימיים לכל יחידה עסקית בעת חירום, קיום תרגילים שנתיים בנושא ועוד. הראל דואגת לרענון הנוהל אחת לתקופה ובהתאם לשינויים שהתרחשו בארגון. במהלך שנות הדיווח התקיימו מספר תרגילים, ביניהם תרגיל כלל ארצי לרעידת אדמה, ובוצעו רענונים והדרכות לרפרנטים מהיחידות, מההנהלה ומהדירקטוריון.



אנו מחויבים להמשכיות עסקית
בכל עת ובכל מצב עבור כלל
לקוחותינו ופועלים לשימור
ולשיפור מתמיד של ההיערכות
לשעת חירום.



גולשים בשקיפות מלאה

שיפור השירות באמצעות אתר האינטרנט

באתר האינטרנט שלנו ניתן למצוא מידע מגוון, כלים ושירותים, אשר מטרתם לספק לקהל הגולשים והלקוחות מענה מהיר, יעיל וברור לצרכיהם. כחלק מאחריותנו לשמירה על סביבה ירוקה יותר, אנו מאפשרים לקהל לקוחותינו לקבל את הדוחות הרבעוניים שלהם ואת מסמכי הפוליסה שלהם בדוא"ל ובאמצעות שירות מידע אישי באתר. בנוסף, אנו מאפשרים ללקוחותינו להתעדכן בנוחות ובזמינות במידע אודות פוליסות ביטוח וקרנות. לקוחות החברה יכולים לעקוב באתר אחר סטטוס התביעה שלהם, לאתר ספקי שירות בתחום ביטוחי הדירה, ביטוחי הבריאות וביטוחי השיניים, להוריד טפסים שונים הנדרשים לקבלת שירות (כגון הגשת תביעה) ולהשתמש במגוון כלים ומחשבוניו אשר מקלים את תהליך קבלת ההחלטות בכל הקשור לחסכונות, השקעות וביטוח ולרכוש ביטוח און ליין. לקהל החוסכים שלנו אנו מאפשרים לצפות במידע עדכני אודות הרכב תיק ההשקעות שלהם ולבצע שינוי של הרכב מסלולי ההשקעה בתיק בהתאם להעדפותיהם.

סך תשלומים למבוטחי הראל בגין תביעות

שנה	סך תשלומים למבוטחי הראל בגין תביעות שהוגשו
2011	2,686,226,110 ₪
2012	2,768,068,811 ₪

העובדים וסביבת העבודה



- אנו מטפחים תרבות ארגונית בה אנו מובילים את עובדינו לשיתוף פעולה ומובילות, המסייעים לחיזוקה של הראל כקבוצה מובילה בתחום הביטוח והפיננסים.
- אנו פועלים לתגמל את העובדים ולקדםם על פי הערכת תרומתם האישית, תפקידם ובהתאם לאפשרויות העומדות בפני החברה באותה עת.
- אנו משקיעים משאבים בפיתוח המקצועי של עובדינו, בהעצמתם ובהקניית הכלים והמיומנויות הדרושים להצלחתם.
- אנו פועלים על מנת להבטיח לעובדינו סביבת עבודה נעימה ונטולת הטרדה, כפייה או התעללות מכל סוג שהוא.
- אנו מחויבים לערוך פעולות מניעה על מנת להפחית את הסיכונים הקיימים לבטיחותם ולבריאותם של עובדינו.

(מתוך הקוד האתי של קבוצת הראל)

כחברה פיננסית ההון החשוב לנו ביותר הוא... האנושי!

אנו מודעים לחשיבות ההשקעה בהון האנושי ומקפידים להעמיד את העובד במרכז ולבנות בעבורו סביבת עבודה נעימה, אכפתית ומאפשרת. אנו מאמינים שרק כך נאפשר לעובדינו להפיק את המרב מכישוריהם ולצמוח אישית ומקצועית. נכון לסוף שנת 2012 מועסקים בקבוצה 4,025 עובדים.

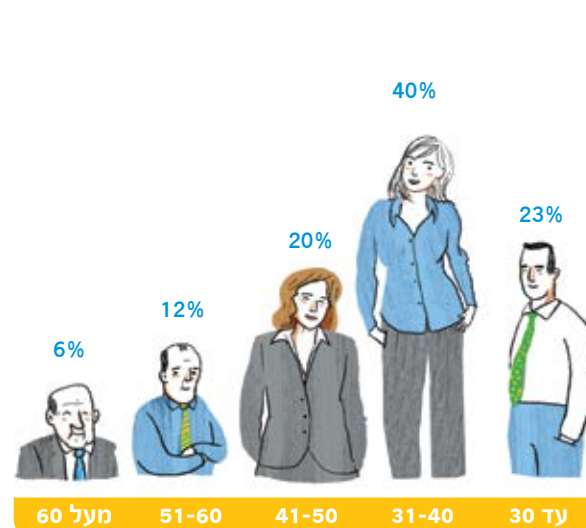
* הנתונים הכמותיים הנוגעים לעובדים בפרק זה מתייחסים לעובדי חברת הראל ביטוח ולא לעובדי קבוצת הראל בכללותה, למעט נתוני מגדר, חלוקה למנהלים / עובדים וחלוקה גיאוגרפית המתייחסים גם לעובדי דקלה כפי שמצוין במפורש ליד טבלאות ותרשימים אלה.

אגף משאבי אנוש - מקצוענים באנשים

כלל התהליכים הקשורים לפיתוח העובדים, לרווחתם ולתנאי העסקתם מרוכזים באגף משאבי אנוש. האגף מהווה שותף אסטרטגי בהשגת היעדים העסקיים של החברה ורואה בהנהלת החברה, מנהליה ועובדיה לקוחות, הזכאים לקבל את השירות הטוב ביותר. האגף מעניק ערך ממשי ליחידות העסקיות בכל תחומי העשייה, תוך מתן שירות איכותי ומקצועי.

פסיפס עובדי הראל

אנו מאמינים כי ככל שנשכיל ליצור פסיפס אנושי מגוון יותר, כך נוכל להפיק את המיטב מכל עובד ועובד וליהנות מקשת רחבה של כישורים, יכולות ואיכויות. החברה מעסיקה את בני כל הגילאים, נשים וגברים, ותיקים וצעירים, מנהלים בכירים ועובדים מן השורה, עובדים במשרה מלאה ובמשרות חלקיות, מכל רחבי הארץ, עובדים בעלי מוגבלויות ועוד, כפי שיפורט להלן.



התפלגות גיל - כלל החברה

גיל ממוצע: 38.8 שנים

גיל

במרוצת השנים, יצרה הראל תמהיל נכון בין עובדים ותיקים בעלי ניסיון, אשר החברה הפכה למשפחתם השנייה, לבין עובדים צעירים, המביאים עמם יכולות טכנולוגיות מתקדמות ורוח רעננה.

מגדר

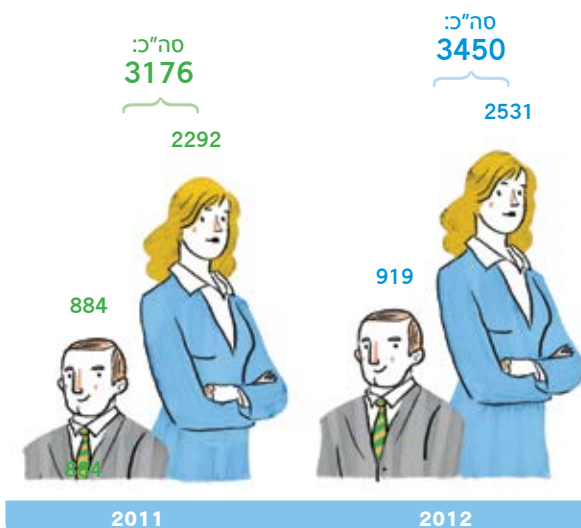
אנו מאמינים בקידום נשים בתעסוקה, ופועלים לגייס נשים לעבודה ולספק גם לאימהות שבהן סביבת עבודה מאפשרת ונוחה. אי לכך, שיעור הנשים מכלל עובדי הראל ביטוח עומד על כ-70%. בשנות הדיווח חזרו מחופשת לידה 145 עובדות בהראל ביטוח. האמהות השבות לעבודה נהנות מגישה מתחשבת לצורכיהן ומהבנה לצורך באיזון בין הבית והחיים האישיים לעבודה.

התפלגות ותק בחברה



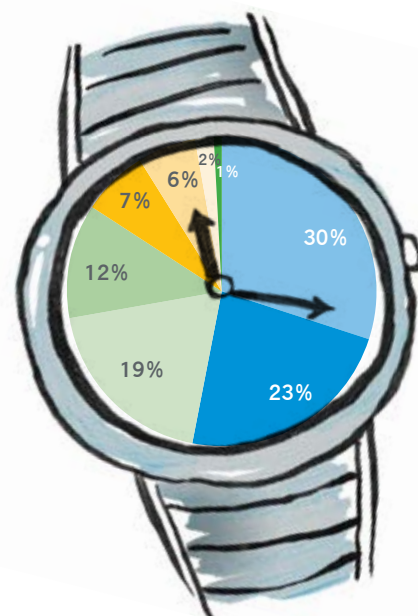
ותק ותחלופה

שיעור תחלופת העובדים בהראל ביטוח נמוך ועומד על כ-7% לשנה בלבד, להוציא תחלופת נציגי שירות (מוקדנים). בחברה עובדים כ-60 עובדי קבלן במצבת כוח-אדם ממוצעת, ובין 15% ל-20% מהם נקלטים מדי שנה כעובדים מן השורה.

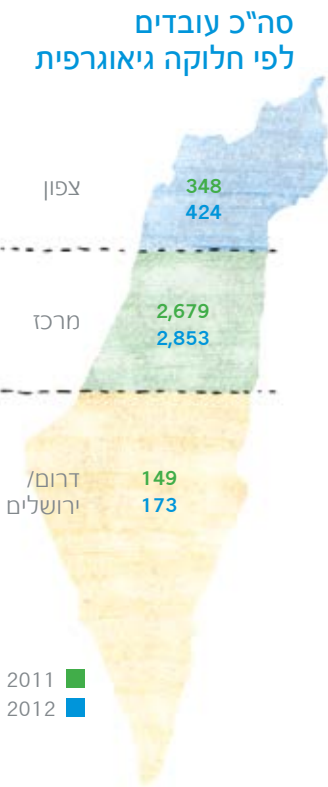


עובדים לפי חלוקה למגדר

* הנתונים המוצגים בטבלה זו מתייחסים לחברת הראל ביטוח ולחברת דקלה



שיעור תחלופת
העובדים בהראל
ביטוח נמוך ואומדן
על כ-7%
לשנה בלבד
(בניסיון תחלופת
נציגי שירות)



תחלופת עובדים לשנת 2011-2012

שנה	גיל	גברים	נשים	סה"כ	שיעור תחלופת עובדים
2011	עד 30	59	89	148	30%
	31-50	57	88	145	11%
	50+	12	25	37	9%
	סה"כ	128	202	330	15%
2012	עד 30	55	122	177	32%
	31-50	70	107	177	12%
	50+	8	22	30	7%
	סה"כ	133	251	384	16%

היקף משרה

התפלגות עובדי הראל לפי הסכם העסקה

שנה	סוג העסקה	גברים	נשים	סה"כ
2011	משרה מלאה	653	1552	2205
	משרה חלקית	20	48	68
2012	משרה מלאה	687	1660	2347
	משרה חלקית	21	51	72

מנהלים/עובדים

מספר העובדים לפי חלוקה למנהלים ועובדים

שנה	מנהלים	עובדים	סה"כ
2011	318	2858	3176
2012	330	3120	3450

*הנתונים המוצגים בטבלה זו מתייחסים לחברת הראל ביטוח ולחברת דקלה

חלוקה גיאוגרפית

ניתן לראות בתרשים מימין כי מרבית עובדי החברה מרוכזים אמנם במרכז הארץ, אך ישנו ייצוג מכובד גם לעובדים בצפון הארץ וכן באזור הדרום / ירושלים.

מאמינים בשוויון הזדמנויות ובמגוון תעסוקתי

"אנו מחויבים לפעול בצורה שוויונית ולא להפלות על בסיס גזע, גיל, מגדר, צבע, נטייה מינית, אתניות, נכות, דת, קשר פוליטי, או מצב משפחתי - בתהליכי גיוס, מיון וקידום עובדים וכן ביחס לתנאי העסקה ונוהלי עבודה כגון: תגמולים, גישה להכשרה, שיבוץ למשימות, שכר, הטבות, משמעת, הפסקת עבודה ופרישה לגמלאות".

(מתוך הקוד האתי של הראל)

ברוכים הבאים להראל - קליטה וגיוס

מתוך מחויבותנו הערכית והחברתית, אנו מקפידים להיות מעסיקים הנוהגים בכבוד בכל אדם באשר הוא ופועלים ליצירת סביבת עבודה בטוחה, נעימה ומאפשרת לכל עובדינו וספקינו. זאת כמובן מעבר לקיום חוקי היסוד וחקיקת המגן בתחום העבודה.

אנו מקפידים לאפשר שוויון הזדמנויות בתעסוקה לכל המועמדים/ות והעובדים/ות ולקבל החלטות לגבי מיון, גיוס, קליטה וקידום בחברות הקבוצה, על בסיס ענייני וללא כל אפליה מחמת מין, דת, גזע, מוצא, לאום, מוגבלות פיזית או גיל.

כך למשל, אנו מעודדים קידום של מוקדני שירות למשרות בכירות יותר בארגון ומציעים למתאימים מביניהם באופן יזום את האפשרות להשתלב בתפקידים אשר פנויים לאיוש.

בשבילנו מגוון זה חשוב

קבוצת הראל עושה מאמצים לקידום הגיוון התעסוקתי ומקיימת דיאלוג עם ארגונים הפועלים לקידום התחום. כך למשל, יצרנו קשר עם ארגון "קו משווה" לקידום תעסוקה בקרב אקדמאים ערביים ופיתחנו עמם סדנה ייחודית למראיינים בנושא עקרונות לניהול ראיון בין-תרבותי. בנוסף,

פנתה הראל לסוכני הביטוח מהמגזר הערבי המזוהים עמה, כדי שיעלו את המודעות לכוונת הקבוצה לקלוט עובדים מהמגזר הערבי.

אגף משאבי אנוש מקיים קשר צמוד עם עמותת "עולים ביחד", הפועלת לקידום שילובם של אקדמאים יוצאי אתיופיה בעבודה ועם עמותת "מפתח" וחברת "מנפאואר בראשית" לשילוב אוכלוסייה חרדית בשוק העבודה. במהלך השנים 2011-2012 לא התגלו בהראל מקרי אפליה הקשורים לשמירה על עקרונות שוויון הזדמנויות ומגוון תעסוקתי.

להיות מקום עבודה נגיש לבעלי מוגבלויות

אנו עושים מאמץ מתמשך להנגיש את מתקנינו לעובדים, ללקוחות ולכל מחזיקי העניין. במסגרת זו הנגשנו את בית הראל ברמת גן בהתאם לתקנות ופעלנו להנגשת המוקד הטלפוני המשרת את לקוחותינו. בנוסף, בשנת 2012 בוצעו על פי חוק סקרי התאמת הנגישות הפיזית בבית הראל בפתח תקווה, בבית הראל ברמת גן ובבית הקריסטל.

מתוך צנעת הפרט אנו נמנעים מתיוג עובדים כבעלי מוגבלויות. לפיכך, לא ניתן לנקוב בנתון מספרי ספציפי של מספר העובדים בעלי מוגבלויות המועסקים בקבוצה. אנו מעריכים כי במהלך השנים 2011-2012 עמד מספר העובדים בעלי מוגבלויות שהעסיקה הראל על כ- 2% מכלל העובדים.

פרויקט דימות הארכיב מעניק הזדמנות שווה

פרויקט דימות הארכיב החל בהראל בסוף שנת 2011, במטרה לצמצם הוצאות בתחום אחסון המסמכים בארכיון הציבורי. מדובר בעבודה מונוטונית הדורשת יכולת ריכוז גבוהה לאורך זמן. בתחילה הועסקו בפרויקט 4 עובדים בעלי מוגבלות נפשית (באמצעות חברת "ארכיב 2000"). החל מאפריל 2012, עת עבר הפרויקט לרמת גן, מועסקים בו 11 עובדים, מתוכם 7 בעלי תסמונת אספרגר ועובדת אחת עם מגבלת שמיעה.

הקישור לעובדים אלה נעשה ביוזמת מנהל אגף הלוגיסטיקה בהראל, יחד עם חברת AQA, הפועלת להכשרת אנשים מהספקטרום האוטיסטי בבדיקות תוכנה. מדובר בחיבור "Win-Win-Win" בו כל הצדדים יוצאים נשכרים: העובדים, אשר מקבלים הזדמנות נוספת להתחלה חדשה, כניסה למעגל העבודה ורכישת ניסיון מקצועי בעבודה, החברה, אשר נהנית מחיסכון תפעולי מתמשך והקהילה, אשר התרומה לה הינה ערך עליון עבור הראל. הראל רואה בהעסקת עובדים אלה הזדמנות לתרום לקהילה, תוך כדי מילוי צורך עסקי ויצירת ערך חברתי וכלכלי. בהמשך הדרך מתוכננת העסקת עובדים אלה להתרחב לתחומים נוספים.

מבט קדימה

- בתחילת שנת 2013 מונה בהראל רכש נגישות קבוצתית.
- בתכנית העבודה של אגף האוטיסטיקה לשנת 2013 שילבו מספר פרויקטים אסיפאל בפערים שנתגלו בסקרי הנגישות שנערכו בבית הראל בפסח תק"ה, בבית הראל ברמת גן ובבית הקריסטל. פרויקטים אלו יחלו במהלך 2013 ויימשכו עד השלמתם במהלך שנת 2014.
- במהלך שנת 2013 נחתם בגיבוש תכנית עבודה מפורטת להנגשה כל מתקנינו בהתאם לתקנות העזכריות, בסיוע יועצים מקצועיים ובאיווי עמותת "נגישות ישראל".

מניעת הטרדה מינית

הראל מתייחסת לנושא ההטרדות המיניות ולכל התנכלות על רק מיני בכובד ראש ועל כן כוללת אותו בספר הנהלים שמקבל כל עובד חדש. אחת לשנה אנו דואגים לרענן את נוהל הטיפול בתלונות בנושא הטרדה מינית הקיים בקבוצה. במסגרת הרענון, מדגשים את האחריות המיוחדת של ההנהלה למנוע מעשים כאלה של עובדים וממונים מטעמה. הראל מצהירה כי היא נוקטת ותנקוט את כל האמצעים הנדרשים כדי למנוע הטרדות מיניות מכל סוג שהוא מעצם היותן בלתי חוקיות. לפי סעיף 7 לחוק למניעת הטרדה מינית, מפורסם התקנון באתר האינטרנט של הקבוצה ותלוי בקפוטיות השונות בבניין בית הראל וכן באתרים נוספים של החברה (חיפה, ירושלים, פתח תקווה).

הממונה למניעת הטרדה מינית

הממונה בקבוצה לעניין מניעת הטרדה מינית היא עורכת הדין אפרת אולברג-גרטל, אשר עברה את ההכשרות הדרושות והופקדה על הטיפול בפניות בנושא. הממונה אחראית בין היתר, על בירור התלונה, מתן המלצות להנהלת הקבוצה בדבר הטיפול בכל מקרה וכן מתן ייעוץ, מידע והדרכה לעובדים הפונים אליה בנושא. ניתן לפנות לממונה בכתובת המייל: eoiberggertel@harel-ins.co.il או בכל דרך התקשרות אחרת.



לעובדים שלנו - רק בריאות

לאורך השנים אנו מעודדים ואף מסבסדים פעילויות שונות להעלאת המודעות לאורח חיים בריא. במסגרת זו מארגנת הראל לעובדיה, בין היתר, סדנאות לגמילה מעישון וחוגים לשומרי משקל. במסגרת שיתוף הפעולה של הראל עם ארגון "איחוד הצלה", הוזמנו עובדי הראל להשתתף במהלך שנת 2011 ו-2012 בקורסי עזרה ראשונה שהועברו בחדרי ההדרכה של הראל, על ידי פרמדיקים מאיחוד הצלה. בשנים 2011 ו-2012 הזמינה הראל את עובדיה לעבור בדיקות בריאותיות שגרתיות, במסגרת ימי הבריאות המשותפים עם ארגון "איחוד הצלה" (ראה הרחבה בפרק אחריות חברתית ומעורבות בקהילה). מתן אפשרות לבצע בדיקות רפואיות באופן מרוכז ונוח, המחיש את החשיבות שאנו מייחסים לשמירה על הבריאות והיווה דוגמה להצלחת שיתוף הפעולה עם ארגון איחוד הצלה.

מכיוון שאופי העבודה בקבוצה הוא משרדי בעיקרו, לא נמצאו בשנות הדיווח מחלות עובדים הנובעות באופן ישיר מתחום העיסוק. כמו כן, **שיעור ימי ניצול מחלה של העובדים היה נמוך במעט מממוצע ניצול ימי המחלה הכלל ארצי.**

עובדים על בטוח

תחום **הבטיחות** בהראל נמצא תחת סמכותו של מנהל מחלקת בטחון. מתוקף כך הוא פועל לצמצום ומניעה של מפגעי בטיחות, בין היתר באמצעות ביצוע ביקורות והדרכות ומענה מידי לאירועי חירום כגון שריפות ודליפות. מדי שנה נערכות בדיקות של כל מערכות הבטיחות. במהלך שנת 2012 הוחלפו רכזות מערכות גילוי האש ב-3 מבנים של הראל: בית הראל ברמת גן, בפתח תקווה ובחיפה. כמו כן, נרכשו והוצבו ערכות החיאה בכל משרדי הקבוצה. **לשמחתנו, במהלך שנות הדיווח לא התרחשו בקבוצה תאונות עבודה.**

מבט קדימה

- במהלך שנת 2013 יערכו הדרכות לעובדים בעלי תפקיד רפואי (מבין המשובצים במערכי החירום), בנושא שימוש במכשירי החייה.
- החל משנת 2013 יבוצעו סקרי בטיחות על ידי חברה חיצונית, בכל אתרי הראל.

מה שבטוח... פיתוח! העצמה ופיתוח עובדים

להשקעה בפיתוח עובדים חשיבות ערכית ראשונה במעלה. אנו מאמינים כי בנוסף לכך, השקעה זו מחזירה את עצמה גם מבחינה עסקית, שכן היא בעלת תרומה משמעותית למקצועיותם של העובדים, לשביעות רצונם ולמניעת שחיקה.

מוסיפים ערך להון האנושי - הדרכה והכשרה

הראל שואפת לשמור על צמיחה מתמדת ומשקיעה רבות בהכשרת עובדים בהיבט המקצועי, הניהולי והאישי. עובדים חדשים המגיעים לקבוצה עוברים יום אוריינטציה, במסגרתו הם מקבלים הסברים על המבנה הארגוני, מועברות להם הרצאות היכרות שונות: מניעת הטרדה מינית, הכרות עם הקוד האתי, סקירה על פעילות הקבוצה בתחום האחריות התאגידית, הסבר על הזכויות וההטבות הניתנות להם כעובדים בקבוצה ועוד.

מרכז ההדרכה המקצועי שהקימה הראל בבית הקריסטל שברמת-גן, כולל מספר חדרי הדרכה מותאמים, המכילים את הציוד הדרוש להעברת הדרכות באופן מקצועי ומתקדם. **מדי שנה מועברות במרכז זה מאות השתלמויות והדרכות לעובדים ולמנהלים בקבוצה והדרכות נוספות מועברות במרכזים חיצוניים.**

ממוצע שעות ההדרכה הפנימיות המושקעות בכל עובד בהראל עמד בשנת 2011 על 14 שעות לשנה. בשנת 2012 ירד ממוצע שעות ההדרכה לעובד לכ-10 שעות, זאת בשל שינוי שנערך במהלך השנה באסטרטגיית ההדרכה. במסגרת השינוי, בחרנו להשקיע בהבניית תהליכי למידה ש"בשולחן העבודה" (עזרי עבודה, אתרים מקצועיים לניהול ידע, חניכה וכדומה), שמתאפיינים להערכתנו באפקטיביות גבוהה יותר מאשר הדרכות פרונטליות. בנוסף, אנו שמים דגש על פיתוח ההדרכה ותוצרי למידה עצמית.

חלק ניכר ממשאבי מחלקת ההדרכה הוקדשו בשנת 2012 למיפוי צרכי הדרכה חוצי-ארגון בנושאי רגולציה, ובשנת 2013 המחלקה צפויה לעסוק בפיתוח תוצרים בנושא בטיחות נרחב.

מדי שנה מאגרות במרכז ההדרכה

המקצועי מאת השתלמויות והדרכות

לעובדים ולמנהלים בקבוצה והדרכות נוספות

מאגרות במרכזים חיצוניים.

מעבר להדרכות המקצועיות במגוון תחומים, הראל משתתפת במימון לימודים אקדמיים לתואר ראשון, לתואר שני וללימודי תעודה לעובדים המוגדרים עובדי ליבה ועובדים לשימור. כמו כן, מאפשרת הראל לעובדיה להירשם להדרכות כלליות המועברות על ידי טובי המומחים, לצורך פיתוח אישי, הרחבת יכולות בתחום העבודה, בסביבת מחשב ובנושאים הקשורים להתמודדות עם שילוב בין חיי עבודה ומשפחה.

לעובדים בהערכה... פיתוח ארגוני והערכת עובדים

אנו משקיעים בתחום הפיתוח הארגוני ויוזמים תהליכים מגוונים לשימור עובדים ולהעצמת מנהלים. כך למשל, אחת לשנה מתנהל תהליך הערכה ומשוב לעובדים, אשר מתוצאותיו מפיקים לקחים המוטמעים בתהליכי העבודה. בשנת 2011 קיבלו 87% מעובדי הראל משובים באמצעות שיחה אישית עם הממונה הישיר שלהם, ובשנת 2012 קיבלו 81% מהעובדים משובים כאמור. כמו כן, אנו יוזמים **סקר אקלים ארגוני תקופתי** שתוצאותיו המרכזיות מתפרסמות למנהלי הקבוצה, המעבירים את עיקריו הלאה לעובדים.

נוסף על כך, מנהלים בשגרה תהליכי אימון וחניכה ("קאוצינג") למנהלים בתפקיד ראשון ולמנהלים להם אנו מבקשים לסייע בהתמודדות עם אתגרים נקודתיים.

אחריות לאורך שרשרת האספקה
“אנו רואים בספקים שותפים מלאים להצלחתנו ודואגים למלא את התחייבויותינו כלפיהם בצורה מלאה.
אנו נוהגים בספקים בהוגנות ומעניקים להם את התנאים הדרושים לצורך עמידה במשימותיהם.
אנו עושים מאמץ לבחון את ההסכמים עם הספקים ולוודא כי הם מקפידים על שמירה על זכויות העובדים על פי חוק ופועלים בהתאם לעקרונות האחריות התאגידית.”
 (מתוך הקוד האתי של קבוצת הראל)

אנו שואפים ומחויבים לפעול באחריות בכל תחומי פעילותנו ומשקיעים מאמצים להנחיל עקרונות אלו גם לספקים ולנותני השירות שעמם אנו עובדים באופן שוטף. כחלק ממחויבותנו זו, מקפידה הקבוצה לשתף פעולה עם ספקים ונותני שירות העומדים בחוקים המקומיים והבינלאומיים, לרבות לעניין תשלום שכר מינימום. לשם כך בוחנת המחלקה המשפטית את כל ההסכמים והחוזים עם ספקים ונותני שירותים וכן עם חברות כוח-האדם שעמן עובד אגף משאבי אנוש באופן קבוע. בנוסף, מתבצעים ראיונות חתך אקראיים עם העובדים המועסקים דרך חברות כוח האדם ונערך מעקב אחר המוניטין ותביעות של קבלני כוח אדם איתם מתקשרת הראל. אנו מצפים מעובדינו לדווח במקרים בהם מי מהספקים או נותני השירותים אינו עומד בחוקים ובנהלים הרלוונטיים.



אנו מסייעים לעובדים הנקלעים למצוקה כלכלית בכל קשת האפשרויות העומדות לרשותנו ומאמינים כי זוהי חובתנו. בזמן הלחימה בדרום הארץ המשיכו עובדים המתגוררים באזורי העימות לקבל שכר כרגיל, על אף היעדרותם מהעבודה.

יש לציין כי התחייבויות הקבוצה בגין תכניות פרישה או תגמול עובדים ופנסיה מכוסות במלואן על ידי נכסי תכניות הפנסיה.

בית חם לעובדים - פעילויות מאורגנות

חשוב לנו שהעובדים יחוו כמה שיותר “בבית” במקום העבודה, יכירו זה את זה היטב ויעבדו מתוך שיתוף פעולה אמיתי. לכן, אנו דואגים לטיפוח העובדים גם בהיבט החברתי ומשקיעים משאבים רבים ברווחתם. במסגרת זו מקיימים אירועים שנועדו לשמר את המוטיבציה של העובדים ולחזק את הזדהותם עם הארגון. כך למשל, מאורגנים נופשונים למשפחות העובדים, הכוללים סוף-שבוע במלון ופעילויות לילדים. כמו כן, מתקיימים אירועי עובדים עם בני/בנות-זוגם ופעילויות מקצועיות מגבשות וחוויותיות לעובדים.

נושמים רווחה הטבות לעובדים

אנו מאמינים במנהלינו ומעניקים להם אמצעים לתגמל את עובדיהם - לכל אחד מהמנהלים מוקצה תקציב 'קופת מנהל' המאפשר להם לתגמל עובדים במהלך השנה, לפי בחירתם. מעבר לכך, מוענקות הטבות לכלל העובדים וביניהן:

- הצטרפות אוטומטית לקולקטיב ביטוח בריאות במימון הקבוצה ואפשרות לצרף בני משפחה מקרבה ראשונה בתעריף מוזל (לעובדים במשרה שאינה זמנית).
- הפרשות לקרן השתלמות בשיעורי הפרשה תלויי ותק תעסוקתי (לעובדים במשרה שאינה זמנית).
- הנחות ברכישת כרטיסים למופעים, תכשיטים, תוכנות מחשב ועוד.
- הנחות מיוחדות בקורסים לאנגלית בבתי ספר לשפות (ברליץ ו-וול סטריט).
- במהלך השנה מקבלים העובדים מתנות בראש השנה ובפסח, ובאירועים משמחים המתקיימים במשפחתם. בנוסף מוענקות מתנות לעובדים שילדיהם התייסו לצבא או עלו לכיתה א'.
- עובדים ותיקים מצוינים ומתוגמלים החל מהשנה העשירית לעבודתם.
- לקראת ראש השנה ופסח מאורגנים בבית הראל ירידים למכירת מוצרים לקנייה בהנחות. כמו כן מתקיימים בבית הראל ירידי מכירות לפני חזרה ללימודים ויריד ספרים.



מחברים לעובדים תקשורת פנים-ארגונית

אנו מייחסים חשיבות רבה לניהול התקשורת הפנים-ארגונית ככלי עסקי לקידום התרבות הארגונית של הקבוצה, להשגת היעדים העסקיים ולהעמקת ההזדהות הארגונית של העובדים. לצורך כך נעזרים במערכת דואר אלקטרוני פנימית ובפורטל הארגוני, אשר הוקם במטרה לסייע בניהול התקשורת בין העובדים ולשמש במה למפגש בין צוותים ומחלקות. הפורטל הארגוני של הראל דינמי ומשתנה לעיתים קרובות בהתאם לצרכים ובמסגרתו יכולים העובדים:

- להעביר הודעות שונות הנוגעות למתרחש בקבוצה
- לארגן מפגשים ופעילויות חברתיות
- להשיב על משובים וסקרים פנימיים
- להשתמש במאגר זמין של נהלים, טפסים וקישורים חשובים

אחריות תאגידית גם באינטרנט - פורטל ארגוני

בנובמבר 2012 הושק במסגרת הפורטל הארגוני של החברה, **מדור ייעודי לנושא אחריות תאגידית**, במסגרתו יכולים העובדים לקרוא ולהתעדכן על הפעילות המגוונת בקבוצה בתחומי האחריות התאגידית (אחריות חברתית וסביבתית, התנדבות עובדים, אתיקה, סביבת עבודה ועוד). בנוסף, אפשר למצוא בפורטל סיפורים של עובדים המתנדבים בפרויקטים שונים. העובדים מוזמנים להיכנס למדור האחריות התאגידית, להתעדכן ולהציע רעיונות חדשים.

אתיקה וממשל תאגידי



אמינות כערך עליון - אתיקה בהראל

הקוד האתי נועד לסייע
לעובדינו לארגן את
ערכי הקבוצה אכזי
החלטה ופעולה
בעבודתם השוטפת,
תוך כדי הפעלת
שיקול דעת המבוסס על התפיסה הערכית
של הקבוצה.
הקוד האתי מפורסם באתר האינטרנט
שלנו בכתובת: www.harel-group.co.il תחת
הכותרת "אודות הראל".

רענון והטמעת הקוד האתי

אנו ערים לצורך בהטמעה מתמשכת של
הקוד האתי בקרב העובדים ובמקביל מחויבים
לערוך בקוד שינויים מעת לעת, במידת הצורך.
בשנת 2011 ביצענו תהליך רענון של הקוד
האתי בכל הקשור למערכות היחסים עם
מחזיקי העניין של הקבוצה, במטרה להנגיש
לעובדים ולמנהלים. הקוד המעודכן אושר
בדירקטוריון הקבוצה ביום 24 בינואר 2012.
תכנית ההטמעה כוללת הדרכה על הקוד ביום
אוריינטציה לעובדים חדשים, שילוב שאלות
אתיות במבחני נהלים ובמשוברים המועברים
לעובדים, החתמת העובדים על קריאת הקוד

הראל רואה חשיבות רבה בקיומה של תרבות
עסקית נאומה המבוססת על כללי אתיקה.
מערכת כללים זו, המכונה "קוד אתי" אשר יש
המכנים אותה "תעודת הזהות הערכית" של
הארגון, מגבשת תקנים המבוססים על הערכים
שהקבוצה מעוניינת לקדם. על אף שהכללים
וההקדמות העומדים בבסיס הקוד האתי כבר
נהוגים בידי עובדינו ומנהלינו, בחרנו לנסחם
במסמך נפרד, במטרה לחזק את הקשר
בינינו לבין הציבורים השונים שאנו קשורים
בפעילותם וכך לבסס את יחסי האמון עמם.

הקוד האתי

הקוד האתי שלנו מבטא את ערכי הליבה
המהותיים המנחים את הקבוצה בכל תחומי
פעילותה ("אש להבה": אמינות, שירות,
לקוחות, הון אנושי, בית חם והובלה). ערכים
אלו הם בבחינת מצפן המכוון אותנו בעבודה
השוטפת ואין אנו מתפשרים עליהם למען
קידום רווחים כלכליים או כדאיות עסקית
מכל סוג.

הקוד האתי נועד לסייע לעובדינו לתרגם
את ערכי הקבוצה לכדי החלטות ופעולות
בעבודתם השוטפת, תוך כדי הפעלת
שיקול דעת המבוסס על התפיסה הערכית
של הקבוצה.

הקוד האתי מפורסם באתר האינטרנט
שלנו בכתובת: www.harel-group.co.il תחת
הכותרת "אודות הראל".

האתי ושליחת דוא"ל רענון בנושא כללי הקוד
האתי אחת לשנה.

הממונה על האתיקה

הממונה על האתיקה בהראל, עורכת הדין
אפרת אולברג-גרטל, עומדת לרשות העובדים
לצורך הדרכה והנחיה לגבי כל הכרוך בכללי
ההתנהגות המוטווים בקוד האתי. ניתן לפנות
אליה בכתובת הדוא"ל:

eolberggertel@harel-ins.co.il

כמו כן, מעמידה הראל לרשות העובדים תיבת
פניות לדיווח דיסקרטי על התנהגות בלתי
אתית בקבוצה. התיבה מוצבת בבית הראל
ברמת גן, ליד חדר הממונה על האתיקה.

מידת יעילות הטמעת הקוד האתי נמדדת
על ידי הקבוצה, בין היתר, באמצעות מספר
פניות עובדי הקבוצה לתיבת הפניות העומדת
לרשותם. במהלך שנות הדיווח 2011-2012
התקבלו 2 פניות בלבד בנושא הפרת כללי
אתיקה. במידת הצורך מדווחת הממונה על
האתיקה ישירות למנכ"ל הקבוצה על כל הנוגע
לסוגיות הקשורות לקוד האתי.

מניעת מתן שוחד

לצורך חיזוק עמידתנו בכללי האתיקה מול
מחזיקי העניין שלנו, אנו מבצעים באופן
שוטף בדיקות פרו-אקטיביות שתפקידן לגלות
מתן שוחד ואף למנוע אותו בהסכמים עם
צד ג' כגון: סוכנים, מתווכים, יועצים, מפיצים,
נציגים, ספקים ושותפים עסקיים. הבדיקה
כוללת בעיקר תיעוד מסמכים וביצוע בדיקת
נאותות לפני תחילת עבודה עם צד ג'.

מניעת מעילות והונאות

בקבוצה קיים נוהל לדיווח על מעילות או
הונאות של עובדים, סוכנים וספקים. כל עובד
חייב לדווח לממונה על פניות הציבור על
כל חשד למעילות או להונאות. הדיווח יכול
להתקבל באופן אנונימי במשלוח חומר או
הפקדתו בתיבת התלונות המוצבת בבית הראל
ברמת גן, ליד חדר הממונה על פניות הציבור.



ממשל תאגידי בהראל

סביבה רגולטורית

כחלק ממערכות הביטוח, החיסכון ארוך הטווח והפיננסים בישראל, פועלת קבוצת הראל
בסביבה חקיקתית רחבת היקף הכוללת חקיקה ראשית, תקינה ורגולציה שהחברה
מחויבת בציות להן. אלה מסדירים את פעולותיה של החברה, את דרכי ניהולה, את האופן
בו תבוצע ביקורת חיצונית ופנימית ואת התחומים בהם הקבוצה רשאית לפעול.

הרכב הדירקטוריון

אנו פועלים על פי הנחיות הממשל התאגידי הקבועות בחוק, בתקינה וברגולציה
ומקפידים ליישם את כל ההוראות הרלוונטיות בנושא, לרבות אלה בדבר מניעת ניגוד
עניינים בקרב חברי הדירקטוריון. חובות הדירקטורים כוללות, בין היתר, את חובת
הזהירות, חובות האמון, חובות לשמירה על ממשל תאגידי וחובות נוספות החלות על
הדירקטורים על פי הדין והוראות המפקח על הביטוח.

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

בשנת 2012 כיהנו בדירקטוריון הראל השקעות 10 דירקטורים, 3 מהם הם דירקטורים
חיצוניים. חברי הדירקטוריון נבחרים בהתאם להוראות החוק והמפקח על הביטוח. בין
חברי הדירקטוריון מכהנות שתי נשים - הגברת **ליאורה קבורס-הדר** והגברת **אסתר
דומינסיני**, חמישה מבין חברי הדירקטוריון הם 'בעלי מומחיות חשבונאית ופיננסית',
בהתאם לדרישות חוק החברות, התשנ"ט-1999 והתקנות המחייבות.

בשנת 2011 התקיימו 14 ישיבות מליאת דירקטוריון ובשנת 2012 התקיימו 18 ישיבות.

טוהר מידות
"אנו מייחסים חשיבות
לטוהר מידות בפעולותינו
ובכלל זה למניעת שוחד,
הונאות, שחיתות ומשוא
פנים. אנו נמנעים מלתת
מתנות וטובות הנאה
לגורם כלשהו הנמצא אתנו
בקשרי עבודה או לקבל
ממנו מתנות בתמורה
לעבודתנו או בקשר עם
עבודתנו, במטרה לקדם
את עסקי הקבוצה או את
רווחתנו האישית, למעט
מתנות סמליות מקובלות
בהתאם לנוהלי הקבוצה".

(מתוך הקוד האתי של קבוצת הראל)

ועדות הדירקטוריון

בנוסף לדיוני הדירקטוריון במליאה, פעילות דירקטוריון החברה מתקיימת באמצעות ועדות הדירקטוריון:

ועדת ביקורת

ועדת הביקורת בדירקטוריון הראל השקעות עוסקת, בין היתר, בקביעת תכנית ביקורת הפנים של החברה ושל חלק מהחברות- הבנות ודנה בדו"חות ביקורת של מבקרי הפנים של החברה ושל חלק מהחברות-הבנות. נכון ל-31.12.12 כיהנו בוועדת הביקורת כל הדירקטורים החיצוניים של החברה.

ועדת השקעות

במאי 2012 החליט דירקטוריון החברה למנות ועדת השקעות כוועדה מייצעת של דירקטוריון הראל השקעות. ההחלטה התקבלה לאור החשיבות המכרעת של פעילות ההשקעה שמבוצעת על ידי החברות הבנות של הקבוצה, על תוצאותיה הכספיות ועל הסיכונים להם היא חשופה. הדירקטוריון קבע, כי הועדה תהיה ועדה בעלת סמכויות המלצה, אשר תבחן את פעילות ההשקעה המבוצעת בחברות הבנות וככל שיידרש תגיש לדירקטוריון מסקנות לגבי הפעילות כאמור וכן המלצות לגבי מדיניות ניהול ההשקעות של הקבוצה ושל החברות הבנות שלה. הועדה מונה 3 חברים, ביניהם דירקטור חיצוני אחד.

הדירקטוריון מקבל דיווחים שוטפים על אודות ביצועים בתחום ק"מ"א ואחריות
תאגידית בקבוצה, באמצעות הדירקטורית הגב' קבורס-הדר, אשר מונתה מטעם
הדירקטוריון בשנת 2011 לפקח על תחום האחריות וההנחות.

הועדה לבחינת נאותות הדו"חות הכספיים

תפקידה של הועדה לדון בדו"חות הכספיים ולגבש המלצה לדירקטוריון בנושאים שנקבעו בתקנות. נכון ל-31.12.12 כיהנו בוועדה 4 חברים, מהם 3 דח"צים.

ועדת תגמול

בתקופה המדווחת עסקה ועדת תגמול בעיקר בתכנית מתאר נוספת להקצאת אפשרויות לנושאי משרה ולעובדים בכירים בחברה ובחברות-הבנות שלה, בקביעת האפשרויות שיעמדו במדיניות תגמול נושאי משרה. כמו כן, דנה ועדת התגמול בתנאי ההעסקה של בעלי השליטה וגיבשה את המלצתה לוועדת הביקורת ולדירקטוריון. נכון ל-31.12.12 כיהנו בוועדת התגמול כל הדירקטורים החיצוניים המכהנים בחברה.

ועדת ניהול סיכונים

ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים שהוקמה ב-2012, במטרה לבחון ולנהל את הסיכונים בראיה קבוצתית ובכך להביא לניהול יעיל יותר ובעל ראיה מעמיקה של הסיכונים.

מנגנוני פנייה לדירקטוריון

אנו פועלים בהיררכיה ניהולית מקובלת וכך, נושאים, שאלות ותלונות מועברים מהעובדים אל ההנהלה ובמידת הצורך מההנהלה לדירקטוריון. העברת נושאים מבעלי המניות לדירקטוריון מתבצעת באמצעות מנגנון האסיפה הכללית של בעלי המניות (כאשר אסיפה כללית שנתית מיוחדת אחרונה לשנת 2011 התקיימה ב-19.12.11). בשנת 2012 התקיימו 3 אספות כלליות מיוחדות.

מדיניות התגמול

בחודש דצמבר 2010 אומצה תכנית התגמול לנושאי משרה בכירה, בהתאם להחלטות שהתקבלו על ידי דירקטוריון החברה ועל ידי הדירקטוריונים של הגופים המוסדיים בקבוצה. המדיניות שאומצה נסמכת על העקרונות שנקבעו בחוזר גופים מוסדיים 24-9-2009 שפרסם המפקח על הביטוח ביום 29 בנובמבר 2009, בדבר מדיניות תגמול של נושאי משרה בגופים המוסדיים (להלן בסעיף זה: "חוזר מדיניות התגמול"). זאת, תוך התאמת פרמטרים שונים למאפייני הפעילות של החברה ושל הגופים המוסדיים בקבוצה וליעדים השונים אותם מבקשים הדירקטוריונים לקדם באמצעות המדיניות כאמור. תוכנית התגמול מתייחסת למענקים לנושאי משרה בגין הפעילות השוטפת. עם זאת, יו"ר הדירקטוריון או הדירקטוריון, לפי העניין, רשאים להחליט על מענקים ייחודיים ו/או בגין פעילות שאינה שוטפת ועל מענקים ייחודיים אלו לא יחולו הוראות תוכנית התגמול.

בנוסף, תכנית התגמול קובעת פרמטרים שונים, הן כמותיים והן איכותיים, לגבי סוגי נושאי המשרה השונים, בהתחשב בתפקידם בחברה ובהתחשב ביעדים ארוכי טווח שהתכנית נועדה לקדם. להרחבה נוספת בנושא ניתן לפנות לדו"ח הכספי של הקבוצה לשנת 2011.

ציות ובקרה

מעקב אחר הוראות הרגולציה בזרוע הביטוח והחיסכון ארוך-הטווח

על הטמעת הוראות הדין והרגולציה והמעקב אחר יישומן, אמונה עורכת הדין גרסטל-שמרלינג, קצינת ציות ורגולציה המכהנת בקבוצה. עורכת הדין גרסטל-שמרלינג ושני עובדיה מועסקים במשרה מלאה. המעקב אחר קיום הוראות הדין מתבצע באמצעות שלושה רבדים:

- ביקורות הפנים שנערכות בחברה בהתאם לתכנית ביקורת הפנים; חלק מתכנית הביקורת כוללת ביקורת לגבי עמידה בהוראות דין שונות.
- סיוע בעמידת החברות בקבוצה בקיום הוראות דין ספציפיות כגון קצינת הציות, אחראי לפי חוק איסור הלבנת הון, ממונה לפי חוק למניעת הטרדות מיניות ואחראי ליישום הקוד האתי של החברה.
- עדכונים בדבר הוראות דין חדשות ויישומן - עדכונים לגבי חוזרים חדשים וטיטות חוזרים של המפקח, נעשים באמצעות הפצת החוזרים לבעלי התפקידים הרלוונטיים ווידוא עמם כי הם מיישמים את הוראות החוזרים.
- העדכון והמעקב אחר יישום הוראות דין אחרות, מבוצעים על-ידי היועץ המשפטי של החברה ועל ידי מזכיר החברה.

מעקב אחר הוראות הרגולציה בזרוע הפיננסים

בתחום זה מכהן קצין ציות, האחראי למעקב אחר חוזרים והוראות דין חדשות, להטמעת הוראות הדין והרגולציה ומעקב אחר יישומן וכן לעדכון הנהלים בהתאם לשינויים הרגולטוריים. ב- EMI מכהנת קצינת ציות במשרה מלאה.





תכנית אכיפה פנימית

במהלך שנת 2012 אישר דירקטוריון החברה תכנית אכיפה פנימית - בעקבות הוראות חוק סמכויות אכיפה מנהלית, הן בעבור החברה, הן בעבור החברות בזרוע הפיננסים הכפופות להוראות חוק סמכויות אכיפה והן לגבי הגופים המוסדיים בקבוצה, הכפופים לחוק סמכויות אכיפה של הממונה על אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.

כמו כן, אישרה האסיפה הכללית של החברה תיקון הוראות בתקנון החברה, העוסקות בביטוח ושיפוי דירקטורים ונושאי משרה בחברה, בעקבות כניסתו לתוקף של חוק ייעול הליכי האכיפה ברשות ניירות ערך (תיקוני חקיקה), התשע"א-2011 וכן לאור תיקון 16 לחוק החברות. בעקבות התיקון בתקנון, אישר דירקטוריון החברה בינואר 2012 מתן כתבי שיפוי מתוקנים לנושאי משרה בחברה, לרבות דירקטורים שהינם בעלי השליטה בחברה.

בתקופת הדיווח לא הוטלו על החברה קנסות ו/או סנקציות כספיות בגין אי ציות לחוקים ולתקנות וכן לא ננקטו כנגד החברה צעדים משפטיים בגין פעילות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם. פירוט ההליכים המשפטיים אשר החברה צד להם, ניתן למצוא בדוח הכספי לשנת 2012.

בתקופת הדיווח לא הוטלו על החברה קנסות ו/או סנקציות כספיות בגין אי ציות לחוקים ולתקנות בתחום ההגבלים העסקיים וכן לא ננקטו כנגד החברה צעדים משפטיים בגין פעילות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.

הדרכות בנושא תכנית האכיפה הפנימית

אנו רואים חשיבות רבה ביישום תכנית האכיפה הפנימית והטמעתה בקרב בעלי תפקידים שונים. במסגרת זו גיבשה מחלקת ההדרכה בהראל החל מסוף שנת 2011 תוכנית עבודה, אשר יושמה ברובה בכל החברות בקבוצה במהלך שנת 2012 וכוללת את אבני הדרך הבאות:

- הסברה כללית לכל דרגי הארגון באמצעות הפצת לומדת אכיפה
- הדרכות לעובדים חדשים
- פגישות עם מנהלי אגפים לשם רתימתם להתנעה ויישום התהליך וגיבוש תכנית הדרכה אגפית
- פיתוח תוצרי הדרכה במטרה לייצר תשתיות הדרכה לטובת שימור ידע והדרכת עובדים חדשים
- הדרכות רציפות לעובדים, ימי עיון אגפיים והדרכות נקודתיות בהתאם לאירועים ולהוראות חדשות העומדות להיכנס לתוקף
- הקמת אתר אכיפה בפורטל הארגוני
- קיום הדרכות רענון

מנהלים גם סיכונים

הממשל התאגידי לניהול סיכונים בקבוצה מבוסס על שלושה קווי הגנה, הפועלים בשיתוף פעולה:

- **הקו הראשון** - הנהלות קווי העסקים
- **הקו השני** - גורמי בקרה כמו מנהל הסיכונים, היועץ המשפטי, הממונה על ציות ואכיפה פנימית, מנהל אבטחת מידע, מנהל הכספים והאחראי על ה-SOX
- **הקו השלישי** - ביקורת פנימית

החל מסוף שנת 2012 ניהול הסיכונים של החברה מבוצע מתוך ראייה קבוצתית ומנוהל על ידי מנהלת הסיכונים הראשית של הקבוצה. בהתאם להחלטת דירקטוריון החברה, הוקמה באוגוסט 2012 ועדת דירקטוריון לניהול סיכונים, המהווה כלי של הדירקטוריון לייעול עבודתו, באמצעות דיונים מעמיקים בנושאים הקשורים לניהול סיכונים וגיבוש המלצות לדירקטוריון. אחד התוצרים הראשונים של הוועדה הוא נוהל ממשל תאגידי לניהול סיכונים, שאושר בדירקטוריון בסוף ינואר 2013. הנוהל מפרט את תפקידי האורגנים השונים בחברה בנוגע לאחריותם בהקשר של ניהול סיכונים ואת ממשקי העבודה ביניהם.

אחריות סביבתית



מגזר הביטוח והפיננסים שומר על הסביבה

בעולם הרחב הולכת ומתחזקת ההכרה באחריותם של אנשים וארגונים להתנהלות הסביבתית שלהם ולתוצאותיה. כך מתגבשת **תפישת הקיימות** (sustainability), על פיה פעילות אנושית ועסקית צריכה לקחת בחשבון גם את צרכיהם של הדורות הבאים.

השינויים הסביבתיים המרכזיים כגון שינוי האקלים, זיהום והידלדלות המשאבים המתכלים בכדור הארץ, קשורים אמנם בעיקר לחברות התעשייתיות, אך כיום המגזר הפיננסי בכלל וחברות הביטוח בפרט, מבינות שגם להן תפקיד חשוב בתהליכים הסביבתיים. אסונות דוגמת ההוריקנים "קטרינה" ו"סנדי" אשר הכו בחוף המזרחי של ארצות הברית, השיתו על מגזר הביטוח גל תביעות בהיקף גדול ביותר, אשר חידד אצלן את הצורך בהתעמקות נוספת באתגרים הסביבתיים והאקלימיים. מול אתגרים אלו, נוקט המגזר הפיננסי העולמי (בנקים, בתי השקעות וחברות ביטוח) בפעולות לקידום דפוסי התנהגות סביבתיים, שמטרתם הפחתת פליטות של גזי חממה והאטת ההתחממות הגלובלית. זאת, הן בהקשר של ניהול סיכונים במתן אשראי ובהשקעות, והן בהטמעת שיקולים סביבתיים למוצרים ביטוחיים.

החזון הסביבתי - הראל למען הדורות הבאים

כחברה העוסקת בחסכון לטווח ארוך, בבריאות ובהקניית בטחון פיננסי, אנו רואים כיצד תופעת שינוי האקלים עלולה להוות איום אסטרטגי על האינטרסים הבסיסיים של מחזיקי העניין שלנו ובראשם ציבור לקוחותינו. תופעה זו הולכת ומתעצמת לכדי אחד האתגרים הסביבתיים הגלובליים של זמננו, המשפיע גם על מדינת ישראל. על מנת להתמודד עם אתגר זה, פועלת קבוצת הראל להטמעת עיקרון האחריות הסביבתית בהתנהלות היוםיומית. פעילותנו בתחום זה שואפת להביא לידי ביטוי את עיקרון ה"קיימות", על פיו הקידמה אמורה למלא את צרכי הדור הנוכחי, אך מבלי לפגוע בצרכי הדורות הבאים. זאת, באמצעות מחויבות לניהול מושכל של השימוש במשאבים מתכלים, המשותפים לציבור הרחב ולדורות הבאים.

המדיניות הסביבתית של הראל

מטרת מדיניות האחריות הסביבתית של הראל היא להקטין את ההשפעות הסביבתיות הנובעות מפעילותה. המדיניות מבוססת לא רק על הרגולציה הסביבתית, אלא גם על העקרונות והכללים החלים בתחום ש"מעבר לציות לחוק" (Beyond Compliance). המדיניות מתמקדת בהתנהלות הפנים ארגונית של הראל ובליבה העסקית, תוך זיהוי הזדמנויות לחדשנות הטמונות במשבר הסביבתי.

העקרונות המרכזיים העומדים בבסיס מדיניות האחריות הסביבתית שלנו הינם:

- **מדידת ההשפעות הסביבתיות:** אנו מודדים את ההשפעות הישירות והעקיפות שלה על הסביבה, למשל, באמצעות מדידת טביעת הרגל הפחמנית שלנו.
- **צמצום ההשפעה השלילית על הסביבה:** אנו פועלים לצמצום צריכת המשאבים המתכלים ולהפחתת פליטות גזי החממה כתוצאה מפעילותנו.
- **פיתוח שירותים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי:** כחלק מניהול הסיכונים הסביבתיים, אנו מפתחים מוצרים ושירותים שמעודדים דפוסי התנהגות ידידותיים לסביבה.
- **רתימת עובדים למהלכים סביבתיים:** קידום מהלכים להעלאת המודעות הסביבתית של העובדים על ידי הקניית ידע וכלים בנושאים סביבתיים.
- **דיווח על מכלול ההשפעות הסביבתיות של הקבוצה לכלל מחזיקי העניין שלה:** גבולות הדיווח כוללים את המבנים בהם פועלים עובדי החברה - בית הראל רמת גן, בית הראל פתח תקווה, בית הקריסטל ברמת גן, מחוז חיפה, מחוז ירושלים, משרדי הראל פיננסים (במגבלות יכולות איסוף נתוני הביצועים הסביבתיים בנכסים שאינם בבעלות הקבוצה). מסיבות טכניות, הדיווח לא כולל את משרדי דקלה בבני ברק ובנשר.



מדיניות בתחום ההשקעות האחריות

אנו רואים באחריות סביבתית ערך חשוב בפעילותנו העסקית. כחלק מתפיסה זו, אנו שואפים לשלב שיקולים סביבתיים במדיניות ההשקעות שלנו. במסגרת קבלת ההחלטות לגבי השקעות בהון (אקויטי) של חברות ציבוריות במדד תל אביב 100, תשקול הראל את רמת החשיפה של חברות אלו לסיכונים סביבתיים ובאימוץ מדיניות הסביבתית וזאת ככל שמידע זה יהיה גלוי לציבור במסגרת הדוחות הכספיים של החברות.

פִּעִילֹתֵנו בַּתְּחוּם זֶה שׁוֹאֵפֶת לְהִבָּא לִיָּדִי בִּיָּסוּי אֵת עִיקְרוֹן הַ"קִּיּוּמִי", עַל פִּיּו הַקִּידְמָה אֲמוּרָה לִמְלֵא אֵת צִרְכֵי הַדּוֹר הַנוֹכְחִי, אֲךְ מִבְּלִי לִפְגּוֹעַ בַּצִּרְכֵי הַדּוֹרוֹת הַבָּאִים. זֹאת, בְּאִמְצָאוֹת מְחִיבוֹת לְנִיהוּל מוֹשְׁכָל שֶׁל הַשִּׁימוּשׁ בַּמִּשְׁאֲבִים מִתְכַּלִּים, הַמִּשְׁתּוּפִים לְצִיבוֹר הָרַחֵב וּלְדוֹרוֹת הַבָּאִים.

אנו מבצעים
איסוף נתונים
בנוגע לביצועים
הסביבתיים של
הקבוצה - נתון
צריכת החשמל,
הזלק, המים,
הנייר והערכה
כמויות הפסולת.

השפעות סביבתיות מרכזיות

הפעילות העסקית והלוגיסטית בהראל היא בעלת אופי משרדי ומתאפיינת בשימוש בתאורה, מיזוג אויר, מחשבים, נסיעות בצי הרכב וכמובן שימוש במים, ציוד משרדי מגוון ומזון לסוגיו השונים. על אף שלא מדובר בפעילות יצרנית, גם לפעילות מסוג זה יש השפעה מצטברת על הסביבה, אשר באה לידי ביטוי בעיקר בתחומים הבאים:

- **זיהום אויר:** כתוצאה מפליטות לסביבה מתחנות הכוח בשל צריכת חשמל ובשל צריכת דלק לצי הרכב.
- **פסולת:** כתוצאה מפעילות משרדית, מייצרת הראל מספר סוגים של פסולת: מוצקה (יבשה), אורגנית (רטובה), נייר, פלסטיק ופסולת אלקטרונית.
- **שינוי אקלים:** כתוצאה מהתהליכים הכרוכים בצריכת חשמל, שימוש בדלק, צריכת מים, רכש נייר, יצירת פסולת ועוד, נפלטת גזי חממה (בעיקר פחמן דו-חמצני) המצטברים בשכבה העליונה של האטמוספירה ויוצרים את "אפקט החממה", המונע מקרני שמש עודפות לצאת מהאטמוספירה. תופעה זו באה לידי ביטוי, בין השאר, בהתחממות כדור-הארץ.

ניהול סביבתי

על תחום האחריות הסביבתית בקבוצה ממונה מנהלת האחריות התאגידית. במסגרת תפקידה, היא אחראית על הובלה ויישום של המדיניות הסביבתית, קידום שיתופי פעולה וקישור בין האגפים הרלוונטיים בהראל, קידום הידע הסביבתי בארגון, יצירת קשרים ודיווח על אופן ההתנהלות הסביבתית של הראל למחזיקי העניין, להנהלה ולדירקטוריון. ניהול תחום הסביבה מתבצע בשיתוף פעולה הדוק עם אגף הלוגיסטיקה של הקבוצה.

כחלק מתהליך הניהול הסביבתי ובמטרה לזהות את השפעותיה הסביבתיות ולדווח עליהן, אנו מבצעים איסוף נתונים בנוגע לביצועים הסביבתיים של הקבוצה. איסוף הנתונים כולל את נתוני צריכת החשמל, הדלק, המים, הנייר והערכת כמויות הפסולת.

בנוסף, אנו רואים ברתימת העובדים והמנהלים לנושא הסביבתי, חלק בלתי נפרד מגישת הניהול הסביבתי בקבוצה. על כן, מתקיימים בהנהלת הקבוצה דיונים העוסקים בבנייה ובעדכון המדיניות הסביבתית, בביצועים הסביבתיים, בעדכון התכנית הסביבתית הרב שנתית, בדיווח למחזיקי עניין וכן בהזדמנויות העסקיות הנוצרות כחלק מההתמודדות עם תופעת שינוי האקלים.

כרונולוגיה של אחריות סביבתית

בשנת 2008 התחלנו בתהליך לגיבוש המדיניות הסביבתית של הקבוצה. בשנים 2010 - 2011 החל לפעול "צוות עובדים ירוק", במטרה לקדם מהלכים סביבתיים בתוך הארגון, בשיתוף העובדים. במהלך שנת 2011 המשכנו להתמודד עם האתגר של יישום שיקולים סביבתיים במדיניות ההשקעות, כחלק ממהלך של שימת דגש על השקעות אחראיות. במסגרת זו החלה הקבוצה בשנת 2012 לקיים הדרכות בתחום זה לאנליסטים הרלוונטיים. בעבר, הייתה להראל קרן השקעה ירוקה אחת, אשר השקיעה בתחום הקלינטק. במהלך השנים, בנוסף על הבעלות בקרן, פיתחנו מספר מוצרים ביטוחיים "ירוקים" אשר יפורטו בהמשך.

גם בתחום מדידת הביצועים הסביבתיים עברנו תהליך של העמקה - מאיסוף חלקי של נתונים סביבתיים וביצוע הערכות, למצב בו יש בידינו יכולת למדוד את טביעת הרגל הפחמנית על בסיס נתונים מדויקים יותר.

כחברה העושה שימוש ניכר בנייר וכפופה להנחיות הרגולציה בתחום הביטוח, הושם כבר מתחילת התהליך הסביבתי דגש מיוחד על חסכון בצריכת נייר. תהליך זה שכלל אבני דרך רבות (המפורטות בתת הפרק על חסכון בצריכת נייר), הגיע לשיאו בשנת 2011, עם המעבר למרכזי הדפסה המופעלים באמצעות בקרים וצמצום השימוש במדפסות אישיות.

בכוונתנו להמשיך ולהשתפר בכל הקשור להבנת ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות של החברה, על-ידי שיפור איסוף נתוני השימוש בחשמל, בדלק, במים, בנייר ובייצור פסולת.

במשך השנים לא הוטלו על הקבוצה סנקציות או קנסות על רקע סביבתי.

שינוי אקלים: עוקבים אחר טביעת הרגל הפחמנית

הראל תורמת את חלקה בהתמודדות עם תופעת שינוי האקלים על-ידי מדידה ודיווח מצאי גזי החממה אשר נפלטת כתוצאה מפעילות העסקית והלוגיסטית השוטפת. המדידה והדיווח מהווים את הבסיס לניהול תחום זה. מדידת מצאי פליטות גזי החממה (טביעת רגל פחמנית) של פעילות הקבוצה נערכת לפי עקרונות ה-GHG ממירה את ההשפעות הסביבתיות כתוצאה משחרור כל סוגי גזי החממה הנמדדים של הארגון הנמדד ליחידת מדידה של CO₂e Ton (טון שווה ערך פחמן דו-חמצני). לצורך החישוב, יש צורך בהגדרת גבולות הארגון אשר הוגדרו לפי "שיטת השליטה". שיטת השליטה מכלילה בחישוב מצאי פליטות גזי החממה של החברה לשנה קלנדרית, רק את מקורות הפליטה הנייחים (בנכסים) והניידים (רכבים) בהם יש להראל שליטה תפעולית ישירה. כלומר, במקורות פליטה בהם נוכחים עובדי הראל ויש את היכולת לשנות או להטמיע מדיניות תפעולית. לא נכללים בחישוב, מקורות הפליטה הנייחים הנמצאים בבעלות הקבוצה אבל לא תחת שליטה התפעולית (כמו נכסים מושכרים).

בחישוב טביעת הרגל הפחמנית מובאות בחשבון הפליטות לפי חלוקה לשלושה מכלולים:

- פליטות באחריות ישירה של הראל הנגרמות כתוצאה מצריכת דלק באמצעות צי הרכב של הקבוצה, הכנסת גזי קירור למערכות המיזוג ויצירת שפכים.
- פליטות עקיפות של הראל מצריכת החשמל.

- פליטות עקיפות נוספות שאינן באחריות ישירה של הראל מצריכת מים ונייר וגם מיצירת פסולת.

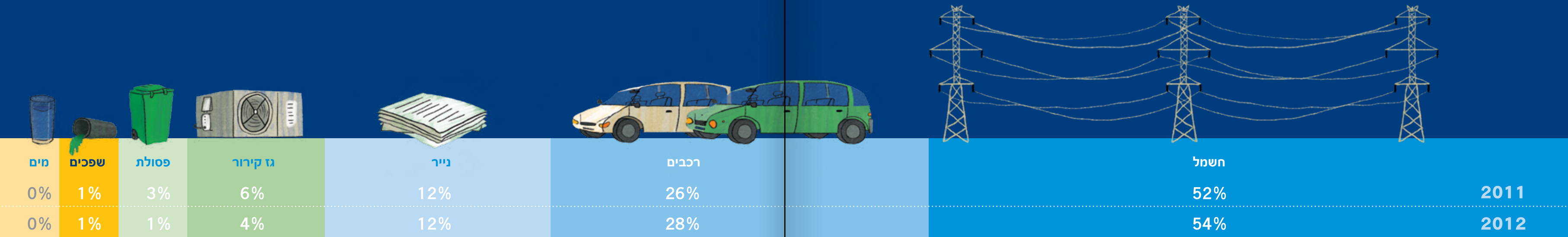
כל זאת במשרדים הממוקמים בשבעה מבנים: בית הראל ברמת-גן, בית הראל בפתח-תקוה, בית קריסטל ברמת-גן, מחוז צפון בחיפה, מחוז ירושלים, משרד EM I בירושלים, משרד הראל פינגסים במגדל משה אביב ברמת-גן. כאמור, מסיבות טכניות, חישוב הפליטות אינו כולל את הפליטות ממשרדי דקלה בבני ברק ובנשר.

בתרשים מטה מפורט סה"כ מצאי פליטות גזי החממה של הראל בשנים 2011-2012. ביחידות מדידה של טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (Co₂e) יחידת המדידה המקובלת המכילה בתוכה את כל גזי החממה הנמדדים).

סיכום פליטות גזי חממה 2011-2012
פליטות CO₂e (טון)



בכוונתנו להמשיך ולהשתפר בכל הקשור להבנת ההשפעות הסביבתיות הישירות והעקיפות של החברה, על-ידי שיפור איסוף נתוני השימוש בחשמל, בדלק, במים, בנייר וב"יצור פסולת.



אנו שואפים
לעיצוב המדיניות
הלאומית של
מדינת ישראל
בהתאחדות עם
שיתוף האקלים.

אנו פועלים בתחום צמצום צריכת החשמל על-ידי מדידת הצריכה האופיינית לנכסי הקבוצה הנכללים בדו"ח זה, זיהוי הזדמנויות לחסכון והתייעלות אנרגטית, בשילוב עם צעדים להעלאת מודעות העובדים ורתימתם לחשיבות הכלכלית והסביבתית שבצמצום צריכת חשמל.

כחלק מהמהלכים לצמצום צריכת החשמל, ערכנו סקר אנרגיה אשר מדד את הצריכה בשנת 2010. הסקר התייחס לבית הראל ובית הקריסטל ברמת-גן ובית הראל בפתח-תקוה. הסקר מפה את צרכני החשמל העיקריים בתחום המיזוג (25 צ'ילרים עיבוי אויר לקירור מים, כ-15מזגנים מפוצלים), התאורה (כ-4,600 גופי תאורה מסוג פלורסנט), המחשוב (כ-2750 עמדות מחשב אישיות, שרתים ו-UPS) והציוד המשרדי (מדפסות ומכונות צילום). הסקר היווה מהלך מקדים לבחירת הצעדים שינקטו לצמצום בצריכת האנרגיה של הקבוצה, כפי שיפורטו לעיל. מעיון בטבלה מס' 2, ניתן להבחין בגידול בצריכת החשמל בשנת 2012 ביחס לצריכה בשנת 2011, גידול זה נבע מהרחבת שטחי המשרדים של קבוצת הראל.

טבלה מס' 2: צריכת חשמל 2011-2012

2012	2011	
10,953,172	9,454,688	צריכת חשמל 2011-2012 (קו"ט)

ממדידת מצאי הפליטות לשנים 2011-2012, ניתן להבחין שגורמי הפליטה העיקריים בהראל הם צריכת החשמל בבנייני המשרדים וצריכת הדלק בצי הרכב. בשני סוגי גורמי

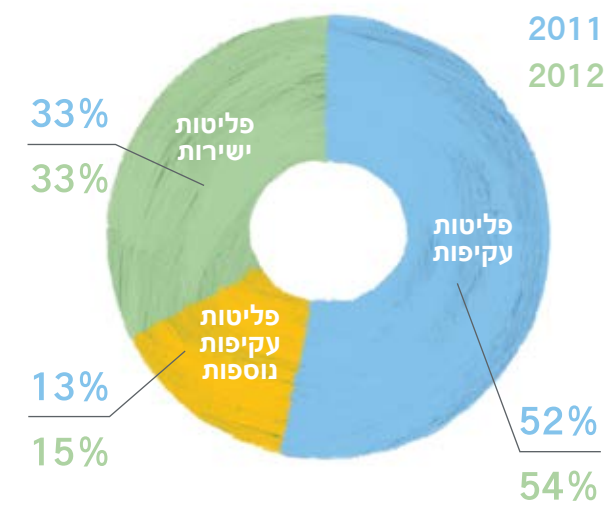
פליטה אלו, ניתן לראות גידול ב-2012 לעומת 2011 עקב הגידול בשטח המשרדים (משטח של כ-41,000 מ"ר ב-2011, לשטח של מעל ל-46,000 מ"ר ב-2012) והגידול בצי הרכב שנגזרו מהגידול בפעילות העסקית. למרות הגידול בפעילות העסקית, ניתן להבחין בגידול קטן בסה"כ של טביעת הרגל הפחמנית של הראל.



שינויים בהרגלי הצריכה: צמצום צריכת החשמל

הפעילות העסקית של קבוצת הראל מתבצעת בבנייני משרדים המהווים צרכני חשמל משמעותיים. הדבר מתבטא בעיקר בצריכת חשמל לתאורה, מיזוג אוויר, הפעלת מחשבים ומכשירים חשמליים שונים.

התפלגות פליטות לפי מכלולים 2012-2011 (CO2e)



צה"ל וחברת החשמל. הראל רואה בדיווח הוולונטרי ביטוי להיותה חברה מובילה במגזר הביטוח בפרט ובמשק הישראלי בכלל. כמו כן, הדיווח הוולונטרי על מצאי פליטות גזי החממה הוא בבחינת צעד ראשון בתהליך הכנת הקבוצה לעתיד, שבו צפוי הדיווח בנושא זה להפוך לחלק בלתי נפרד מהרגולציה הסביבתית.

דיווח למערך הרישום ודיווח פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה

בשנת 2010 הצטרפנו לקבוצה מצומצמת של חברות עסקיות המדווחות באופן וולונטרי למערך הרישום והדיווח פליטות גזי חממה של המשרד להגנת הסביבה, על טביעת הרגל הפחמנית שלהן. עד כה דיווחנו על סך הפליטות לשנת 2010 ולשנת 2011 ואנו חברת הביטוח היחידה שעושה זאת. על הצטרפותנו למערך הרישום והדיווח, קיבלנו אות הכרה (אות שלב 1- דיווח) מהמשרד להגנת הסביבה. בכך, אנו

שותפים לעיצוב המדיניות הלאומית של מדינת ישראל בהתמודדות עם שינוי האקלים.

מערך הדיווח מתבסס על תקנון שנבנה על-ידי המשרד להגנת הסביבה בשיתוף עם מוסד שמואל נאמן בטכניון, תוך דיאלוג עם מחזיקי עניין מהותיים כמו חברות עסקיות,



מנהלת התקשורת וקשרי החוץ בקבוצת הראל מקבלת את אות השר להגנת הסביבה לשנת 2012



מהלכים לחסכון בחשמל

התקנת בקר הספק

בוצעה התקנה ניסיונית של מתקן בקר הספק לתאורה במשרדי הקבוצה בירושלים, בחיפה ובפתח-תקווה. בקר זה מווסת ומייצב את המתח המסופק ומאפשר למערכת החשמל להתנהל על בסיס המתח המינימאלי הדרוש לה. **התקנת הבקרים הביאה לחסכון של 15% בצריכת החשמל** במקומות בהם הותקנו.

גופי תאורה חסכוניים

הוחלפו כל גופי התאורה לגופים חסכוניים בצריכת החשמל (T8) ב-6 קומות בבית הראל ובכל הקומות של בית קריסטל, שניהם ברמת-גן.

כיבוי יזום

מתבצע כיבוי אוטומטי של מזגנים. סגירת מחשבים ומסכים מתבצעת בשלט רחוק.

התקנת בקרי תנועה

במהלך 2012 הותקנו בכל חדרי הישיבות בבית הראל ברמת גן בקרי תנועה, המכבים את החשמל והמיזוג במידה ולא נעשה שימוש בחדרים. במהלך 2013 צפוי להיות מותקן בקר תנועה נוסף באזור התפעולי.

התקנת תריסים

בכל בנייני המשרדים הותקנו תריסים המונעים קרינת שמש עודפת המצריכה שימוש מיותר במיזוג.

נרתמים למאמץ

אנו פועלים להדרכת העובדים לחיסכון בצריכת חשמל ולחיזוק המודעות לחיסכון (באמצעות סגירת חלונות וכיבוי חשמל). במסגרת זו, הוצבו תזכורות לכיבוי תאורה ומיזוג וסגירת חלונות למניעת בריחת מיזוג.

מבט קדימה

במהלך שנת 2013 מתוכננת התקנת מערכת בקרת מבנה בבית הראל המחווגת בפתח-תקווה, לאחר שעברה תהליך אפיון בשנת 2011. בבית הקריסטל ברמת גן מתאפשר בקרת מבנה רק לאחר סיום בניית תוספת הקומות בתחילת 2015.

הנייר כבר לא סובל הכל: מחזור וצמצום שימוש

כחברת ביטוח ופיננסיים המחויבת על-פי חוק לשלוח ללקוחותיה פוליסות ביטוח ודיווחים תקופתיים בדואר, נדרשת הראל לעשות שימוש נרחב בנייר. מפאת הנחיות רגולטוריות בתחום זה מטעם המפקח על הביטוח, בשלב זה לא ניתן לשלוח דיווחים ללקוחות רק באמצעות הדואר האלקטרוני. עם זאת, מוציאה החברה לפועל מהלכים שונים לצמצום צריכת הנייר אשר נמצאת תחת שליטתה, כפי שיפורטו לעיל.

סוגי הנייר הנכללים בדיווח זה:

- **נייר צילום:** נייר A4 ונייר A3 המשמשים לצרכי הדפסה וצילום במכונות הצילום וההדפסה.
- **דיוור שוטף:** דיוור בנושאים שונים (חלקו נובע מדרישות רגולטוריות).
- **דיוור שנתי ורבעוני:** דיווח למבוטחים הנובע מדרישות הרגולציה.
- **מוצרי דפוס כלליים:** מעטפות בגדלים שונים, נייר רץ (זברה) המשמש להפקת פוליסות, נייר מכתבים לשימוש המחלקות השונות וכ- 1,200 סוגים של מוצרי דפוס הכוללים, בין השאר, פוליסות, טופסי דיווח על תביעה, הוראות על חיוב חשבון, ספרונים המפרטים מה כוללת הפוליסה בענפים השונים.

טבלה מס' 3: טבלת נתוני הצריכה של נייר בהראל 2011-2012 (טון)

	נייר צילום	דיוור שוטף	דיוור שנתי ורבעוני	מוצרי דפוס כלליים	סה"כ (טון)
2011	95	85	100	300	580
2012	92	102	100	331	625

בטבלה מס' 3 ניתן להבחין בעליה בצריכת הנייר בשנת 2012 ביחס לשנת 2011. עליה זו נבעה מהגידול במספר המבוטחים ובהתאמה בכמות שליחת הדיוורים המחויבים על פי חוק.

מהלכים לצמצום צריכת הנייר

שימוש בבקרי הדפסה

בראשית 2012 החל שימוש במערכת בקרי הדפסה במדפסות מרכזיות. המערכת מאפשרת עבודה עם מדפסות רשת מחלקתיות ללא בעיות של אבטחת מידע, שכן על המשתמשים להזדהות עם תגי העובד האישיים טרם הדפסת מסמכיהם. המערכת החדשה מאפשרת ניטור מלא של פעולות ההדפסה וקביעת חוקי הדפסה חכמים לצרכי חיסכון בנייר. הרעיון המרכזי הוא לצמצם ככל שניתן את מספרן של המדפסות האישיות, את הסורקים האישיים ואת מכשירי הפקס המפוזרים בארגון ולהכניס במקומם מרכזי הדפסה חכמים שישרתו מספר רב של משתמשים. זאת, תוך צמצום צריכת הנייר, באמצעות ברירת מחדל של הדפסה דו-צדדית. חומרים שנשלחו להדפסה אך לא הודפסו בפועל, נמחקים אוטומטית אחרי 96 שעות. בנוסף, נמדדת כמות ההדפסות של העובדים, מה שהביא לירידת משמעותית בכמות שליחת הוראות להדפסות.

כתוצאה ממהלכים אלה נחסכו נכון לסוף 2012, כ-800,000 דפי נייר לשנה. מהם כ- 60% נחסכו בשל הדפסה דו-צידית והשאר בגין מחיקות עצמיות או מחיקות מערכתיות. הערכת החיסכון היא ביחס לכמות משוערת של גידול בכמות העובדים והיקף העסקים. במהלך שנת 2013, בכוונתנו להתחיל לבצע ניתוח של דפוסי הדפסה. מטרת הניתוח היא לצמצם דפוסי הדפסה בזבזניים, הן ע"י שינוי תהליכי עבודה והן ע"י איתור עובדים שמדפיסים באופן בזבזני.

מיחזור ושימוש חוזר

אנו פועלים להפחתת השימוש בנייר ולהגברת היקף המחזור והשימוש החוזר. במסגרת פעולות אלו פוזרו לעובדים ארגזי איסוף נייר אישיים, המשמשים לניירות טיוטה ולהפניית נייר משומש למכלי המחזור.

דימות הארכיב

פרויקט דימות הארכיב החל בסוף שנת 2011, במטרה לצמצם הוצאות בתחום אחסון המסמכים בארכיון הציבורי. הפרויקט כלל העברת 2,224 ארגזי נייר למיחזור בחברת "אמניר". סה"כ מוחזרו כ- 22 טון

כתוצאה
מההלכים אלה
נחסכו נכון
לסוף 2012,
כ-800,000
דפי נייר לשנה.

נייר.

הימנעות מהדפסת דואר אלקטרוני

לחתימות הדואר האלקטרוני הוספה ההמלצה להימנע מהדפסה מיותרת של הודעות דואר אלקטרוני.

שימוש במכשירי אייפד

מתחילת שנת 2010 הוטמע מהלך של מעבר לשימוש במכשירי אייפד בכל ישיבות הדירקטוריון והנהלת הקבוצה. מהלך זה הביא **לחסכון בנייר המוערך באלפי דפים לכל ישיבה**, היות ובכל ישיבת דירקטוריון משתתפים בין 10 ל-20 חברי דירקטוריון וכמות הדפים בדו"חות עליהם עוברים המשתתפים לקראת כל ישיבה מוערכת במאות רבות של עמודים. מעבר לחיסכון בנייר, הוביל המעבר לשימוש במכשירי אייפד גם לצמצום פליטות גזי חממה, היות ואין צורך בשימוש בשליחים להעברת חומרי ההכנה לקראת ישיבות הדירקטוריון.

טבלה מס' 4:

נתוני פינוי נייר למיחזור

2011-2012

פינוי נייר למחזור (טון)	
2011	169
2012	95



יש לנו אנרגיה לצמצם בדלק

מהלכים לצמצום צריכת הדלק

צמצום השימוש ברכבי החברה

הראל מחזיקה צי רכב לצרכיה העסקיים. כחלק מהמאמץ לחסוך בצריכת הדלק, נמצאת החברה בימים אלה בתהליך, שבמסגרתו מוצע לעובדים הזכאים להחזקת רכב, לוותר על רכב הליסינג שברשותם. בתמורה, מקבלים עובדים אלה תגמול במשכורתם. **נכון לסוף שנת 2012, כ-8% מהזכאים להחזקת רכב ויתרו על רכבם תמורת כסף. כמות הדלק שנחסכה מוערכת ב- 80,000 ליטר בשנה.**

טובים השניים מהארבעה -

מגיעים באופניים לעבודה

על-מנת לעודד תחבורה לא ממונעת של עובדי הראל על-פני שימוש ברכבים, הוצבו במהלך שנת 2012 שני מתקנים לקשירת אופניים בכניסה לבית הקריסטל ומתקן נוסף בסמוך לכניסה לבית הראל בר"ג.

טבלה מס' 5:

צריכת דלק 2011-2012

דלק 2011-2012 (ליטרים)	
2011	1,716,078
2012	1,793,642

מטבלה מס' 5 ניתן ללמוד על עליה בצריכת הדלק של צי הרכב ב- 2012 לעומת 2011 (גידול של 4.5%). את העלייה בצריכת הדלק ניתן להסביר בעליה של 5.8% במספר הרכבים עקב התרחבות הפעילות העסקית. הפער בין הגידול בצריכת הדלק (4.5%) לבין הגידול במספר הרכבים (5.8%) יכול להעיד על התייעלות בצריכת הדלק של בעלי הרכבים הצמודים.

צריכת מים:

טיפת מודעות = חסכון גדול

מתוך מודעות למשבר המים הלאומי, אנו נוקטים בפעולות לצמצום צריכת המים במתקנינו:

- שימוש בניאגרות דו-כמותיות
- התקנת "חסכמים" על הברזים
- הצבת תזכורות לחיסכון במים במטבחונים ובחדרי השירותים

מתוך סה"כ צריכת המים של הקבוצה, ניתנים למדידה המים הנצרכים בבית הראל ברמת-גן, בית הקריסטל ברמת-גן ובבית הראל בפתח-תקווה. בשאר המקומות משרדי הראל מהווים חלק מנכס שאינו בבעלות מלאה של הראל ולכן יש קושי באיסוף נתוני הצריכה המדויקים. בתרשים מס' 6 ניתן להבחין שהייתה ירידה בצריכת המים ב- 2012 ביחס לצריכה ב- 2011 וזאת למרות העלייה במספר העובדים.



ב-2012 ה'א'ה ירדה

בצריכת המים ביחס לצריכה

ב-2011 וזאת למרות העלייה

במספר העובדים.



2011

2012

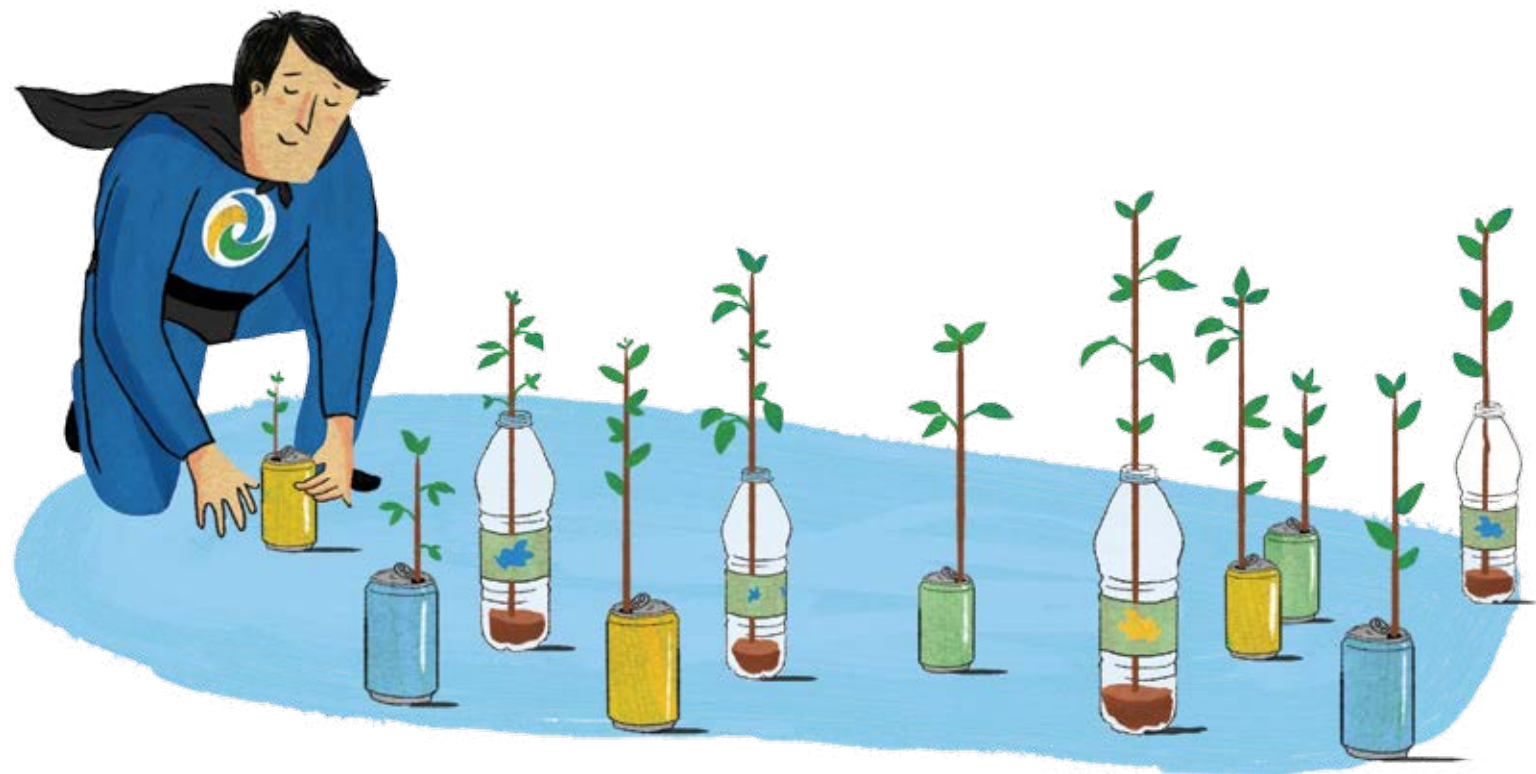
צריכת מים 2011-2012

תרשים מס' 6

מהפך בדרך אל הפח - צמצום היקף הפסולת

אנו פועלים באופן מתמיד לצמצום היקף הפסולת המיוצרת על ידינו ולהפנייתה למחזור. סוגי הפסולות העיקריים המטופלים באופן אחראי בהראל הם: פסולת אלקטרונית, פסולת נייר, פסולת בניין, מכלי חוק הפיקדון (פלסטיק, זכוכית ופח), תרופות ישנות, בגדים משומשים וסוללות.

איסוף נתונים מדויקים בנוגע לפסולת המפונה (על בסיס נתוני משקל מדויקים), התאפשר רק עבור בית הראל בפתח תקווה, היות והפסולת מפונה על-ידי קבלן של עיריית פתח-תקווה, המעביר את דו"חות משקל הפסולת שפינה להראל. בשאר מתקני הקבוצה הפינוי מבוצע ישירות על ידי הרשויות המקומיות, שאינן מדווחות להראל על משקל הפסולת המפונה ממתקניה. בטבלה מס' 7 המופיעה בעמוד הבא ניתן להבחין בירידה בכמות הפסולת שפונתה מבית הראל בפתח-תקווה. אחת הסיבות לצמצום זה הוא שב-2011 חלק ניכר מהפסולת שפונתה היה פסולת בניין, כתוצאה מתהליך של שיפוץ הבניין והוספת קומות.



“למדוש +”

ביטוח מקיף לרכובי אופניים המעודד רכיבה על אופניים - כלי תחבורה ידידותי לסביבה. הפוליסה מעניקה כיסוי רכוש לאופניים יחד עם כיסוי תאונות גופניות רחב לרכוב ולמשפחתו, כולל גם כיסוי לתאונות שלא התרחשו בעת הרכיבה. הפוליסה מותאמת לצרכיו של הרכוב ומשלבת כיסוי לתאונות בעת רכיבה תחרותית, הרחבת הכיסוי בחו"ל ופיצוי מוגדל לרכוב בגין תאונה שהתרחשה בעת הרכיבה.

עובדי הראל מתגייסים לשירות הסביבה

לצד הטמעת נהלים, מדידת הביצועים הסביבתיים והנחת תשתית לוגיסטית לצמצום ההשפעה השלילית על הסביבה, אנו פועלים על-מנת לרתום את עובדינו לקידום צעדים של אחריות סביבתית. לצורך כך הוקם בשנת 2011 “**צוות ירוק**” **חוצה-ארגון, המורכב ממנהלים ומעובדים המחויבים לשמירה על הסביבה**. הצוות הוקם על מנת לשתף את העובדים במהלכים המתוכננים בתחום הסביבתי. חברי הצוות סייעו בפיתוח שומר מסך שהופיע במחשבים שאינם בשימוש פעיל ואשר מציע מבוחר טיפים סביבתיים רלוונטיים לעבודה ולחיים הפרטיים. כמו-כן, הובילו נציגים מהצוות הכנת תכנית לתדרוך חברת הניקיון במטרה לצמצם את השימוש בשקיות אשפה ובנייר מגבת, בבית הראל ברמת-גן.

“הנחה ירוקה”

במסגרת יוזמה זו לעידוד צרכנות ירוקה, אנו מעניקים הנחה קבועה לכל לקוח אשר יבטח רכב היברידי. רכבים היברידיים נחשבים לחסכוניים וידידותיים לסביבה שכן הם משלבים מנוע בנזין רגיל ומנוע חשמלי ובכך מפחיתים את צריכת הדלק ופליטת הגז באופן משמעותי. ההנחה מוענקת ללקוחות קיימים ולמצטרפים חדשים והיא חלה על כל דגמי הרכבים ההיברידיים המשווקים כיום בישראל ותחול גם על דגמים חדשים שישווקו בעתיד.

“אפגרייד 10,000”

ביטוח רכב המבוסס על עיקרון של “נוסעים פחות, משלמים פחות”. נהגים הנוסעים פחות מ- 10,000 ק”מ בשנה זוכים ל- 20% הנחה נוספים בביטוח המקיף. ההנחה במסגרת ביטוח רכב “אפגרייד 10,000” מתווספת לכל ההטבות להן זכאים המבוטחים בביטוח אפגרייד, וכל זאת בנוסף לשירות אישי של סוכן הראל לאורך כל תקופת הביטוח. במקרה של תביעה בגין נזק לרכב, מתבצעת בדיקה על ידי השמאי של מספר הק”מ שנסע הרכב מיום תחילת תקופת הביטוח ועד ליום האירוע. במחלקת התביעות, מתבצעת בדיקת הק”מ המותרים לפי מספר החודשים שעברו מתחילת תקופת הביטוח ועד למועד האירוע בחישוב יחסי של 833 ק”מ לחודש. כל עוד מספר הק”מ במועד האירוע נמצא בתחום שבין מספר הק”מ ההתחלתי בתוספת הק”מ המותרים, יחויב המבוטח בהשתתפות העצמית הרגילה הנקובה במפרט. בכל מקרה אחר, נגבית השתתפות עצמית מוגדלת פי 3.

מהלכים לצמצום היקף הפסולת

טיפול בפסולת אלקטרונית

אנו מפנים פסולת אלקטרונית ומדיה מגנטית לפירוק ומחזור באופן אחראי. בשנת 2011 פונתה פסולת אלקטרונית במשקל של כ- 10,535 ק”ג. בשנת 2012 פונתה פסולת אלקטרונית במשקל של כ- 6,060 ק”ג.

מיכלי חוק הפיקדון

בשנת 2011 התחלנו באיסוף מסודר של מכלי חוק הפיקדון (בקבוקי פלסטיק, זכוכית ופחיות הנכללים בחוק הפיקדון) המופנים למחזור בשיתוף “אסופתא”.

קנקלי פלסטיק

נאספים באופן מסודר מבית הראל רמת-גן, בית הקריסטל, בית הראל פתח תקוה, משרדי מחוז ירושלים, משרדי מחוז צפון, משרדי הראל פינגסים ודקלה.

בגדים ישנים

בבית הראל ברמת גן קיים מתקן לאיסוף בגדים, אליו יכולים העובדים להביא בגדים שאינם בשימוש, במקום להפכם לפסולת המובלת לאתרי ההטמנה.

מבט קדימה:

במהלך שנת 2012 הוצבו מתקנים לאיסוף תרופות שאינן בשימוש בבית הראל ברמת-גן, בית הקריסטל, בית הראל פתח תקוה, משרדי מחוז ירושלים, משרדי מחוז צפון, משרדי הראל פינגסים ודקלה.

בשבילנו, אחריות סביבתית היא הזדמנות עסקית

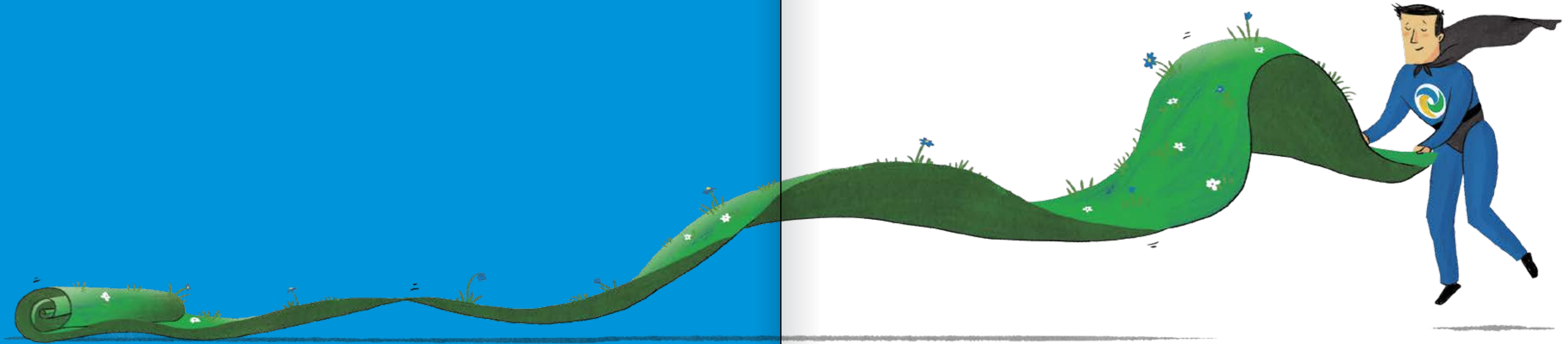
פוליסות הביטוח המקובלות בישראל, מבוססות ברובן על תנאים אשר התגבשו בשנות השמונים והתשעים ואינן כוללות התייחסות מפורשת לנושאים הסביבתיים. בשנים האחרונות החלו חברות ביטוח בארץ ובעולם לעדכן את הפוליסות, באמצעות התייחסות מפורשת לאסונות ומקרי ביטוח העלולים להיגרם כתוצאה משינויי אקלים וכן לשווק מוצרי ביטוח המעודדים שמירה על הסביבה. כחלק ממגמה זו אנו מציעים מספר מוצרי ביטוח המעודדים אורח חיים ידידותי לסביבה. נתח המוצרים הנמצאים בקטגוריה זו הינו כ 0.7% מסך פעילות הביטוח האלמנטארי בהראל:

“אדירה ירוקה”

יוזמה מקורית וייחודית בתחום האנרגיה החלופית - הפוליסה הירוקה הינה נספח הרחבה ראשון מסוגו בישראל לביטוח מתקנים ביתיים לייצור חשמל מאנרגיה סולארית. הנספח מצורף לביטוח מבנה הדירה או הבית, כתוספת לכיסויים הקיימים בפוליסת ביטוח הדירה, ומעניק כיסוי ביטוחי למתקן “פוטו וולטאי” ביתי לייצור חשמל (מתקן P.V). מתקן ה-P.V מותקן על גג מבנה הבית, ומשמש להפקת חשמל מאנרגיית השמש, הנמכר לחברת החשמל. הביטוח הייחודי של הראל כולל כיסויים במתכונת “כל הסיכונים” ובכללם נזקי טבע, אובדן, גניבה ושבר, וכן כיסוי לאובדן הכנסות עקב השבתת אספקת החשמל מהמתקן לחברת החשמל.

טבלה מס' 7: נתוני פסולת מבית הראל בפתח-תקוה 2011-2012

פסולת 2011-2012 (טון)	
2011	88
2012	59



"הנהלת החברה רואה חשיבות ביצירת שרשרת אספקה אחראית ומעוצמת התקשרויות עם ספקים "ירוקים" הפועלים למעור ההשפעות הסביבתיות של העסק אותו הם מנהלים, על פני ספקים שאינם מתחייבים לכך. באמצעות כוח הקנייה של הארגון, נוכל להביא לשינויים ושיפורים סביבתיים וחברתיים ברמה המקומית והגלובלית כאחד ולקחת חלק במאמץ הכלל ארצי של מעבר למדיניות 'ירוקה'."

- מתוך מדיניות הרכש הירוק

כ-1,000 מ"ר. בנוסף, מותקנים בבנייני הראל שטיחי כניסה של חברת Mountville - השטיחים מיוצרים מחומרים ממוחזרים ובטכנולוגיות מתקדמות, בכפוף לתקינה המתקדמת ביותר בכל הנוגע לנושא איכות הסביבה.

התקנת חלונות חוסמי קרינה

במסגרת שיפוץ בית הראל בפתח-תקוה הותקנו חלונות עם זיגוג חוסם קרינה, המפחיתים את קרינת השמש הישירה ובכך מצמצמים את הצורך במיזוג אוויר בימי הקיץ. החלונות הותקנו בקומת הקרקע ובקומות 1 ו-2.

מדיניות הרכש הירוק

כחלק מתפיסת האחריות הסביבתית של הראל והחשיבות שאנו מייחסים ליצירת שרשרת אספקה אחראית, גיבשנו במהלך שנת 2012 מדיניות רכש ירוק. בבסיס המדיניות ניצבת העדפת התקשרות עם ספקים שבידם תכנית סביבתית כתובה ו/או מחויבות לאחריות סביבתית ו/או חלופות ידידותיות לסביבה, כקריטריון נוסף על אלה הנבחנו כיום (עלות + קריטריונים ערכיים אחרים). מדיניות הרכש הירוק בהראל תיבחן ותעודכן מעת לעת, בהתאם לצרכים ולמציאות המשתנה. להלן קישור למדיניות הרכש הירוק כפי שמופיעה באתר החברה: www.harel-group.co.il/wps/portal

עובדי הראל משתתפים בסקר סביבתי

בנוסף, במהלך שנת 2012 השתתפו כ-660 עובדים בסקר סביבתי של מכון ויצמן ואוניברסיטת תל-אביב, כחלק מעבודת הדוקטורט של הגב' ענת לוי, ובכך תרמו לחקר הבנת הנושא הסביבתי. בזכות שיתוף פעולה זה, נתרם לילדי בית הספר "קוממיות" בבני ברק סיור מודרך בגן הזואולוגי של תל אביב.

משרדים ידידותיים לסביבה

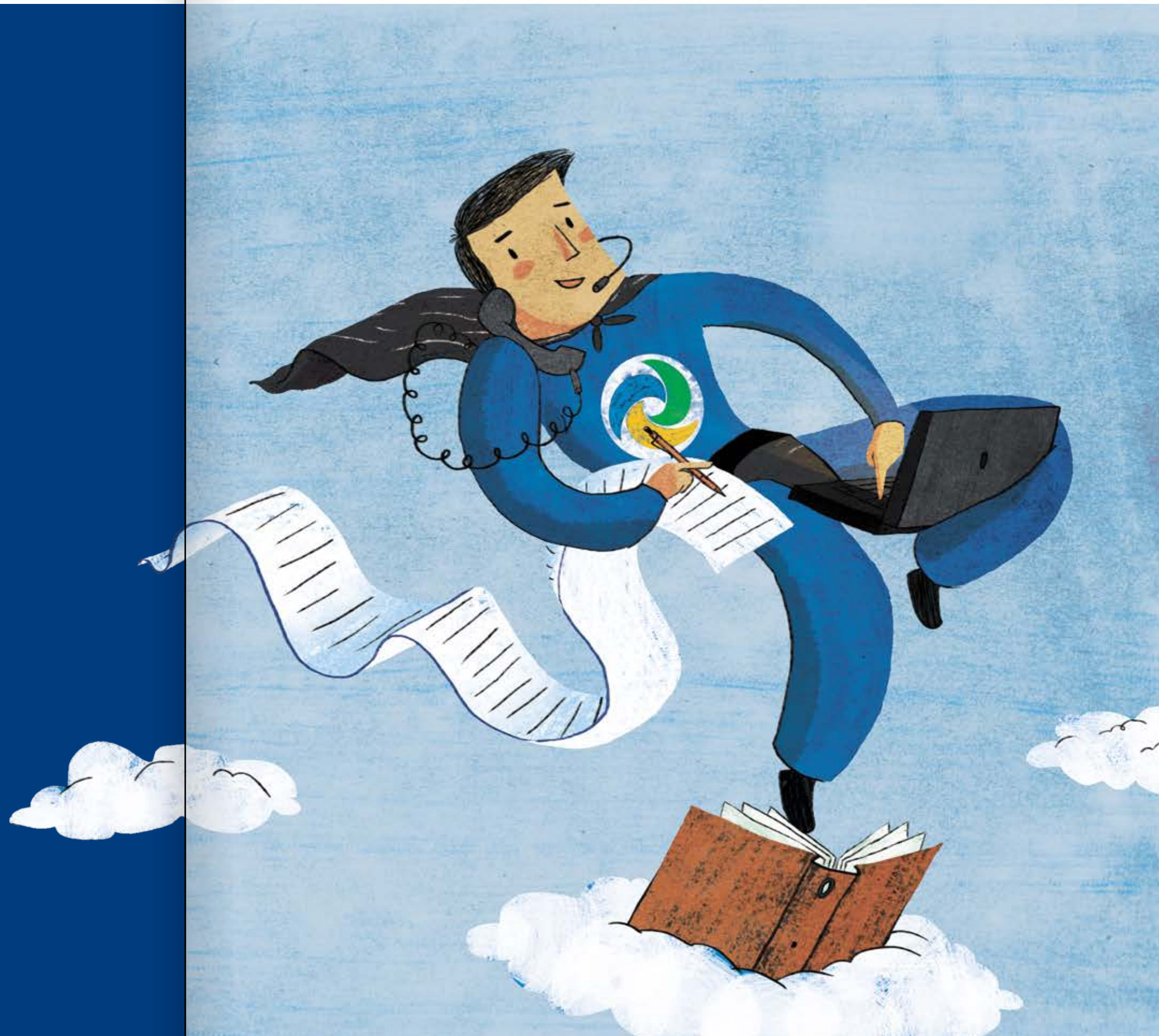
שימוש במוצרי ניקיון ידידותיים לסביבה

החל משנת 2012 מתבצע הניקיון במשרדי הראל באמצעות מוצרים ידידותיים לסביבה המתפרקים (Biodegradability) לאחר תום השימוש לפי תקנות האיחוד האירופאי (EU Ecolabel).

התקנת שטיחים "ירוקים"

במשרדי הקבוצה נעשה שימוש באריחי שטיחים של חברת Interface - חברה שפועלת לצמצום הנזק הסביבתי מייצור ומשיווק השטיחים בשם עקרון ה"קיימות". בבית הקריסטל ברמת גן הותקנו כ-90 מ"ר של שטיחים. כמו-כן, הותקנו כ-2,100 מ"ר בבית הראל ברמת גן וכ-1,200 מ"ר בבית הראל בפתח-תקוה. בהמשך, מתוכננת רכישה נוספת של אריחי שטיחים עבור בית הראל ברמת-גן, בהיקף של

אודות קבוצת הראל



הראל השקעות



קבוצת הראל - מבנה ארגוני

הראל השקעות בביטוח ושירותים פינוסים בע"מ

החברה נסחרת בבורסה של תל אביב, במסגרת מדד ת"א 100 ומדד ת"א 75.

מי אנחנו?

הפתרונות שלנו

אנו מספקים פתרונות ביטוח ופינוסים מקיפים ובכללם: ביטוחי בריאות (בריאות, ביטוח סיעוד, ביטוח שיניים וביטוח נסיעות לחו"ל), ביטוחים כלליים (ביטוח רכב, ביטוח דירות, ביטוח חבויות, ביטוח משכנתאות, וביטוח אשראי), ביטוחי חיים, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות השתלמות, קרנות נאמנות, ניהול תיקי השקעות, תעודות סל ושירותים פינוסים נוספים.

הלקוחות שלנו

לחברות המוחזקות בידי הקבוצה מספר רב של לקוחות, ביניהם לקוחות פרטיים, סוכנים, יועצים בבנקים, חברות פרטיות וציבוריות, לקוחות מוסדיים מקומיים וזרים, רשויות וכו'.

העובדים שלנו

מספר עובדי הקבוצה נכון ליום 31.12.2012 הינו 4,025, לעומת כ-3,840 עובדים בשנת 2011.

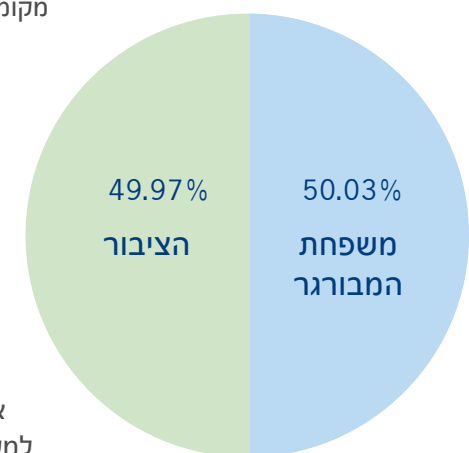
היקף הפעילות שלנו

מהווה 20% משוק הביטוח והפינוסים בארץ.

הניסיון שלנו

אחרי 75 שנה, הידע שלנו מתורגם למקצוענות, מחויבות ואחריות.

בעלי מניות קבוצת הראל ביטוח ופינוסים



הראל במספרים

נתונים כלכליים (נכון ליום 31 בדצמבר 2012)

להלן נתונים כלכליים מרכזיים המשקפים את היקף פעילותה של חברת הראל בשנות הדיווח:

2011	2012	2011	2012
45- מיליון ₪	703- מיליון ₪	12.4- מיליארד ₪	13.9- מיליארד ₪
הרווח הכולל של הקבוצה	הרווח הנקי של הקבוצה	סך הפרמיות שהורווחו ודמי התגמולים	
3.51- מיליארד ₪	4.15- מיליארד ₪	101.4- מיליארד ₪	119.1- מיליארד ₪
ההון העצמי של הקבוצה המיוחס לבעלי המניות	היקף מאזן	סך הנכסים המנוהלים על ידי הקבוצה, בביטוח, קרנות פנסיה, קופות גמל, קרנות נאמנות ושירותים פיננסיים	
54.9- מיליארד ₪	63.4- מיליארד ₪		

דרוגים שהתקבלו בתקופה המדווחת במהלך שנות הדיווח זכינו בדירוגים מקצועיים בתחומי פעילותנו וכן בתחום האחריות התאגידית:

הראל ביטוח מצטיינת בשירות
בחודש מרץ 2012 דורגנו במקום הראשון מבין חברות הביטוח הגדולות, בסקר השירות המקיף של לשכת סוכני הביטוח בישראל, כנותנת השירות הטובה ביותר בתחום ביטוחי החיים, הפנסיה, הבריאות והסיעוד - בפעם השמינית ברציפות.

דירוג נבחרי השנה של עיתוני הביטוח, הפנסיה והפיננסים וקוראי "עדיף"
בשנת 2012 נבחרה הראל כחברת הביטוח הטובה ביותר עם השירות הטוב ביותר - זו השנה השנייה ברציפות.

דירוג חברות הביטוח מטעם לשכת סוכני הביטוח
בסוף שנת 2012 דורגנו במקום הראשון מבין חברות הביטוח הגדולות בדירוג לשכת סוכני הביטוח, על הענקת השירות והיחס הטוב ביותר לסוכנים.

אות המצוינות להשקעה בקהילה
בחודש יוני 2012 קיבלה הראל את "אות המצוינות להשקעה בקהילה". האות הוענק על ידי קבוצת D&B וארגון מתן לחברות הבולטות בהשקעה בקהילה.



טקס הענקת תעודת נותנת השירות הטובה ביותר להראל בביטוח חיים, פנסיה, בריאות וסיעוד.
מימין לשמאל: רוני שטרן - מ"מ וסגן נשיא לשכת סוכני הביטוח, מישל סיבוני - מנכ"ל הראל חברה לביטוח, אודי כץ - נשיא לשכת סוכני הביטוח בישראל (צילום: ארן דולב)

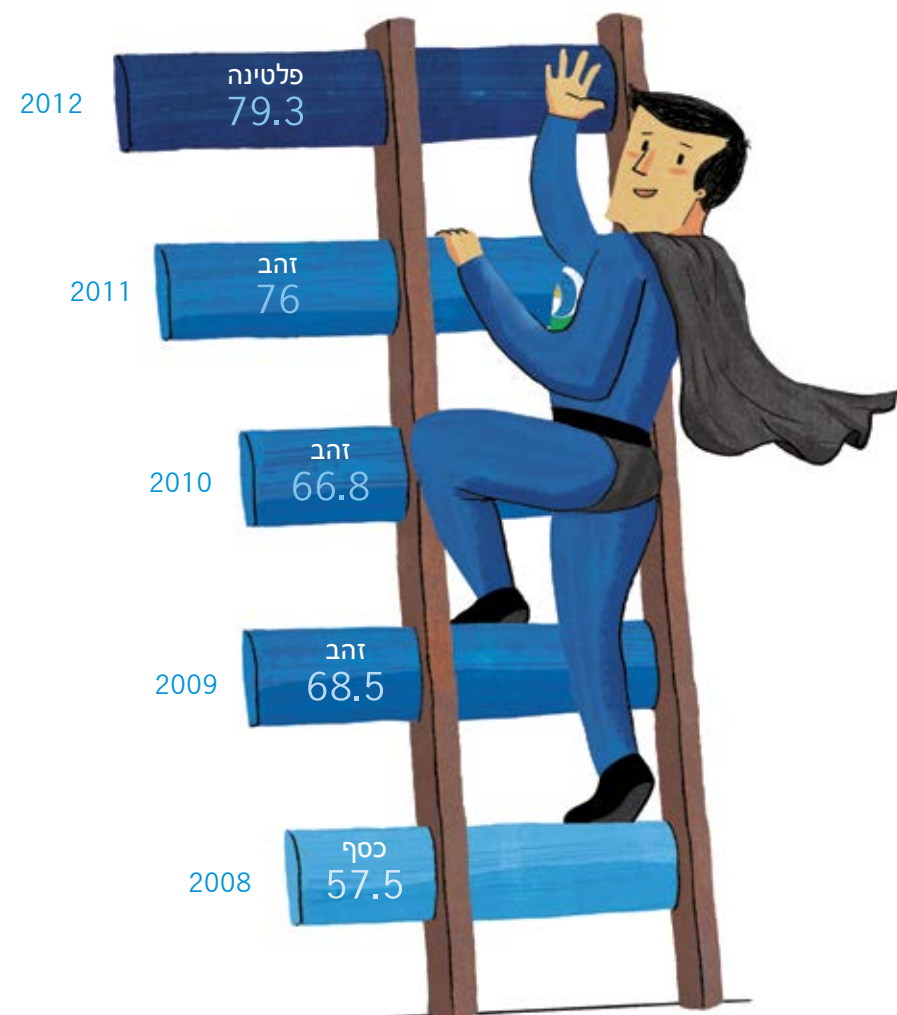
דירוג מעלה

מעלה הוא ארגון גג המוביל בישראל תהליכים לפיתוח ויישום אסטרטגיות של אחריות תאגידית כגישה עסקית. הראל משתתפת בדירוג משנת 2006 ומאז, שיפרה בעקביות את תוצאותיה. בדירוג 2011 דורגנו בקבוצת הזהב ובדירוג 2012 בקבוצת הפלטינה.

אות השר להגנת הסביבה

בשנים 2011 ו-2012 הוענק לקבוצת הראל אות השר להגנת הסביבה, בגין הצטרפות למערך הוולונטרי לדיווח ולרישום פליטות גזי חממה הנובעים מפעילותה בשנת 2010 ו-2011.
אנו הראשונים מבין חברות הביטוח בישראל שביצענו בדיקה של "טביעת כף הרגל הפחמנית" והראשונים לקחת חלק בפרויקט וולונטרי וראשוני מסוגו בישראל, בו השתתפו 21 חברות מהגדולות במשק, כמפורט בפרק האחריות הסביבתית.

הראל בדירוג מעלה בשנים 2008-2012 כולל ציון כללי



אנו הראשונים מבין חברות הביטוח בישראל שביצענו בדיקה של "טביעת כף הרגל הפחמנית" והראשונים לקחת חלק בפרויקט וולונטרי וראשוני מסוגו בישראל, בו השתתפו 21 חברות מהגדולות במשק.

מֵאֵרֶת הַדּו"ח אֶחָשׁוּל בְּאֹפֶן שֶׁקוֹל מֵהֵימָן וְכוֹלֵלֵנִי
עַד כֹּמֶה שֶׁנִּיתַן אֶת פְּעֻלָּתוֹ קְבוּצַת הָרָאֵל בְּתַחֲמוֹמִים
הַמְפֹרְטִים בּוֹ, בְּכַדִּי לֹאֲפֹשֶׁר לִמְחַזְקִי הָעֲנִיִן שֶׁל
הַקְבוּצָה לִקְבֹּל תַּמוּנָה כּוֹלֵלֶת עַל פְּעִילֹת הַקְבוּצָה
בְּתַחֲמוֹם הָאֲחֵרִיוֹת הָאֲגִידִית.

אודות הדו"ח

דו"ח זה הינו דו"ח האחריות התאגידית הראשון שמפרסמת קבוצת הראל והדו"ח הראשון שמפרסמת חברת ביטוח בישראל. הדו"ח סוקר את הפעילות העיקרית שביצעה הקבוצה בישראל בתחומי הקהילה, הסביבה, האתיקה והמשאב האנושי במהלך השנים 2011 ו-2012.

מטרת הדו"ח לחשוף באופן שקוף, מהימן וכוללני עד כמה שניתן את פעולות קבוצת הראל בתחומים המפורטים בו, בכדי לאפשר למחזיקי העניין של הקבוצה לקבל תמונה כוללת על פעילות הקבוצה בתחום האחריות התאגידית. הדו"ח מכון בעיקר לעובדים, ללקוחות החברה, לשותפיה העסקיים והקהילתיים ולבעלי המניות בקבוצה.

בכוונתנו להמשיך ולדווח בתחום האחריות התאגידית אחת לשנתיים, תוך שאיפה לשיפור מתמיד וצמיחה משמעותית בעשייתנו בתחום. הדיווח מתייחס לקבוצת הראל, כפי שהיא מוצגת בפרק "אודות קבוצת הראל". הנתונים בדו"ח זה מתארים בעיקר את פעילות הקבוצה בחברות ובבנייני המשרדים אשר נמצאים בבעלות מלאה והמשמשים את הקבוצה בפעילותה השוטפת בישראל. עם זאת, בהתחשב בכך שמדובר בדו"ח ראשון, חלק מן הנתונים מתייחסים לחברת הראל ביטוח בלבד וזאת בשל הקושי באיתור הנתונים מהחברות הבנות.

הדו"ח נכתב על פי הנחיות ה-GRI (Global Reporting Initiative) G3.1 - בהתאם לדרגת דיווח B, ללא תהליך אשרור

חיצוני. הנהלת הקבוצה בחרה לדווח על הנושאים שזיהתה כמהותיים ביותר מבחינתה לתחום האחריות התאגידית, בהתאם לעקרון המהותיות (materiality) ולהשפעותיהם על מחזיקי העניין שלה.

הנתונים המוצגים בדו"ח נאספו במהלך שנת 2012 ותחילת 2013 בתהליך שכלל ראיונות עם עובדים ומנהלים וכן ניתוח דו"חות וחומרים אחרים של הקבוצה. עבודת איסוף הנתונים, כפי שהוצגה בדו"ח, מהווה נקודת פתיחה לשיפור עתידי.

באשר לפרק הסביבתי, בעוד שישנם נתונים כמו למשל צריכת הדלק השנתית של צי הרכב, אשר היו פשוטים יחסית לאיסוף במתכונתם הגולמית, ישנם נתונים אחרים אשר הצריכו עבודת שטח, מיון ועיבוד של הנתונים. נתוני צריכת החשמל נאספו מתוך דו"חות שוטפים של "גדיר הנדסה" המבצעת מעקב אחרי חשבונות החשמל של קבוצת הראל. נתוני הנייר התקבלו ממחלקת הרכש לאחר הגדרה של קטגוריות הנייר העיקריות בהן נעשה שימוש שוטף. נתוני הפסולת נמדדו רק בבית הראל בפתח-תקוה, שם מתבצעת שקילה מדויקת של כמויות הפסולת. נכון לכתובת הדו"ח אין אפשרות למדוד את היקף הפסולת בשאר משרדי הראל הנכללים בגבולות הדיווח. נתוני צריכת המים נלקחו מתוך חשבונות המים השוטפים. בהמשך לעבודת איסוף הנתונים הסביבתיים, בוצע חישוב טביעת הרגל הפחמנית של הקבוצה, אשר הסתמך על הנחיות ה-GHG (Green house Gas Protocol) המהווה תקן וולונטרי המקובל בעולם לסוג עבודה זו.

אנו מאמינים כי הדו"חות הבאים שתפרסם הקבוצה יכללו נתונים רבים יותר על כל חברות הקבוצה ובסוגיות רבות יותר ויאפשרו למחזיקי העניין להמשיך ולקבל מידע מדויק ומפורט על פעילותנו. בעתיד נשאף גם לחבר את הידילוג המתקיים באופן שוטף עם מחזיקי העניין שלנו, לתהליך כתיבת דו"ח האחריות התאגידית.

פרטים נוספים ניתן למצוא בדו"חות הכספיים של הקבוצה לשנים 2011 ו-2012 הנמצאים באתר האינטרנט של הקבוצה תחת הכותרת 'אודות הראל' - בלשונית 'קשרי משקיעים'.

הדו"ח נכתב בסיוע היועץ עברי ורבין וצוותו.

אנו מבקשים להודות לכל אלה אשר טרחו וסייעו באיסוף המידע לדו"ח, בנייתו ובכתיבתו ומזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה, הארה או בקשה הקשורה לדו"ח.

אנשי קשר לשאלות באשר לדו"ח ותוכנו:
מרב רטן-בית דגן - מנהלת תקשורת וקשרי חוץ
המרכזת את תחום האחריות התאגידית בקבוצת הראל
טלפון: 03-7549400
meravra@harel-ins.co.il

אלינור זונשיין - מנהלת אחריות תאגידית
טלפון: 03-7549091
eilnorzo@harel-ins.co.il

עברי ורבין, יועץ לאחריות תאגידית
טלפונים: 03-5600153, 050-5539121

סעיפי הדיווח של דו"ח אחריות תאגידית
לפי עקרונות ה-GRI (Global reporting initiative)

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/סיבת השמטה	הערות
1. פרופיל ואסטרטגיה				
1.1	דבר האיש הבכיר ביותר בארגון לגבי הרלוונטיות של אחריות תאגידית וקיימות לארגון ולאסטרטגיה שלו.	מלא	4-5	
1.2	תיאור ההשפעות, ההזדמנויות והסיכונים העיקריים, בהתייחס לשני היבטים: השפעות הארגון על קיימות ועל מחזיקי העניין. השפעות של מגמות, הזדמנויות וסיכונים בנושא קיימות על הארגון.	מלא	4-5, 52	
2. פרופיל הארגון				
2.1	שם הארגון	מלא	כריכה	
2.2	תיאור השירותים העיקריים	מלא	68	
2.3	מבנה תפעולי וארגוני של החברה, לרבות חטיבות, חברות מוחזקות וכו'.	מלא	69	מידע נוסף באתר החברה
2.4	המיקום הגאוגרפי של מטה הקבוצה	מלא	68	
2.5	מספר המדינות שבהן פועלת החברה ושמות המדינות המרכזיות מבחינת פעילות או מבחינת הנושאים שבהם דן הדוח החברתי.	מלא	6, 68-69	מידע נוסף באתר החברה
2.6	אופי הבעלות וצורת ההתארגנות המשפטית.	מלא	69	
2.7	השווקים שהחברה משרתת (לרבות פילוח גיאוגרפי, סקטורים, סוגי לקוחות).	מלא	68	מידע נוסף באתר החברה ובדוח התקופתי לשנת 2012 - עמודים 11-13; 114-23
2.8	גודל החברה המדווחת, כולל מספר עובדים, מספר פעילויות, מחזור, הון עצמי מחולק להון וחוב, וניתן לציין גם סך נכסים, בעלי מניות, פילוח גיאוגרפי של המחזור, של העלויות ושל העובדים.	מלא	68-70	

אינדקס GRI

בעמודים הבאים מוצגת רשימת המדדים G3.1 לדיווח בהתאם לעקרונות ארגון ה-GRI (ה-Global reporting initiative).
דו"ח זה נכתב לאורם של מדדים אלה בהתאם לרמת דיווח B.

Report Application Level		C	C+	B	B+	A	A+
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1-2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Report Externally Assured	Report on all criteria listed for level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5-4.13, 4.16-4.17	Report Externally Assured	Same as requirement for Level B.	Report Externally Assured
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required.		Management Approach Disclosures for each Indicator Category.		Management Approach disclosed for each Indicator Category.	
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, social, and environmental.		Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of: Economic, environmental, human rights, labor, society, product responsibility.		Respond on each core G3 and Sector Supplement* indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
2.9	שינויים מהותיים שחלו בתקופה המדווחת במבנה החברה, גודלה או פעילותה, לרבות מיקום או אופי הפעילויות ומבנה ההון.	מלא	דוח תקופתי לשנת 2012	הדוח התקופתי לשנת 2012 - עמודים 6-9
2.1	פרסים שהתקבלו בתקופה המדווחת.	מלא	70-71	
3. פרופיל הדוח				
3.1	התקופה המדווחת.	מלא	72	
3.2	תאריך הדוח הקודם/ציון העובדה כי זהו דוח ראשון של החברה המדווחת	מלא	72	דו"ח ראשון של החברה המדווחת
3.3	תדירות הדיווח (שנתי או דו-שנתי)	מלא	72	
3.4	פרטי איש קשר לשאלות בדבר הדוח או תכניו	מלא	73	
3.5	תהליך הגדרת תכולת הדוח	מלא	72-73	
3.6	תחולת הדוח וגבולות הדיווח (מדינות, חטיבות, חברות בנות וכו').	מלא	72-73	
3.7	ציון מגבלות ספציפיות על תחולת הדוח או על תכולתו	מלא	72-73, 34	
3.8	בסיס הדיווח על חברות בנות, מוחזקות, פעילויות במיקור חוץ וישויות אחרות שהכללתן או השמטתן עלולה להשפיע על ההשוואתיות מתקופה לתקופה או בין החברה לבין גופים אחרים.	מלא	72-73	
3.9	אופני מדידה ובסיס לחישובים, לרבות אופן הביצוע של הערכות ואומדנים שיושמו לצורך הנתונים שבדוח.	מלא	72-73	
3.10	הסבר על הסיבה להצגה מחדש של נתונים מדוחות קודמים.	לא רלוונטי	דוח ראשון של החברה המדווחת	
3.11	שינויים מהותיים באופן הדיווח ביחס לתקופות דיווח קודמות.	לא רלוונטי	דוח ראשון של החברה המדווחת	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
3.12	אינדקס GRI - טבלה המציינת את המיקום בדוח של הפריטים המדווחים.	מלא	74-87	
3.13	מדיניות וביצוע בפועל לגבי הבטחת איכות חיצונית על הדוח, ופרטי הבטחת האיכות והיחסים בין החברה לבין הגוף שביצע את הבטחת האיכות.	מלא	72-73	לא בוצעה בקרה חיצונית לדוח
4. ממשל תאגידי, מחויבויות ופעילויות				
4.1	מבנה הממשל התאגידי של הארגון, כולל ועדות דירקטוריון האחראיות לנושאים ספציפיים כגון קביעת אסטרטגיה או פיקוח.	מלא	45-46	להרחבה ניתן לפנות לדוח התקופתי לשנת 2012 - עמודים 159-161
4.2	לציין האם יו"ר הדירקטוריון מכהן גם כמנהל החברה.	מלא	45	
4.3	מספר הדירקטורים החיצוניים ואופן ההגדרה של דירקטור חיצוני.	מלא	45	
4.4	תיאור מנגנונים שבעלי מניות ועובדים יכולים לספק באמצעותם המלצות או הכוונה לדירקטוריון (לרבות תהליכים בדבר שמיעה של דעות המיעוט, יידוע והיוועצות בעובדים לגבי אופן הפעולה מול ועד העובדים).	מלא	47	
4.5	קשר בין תגמול הדירקטורים, ההנהלה הבכירה והמנהלים (כולל הסדרי פרישה) לבין ביצועי החברה (כולל ביצועים חברתיים-סביבתיים).	מלא	47	
4.6	תהליכים למניעת ניגודי עניינים בקרב הדירקטוריון.	מלא	45	
4.7	תהליכים לקביעת הכישורים והניסיון הנדרשים מדירקטורים לצורך הכוונת האסטרטגיה של החברה בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.	מלא	45	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
4.8	מסמכים שפיתח הארגון - מסמך מדיניות סביבתית, הקוד האתי, מסמך ערכים וכו', הרלוונטיים לנושא ביצועים חברתיים, כלכליים וסביבתיים, והתקדמות של יישומם.	מלא	14, 28, 44, 53, 64-65	הקוד האתי באתר הראל המדיניות הסביבתית באתר הראל המדיניות החברתית באתר הראל מדיניות הרכש הירוק באתר הראל אמנת השירות באתר הראל
4.9	נהלים של הדירקטוריון לפיקוח על זיהוי וניהול של הביצועים הכלכליים, החברתיים והסביבתיים, לרבות סיכונים והזדמנויות רלוונטיים, ועמידה בסטנדרטים, בעקרונות ובקודים בין-לאומיים.	מלא	46	
4.10	תהליכים להערכת ביצועי הדירקטוריון עצמו, במיוחד ביצועי החברתיים, הכלכליים והסביבתיים.	מלא	46	
4.11	הסבר על יישום גישת הזהירות המונעת על פי "עקרונות ריו"	לא רלוונטי	-	
4.12	האם אמצ' הארגון אמנות, עקרונות או יוזמות חיצוניות אחרות. יש להבחין בין אלה שהחברה מחויבת לציית להן לבין אלה שאימצה באופן וולונטרי.	מלא	56, 71	השתתפות בדירוג מעלה הצטרפות למערך הוולונטארי של המשרד להגנת הסביבה, לרישום ודיווח פליטות גזי חממה
4.13	חברות באיגודים/ארגונים ו/או ארגוני סנגור (advocacy) לאומיים או בינלאומיים (חברות בגופים המנהלים / השתתפות בפרויקטים או בוועדות / תשלום דמי חבר).	מלא	68, 71	
4.14	רשימת קבוצות מחזיקי עניין שהארגון מקיים עימם דיאלוג (קהילות, החברה האזרחית, לקוחות, בעלי מניות וספקי מימון, ספקים, וכן עובדים, מועסקים ו-ועדיהם).	מלא	10-11	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
4.15	הבסיס לזיהוי ובחירה של מחזיקי עניין שעומדים מבוצע דיאלוג (תהליך הגדרת הקבוצות, קביעה עם מי מבוצע דיאלוג).	מלא	10-11	
4.16	הגישות לשיתוף מחזיקי עניין ותדירות, לרבות תדירות השיתוף על פי סוג ועל פי קבוצת מחזיקי העניין (סקרים, קבוצות מיקוד, פאנלים של קהילה, ועדות מיעוצות, תקשורת כתובה וכו').	מלא	10-11	
4.17	הנושאים העיקריים שעלו בדיאלוג. כיצד הגיב הארגון אליהם.	מלא	14-25, 28-30, 39-41, 52-64	

מדדי ביצועים

מדדי ביצוע כלכליים				
ביצועים כלכליים				
ECMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	6, 68	להרחבה ניתן לפנות לדוח התקופתי לשנת 2012 - עמודים 168-169
EC1	ערך כלכלי ישיר שיצרה החברה, כולל מחזור, עלויות תפעול, שכר עובדים, תרומות והשקעה קהילתית אחרת, רווחים צבורים, דיבידנדים לבעלי מניות, ריבית לבעלי חוב/אג"ח, תשלומים למדינה.	מלא	10-11, 70	להרחבה ניתן לפנות לדוח התקופתי לשנת 2012 - עמודים 14-22
EC2	מהן ההשלכות הפיננסיות והזדמנויות וסיכונים אחרים לפעילויות החברה כתוצאה משינוי האקלים.	חלקי	62-63	
EC3	יכולת החברה לעמוד בהתחייבויות בגין תוכניות תגמול ופרישה של העובדים.	מלא	41	
EC4	התמיכה/המענקים/הסיוע הממשלתי שקיבלה החברה בתקופה המדווחת.	לא רלוונטי	-	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
נוכחות בשוק				
EC5	מהו הטווח של רמת השכר ההתחלתית בארגון בהשוואה לשכר המינימום בחלוקה לפי מגדר ואזורי פעילות?	לא מדווח	-	
EC6	פירוט המדיניות, הנהלים ואחוז ההוצאות בפועל במסגרת רכש מספקים מקומיים באזורי הפעילות המרכזיים.	לא מדווח	-	
EC7	נהלים לקבלת עובדים מקהילות מקומיות ושיעור המנהלים הבכירים מקהילות מקומיות.	חלקי	36-37	
השפעות כלכליות עקיפות				
EC8	הפיתוח וההשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור, באמצעות הסדר מסחרי, תרומה "בעין" (במוצרים) או פרו בונו (בשירותים).	מלא	14-25	
EC9	ההשפעות הכלכליות העקיפות של החברה והיקפן.	לא מדווח	-	
מדדי ביצוע סביבתיים				
ENMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	52-54	
חומרים				
EN1	מהם החומרים בהם החברה משתמשת (לפי משקל ונפח).	חלקי	59-60	דיווח על צריכת נייר בלבד
EN2	אחוז החומרים הממוחזרים ממכלול החומרים שבהם נעשה שימוש.	לא מדווח	-	
אנרגיה				
EN3	צריכת האנרגיה הישירה לפי מקורות אנרגיה (מתכלים, מתחדשים).	מלא	60	דיווח על צריכת הדלק ברכבי החברה
EN4	צריכת האנרגיה העקיפה לפי מקורות אנרגיה	מלא	57-58	
EN5	החיסכון באנרגיה שהושג, הודות לשימור אנרגיה ולהתייעלות.	חלקי	57-58	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
EN6	יוזמות לאספקת מוצרים ושירותים יעילים אנרגטית או מבוססי אנרגיה מתחדשת. האם נרשם/ירשם צמצום בביקוש לאנרגיה כתוצאה מכך.	לא רלוונטי	-	
EN7	יוזמות לצמצום צריכת האנרגיה העקיפה (מישורים לאנרגיה עקיפה - שימוש בחומרים שייצורם עתיר אנרגיה, נסיעות עסקים ותחבורה של עובדים) ומהו הצמצום שהושג.	לא מדווח	-	
מים				
EN8	מהו סך צריכת המים, לפי מקור.	מלא	61	
EN9	אילו מקורות מים הושפעו מצריכת המים של החברה.	לא רלוונטי	-	
EN10	מהו אחוז וכמות המים שנעשה בהם שימוש חוזר	לא מדווח	-	
מגוון ביולוגי				
EN11	מיקום ושטח של קרקע עשירה במגוון ביולוגי בשליטת החברה.	לא מדווח	-	
EN12	השלכות פעילות החברה על המגוון הביולוגי.	לא מדווח	-	
EN13	קיומם של בתי גידול שעליהם הגנה החברה או שאותם שיקמה.	לא רלוונטי	-	
EN14	האסטרטגיות, הפעולות הנוכחיות והתכניות העתידיות לניהול ההשפעות על המגוון הביולוגי.	לא מדווח	-	
EN15	כמות המינים הנכללים ברשימה האדומה של האו"ם למינים בסכנת הכחדה המצויים בשטחים המושפעים מפעילות החברה.	לא רלוונטי	-	
פליטות, שפכים ופסולת				
EN16	סך משקל פליטות ישירות ועקיפות של גזי חממה.	מלא	55-57	
EN17	מהו סך משקל פליטות עקיפות אחרות (גורמים שלישיים וכד') של גזי חממה.	מלא	55-57	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
EN18	יוזמות לצמצום פליטות גזי חממה, במידה וכן מהו הצמצום שהושג.	לא מדווח	-	
EN19	סך משקל פליטות החומרים הפוגעים באוזון.	לא מדווח	-	
EN20	NO, SO ופליטות אחרות לאוויר לפי משקל וסוג.	לא רלוונטי	-	
EN21	סך שפכים לפי איכות ויעד.	לא רלוונטי	-	
EN22	סך משקל הפסולת לפי איכות ויעד	מלא	61-62	נתונים על כמות הפסולת - מבית הראל בפתח תקווה בלבד
EN23	אירועי שפך מרכזיים שאירעו בתקופה המדווחת, מספר ונפח	לא רלוונטי	-	
EN24	משקל הפסולת המשונעת, מיובאת ומיוצאת לפי אמנת באזל ומהי כמות הפסולת הגולמית הנשלחת אל מחוץ למדינה	לא רלוונטי	-	
EN25	בתי גידול, אוכלוסיות וגורמים שונים המושפעים מהשפכים.	לא רלוונטי	-	
שירותים ומוצרים				
EN26	יוזמות קיימות לפיצוי על ההשפעות הסביבתיות של המוצרים והשירותים.	מלא	52-53	המוצרים הביטוחיים הסביבתיים של הראל
EN27	אחוז המוצרים שנמכרו, אשר חומרי האריזה שלהם נדרשים בחזרה, לפי קטגוריות.	לא רלוונטי	-	
ציות				
EN28	השווי הכספי של קנסות וסנקציות על רקע סביבתי.	מלא	54	אין קנסות וסנקציות על רקע סביבתי

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
EN29	ההשפעות הסביבתיות המשמעותיות של שינוע סחורות ושל הסעת עובדים.	לא מדווח	-	
EN30	עלויות השמירה על הסביבה והשקעות סביבתיות, לפי סוג.	לא מדווח	-	
מדדי ביצוע - העסקה ועבודה הוגנת				
LAMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	34, 36, 38-39	
העסקה				
LA1	מספר העובדים הכולל על פי סוג העסקה, סוג חוזה, מיקום ומגדר.	מלא	35-36	
LA2	תחלופת והעסקת עובדים - מספר ואחוזים (לפי גיל, מגדר ומיקום).	מלא	36	
LA3	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית, לפי תחומי פעולה משמעותיים.	מלא	40-41	
LA15	שיעור חזרה לעבודה ויחס שימור לאחר חזרה מחופשת לידה.	חלקי	35	
יחסי עובדים/הנהלה				
LA4	אחוז עובדים בהסכמים קיבוציים.	לא מדווח	-	
LA5	תקופות ההודעה מראש המינימלית בעת שינויים ארגוניים, והאם הן מצוינות בהסכם הקיבוצי.	לא מדווח	-	
בריאות ובטיחות תעסוקתית				
LA6	אחוז העובדים המיוצגים בוועדות בטיחות וגהות משותפות להנהלה ולעובדים.	לא רלוונטי	-	
LA7	שיעור הפציעות, המחלות התעסוקתיות, ימי ההיעדרות, לפי אזור ומגדר.	חלקי	38	
LA8	האם קיימות תכניות הכשרה לעובדים, משפחותיהם ו/או לקהילה לגבי מניעת מחלות קשות	מלא	19, 38	

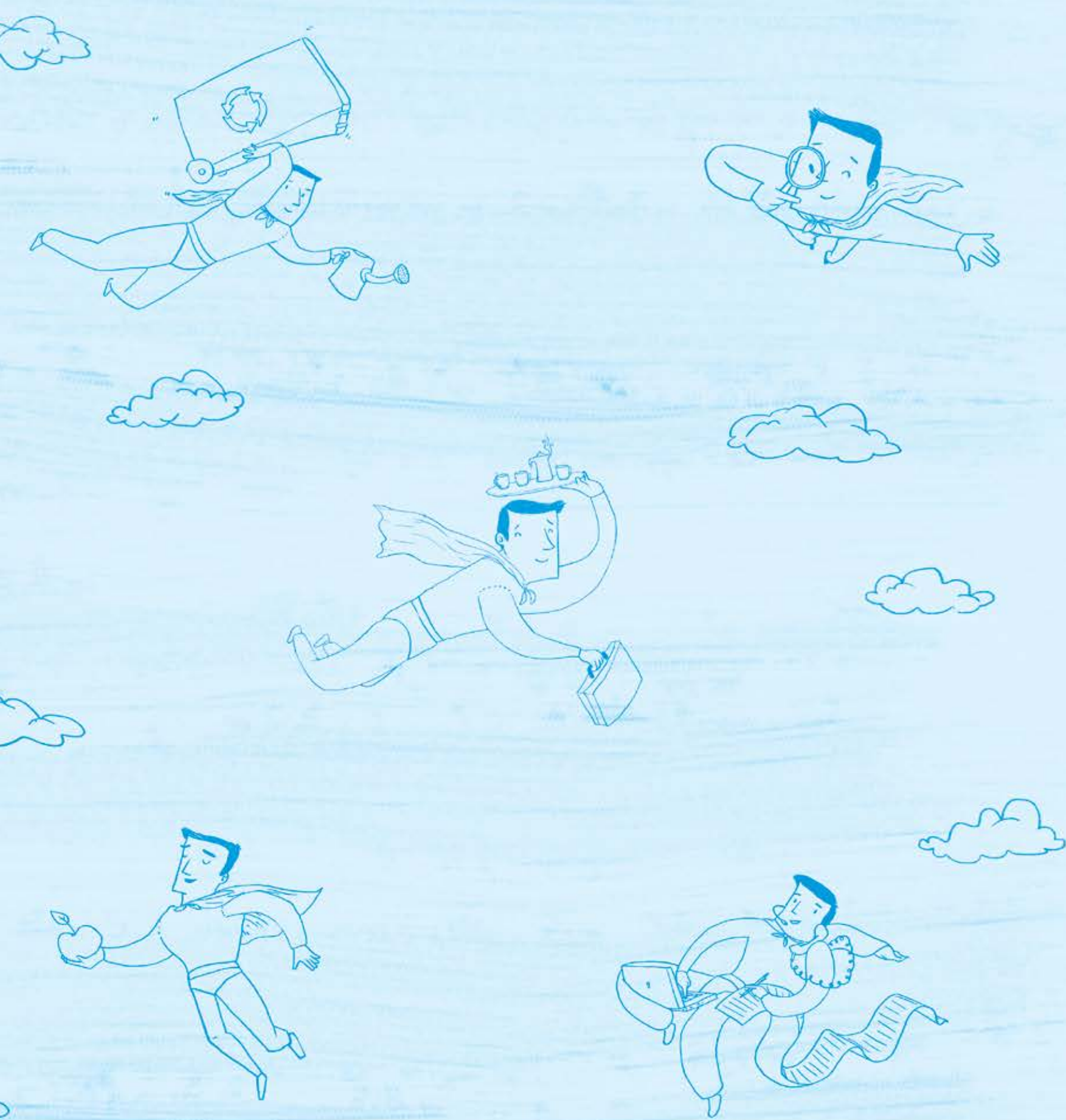
מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
LA9	נושאי בטיחות וגהות נכללים בהסכמים עם ועד העובדים.	לא מדווח	-	
הכשרה וחינוך				
LA10	הממוצע השנתי לשעות הדרכה לעובד ולפי קטגוריות של עובדים ומגדר.	חלקי	39	
LA11	תכניות לפיתוח מיומנויות, התומכות בכושר התעסוקה של העובדים	מלא	39	
LA12	אחוז עובדים המקבלים משוב סדיר על ביצועיהם ופיתוח הקריירה שלהם, בחלוקה לפי מגדר.	מלא	39	
גיוון ושוויון הזדמנויות				
LA13	מהו הרכב הדירקטוריון (פילוח גיל, מין וכו') ומהו פילוח העובדים לפי דרגיהם השונים, לפי מין, קבוצות גיל, מיעוטים (עולים חדשים / חרדים), השכלה.	חלקי	35, 37, 45	
גמול שווה בין נשים לגברים				
LA14	פירוט שכר הבסיס של נשים מול גברים בכל דרג.	לא מדווח	-	
מדדי ביצוע - זכויות אדם				
HRMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	36, 38, 41	
הליכי השקעה ורכש				
HR1	אחוז ומספר כולל של הסכמי השקעה משמעותיים וחוזים שכוללים סעיפים לגבי זכויות אדם או שעברו תהליך סינון בנושא.	לא מדווח	-	
HR2	מהו אחוז הספקים, הקבלנים ושותפים עסקיים נוספים - משמעותיים שעברו סינון והפעולות שננקטו.	חלקי	41	
HR3	סך שעות הכשרת העובדים בנושא מדיניות ונהלים בדבר היבטי זכויות אדם רלוונטיים.	חלקי	38-39	
אי-אפליה				
HR4	מקרי האפליה והפעולות שננקטו.	מלא	36-38	
חופש ההתאגדות והמו"מ הקבוצתי				
HR5	הפעילויות בהן ישנו סיכון לפגיעה בזכות התאגדות ומו"מ קיבוצי ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלה.	לא מדווח	-	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
תעסוקת ילדים				
HR6	הפעילויות בהן ישנו סיכון להעסקת ילדים ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלה.	מלא	הראל אינה מעסיקה ילדים	
מניעת עבודה כפויה				
HR7	הפעילויות בהן ישנו סיכון להעסקה כפויה ופעולות שננקטו להגנה על זכויות אלה.	מלא	אין בהראל עבודה כפויה	
נוהלי ביטחון				
HR8	שיעור המאבטחים שעברו הדרכות בנושא זכויות אדם ונהלי הארגון הרלבנטיים להם.	לא מדווח	-	
זכויות ילדים				
HR9	מספר התקריות של הפרות שעברו אוכלוסיות ילידות והפעולות שננקטו.	לא רלוונטי	-	
הערכה				
HR10	מהו אחוז ומספר הפעילויות (operations) בארגון שעברו ריענון ו/או בחינת ההשפעה בנושא של זכויות אדם.	חלקי	38, 44	
הערכה				
HR11	מספר מקרי אפליה בנושא זכויות אדם אשר טופלו באופן מוסדר ע"י מנגנון ייעודי לנושא.	לא מדווח	-	
מדדי ביצוע - קהילה				
SOMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	14-15, 44	
קהילות מקומיות				
SO1	מהו אחוז הפעילויות המיישמות עירוב קהילה מקומית, המעריכות את ההשפעה על הקהילה וכוללות תכניות פיתוח קהילתיות.	חלקי	15-25	
SO9	מה הן הפעילויות עם פוטנציאל משמעותי להשפעה שלילית על הקהילה המקומית.	לא מדווח	-	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
SO10	אילו אמצעים ייושמו לשם מניעה, הפחתה או הקלה בהשפעה השלילית על הקהילה המקומית.	לא מדווח	-	
שחיתות				
SO2	אחוז ומספר היחידות בהן נעשו בדיקות לאיתור סיכונים בנושא שחיתות.	חלקי	44	
SO3	אחוז העובדים שהוכשרו בנושא שחיתות.	לא מדווח	-	
SO4	האם התגלו אירועי שחיתות משמעותיים בתקופה המדווחת ואילו פעולות ננקטו בתגובה לגילוי אירועי שחיתות.	לא מדווח	-	
SO5	תמיכה בעמדות ציבוריות והשתתפות בפיתוח מדיניות ציבורית ולובי	לא מדווח	-	
מדיניות ציבורית				
SO6	מהו סך התרומות (כסף/שווה כסף) לפוליטיקאים, למפלגות ולגופים הקשורים לאלה.	מלא	14	
התנהגות לא תחרותית				
SO7	הצעדים המשפטיים שננקטו נגד החברה בגין התנהגות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.	מלא	48	לא ננקטו כנגד החברה צעדים משפטיים בגין פעילות לא תחרותית והפרת כללי הגבלים עסקיים ותוצאותיהם.
ציות				
SO8	הסך הכספי של הקנסות המשמעותיים ופירוט הסנקציות הלא כספיות בגין אי ציות לחוקים ותקנות.	מלא	48	לא הוטלו על החברה קנסות ו/או סנקציות כספיות בגין אי ציות לחוקים ולתקנות
מדדי ביצוע - אחריות למוצר				
PRMA	מדיניות וניהול התחום	מלא	28	

מדד	תיאור	היקף הדיווח	עמוד/ סיבת השמטה	הערות
בטיחות ובריאות הלקוחות				
PR1	בדיקה ושיפור השפעות המוצרים והשירותים בשלבי חייהם השונים, על בטיחות ובריאות הלקוחות, וכן אחוז המוצרים והשירותים העיקריים שנתונים לבדיקה שכזו.	חלקי	28-29	
PR2	כמות אירועי הבטיחות הקשורים באי עמידה בחוקים ותקנות בנוגע למוצרים.	לא מדווח	-	
סימון המוצרים והשירותים				
PR3	סוג המידע שנדרש לספק על פי נהלי החברה ושיעור המוצרים והשירותים הכפופים לדרישות אלו.	מלא	29	
PR4	מספר המקרים של אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים לגבי "סימון" מוצרים, על פי קטגוריות של תוצאות המקרים הללו.	חלקי	29	
PR5	ההתנהלות בנושא שביעות רצון לקוחות, לרבות תדירות מדידת שביעות רצון הלקוחות, תוצאות והסקת מסקנות.	מלא	28-29	
תקשורת שיווקית				
PR6	תכניות לציות לחוק קיימות בארגון, לרבות סטנדרטים וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסייות?	חלקי	28-29	
PR7	מספר מקרי אי ציות לתקנות וקודים וולונטריים בנושא תקשורת שיווקית, כולל פרסום, קידום מכירות וחסייות, מסווגים על פי תוצאותיהם.	מלא	29	
פרטיות הלקוחות				
PR8	מספר התלונות המבוססות בדבר הפרת פרטיות הלקוח ובדבר אובדן של נתונים של הלקוח.	חלקי	28-29	
ציות				
PR9	הערך הכספי של קנסות משמעותיים בגין אי ציות לחוקים ותקנות לגבי מתן שירות וקבלתו.	לא מדווח	-	
התוספת הענפית לסקטור הפיננסים - השפעת שירותים ומוצרים				
FS2	תהליכים למיפוי והערכה של סיכונים חברתיים-סביבתיים בקווי העסקים המרכזיים של הארגון	מלא	53	

עיצוב גרפי: סטודיו מרחב
איורים: שחר קובר
קופירייטינג: יעל צירני





www.harel-group.co.il