



דו"ח אחריות תאגידית 2024 - 2025

איי ג'יי ישראל חברה לביטוח בע"מ



אנשים שרואים אנשים

תוכן עניינים

01

ברוכים הבאים

3

02

אודות האירגון

6

03

אסטרטגיה

11

04

ערכים

13

05

אסטרטגיית ESG

14

06

פעולות החברה
בתקופת המלחמה

24

07

רואים את
הלקוחות שלנו

30

08

רואים את
העובדים/ות שלנו

44

09

רואים את
הקהילה

78

10

רואים את הסביבה
שלנו

89

11

רואים אתכם
בדיגיטל וחדשנות

105

12

רואים אתכם
בממשל תאגידי

119

13

נספח
נתוני ESG

129

14

אינדקס
GRI

130



“

אנו ממשיכים להאמין שאחריות תאגידית היא חלק בלתי נפרד מהשגת הצלחה עסקית ארוכת טווח. אנו מכירים בחשיבות של הובלת מהלכים ופעולות, הלכה למעשה, ביום יום שלנו, ומחפשים באופן רציף הזדמנויות לשפר את הביצועים שלנו בהיבטים אלו.

מנכ"לית AIG ישראל
יפעת רייטר

אנחנו רואים אתכם, ונראה אתכם תמיד דבר המנכ"לית

אנו שמחה לפרסם את הדו"ח השני של AIG ישראל בנושא סביבה, חברה וממשל (ESG) לשנים 2024 - 2025. בדו"ח זה, נתמקד בתחומים המשמעותיים לחברה ולמחזיקי העניין, תוך שימת דגש על רבדים שונים מפעילותנו בתחומי השירות ללקוחות, העצמת העובדים והעובדות, השקעה בקהילה ושיווק ממוקד אימפקט, אחריות ומחויבות לסביבה ועוד. הדו"ח מסכם שנתיים נוספות של פעילות בהן המשכנו להטמיע ולהשריש את יסודות האחריות החברתית והתאגידית בחברה.

כזכור, עם היציאה למסע, ניגשנו לראשונה לדירוג מעלה ודורגנו בדירוג זהב המכובד. כחלק מהמסע הזה, הקמנו פורום מוביל בתחום ה-ESG בחברה, המלווה את התהליך כולו – החל מכתבת הדו"ח, דרך הגדרת מיקודים אסטרטגיים ויעדים ארוכי טווח, ועד לתרגומם לתוכניות עבודה מעשיות. דו"ח זה הוא המשך ישיר של פעולות אלה ואף מציג חלק מפירותיהן בתחומים השונים. מחויבותנו לנושא גם מתבססת על היותנו חלק מקונצרן גלובאלי שחרט על דגלו לקדם את נושא ה-ESG ולשלב אותו במסגרת השיקולים העסקיים של החברה ובנקודות המגע השונות שלה עם כל בעלי העניין שלנו.

בהנהלת החברה, אנו שמים בראש סדר העדיפויות את הצמיחה האישית והמקצועית של עובדינו, תוך השקעה בפיתוחם, שמירה על איזון בין עבודה לחיים פרטיים, וכן קידום גיוון והכלה. בשנתיים האחרונות המשכנו להשקיע רבות במתן סיוע מגוון לעובדינו ובני משפחותיהם שהושפעו מהמלחמה, לצד תמיכה לעובדינו ששירתו ומשרתים במילואים ובני משפחותיהם.

מחויבותנו ללקוחותינו ניכרת בנוכחות שלנו ברגעים קריטיים במהלך חייהם, החל מתשלום תביעות מהיר, שיפורים דיגיטליים לנגישות, פיתוח מוצרים בעלי ערך, שמירה על פרטיות ואבטחת המידע ועוד. מתוך הכרה בהשפעת היציבות הפיננסית על הלקוחות, העובדים והחברה, פעלנו במרץ על מנת לספק ביטחון פיננסי ויציבות באמצעות מוצרי הביטוח שלנו, הן עבור הלקוחות הפרטיים והן עבור עסקים קטנים ועצמאיים. פעילות זאת אף התעצמה על רקע המלחמה, כולל שורת צעדים מיוחדים שנועדו להקל על לקוחותינו בתקופה מאתגרת וחסרת תקדים עבורם ועבור המדינה כולה.

בכל הנוגע לאחריות סביבתית, אנו ב-AIG מכירים בצורך להמשיך ולהפחית את הסיכונים הקשורים לשינויי אקלים ולהשפעות הסביבתיות באמצעות עמידה בהנחיות שהותנו על ידי קונצרן AIG העולמי בנושא שינוי סביבתי וניהול סיכונים הקשורים לאקלים. בשנתיים האחרונות ביצענו פעולות נוספות לטובת השגת יעדים אלו ואנו מחויבים לנקיטת צעדים נוספים גם בהמשך.

גם בימים אלה, אנחנו ממשיכים להתמודד עם השלכות המלחמה שפרצה באוקטובר 2023. AIG ישראל הייתה מהחברות הראשונות בישראל שהתגייסו למען משפחות החטופים והחייילים. כחלק מזה עשינו מהלכים רבים עבור העובדים שלנו, הלקוחות והקהילות שנפגעו, תרומות כספיות לארגונים מסייעים, פעילויות תמיכה בעובדים ומהלכים פרסומיים ממוקדי אימפקט. על כל אלה גם הרחבנו בפרק מיוחד בדו"ח.

למרות אתגרי השנים האחרונות, שמרנו על ההמשכיות העסקית תוך ראייה של העובדים והלקוחות שלנו כל העת. המשכנו לפתח מוצרים חדשניים עבור לקוחות החברה ולשפר עבורם את רמת השירות. המשכנו להתייעל, לשפר ולמכן תהליכים דיגיטליים. השקנו אפליקציות חדשות, הטמענו שפה שיווקית חדשה, והשקנו פרויקט ערכים נרחב עם העובדים והמנהלים. כל אלה הם ביטויים לאסטרטגיה חברתית כוללת שמטרתה לתת מענה לצרכים שהתעוררו או התעצמו בכל המעגלים שאנחנו פועלים בהם.

אנו ממשיכים להאמין שאחריות תאגידית היא חלק בלתי נפרד מהשגת הצלחה עסקית ארוכת טווח. אנו מכירים בחשיבות של הובלת מהלכים ופעולות, הלכה למעשה, ביום יום שלנו, ומחפשים באופן רציף הזדמנויות לשפר את הביצועים שלנו בהיבטים אלו.

אני רוצה להביע את תודתי לעמיתי בהנהלה, לעובדים, ללקוחות ולשותפים שלנו על תמיכתם הבלתי מעורערת לאורך המסע הזה. יחד, נמשיך לאמץ אחריות תאגידית ונמשיך לחתור לעבר עתיד טוב יותר, בר קיימא ומכיל. עתיד, שרואה אנשים.

**ברכה,
מנכ"לית AIG ישראל
יפעת רייטר**

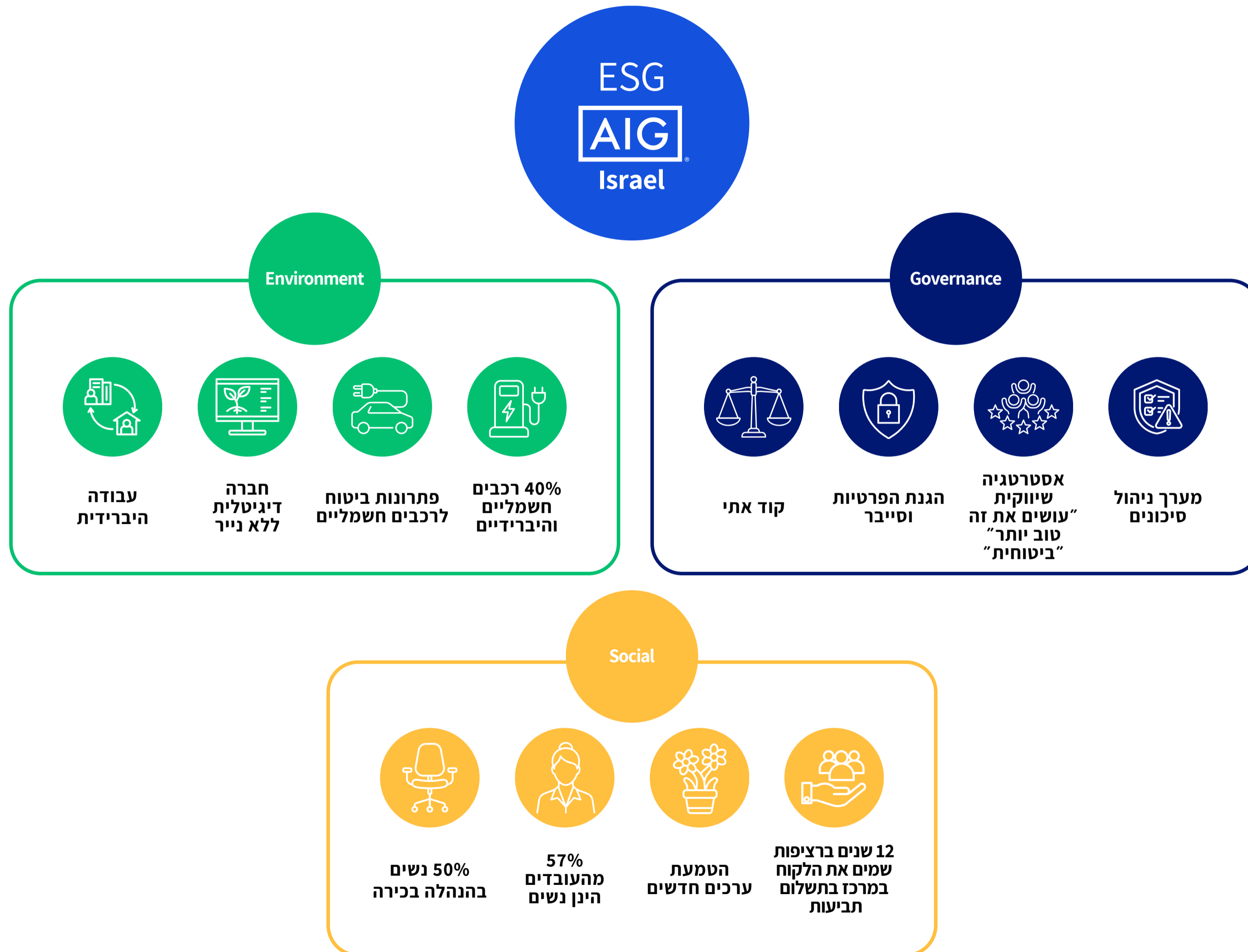


AIG-ב ESG

האחריות שלנו לראות אתכם

במסמך זה אנו מציגים את דו"ח האחריות התאגידית השני של AIG ישראל, הסוקר את פעילות החברה בישראל בשנים 2024-2025. הדוח נכתב בהתבסס על תקן הדיווח GRI 2021 וכולל התייחסות ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's). החברה מפרסמת דוח זה על בסיס דו-שנתי.

דו"ח זה משקף את המחויבות שלנו ב-AIG ישראל לאסטרטגיית אחריות תאגידית ששמה את האדם והחברה במרכז ומציגה את המאמצים שלנו ליצירת עתיד טוב יותר לכולנו.



הפעילות הגלובלית של הקבוצה

הידעת! ?

1

AIG ישראל הינה חלק מקונצרן הביטוח והפיננסים American International Group, Inc

2

AIG הגלובלית היא קונצרן ביטוח ופיננסים בינלאומי מוביל בתחומי הביטוח הכללי וביטוח חיים מאז 1919

3

היקף הנכסים הכולל של הקונצרן נכון לסוף שנת 2025, עמד על 161.3 מיליארד דולר

4

הקונצרן פועל בכ- 190 מדינות / אזורים שונים, באופן ישיר או באמצעות שותפים

5

AIG הגלובלית מדורגת בדירוג אשראי בינלאומי A-, מנייתיה נסחרות בבורסה לניירות ערך של ניו-יורק וכן בבורסות פריז וטוקיו

נתונים מרכזיים של AIG GLOBAL בשנים 2024 ו-2025 (B\$)

2025	2024	AIG עולמי
161.3	161.3	היקף נכסים
41.2	42.5	הון
23.7	23.5	פרמיה מורוחת נטו
3.8	3.8	רווח לפני מס

AIG בישראל: מה חשוב לדעת? כמה עובדות שכדאי שתדעו עלינו ב-AIG

1

AIG ישראל החלה את פעילותה במאי 1997 כחברה פרטית בשותפות של קונצרן עורק ו-AIG הגלובלית

2

החל משנת 2013 נמצאת AIG ישראל בבעלות מלאה של AIG הגלובלית

3

משרדי החברה ממוקמים בפתח תקווה

4

החברה מעסיקה 831 עובדים ועובדות

5

מרבית פעילות החברה הינה בתחום ביטוחי הפרט באמצעות מכירה ישירה דרך מוקדים טלפוניים וערוצים דיגיטליים

6

החברה פועלת גם בתחום הביטוח המסחרי

תחומי הפעילות שלנו: תמיד אתכם, בכל מצב

שירותי AIG ישראל כוללים את התחומים הבאים:¹



חיים - ריסק בלבד

- ביטוח חיים
- ביטוח חיים אגב משכנתה



בריאות

- ביטוח בריאות
- תאונות אישיות
- מחלות קשות
- נסיעות לחו"ל



מסחרי

- אחריות מקצועית, אחריות דירקטורים ונושאי משרה
- רכוש לבתי עסק
- ביטוחי חבויות
- ביטוח סייבר



דירה

- מבנה
- תכולה



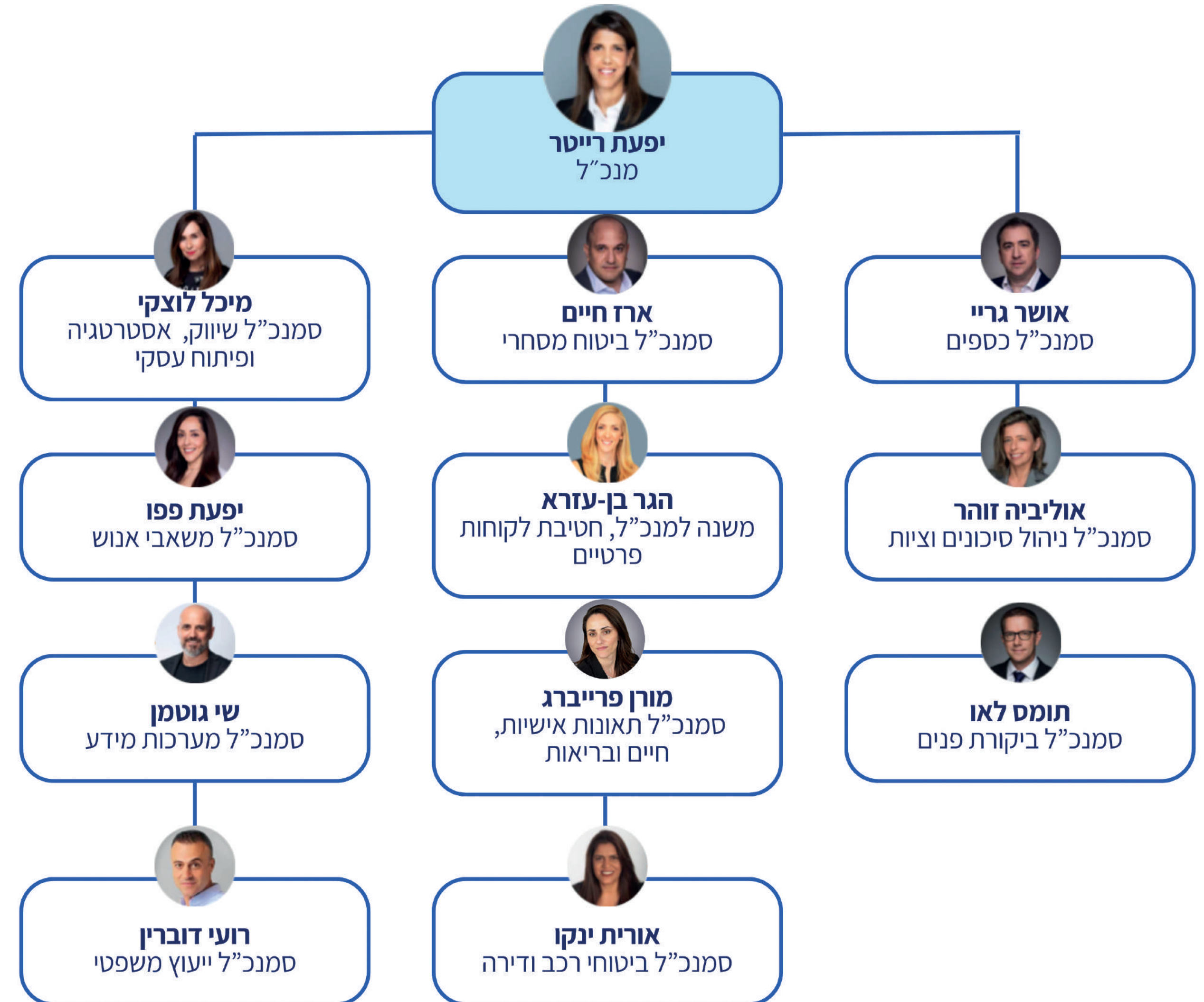
רכב

- רכוש (מקיף או צד ג')
- חובה (מנדטורי)



¹ לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי 2025.

המבנה הארגוני שלנו





רואים יותר: ביצועים כלכליים של AIG ישראל בין השנים 2023-2025²

2025	2024	2023	במיליוני שקלים
1,925	1,910	1,651	הכנסות
156	117	71	רווח (הפסד) כולל

²לפירוט נוסף אודות ביצועים כלכליים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי 2025.



האסטרטגיה העסקית שלנו

רואים הרבה יותר ממספרים

AIG ISRAEL

החזון (Vision)
להיות חברת ביטוח אחרת



המשימה (Mission)

להשיג צמיחה מואצת בכמות לקוחות, הכנסות ורווח
תוך הפיכתנו לארגון ממוקד לקוח ומינוף מובילות
בשיווק ישיר



ערכים, תרבות ארגונית ומהלכים תומכים ליישום האסטרטגיה

- | | |
|-----------------------|-----------------------------|
| 1. הרחבת בסיס הלקוחות | 4. שיתופי פעולה כמנוע צמיחה |
| 2. מחוברות ומצוינות | 5. מובילות בדיגיטל |
| 3. ארגון ממוקד לקוח | 6. אימוץ טכנולוגיות AI |



חזון, משימה והאנשים שביניהם

מחזון למציאות:
מנועי הצמיחה שלנו

כחלק מהאסטרטגיה העסקית, זיהינו בהנהלת AIG ישראל שישה תחומי פיתוח מרכזיים, שהובילו ליצירת מספר מנועי צמיחה. על מנת להבטיח את מימושם ויישומם של מנועי צמיחה אלו, מובל כל אחד מהם על ידי אחד או יותר מחברי צוות ההנהלה.

חזון ומשימה: הדרך שלנו
להיות חברת ביטוח אחרת

החברה שמה דגש על העובדים והלקוחות, תוך התמקדות ביצירת מוצרים משופרים, תמחור תחרותי, הבטחת יציבות פיננסית ויצירת הזדמנויות לפיתוח והתרחבות. AIG שואפת לטפח סביבת עבודה המעודדת יצירתיות ותחושת משמעות תוך קידום התפיסה ששמה הן את העובדים והן את הלקוחות במרכז העשייה שלה. גישה זו מייצרת שיפור מתמיד, מחזקת הישגיות ותחרותיות, מבטיחה ערך מתמיד ללקוח ומטפחת צמיחה בת קיימא.



הערכים שלנו: בין מציאות למשמעות

ערכי הליבה שאנו פועלים לפיהם ב-AIG ישראל הם: אמון, פשטות ומיקוד בלקוח, מצוינות, אנשים והתלהבות והם מאפשרים לנו לשים תמיד את האדם במרכז, ולראות את האנשים שאיתנו ומולנו, בכל רגע ובכל מצב.

ערכים אלה תואמים גם לערכי החברה הגלובלית.



הידעת !?

על מנת להבטיח את הטמעת ערכי הליבה שלנו בשגרות העבודה והפעילות היום-יומית, AIG ישראל עורכת פעילויות ייעודיות, כנסים וסדנאות למנהלים ולכלל העובדים. בכל אחד מאגפי ומחלקות החברה בוחרים המנהלים והעובדים ערך אחד שהם מעוניינים לקדם, ובנוסף בכל אגף מתמנה נציג/ים, שמנהל את הפרויקט ואחראי לקידומו של אותו ערך בסביבת העבודה.

בדרך זו, אנו מבטיחים שכלל עובדי AIG ישראל יפגשו וירגישו את ערכי החברה ברגעים שונים ובנקודות מגע מרכזיות בעבודתם: החל מתהליך הגיוס, דרך ההדרכות, בתהליכי הערכת הביצועי ובפרויקטים המתקיימים מידי יום בחברה.

אסטרטגית ה-ESG של AIG

האחריות שלנו לראות אתכם

עיניים על הכדור: אפס פליטות עד שנת 2050

אחד מהיעדים המשמעותיים שהציבה החברה הגלובלית הינו השגת אפס פליטות עד 2050. חזון זה, אליו אנו מחויבים גם ב-AIG ישראל, כרוך בשילוב של אלמנטים שונים מטיפוח שותפויות, הנעת חדשנות, מובילות ואימוץ שיטות ניהול אחראיות.

AIG הגלובלית מציגה: הדרך להגשמת חזון "אפס פליטות"



מעורבות

מעורבות של בעלי עניין באופן פעיל, שילוב התובנות שלהם בנושא הפחתת פליטת פחמן תוך תיעודך פתרונות להקל שיקלו על תהליך היישום שלהם.



שילוב

שילוב של שיקולי אקלים לצד גורמי ESG אחרים, בפרקטיקות העסקיות ובתהליכי קבלת ההחלטות העסקיות.



מובילות

שילוב של חזון, יוזמה, אחריות תאגידית לטובת קידום תקנים מחמירים בדרך ליעד של אפס פליטות.



חדשנות

השקעה בחדשנות מוצרית, פתרונות מתקדמים וטכנולוגיה מובילה, תוך ניצול היכולות שלנו בניתוח נתונים ומשתמשים וכן ובמומחיות שלנו בנושא ניהול סיכונים.



אסטרטגיית ESG של AIG הגלובלית

AIG הגלובלית פועלת לקידום ה-ESG ומינתה כבר לפני מספר שנים מנהלת קיימות ראשית (CSO - Chief Sustainability Officer). כמו כן, קבעה תכנית אסטרטגית להשגת היעדים כגון השגת אפס פליטות (Net-Zero) עד 2050, דיווח ESG קבוע ויישום יוזמות קיימות רחבות היקף.³

אסטרטגיית ה-ESG של AIG הגלובלית מתמקדת בהערכה ושילוב של סיכונים והזדמנויות, ובזיהוי פתרונות המועילים לארגון המייצרים ערך למחזיקי העניין. AIG הגלובלית ביצעה הערכת מהותיות, כתוצאה ממנה זוהו ותועדפו נושאי ESG ונבנתה אסטרטגיית ה-ESG והדיווח.

אחת לשנה, החברה הגלובלית בוחנת מחדש את הרלוונטיות של הנושאים המהותיים, באמצעות משוב מבעלי עניין, בחינת המגמות העכשוויות ודרישות רגולציה, ומוודאת שאלה עומדים בקנה אחד עם סדרי העדיפויות האסטרטגיים ויש בהם כדי לתרום ליצירת ערך בר-קיימא לטווח ארוך.

ממשל • ניהול סיכונים • סיכונים והזדמנויות הקשורים לאקלים • חדשנות ופיתוח מוצרים • זכויות אדם • שוויון בשכר • גיוון, שוויון והכלה • בריאות, בטיחות ובריאות במקום העבודה • דיווח ESG • אתיקה עסקית • אחריות תאגידית • סיכוני סייבר • אבטחת המידע • פליטות גזי חממה • השקעות בר קיימא • שרשרת אספקה אחראית • טיפוח כישרונות

¹ דוח ה-ESG של קונצרן AIG לשנת 2022.

המיקודים האסטרטגיים של AIG ישראל כחלק מתפיסת ה-ESG

ESG ב-AIG ישראל

דירקטוריון AIG ישראל והנהלת החברה מייחסים חשיבות גבוהה לשילוב שיקולי אחריות תאגידית (ESG) בפעילות החברה ובאסטרטגיה העסקית שלה.

בהתאם למיקודי ה-ESG שנקבעו בעבר, ובהלימה לאסטרטגיה הגלובלית של AIG, החברה ממשיכה לקדם יעדים ותוכניות עבודה בתחום, תוך שילובם בפעילותה השוטפת ומעקב אחר יישומם.

במהלך השנים 2024-2025, המשיכה החברה להטמיע ולקדם יוזמות ESG כחלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה העסקית שלה.

במהלך שנת 2024, המשכנו ב-AIG ישראל לשלב יעדי ESG כחלק מרכזי באסטרטגיה העסקית שלנו. בשנת 2025, הדגשנו עוד יותר את שילוב יעדי ה-ESG כמרכיב מרכזי באסטרטגיית העסקים שלנו. מספר פעולות משמעותיות כבר יושמו, ואחרות באות ויבואו לידי ביטוי בשנת 2026.

1

חדשנות, דיגיטציה ושיפור השירות

קידום חדשנות וטרנספורמציה דיגיטלית לשם שיפור מתמיד של השירות וחווית הלקוח, לצד התאמת מוצרים ושירותים לצרכים משתנים והנגשתם.

2

חויית לקוח ושיווק הוגן

שיפור חויית הלקוח תוך הקפדה על שיווק הוגן, שקיפות והנגשת מוצרים ושירותים מותאמים.

3

אחריות סביבתית וצמצום השפעות

קידום מוצרים ושירותים בעלי ערך סביבתי, לצד יישום פעולות לצמצום השפעות שליליות על הסביבה ולהפחתת טביעת הרגל הפחמנית בפעילות החברה, במשרדים ובתהליכי העבודה.

4

הון אנושי, גיוון והכלה

השקעה בפיתוח עובדים, קידום גיוון והכלה, ושיפור תהליכי גיוס והשתלבות, כחלק מתפיסה של סביבת עבודה מכבדת ושוויונית.

5

אחריות חברתית ושיתופי פעולה

יישום אסטרטגיה חברתית באמצעות הרחבת תוכניות אחריות תאגידית ויצירת שיתופי פעולה עם גופים הפועלים לקידום יעדים חברתיים וסביבתיים.

6

יישום עקרונות אחריות תאגידית

יישום עקרונות אחריות תאגידית בכלל פעילות החברה, תוך שילוב היבטים סביבתיים, חברתיים וניהוליים בקבלת החלטות ובניהול השוטף.

מלמעלה ועד למטה: איך עושים ESG ב-AIG ישראל?

כחלק מהתנהלותה האחראית ומחויבותה לאחריות תאגידית, קבעה הנהלת AIG ישראל מטרות ויעדים לטווח ארוך וגיבשה תכנית עבודה מפורטת בהתאם למיקודים האסטרטגיים שנבחרו, אשר הוטמעו בתוכנית העבודה השנתית. הנהלת החברה תמשיך לבצע מעקב ובקרה צמודים אחר יישום תכנית העבודה, וכן הקימה לצורך כך פורום הנהלה ייעודי לנושא.

בנוסף, הגדירה החברה מדיניות רכש ומדיניות השקעות תוך יישום שיקולי ESG, ומחזקת מנגנוני בקרה ותהליכי קבלת החלטות התומכים ביצירת ערך לאורך זמן. בשנים הקרובות, החברה מתכוונת להמשיך לשפר ולבסס יוזמות קיימות, לצד פיתוח שיתופי פעולה חדשים, מתוך הכרה כי הצלחתה לטווח ארוך קשורה קשר הדוק לעמידה בעקרונות קיימות ולהתנהלות תאגידית אחרת.

AIG מכירה בחשיבות הקשר ופיתוח המעורבות של מחזיקי העניין השונים - עובדים, לקוחות, משקיעים, ספקים, סוכנים, משווקים, רגולטורים, רשויות והקהילה בה היא פועלת. החברה מנהלת דיאלוגים פעילים עם מחזיקי העניין תוך הקפדה על שקיפות, פתיחות וקידום הערך המשותף. פיתוח התוכנית האסטרטגית הכללית ותחומי ESG בפרט יחזק את הדיאלוג והקשר עם מחזיקי העניין והערך המשותף שיקודם איתם. הקשר הישיר מאפשר לתת מענה רלוונטי התואם את הצרכים הספציפיים. בניית שותפויות מבוססות אמון וקידום ערך משותף מחזקת את החברה, חוסנה והמוניטין שלה למול סביבה תחרותית ודינאמית.



הידעת

- בשנת 2023 השתתפה החברה לראשונה בדירוג מעלה ודורגה בדירוג "זהב", המשקף את ביצועיה הטובים בתחום האחריות התאגידית.
- בשנת 2024 שיפרה החברה את דירוגה ודורגה בדירוג "פלטינה", ובשנת 2025 המשיכה במגמת השיפור ודורגה בדירוג "פלטינה פלוס", הדירוג הגבוה ביותר שניתן על ידי ארגון מעלה, כחלק משאיפתה המתמשכת להעמיק את פעילותה ולשפר את ביצועיה בתחום זה.
- החברה דורגה 4 מתוך 5 כוכבים בדירוג הגיוון וההכללה, הישג מרשים שמעיד על הדרך שהחברה סוללת לחברה מגוונת, פתוחה ומכילה.
- יפעת רייטר, מנכ"לית החברה, עומדת בראש מסע ESG ב-AIG ישראל ועל מנת לקדמו מינתה שתי בעלות תפקידים בכירות שיהיו אחראיות על הובלת וניהול הנושא: סמנכ"לית ניהול סיכונים וציות ומנהלת מחלקת ציות ו-ESG.
- הנהלת החברה מינתה צוות מוביל של ESG הכולל מספר נציגים מההנהלה הבכירה ובהם משנה למנכ"ל וראש חטיבת הלקוחות הפרטיים, סמנכ"לית שיווק, אסטרטגיה ופיתוח עסקי, סמנכ"לית משאבי אנוש, סמנכ"ל כספים וממונה סביבה.

רואים שלם, רואים אתכם

מתפיסה ארגונית לערכי ESG: דירוג הנושאים העיקריים לדיווח

עולמות התוכן של ESG כוללים נושאים רבים ודורשים מיקוד לצורך ניהול באופן יעיל ומשמעותי. בשלב הראשון תועדפו הנושאים השונים לדיווח, על בסיס מהותיות על פי מידת הרלוונטיות של הנושא לחברה, ומידת יכולת ההשפעה של החברה על הנושא. הגדרת הנושאים המהותיים נעשה בתהליך בן מספר שלבים:

1. סקירה ענפית נרחבת הכוללת חברות ביטוח בארץ ובעולם ובפרט AIG הגלובלית; גופי דירוג ESG; תקני דיווח ל ESG. להשלמת הסקירה נבחנו גם מגמות רגולטוריות בארץ.

2. שיחות עומק עם מקורות פנים ארגוניים, יצירת שיח עם בעלי תפקידים בחברה, איסוף חומרים ודירוג הנושאים המהותיים הנוגעים לפעילות החברה.

3. בחינת הנושאים שהוגדרו כמהותיים בסקירה הענפית נבחנו למול פעילות AIG הגלובלית והותאמו לה.

4. תיקוף מידת הרלוונטיות של רשימת הנושאים המהותיים למטרות הדיווח.



התנהלות סביבתית



חדשנות דיגיטציה וטכנולוגיה



נגישות ואיכות השירות והמוצרים למגוון לקוחות



שיווק הוגן – הוגנות כלפי הלקוח



ניהול הון אנושי



גיוון בתעסוקה, ושוויון הזדמנויות והכלה



ממשל תאגידי וניהול תקין



ניהול סיכונים



אבטחת סייבר ובטיחות נתונים



פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

השפעות עיקריות	פירוט	אינדקס GRI	נושא
מחוץ לארגון	קיימות סביבתית וניהול משאבים אחראי - התמקדות בפרקטיקות בנות קיימא של שרשרת אספקה, הדוגלת בשמירה על הסביבה. שימור הסביבה והסברה לפעילות בת קיימא. מזעור צריכת מים, חשמל, פסולת ודלק באמצעות אימוץ טכנולוגיות חדישות. הפחתת ההסתמכות על נייר לצרכי תקשורת לקוחות וצרכי משרד. יישום נוהלי ניהול פסולת אחראיות, לרבות הצבת מכולות מחזור בכל שטחי המשרדים.	GRI 308: הערכה סביבתית של ספקים GRI 204: שיטות רכש 2016 GRI 302: אנרגיה GRI 303: מים GRI 305: פליטות GRI 306: פסולת	התנהלות סביבתית
בתוך הארגון	יכולת החברה לאמץ שינויים ולהסתגל למגמות המתפתחות. השקעה ואימוץ טכנולוגיות חדשות למוצרים ושירותים, שילוב תפיסות ניהול וביצועים מתקדמים כדי לשפר את היעילות התפעולית. מינוף כלים דיגיטליים חדשניים וידידותיים למשתמש, העלאת תקני האיכות ושימור תחרותיות בסביבה העסקית הדינמית.	GRI 3: נושאים מהותיים	חדשנות, דיגיטציה וטכנולוגיה
מחוץ הארגון	מחויבות להבטחת נגישות ומתן שירות ומוצרים באיכות גבוהה למגוון רחב של לקוחות - מיקוד באי-אפליה ומתן שירות נגיש ומצוין לקהל לקוחות מגוון. גישתה של החברה כלפי לקוחות, כאחת מקבוצות בעלי העניין המשמעותיות ביותר, מאופיינת בהוגנות, שקיפות ושימושיות.	GRI 406: אי אפליה	נגישות ואיכות השירות והמוצרים למגוון לקוחות
מחוץ לארגון	מחויבות לתקשורת אנושית ושקופה - להציע ללקוחות מידע נגיש בקלות המועבר בשפה פשוטה ותמציתית. מניעת פגיעה במגזרים שונים וקידום הוגנות ביוזמות השיווקיות. אבטחה שהלקוחות יקבלו תקשורת ברורה וכנה תוך שמירה על עקרונות של יושרה והגינות לאורך כל שיטות השיווק של החברה.	GRI 417: שיווק ותיוג	שיווק הוגן - הוגנות כלפי הלקוח

פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

השפעות עיקריות	פירוט	איןדקסור GRI	נושא
בתוך הארגון	טיפול ההון האנושי הוא ערך ליבה של החברה, ובא לידי ביטוי בתיעדוף ניהול ההון האנושי, מחויבות לפרקטיקות אחראיות ובנות קיימא תוך טיפוח סביבת עבודה חיובית שמעריכה את רווחת העובדים, צמיחה וקידום, מחויבות לנהלי העסקה הוגנים וטיפול צמיחה של עובדים, פיתוח מיומנויות והזדמנויות קידום ועוד.	GRI 401: תעסוקה GRI 404: הכשרה וחינוך	ניהול הון אנושי
בתוך הארגון	קידום שוויון גילאי, מגדר ומגזרי, הכולל קידום ייצוג נשים בכלל ובתפקידי ניהול בכירים. מתן הזדמנויות תעסוקה לאוכלוסיות חסרות ייצוג כגון אנשים בני 65 ומעלה, קהילות חרדיות, קהילת הלהט"ב, אנשים עם מוגבלות, יוצאי העדה האתיופית ועוד. מחויבות למניעת אפליה ולהבטחת שוויון בכל היבטי התעסוקה.	GRI 405: גיוון ושוויון הזדמנויות	גיוון בתעסוקה, ושוויון הזדמנויות והכלה
בתוך הארגון	הדירקטוריון וועדותיו ממלאים תפקיד חיוני בהבטחת ממשל תאגידי יעיל, לרבות פיקוח על יישום מנגנוני ביקורת פנים ארגוניים אפקטיביים והערכת גורמים סביבתיים וחברתיים הרלוונטיים לפעילות החברה. הדיונים במסגרת הדירקטוריון מקיפים בין היתר גם נושאים כמו קביעת קוד אתי והקפדה על עמידה בו, מחויבות לניהול שקוף, יישום צעדים למניעת שחיתות, עמידה בהוראות המדיניות של AIG הגלובלית ושילוב ערכי החברה בתחומי הפעילות.	GRI 2: גילויים כלליים	ממשל תאגידי וניהול תקין

פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

השפעות עיקריות	פירוט	אינדקסור GRI	נושא
בתוך הארגון	חברות הביטוח פועלות בתוך סביבה מורכבת עם איומים ממשיים ופוטנציאליים רבים. כתוצאה מכך, החברה מחויבת לזהות, להעריך ולצמצם סיכונים סביבתיים, חברתיים וממשלתיים, תוך הבטחת היציבות והמשכיות לטווח ארוך של פעילותה העסקית.	GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות	ניהול סיכונים
בתוך ומחוץ לארגון	ניהול יעיל של אבטחת המידע, הכולל שמירה על פרטיות הלקוחות והגנה מפני התקפות סייבר – נמצא בראש סדר העדיפויות. החברה מיישמת אמצעים מחמירים על מנת למנוע כל חשיפה בלתי מורשית של פרטי הלקוח והבטחת ההגנה המרבית על פרטיותו. הקפדה על פרוטוקולי אבטחה חזקים, חיסיון נתונים רגישים ושמירה על סודיות הלקוח.	GRI 418: פרטיות הלקוח	אבטחת סייבר ובטיחות נתונים

להיות חלק ממהו גדול יותר: AIG ישראל ויעדי הפיתוח של האו"ם (SDGs)

תפיסת האחריות התאגידית של AIG ישראל, כפי שמפורטת לאורך דוח זה, נמצאת בהלימה ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDGs - Sustainable Development Goals). 17 יעדים אלו הוגדרו על ידי האו"ם בשנת 2015 כיעדים המרכזיים להתמודדות עם האתגרים הגלובליים ומימושם עד 2030. להלן היעדים הרלוונטיים לפעילות החברה בתחום האחריות התאגידית:

יעד האו"ם	פירוט יעדי האו"ם	פעילות AIG ישראל להשגת יעד זה
 <p>3 בריאות טובה ואיכות חיים</p>	<p>בריאות טובה ורווחה להבטיח חיים בריאים ולקדם רווחה לכולם בכל הגילאים</p> <p>"כיסוי בריאות אוניברסלי כולל הגנה על סיכונים פיננסיים וגישה לשירותי בריאות בסיסיים איכותיים, תרופות חיוניות וחיסונים באופן יעיל"</p>	<p>AIG מציעה מגוון יוזמות לתמיכה בעובדיה, כפי שמתואר בפרק העובדים בדוח זה.</p> <p>החברה מציעה מגוון פוליסות שמטרתן להבטיח הנגשה של שירותי הרפואה ולהציע תמיכה כלכלית בעת אירוע רפואי, כמו פוליסת הבריאות Safe4Life ופוליסת תאונות אישיות AIG Recover, כמפורט בתיאור המוצרים בדוח.</p>
 <p>5 שוויון מגדרי</p>	<p>שוויון מגדרי השגת שוויון בין המינים והעצמת כל הנשים והנערות</p> <p>"הבטחת השתתפות מלאה ואפקטיבית של נשים בהנהגת החברה ושוויון הזדמנויות בכל רמות קבלת ההחלטות בחיים הפוליטיים, הכלכליים והציבוריים"</p>	<p>AIG פועלת לקידום שוויון מגדרי בפעילותה</p> <p>קיים ייצוג נשי משמעותי בחברה:</p> <ul style="list-style-type: none"> • מנכ"לית החברה היא אישה • המשנה למנכ"ל היא אישה • 57% מסך המועסקים הינן נשים • 60% מכלל המנהלים בחברה הן נשים • 50% מסך ההנהלה הבכירה הינן נשים <p>החברה מצדיעה לעובדות ולמנהלות שעושות את זה טוב יותר. לשם כך הושק קמפיין - AIG מצדיעה לנשים שעושות את זה טוב יותר, כפי שמתואר בפרק עושים את זה טוב יותר לקהילה, בחלק שמתאר תרומה והתנדבות בקהילה.</p> <p>יפעת רייטר מנכ"לית החברה, תומכת במנהיגות חברתית על ידי התנדבות כמנטורית בארגון המוקדש להעצמה כלכלית של נשים מרקע גיאוגרפי, חברתי וכלכלי מוחלש.</p>

יעד האו"ם

פירוט יעדי האו"ם

פעילות AIG ישראל להשגת יעד זה



עבודה הוגנת וצמיחה כלכלית לקדם צמיחה כלכלית מתמשכת, מקיפה ובת קיימא

"הגעה לתעסוקה שווה ותנאי עבודה ראויים לנשים וגברים, צעירים ואנשים עם מוגבלות עד 2030 – לרבות הבטחת שכר שווה עבור מלאכה בעלת ערך זהה"

AIG מציגה את מחויבותה לקידום צמיחה כלכלית בת קיימא ומכילה באמצעות מאמציה גיוס עובדים ממגזרים בתת ייצוג בשוק העבודה - המגזר החרדי, יוצאי העדה האתיופית ובעלי מוגבלויות. בנוסף, החברה מבטיחה שכר שווה לעובדים באותו התפקיד והדרג, ותורמת לסביבת עבודה הוגנת ומכילה.

יתרה מזאת, היא מציעה מגוון תוכניות לתמיכה בעובדיה, המקדמות צמיחה כלכלית בת קיימא. מידע נוסף על פרויקטים אלה ניתן למצוא בפרק העובדים.



תעשייה, תשתיות וחדשנות

"בניית תשתיות חסינות, קידום תיעוש מכליל ובר קיימא וטיפול חדשנות"

AIG מספקת נגישות תוך שמירה על אבטחת המידע על ידי השקעה במערכות חדשניות. השקעה זו מאפשרת לציבור לגשת בקלות למידע תוך שמירה על אבטחתו כפי שמתואר בפרק דיגיטציה וחדשנות.



שינוי אקלים

"נקיטת צעדים משמעותיים ופעולה למלחמה בשינוי האקלים ובהשלכותיו"

AIG הגלובלית מחויבת ל NET ZERO בפלטות גזי החממה ופיתוח מדיניות השקעות וחיתום אחראיות. AIG ישראל מפתחת את מחויבותה לנושאים הללו בהלימה למדיניות הגלובלית.



זה לא שלם עד שכולם חוזרים

רואים את הגיבורים
והגיבורות שלנו

פעולות AIG ישראל
בתקופת המלחמה

מטה המשפחות להחזרת
החסופים והנעדרים



רואים את העם שלנו במלחמה

החברה נרתמה לסייע במתן פתרונות לתמיכה נפשית לכלל הציבור. בראייתנו נושא בריאות הנפש הינו דגל טבעי עבור AIG ישראל, גם בגלל הצורך העצום שראינו בציבור בעת הזו וגם בזכות היכולות המשמעותיות שיש לחברה בנושא. ביטוח הבריאות של AIG ישראל כולל בתוכו אפשרויות לסל שירותים רחב של טיפולי נפש, פסיכולוגים, פסיכותרפיסטים, ריפוי בעיסוק, עובדים סוציאליים וטיפולים נוספים. מכאן, ומתוך ההבנה שיש לנו את היכולות, את הקשרים ואת המשאבים ליצור אימפקט בתחום בריאות הנפש, להעלות מודעות ולייצר פתרונות בטווח זמן מהיר, הנגשנו את כל אלה לכלל אזרחי ישראל. בין השאר:

- 1 מתן מענה לקבלת שירות טיפולים אמבולטוריים ללא עלות.
- 2 מימון סדרת טיפולים נפשיים לכלל האזרחים וללא עלות - שניתנו על ידי פסיכולוגים ועובדים סוציאליים מטעם בית החולים שיבא ובאמצעות שיבא Beyond (זרוע בית החולים הווירטואלית של שיבא).
- 3 קמפיין מודעות נרחב בטלוויזיה ובמדיות השונות לפרסום ההטבה והנגשת הטיפולים ולעידוד המודעות לפניה לגורמי מקצוע.

ב-AIG ישראל, אנחנו חלק מהמרקם הישראלי הייחודי. לכן, מיד לאחר אירועי ה-7.10 היה ברור לכולנו, מההנהלה הבכירה ועד אחרון העובדים, שאנחנו מתגייסים. בהתאם לכך, החברה הייתה מהראשונות להתגייס למאבקם של משפחות החטופים, לפעול למען החיילים והחיילות שלנו ולסייע לחוסנה החברתי, הכלכלי והנפשי של החברה הישראלית.

!? הידעת

AIG ישראל הייתה מהחברות הראשונות בישראל שהתגייסו למען משפחות הנפגעים, משפחות החטופים והחיילים - והראשונה מבין כל חברות הביטוח.



רואים את הלקוחות שלנו במלחמה

במהלך המלחמה, פעלה החברה לטובת לקוחותיה תוך שיקול דעת, אמפתיה, רגישות וגמישות. בראייתנו, אלו בדיוק אותם רגעים קריטיים, שבהם נמדדת חברת ביטוח שרואה את האנשים שלה. בין השאר, ביצענו את הפעולות הבאות:

- הנגשת מידע חיוני למבוטחים בנכסים הדיגיטליים והרשתות החברתיות.
- הענקת הקלות ושירותים מיוחדים למשפחות המפונות.
- פריסה ודחיה של תשלומי פרמיות ללקוחות שרצו בכך.
- סיוע ללקוחות אשר ביתם נהרס בהחזר פרמיה על הפוליסה במלואה בשנת הנזק.
- השהיית פעולות גביה.
- בחינה, ברגישות המתבקשת, של בקשות שונות שהתקבלו ממבוטחים שנפגעו במהלך המלחמה הן בנוגע לפגיעות ברכוש והן לפגיעות פיזיות.
- הארכת הכיסוי הביטוחי למבוטחינו ששהו בחו"ל ללא עלות נוספת.
- הענקת לקוחות עסקיים הגנת סייבר ללא תשלום.
- אספקת רכבים חלופיים לתושבי העוטף שרכבם נפגע גם בהעדר כיסוי בפוליסה.

רואים את העובדים שלנו במלחמה

עובדי החברה הם המשאב המרכזי שלה, ובראש ובראשונה, הם קודם כל אנשים. הנהלת החברה התכנסה וביצעה הערכות מצב על בסיס יומי לדון בכל הצרכים שעלו והתעוררו בקרב עובדיה. החברה אפשרה לכלל העובדים לעבוד באופן מלא מהבית בחודשים הראשונים למלחמה. למרות אתגרי התקופה, לא ננקטו כל תהליכי צמצום וכבכל שנה, חולקו בונוסים ובוצעו עדכוני שכר. בנוסף, תמכה החברה בעובדיה בצורות הבאות:

- נקיטת צעדים יזומים בנושא השכר על מנת למזער פגיעה בשכר.
- שימוש בקרן עמיתים גלובלית שהעניקה לעובדים מענק כספי לצורך תמיכה בהם ובמשפחותיהם.
- תמיכה בכל המשפחות בהן היה צורך לשכן עובדים מפונים בבית מלון.
- הצעת דיור חליפי לעובדים מיישובי הדרום.
- סיוע למשפחות בהן עובדים, בני/ות זוגם או ילדיהם גויסו למילואים.
- תמיכה נפשית מיוחדת לעובדים בפלטפורמת אונליין חדשנית בשם ifeel.
- שיתוף פעולה עם חברת "אשחר" המעניקה מענה אנושי בתחומים רגשיים בכל הקשור למשברים אישיים, משברים במקום העבודה וכל טיפול מקצועי פסיכולוגי.
- אימוץ עמותת נט"ל ומתן תמיכה רגשית גם לעובדי החברה, לרבות בני ובנות זוג של משרתי מילואים, כולל מפגשי תמיכה, הרצאות, חוסן וליווי מקצועי לעובדים ובני משפחותיהם.

רואים את הקהילה במלחמה

החברה הובילה שורת פעילויות התנדבות וסיוע קהילתי, תמיכה בשיקום החוסן הלאומי ותמיכה בקבוצות של בני נוער וצעירים, אוכלוסיות שנפגעו באופן ישיר או עקיף מתקופת הלחימה הממושכת. במהלך המלחמה, סייעה החברה לקהילה, החל מתרומה לעמותות, דרך ימי התנדבות, ועד הענקת סיוע קהילתי ישיר. בין השאר, בצעה החברה את הפעולות הבאות:

- סיוע כספי למטה משפחות החטופים והנעדרים.
- אימוץ מרכז לחיילים בודדים ע"ש מייקל לוי.
- ארגון ימי התנדבות ברחבי הארץ.
- קיום מבצעי איסוף ציוד ותרומות למשפחות שפונו מבתיהן ולחיילים בשטח, לרבות הכנת משלוחי מזון, ערכות חימום וציוד חיוני.
- תרומה לארגון הג'וינט שיזם רכישה ואספקה של ציוד עזרה ראשונה לרשויות המקומיות וכיתות הכוננות האזרחיות בצפון ובדרום.
- תמיכה בניצולי שואה.
- תמיכה בניצולי הנובה באמצעות רכישת כרטיסי תרומה לאירוע ייעודי שנועד לתמוך בנפגעי האירוע ומשפחותיהם.
- סיוע לחקלאים בדרום ובצפון, התנדבות בלקט ישראל.
- תוכניות ייעודיות בתחום בריאות הנפש - "הממ"ד הרגשי" ו-"מתמודדים טוב יותר". תוכניות אלה נועדו לתת מענה ייחודי וחדשני לכלל אזרחי המדינה. המענה כלל אנשי מקצוע קליניים המתמחים במצבי טראומה וחרדה.
- קמפיינים טלוויזיוניים שמזכירים את החטופים וקוראים להחזירם הביתה. בנוסף, החליפה את לוגו החברה בלוגו של החטופים, לציון הזדהות עם החטופים.

עוד כמה עובדות שחשוב לדעת על פעולות AIG ישראל במלחמה

הממ"ד הרגשי של AIG
במקום הראשון
בקטגוריית 'שיווק בזמן מלחמה'



1 בשנת 2024 החברה זכתה בפרס החדשנות של איגוד השיווק הישראלי. הפרס הוענק על רקע פעולותיה בתקופה של משבר לאומי, ועל החלטתה להנגיש את הידע והמשאבים שלה בתחום בריאות הנפש, להעלות מודעות לתופעה ולאפשר סיוע נפשי לכלל אזרחי המדינה.

2 במהלך המלחמה, השיקה החברה תוכניות ייעודיות בתחום בריאות הנפש -ה"ממ"ד הרגשי" ו"מתמודדים טוב יותר". תוכניות אלה נועדו לתת מענה ייחודי וחדשני לכלל אזרחי המדינה. המענה כלל אנשי מקצוע קליניים המתמחים במצבי טראומה וחרדה.

3 במקביל להשקת התוכניות, העלתה החברה קמפיין נרחב בטלוויזיה ובמדיות השונות לפרסום ההטבה והנגשת הטיפולים ולעידוד המודעות לפניה לגורמי מקצוע.

רואים את החטופים ובני משפחותיהם

משפחות החטופים נכנסו לליבונו מהרגע הראשון. בציון 100 ימים לשבי וביום המשפחה, עלתה החברה בקמפינים טלוויזיוניים שמזכירים את החטופים וקוראים להחזירם הביתה עכשיו. בנוסף, החליפה את לוגו החברה בלוגו של החטופים, לציון הזדהות עם החטופים.





רואים את הלקוחות שלנו

אנשים, לפני הכל

שירות וחוויית לקוח ב-AIG ישראל: רואים מצוינות

ב-AIG ישראל אנו מתמקדים כל העת בהבנת צרכי הלקוח ובמתן רמת שירות גבוהה ביותר, תוך חתירה מתמדת לשיפור. בהצבת הלקוח במרכז פעילותה, אנו שואפים לזהות ולהבין את צרכיו ולספק לו מענה ופתרונות המותאמים במיוחד עבורו. אנו משרתים את הלקוחות בכבוד ובהגינות, תוך שמירה על הפרטיות המידע והסודיות, מחויבות לזמינות גבוהה, מקצועיות ושירות איכותי.

שירות הלקוחות שלנו מבוסס על עקרונות של זמינות גבוהה, מקצועיות, שקיפות והוגנות, ולשם כך הטמענו מערכות מדידה בקרה ומשוב התומכות בשיפור מתמיד של איכות השירות והמקצועיות. פעילות השירות מנוהלת ביושרה ובשקיפות, תוך הקפדה על שפה ברורה, נגישה וישירה בתקשורת עם הלקוחות.

במקביל אנו ממשיכים לאמץ חדשנות, יוזמה ופתרונות מתקדמים המאפשרים ללקוחות ליהנות מערוצי שירות יעילים, נגישים וידידותיים ומקדמים חוויית לקוח חיובית.

01

זמינות

נגישות בכל ערוצי התקשורת והמידע

02

מקצועיות

מתן מענה מקצועי ומהיר לכל פנייה

03

כבוד והגינות

יחס בכבוד ובהגינות תוך שמירה על פרטיות המידע

04

שקיפות

שקיפות ואמינות בכל שלב של הטיפול

05

אמפתיה

הקשבה אמיתית והבנת צרכי הלקוח

06

מהירות תגובה

טיפול יעיל ומזעור זמני ההמתנה

07

התאמה אישית

שירות אישי ופתרונות מותאמים לכל לקוח

08

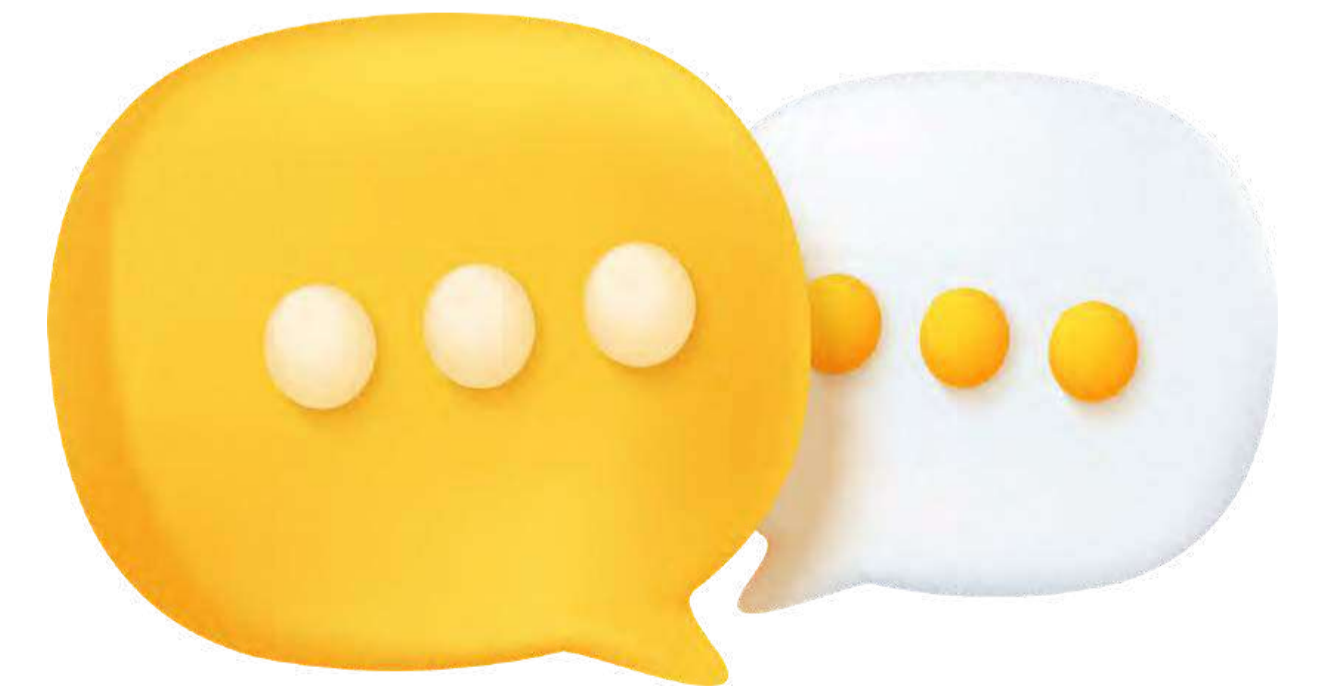
אמינות

מחויבות גבוהה ויצירת חוויית לקוח חיובית

המחויבות שלנו לשירות ומכירה הוגנים ושקופים

ב-AIG ישראל אנו מחויבים לשמירה על שיווק הוגן, איכות, הגינות, שקיפות באינטראקציות שלנו עם הלקוחות.

כיצד אנו עושים זאת?



תהליך משוב מסודר

בחברה קיים תהליך משוב מוסדר בגין פעילות המכירות, השירות והתביעות, המהווה כלי חשוב להערכת שביעות רצון הלקוחות והפקת תובנות ומסקנות ליישום. התהליך כולל שימוש בשאלון מובנה המאפשר ללקוחות לספק תשובות בטקסט פתוח, ומתבצע באמצעים מגוונים כגון הודעות טקסט, מיילים ושיחות טלפון. תוצאות המשוב נבחנות ונחקרות, ובמידת הצורך חוזרים ללקוח להמשך בדיקה וטיפול. הנתונים הנאספים משמשים לזיהוי הזדמנויות לשיפור תהליכים.



מערך טיפול בפניות הציבור

החברה מפעילה מערך לטיפול בפניות הציבור, לרבות פניות המתקבלות באמצעות רשות שוק ההון, במטרה לייצר חווית לקוח טובה יותר ולהעניק שירות מיטבי. כל פנייה נבחנת לעומק במסגרת תהליך מובנה הכולל ניתוח של מסע הלקוח, בחינת נסיבות הפנייה, זיהוי גורמי השורש והפקת לקחים מערכתית. תובנות אלו משמשות בסיס לשיפור מתמיד של השירות ולחיזוק חווית הלקוח.



פורומים מקצועיים שוטפים

החברה מקיימת פורומים מקצועיים שוטפים בראשות המנכ"ל ובהשתתפות הנהלת החברה הבכירה ומנהלים נוספים, במסגרתם נדונים הממצאים והצעדים הנדרשים לשיפור מתמשך.



בקורות ומשובים שוטפים

החברה מבצעת בקורות באופן שוטף על שיחות המכירה באמצעות יחידת בקרה ייעודית, וכן מבצעת בקורות ומשובים של שיחות המכירה ועל תהליכים שונים במתן שירות ללקוחות, על ידי חטיבת הלקוחות ומנהלי המוצרים הרלוונטיים. הבקרה מתבצעת על פי מתודולוגיה סדורה ומובנית. כמו כן, מתקיים פורום תקופתי בראשות המנכ"ל למעקב ושיפור איכות המכר. המסקנות נלמדות, נחקרות ומוטמעות לצורך שיפור השירות.



המחויבות שלנו לחוויית לקוח רב ערוצית ומתאמת אישית

ב-AIG ישראל אנו פועלים באופן פרואקטיבי במטרה לשפר את חוויית הלקוח.⁴ החברה עושה שימוש במגוון אמצעי תקשורת על מנת לפשט ולהנגיש את השירות ללקוח באמצעים דיגיטליים נוחים כגון: תקשורת כתובה, וואטסאפ, סמס ו-מייל.

מענה טלפוני ופעולות פרואקטיביות

החברה שואפת לספק מענה טלפוני בזמינות גבוהה ולבצע פעולות פרואקטיביות בצמתים מרכזיים ובתהליכים חשובים. לדוגמה, בתהליך חידוש פוליסת הביטוח – יוצרים קשר עם הלקוחות באופן דיגיטלי במייל ובהודעת SMS יותר מחודש לפני מועד החידוש, שולחים ללקוח את כל המידע ומאפשרים לו לחדש את הפוליסה באופן עצמאי במועד ובנוחות המירבית.

ערוצים דיגיטלים 24/7

החברה מאפשרת ללקוחות להתנהל מולה בערוצים הדיגיטליים 24/7 ולקבל מידע או שירות בקלות ובמהירות. השירותים הדיגיטליים כוללים בין היתר, קבלת מידע, הגשת תביעה, השלמת מסמכים ועוד. השירות מאובטח ושביעות הרצון של הלקוחות ממנו גבוהה.

שירותי מידע ומסמכים בוואטסאפ

החברה מאפשרת ללקוחות לקבל שירותי מידע, מסמכים, תעודות חובה ועוד, באמצעות וואטסאפ מיידית. השירות מאובטח ושביעות רצון הלקוחות ממנו גבוהה.



המחויבות שלנו לשוויון ואי אפליה בליבת הפעילות

בליבת הערכים הארגוניים שלנו ב-AIG ישראל טמונים עקרונות של הכלה, שמירה על זכויות אדם, סובלנות, כבוד, שוויון וגיוון.

יישום מדיניות אי-אפליה ב-AIG ישראל



החברה מחויבת ומיישמת בכלל פעולותיה מדיניות אי-אפליה המתיישרת עם עמדת החברה נגד כל צורה של אפליה⁵. בנוסף, התקבלה החלטה מודעת על ידי החברה לדחות את הכיסוי הביטוחי או שיתוף פעולה עם עסקים או ספקים המעורבים בפרקטיות מפלות⁶.

שירותים לאזרחים ותיקים ב-AIG ישראל



ב-AIG ישראל אנו מציעים שירותים מותאמים ללקוחותינו שהם אזרחים ותיקים ולשם כך יישמנו את דרישות הרגולציה שפורסמו על ידי רשות שוק ההון הנחיות אלו מקיפות היבטים שונים, לרבות זמינותם של נציגים אישיים לסיוע בתביעות ומתן תמיכה, ערוץ תקשורת ייעודי המשתף גורמים נוספים (כגון בני משפחה) בשיחות שירות, שיפורים בממשקים דיגיטליים ידידותיות למשתמש, פניה יזומה לאזרחים ותיקים במהלך אבני דרך משמעותיות ועוד. יוזמות אלו מדגימות את המחויבות של החברה למתן מענה על הצרכים המתפתחים של לקוחותיה תוך עמידה בדרישות הרגולטוריות, ויש להן השפעה חיובית על ביצועי ה-ESG (סביבה, חברתי וממשל) של החברה⁷.

הנגשת שפת הביטוח לציבור/מובילות שפה⁸



החברה מקדמת את הנגשת השפה הביטוחית לציבור כחלק מהאסטרטגיה הכוללת שלה. החברה זיהתה את הצורך של הציבור להבין בצורה פשוטה וברורה את השפה והמונחים המורכבים שקיימים בתחום הביטוח וזאת על מנת להבין מהו המוצר אותו הם רוכשים, אילו כיסויים יש בו ולמה הם צריכים לשלם לב. פרויקט הנגשת השפה בא לידי ביטוי באופן רוחבי, בתקשורת מול הלקוחות במייל ובאמצעים דיגיטליים, וגם בפרויקטים יעודים להנגשת השפה והמושגים בצורה פשוטה ונעימה.

רואים אותנו: יוזמות, דירוגים ופרסים



במסגרת מחקר ההצטיינות בשירות של BRAVO ישראל, דורגה AIG ישראל במקום הראשון בשלוש קטגוריות מרכזיות של שביעות רצון לקוחות: איכות המענה טלפוני האנושי, חווית השימוש בפלטפורמות הדיגיטליות, ותהליך דיגיטלי לפתיחה ולטיפול בתביעות.



AIG ישראל משתתפת החל משנת 2023 במדרג של ארגון "מעלה", המוקדש לקידום אחריות תאגידית וטיפול עקרונות של ניהול אחראי בישראל. מדד מעלה מדרג את החברות המובילות במשק הישראלי בהיבטים שונים הכוללים אתיקה וממשל תאגידי, רווחת עובדים, גיוון והכלה, קיימות סביבתית, תרומה לקהילה, מעורבות עובדים ועוד. במהלך השנים שיפרה החברה את הדירוג במדרג של מעלה, מדירוג "זהב" בשנת 2023, לדירוג "פלטינום פלוס" בשנת 2025. החברה שואפת להמשיך להעמיק את פעילותה ולשפר את ביצועיה בתחום זה. בנוסף, החברה דורגה ב-4 מתוך 5 כוכבים בדירוג הגיוון וההכלה.



במסגרת תחרות השירות של המיי"ל זכתה AIG ישראל במקום הראשון בארבע קטגוריות מרכזיות: פרואקטיביות בשירות, טכנולוגיה בשירות, חווית עובד, ושירות בעולמות המוקדים.



AIG שראל מדורגת במקום הראשון במדד טיפול בתביעות במדד של רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון. מטרת המדד הינה להגביר את השקיפות לציבור הרחב המבקש שירותי ביטוח או אפשרויות חיסכון ולקדם תחרות בין חברות הביטוח. במדד שפורסם בשנת 2025 עבור שנת 2024, דורגה החברה במקום הראשון, השנה ה-12 ברציפות, במהירות הטיפול בתביעות בביטוחי רכב רכוש, דירה, נסיעות לחו"ל, בריאות, ביטוח חיים וביטוח תאונות אישיות. השמירה על דירוג גבוה באופן עקבי במדד איכות השירות בטיפול בתביעות, במשך 12 שנים רצופות מהווה הישג יוצא דופן בנוף התחרותי של ענף הביטוח. הישג זה מהווה עדות למסירות הבלתי מעורערת, להקפדה על איכות השירות, ולעבודה הקשה שהפגינו עובדי ומנהלי החברה.

Be Beyond in service



במסגרת המחויבות שלנו ב-AIG ישראל למצוינות בשירות, ולחיזוק מערכת היחסים עם לקוחותיה, הובלנו מהלך אסטרטגי רחב היקף תחת הכותרת Be Beyond in service. מהלך זה מבוסס על תפיסה ארגונית הרואה בחוויית העובד מנוע מרכזי ליצירת חוויית שירות איכותית, מקצועית ואנושית ללקוח מתוך הבנה כי עובדים מעורבים, מועצמים ומחוברים לערכי הארגון, הם הבסיס למתן שירות מיטבי.

המהלך חיבר בין חזון השירות של החברה לבין חיזוק היכולות המקצועיות והתהליכיות של העובדים, באמצעות מודל הוליסטי המתייחס למכלול תחומי ההשפעה על חוויית השירות- החל מהכשרות מקצועיות, שיפור תהליכי עבודה והטמעת כלים טכנולוגיים תומכים ועד לחיזוק תחושת המשמעות, האחריות והמחויבות של העובדים בכל נקודת מגע עם הלקוח.

תוצאות המהלך באות לידי ביטוי בהישגים משמעותיים ובהכרה מקצועית רחבה. הישגים אלו מהווים עדות לאמון הגבוה שרוחשים הלקוחות לחברה ולאפקטיביות המהלכים הארגוניים שהוטמעו והם משקפים תרבות ארגונית מושרשת המעודדת מצוינות, אחריות אישית ומנהיגות שירות בכל דרגי הארגון. גישה זו תורמת לחיזוק שביעות רצון הלקוחות, להעמקת מחויבות עובדים, וליצירת ערך ארוך טווח לבעלי העניין ומהווה נדבך משמעותי בקידום יעדי האחריות התאגידית של החברה.

המחויבות שלנו לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לצרכי הלקוחות

ב־AIG ישראל אנו רואים בפיתוח מוצרים מותאמים אישית מנוע מרכזי ליצירת ערך ללקוחות ולחיזוק האחריות התאגידי של החברה.

עקרונות יסוד בפיתוח מוצרים ב-AIG ישראל

1.

התאמה אישית ללקוח

החברה פועלת מתוך הבנה כי לקוחות אינם קבוצה אחידה: משפחות, צעירים, ילדים, שוכרי דירות, בעלי עסקים קטנים ובינוניים, נהגים חדשים ובעלי רכבים חשמליים – כאשר לכל אחד מהם צרכים, סיכונים ואילוצים שונים. בהתאם לכך, החברה מפתחת פתרונות ייעודיים ומתקדמים של התאמה אישית.

2.

רלוונטיות לעידן המשתנה

המחויבות היא להציע פתרונות ביטוח רלוונטיים לעידן משתנה מבחינה רגולטורית, טכנולוגית וחברתית, ולהפוך ביטוח למוצר נגיש, ברור וגמיש, שמותאם לחיים עצמם.

4.

פשטות, שקיפות וגמישות

מבנה המוצרים מאפשר ללקוחות לבחור רמות כיסוי מדורגות, להתאים את הפוליסה לשינויים במבנה התא המשפחתי ובאורח החיים, ולקבל החלטות מושכלות.

5.

אחריות חברתית וסביבתית

תפיסת הפיתוח של AIG משלבת אחריות חברתית וסביבתית: קידום פתרונות תומכי אורח חיים בריא, הרחבת כיסויים ייעודיים לילדים ובני נוער, התאמת מוצרים לאוכלוסיות מגוונות, ופיתוח מענה ייחודי ללקוחות בעלי רכבים חשמליים – כחלק מתרומת החברה למעבר הדרגתי לתחבורה ידידותית יותר לסביבה.

3.

הרחבת סל המוצרים

במהלך השנים האחרונות הרחיבה AIG את סל מוצריה בתחומי ביטוחי הבריאות, התאונות האישיות, מחלות קשות, דירה, נסיעות לחו"ל, רכב ועסקים קטנים ובינוניים. בין המהלכים שבוצעו ניתן לציין פיתוח והרחבה של מוצרי ביטוח בריאות המאפשרים התאמה מדורגת של רמות הכיסוי, לרבות התאמה לרפורמות רגולטוריות; שדרוג כיסויים בתחום ביטוחי מחלות קשות ותאונות אישיות, לרבות הרחבת היקפי הפיצוי והוספת כיסויים ייחודיים.

6.

חדשנות דיגיטלית

החברה משקיעה בפיתוח דיגיטליים חדשניים ובמודלים מבוססי שימוש, המאפשרים תמחור הוגן יותר, שליטה גבוהה יותר ללקוח בניהול הביטוח וחיזוק האמון והקשר המתמשך עם מבטחים.

החזון

בתחום ביטוחי הבריאות, פיתחנו ב-AIG ישראל מגוון פתרונות, המאפשרים ללקוחות לבחור רמות כיסוי מדורגות ומובנות, בהתאמה לרפורמה הרגולטורית בתחום, ולשירותי הבריאות הקיימים בקופות החולים. מבנה זה נועד לפשט את תהליך קבלת ההחלטות, לחזק את השקיפות ביחס להיקף הכיסוי בפועל, ולאפשר התאמה דינמית של הביטוח לשינויים במבנה התא המשפחתי, כולל ולאילווצים כלכליים לאורך חיי הלקוח.

במסגרת זו, הושם דגש מיוחד על הרחבת הכיסויים עבור ילדים ובני נוער, לרבות טיפולים רגשיים, טיפולים פסיכולוגיים, אבחונים דידיקטיים ואבחוני הפרעות קשב וריכוז כחלק מתפיסת אחריות חברתית רחבה לחיזוק רווחת המשפחה.

החברה רואה חשיבות גבוהה להסביר ולהנגיש למועמד לביטוח את האפשרויות השונות באופן שהביטוח יהיה מותאם לצרכיו ועל כן משקיעה מאמצים רבים בתהליך ההצעה והמכירה. על ידי תיאור ברור של הכיסויים והיתרונות הניתנים בכל חבילה, קל יותר ללקוחות לקבל החלטות מושכלות לגבי צרכי הבריאות שלהם.

המוצרים

ביטוח בריאות Safe4Life⁸

ביטוח זה מורכב מכיסויים שונים ותוכניות רבות, כאשר פעמים רבות הלקוח מחזיק בשירותי בריאות נוספים שמציעות קופות החולים מעבר לסל הבריאות הציבורי לו זכאי כל אזרח במדינת ישראל.

✓ החברה גיבשה רמות שונות של הגנה המאפשרות ללקוח להבין מה כל חבילה כוללת ביחס לשירותי הבריאות שקיימים לו, וכן מאפשרת ללקוח לבחור את רמת ההגנה הרצויה עבורו והמותאמת לו מבחינה כלכלית. מדובר ברמות הגנה של ביטוח בריאות ארוזות מראש, הכוללות כיסויים חיוניים.

- ✓ כל רמת הגנה כוללת בתוכה מרכיב של פיצוי כספי בגילוי מחלה קשה מעבר להחזר הוצאות רפואיות ולפרוצדורות רפואיות שונות, כדי לאפשר שקט נפשי, לפחות בהיבט הכלכלי ולאפשר ללקוח ולמשפחתו להתמקד בהחלמה ולהתמודד עם המחלה.
- ✓ כחלק מהנגישות והגמישות במוצר, ללקוח תמיד ישנה אפשרות לשנות את הרכב הכיסויים ולהתאים את הכיסוי לפי השינויים המתרחשים בתא המשפחתי.
- ✓ החברה שואפת לפשט את תהליך קבלת ההחלטות עבור הלקוחות ולהציע הגנה בצורה פשוטה, אשר מייצרת חיסכון כספי וחיסכון בזמן.
- ✓ רמות ההגנה Safe4Life של החברה בביטוח הבריאות מדגימות מחויבות זו לשקיפות תוך העמדת הלקוח במרכז.

פוליסת AIG Medicare

הפוליסה מחולקת לרבדים שונים:

1. פוליסה בסיסית אשר נותנת כיסוי לתרופות מחוץ לסל, השתלות וטיפולים מיוחדים בחו"ל, וכן ניתוחים וטיפולים מחליפי הניתוח בחו"ל.
2. רובד ניתוחים וטיפולים מחליפי הניתוח בישראל, הכולל 3 כיסויי ניתוחים לבחירה:
 - ✓ ניתוחים "משלים שב"ן" עם השתתפות עצמית של 5,000 ש"ח.
 - ✓ ניתוחים "משלים שב"ן".
 - ✓ ניתוחים מ"מהשקל הראשון".
3. תוכניות בריאות נוספות, הכוללות את הבאים:
 - ✓ ייעוץ, בדיקות ואבחון רפואי מהיר
 - ✓ ליווי רפואי וטיפולים אגב אירוע משמעותי, כגון ניתוח, אשפוז או מחלה קשה
 - ✓ טיפולים בטכנולוגיות מתקדמות ואביזרים רפואיים
4. כתבי שירות שונים המעניקים סל טיפולים שניתנים במסגרת אמבולטורית, טיפולי רפואה משלימה ועוד.

חשוב לדעת!

במסגרת הרובד השלישי והרביעי שמה AIG ישראל את הדגש על כיסויים משמעותיים וייחודיים עבור ילדי המשפחה, בתקרות החזר גבוהות במיוחד, ביניהם: טיפולים פסיכולוגיים, טיפול קוגניטיבי התנהגותי (CBT), טיפולים רגשיים מגוונים, אבחונים דידיקטיים ופסיכו דידיקטיים וכן אבחוני הפרעות קשב וריכוז.

מוצרי הביטוח שלנו: רואים את כולם, בכל מקום ובכל זמן

ב-AIG ישראל אנו שואפים להעניק ללקוחותינו מעטפת פתרונות ביטוח ושירותים התומכת בהם במגוון מצבי חיים, תוך חיזוק תחושת הבטחון שלהם והשקט הנפשי, בהתאם לערכי החברה, מציעה החברה מגוון מוצרים ושירותים המותאמים לצרכים שונים:

- ביטוח בריאות - Safe4Life
- ביטוח תאונות אישיות - AIG Recover
- ביטוח מחלות קשות - Extra Care, הרחבת הכיסוי הביטוחי
- שת"פ עם שיבא Beyond – שת"פ לקידום אורח חיים בריא
- ביטוח נסיעות לחו"ל - הרחבת כיסוי חילוץ והצלה
- אפליקציית Just Drive - חבילת ק"מ לנהגים צעירים
- ביטוח דירה שוכר/משכיר - AIG Rent
- ביטוח עם כיסויים ייעודיים לרכבים חשמליים כולל שירותי שירותי גרירה
- כיסוי לעמדת טעינה ביתית בביטוח דירה
- ביטוח סייבר למגזר העסקי

חיזוק רשת הביטחון הכלכלית בעת אירועי חיים בלתי צפויים

החזון

בתחום ביטוחי התאונות האישיות והמחלות הקשות, החברה פיתחה ושדרגה כיסויים המעניקים פיצוי כספי במקרים של תאונה או גילוי מחלה קשה, במטרה לאפשר ללקוחות ולבני משפחותיהם יציבות כלכלית בתקופות מאתגרות. AIG ישראל שואפת לשפר ולעדכן את הכיסויים הביטוחיים ואת תהליכי המכירה והשירות כדי להתאים לצרכים המתפתחים של הלקוחות. החברה מחויבת להיות קשובה ומכילה ולענות על הצרכים של כל אוכלוסיות הלקוחות, כולל קבוצות מוחלשות.

המוצרים

ביטוח תאונות אישיות - AIG Recover⁹

פוליסת תאונות אישיות **AIG Recover** משלמת פיצוי כספי במקרה של תאונה שגרמה לאחד או יותר מהאירועים המכוסים בפוליסה. מדובר על אירועים תאונתיים בישראל או בחו"ל והגנה מקיפה 24/7.

- ✓ הפוליסה מעניקה פיצוי כספי מוסכם מראש עבור מקרה של מוות, נכויות, שברים, כוויות, אשפוז, מצב סיעודי - אשר אירעו עקב תאונה.
- ✓ הפוליסה מאפשרת ללקוח גמישות בבחירת ההרחבות הרלוונטיות וסכומי הפיצוי, כגון הרחבות שונות והיקפי כיסוי בהתאם לצרכי הלקוח.
- ✓ הפוליסה מספקת תמיכה פיננסית במקרה של תאונה.

ביטוח מחלות קשות - Extra Care הרחבת הכיסוי הביטוחי

פוליסת Extra Care מעניקה פיצוי כספי בגילוי מחלה קשה מעבר להחזר הוצאות רפואיות לפרוצדורות רפואיות שונות, כדי לאפשר שקט נפשי, לפחות בהיבט הכלכלי ולאפשר ללקוח ולמשפחתו להתמקד בהחלמה ולהתמודד עם המחלה.

- ✓ AIG ישראל שדרגה את הכיסוי בגין גילוי סרטן מוקדם. טרם השדרוג הפוליסה הייתה מעניקה פיצוי חלקי (20% מסכום הביטוח שנרכש) במקרה של הסרטנים המוקדמים הבאים:
 - (1) סרטן מקומי של השד
 - (2) סרטן מקומי של הערמונית
 - (3) סרטן מקומי של צוואר הרחם
 לאחר השדרוג הפוליסה בנוסף מפצה (10% מסכום הביטוח שנרכש ועד 50,000 ש"ח הנמוך מביניהם) גידול מסוג קרצינומה בשלב לא חודרני בתנאי שנדרש ניתוח או טיפול כימותרפי, להסרתו.
- ✓ הבשורה בשדרוג זה משמעותית מאוד משתי סיבות: ראשית, הכיסוי שנוסף לא מוגבל לרשימת איברים סגורה בה מתגלה הגידול ושנית - הפיצוי (החלקי) ניתן כאמור גם במקרה בו נדרש טיפול כימותרפי להסרת הגידול ולא רק במקרה בו נדרש ניתוח.
- ✓ לאחר השדרוג פוליסת **Extra Care** מובילה את השוק גם בכל הקשור לפיצוי בגין סרטן מוקדם



קידום בריאות ואורח חיים בריא בקהילה

החזון

כחלק מהרחבת המענה מעבר לביטוח המסורתי, פעלה החברה לפיתוח שיתופי פעולה ייעודיים לקידום אורח חיים בריא, ובכלל זה תוכניות ייחודיות לילדים ובני נוער, הכוללות ליווי רפואי, תזונתי ורגשי, ותוכניות מותאמות אישית המעודדות שינוי הרגלים לטווח ארוך.

המוצרים

שיתוף פעולה עם שיבא Beyond - לקידום אורח חיים בריא

במהלך 2025 יצאה AIG בהטבה ייחודית לילדים ונוער המבוטחים בביטוח הבריאות של AIG וזאת כחלק ממחויבות החברה לקידום בריאות בקרב ילדים ונוער בישראל. מדובר בתוכנית ייחודית שנבנתה במיוחד למבוטחי AIG בשיתוף בית חולים שיבא, המרכז הווירטואלי SHEBA BEYOND ומרפאת ספורט ואורח חיים בריא בבית"ח ספרא לילדים בשיבא.

- ✓ ההטבה מאפשרת טיפול מסובסד בבית חולים שיבא לטיפול בהשמנה ועידוד אורח חיים בריא בילדים ובני נוער.
- ✓ הזכאים קיבלו תוכנית אישית של 8 מפגשים על פני 3 חודשים בליווי רופאים, תזונאים, מאמנים ופסיכולוגים בהתאם לצורך וגישה לאפליקציה ייעודית המעודדת פעילות גופנית.
- ✓ ייחודה של התוכנית הינו בגישה החדשנית המתמקדת בהקניית הרגלי תזונה ופעילות גופנית בריאים לטווח ארוך, בהתאמה אישית למטופלים ולמשפחה, תוך צמצום העיסוק במשקל עצמו.
- ✓ מהלכים אלו משקפים תפיסה לפיה תפקיד החברה אינו מסתכם בפיצוי בעת אירוע, אלא גם במניעה, בריאות ורווחה.

ביטוח נסיעות לחו"ל - הרחבת כיסוי חילוץ והצלה

הניסיון שלנו הראה שבמצבים כמו רעידת אדמה, שרפה או שיטפון, לעיתים הלקוח נדרש להארכת השהות עקב איבוד בטיחה בשל סגירת שדה התעופה. לכן מציעה החברה כיסוי ייחודי, המספק כיסוי עבור כל ההוצאות הקשורות לאירועי איתור, חילוץ והצלה.

- ✓ במקרה ששדה התעופה בו נמצא המבוטח ייסגר עקב רעידת אדמה, שרפה או שיטפון, וטיסת המבוטח חזרה לישראל מתעכבת ב-24 שעות לפחות, תכסה החברה את המבוטח עבור שהות במלון.
- ✓ החזר עד \$120 ליום ועד מקסימום \$500.



מענה לצרכים חדשים בעולם הניידות והתחבורה

החזון

כחלק מהמעבר לכלכלה דלת פחמן, ולאור העבודה שפלח שוק זה של רכבים חשמליים הולך וגדל משנה לשנה, פיתחה החברה כיסוי ייעודי שנותן מענה המותאם לצרכי לקוחות בעלי רכבים חשמליים. התייחסות פרטנית לפלח זה תוך בחירה לעודד אותו מהווה תרומה של AIG למעבר לאפשרויות תחבורה ידידותיות יותר לסביבה ומקדמת שיטות אחראיות ובנות-קיימא בתחום הביטוח. החברה פיתחה פתרונות ביטוח ייעודיים לנהגים ולרכבים חשמליים, הכוללים התאמות לשירותי גרירה, טעינה וכיסויים ייחודיים הנגזרים ממאפייני הרכב החשמלי.

המוצרים

ביטוח עם כיסויים ייעודיים לרכבים חשמליים כולל שירותי גרירה מותאמים¹⁰

- ✓ הכיסוי כולל מתן שירותי גרירה ייחודיים המותאמים לרכב חשמלי, וגם אפשרות להטענת הרכב בעת הצורך.
- ✓ כיסוי לעמדת טעינה ביתית לרכב חשמלי ב-ביטוח דירה.
- ✓ נוספה הרחבה לביטוח דירה שלקוחות בעלי רכב חשמלי יכולים להוסיף לפוליסה כיסוי לשבר תאונתי לעמדת הטעינה הביתית (לא מכוסה במסגרת הפוליסה התקנית), וכן הגדלת כיסוי לנזק לצד ג' שנגרם כתוצאה משימוש בעמדת הטעינה.
- ✓ מהלכים אלו תומכים במעבר ההדרגתי לתחבורה ידידותית יותר לסביבה ומהווים נדבך ביישום מחויבות החברה לקידום כלכלה דלת פחמן.



ביטוח מבוסס שימוש וחיזוק שקיפות ללקוחות צעירים

החזון

באמצעות פתרונות ביטוח מבוססי שימוש, מאפשרת החברה ללקוחות – ובפרט לנהגים צעירים וחדשים – לשלם בהתאם להיקף הנסיעה בפועל, תוך ניהול עצמאי וגמיש של הכיסוי הביטוחי באמצעים דיגיטליים. גישה זו מחזקת את השקיפות בתמחור, תורמת לתחושת שליטה של הלקוח בניהול הביטוח, ומאפשרת חיבור מוקדם של קהלים צעירים לעולם הביטוח באופן מותאם לאורח חייהם.

המוצרים

אפליקציית Just Drive

- ✓ אפליקציה זו מאפשרת לנהגים בכלל ולנהגים צעירים או חדשים בפרט, לשלם עבור הביטוח בהתאם לקילומטרים שהם נסעו בפועל, באמצעות רכישת חבילות קילומטרים.
- ✓ חבילת הקילומטרים של AIG עם אפליקציית Just Drive מייצרת פתרון גמיש וחסכוני יותר העונה לצרכי הלקוחות ומהווה יתרון משמעותי בהשוואה לאפשרויות המסורתיות של פוליסות ביטוח לנהג חדש/צעיר.
- ✓ מדידת הק"מ של נסיעות הנהגים, מתבצעת ללא צורך בהתקנת רכיב ברכב המבוסס.
- ✓ אפשרות להוסיף בזמן אמת נהגים צעירים לחבילה, וכן רכבים נוספים כל עוד הרכב מבוסס ב AIG.
- ✓ עצמאות בביצוע פעולות אלו באופן שבו בעל החבילה מבצע את השינויים בעצמו באפליקציה.
- ✓ מודל התמחור הברור, השקוף והפשוט של חבילת הקילומטרים מגביר את האמון והאחריות בין החברה ללקוחותיה. האפליקציה הזו הינה מובילה בתחומה ומאוד מבוקשת בקרב קהל היעד ועוזרת לחברה לבסס מערכת יחסים עם לקוחות פוטנציאליים עתידים כבר מגיל צעיר מאוד.



התאמת פתרונות ביטוחיים בביטוח דירה במציאות משתנה

החזון

במסגרת ביטוח הדירה פיתחה החברה שני מסלולים ייעודיים: הראשון, ללקוחות בעלי דירות שמשכירים את דירתם - והשני, ללקוחות שהינם שוכרי דירות. עבור כל לקוח נבנה מסלול שמתאם לצרכיו.

המוצרים

ביטוח דירה שוכר/משכיר - AIG Rent

במסגרת ביטוח הדירה פיתחה החברה שני מסלולים ייעודיים: הראשון, ללקוחות בעלי דירות שמשכירים את דירתם - והשני, ללקוחות שהינם שוכרי דירות. עבור כל לקוח נבנה מסלול שמתאם לצרכיו.

1. לקוחות בעלי דירות שמשכירים את דירתם:
 - ✓ ביטוח מבנה הכולל צד ג' ובנוסף:
 - ✓ מתן כיסוי ביטוחי לנזק שנגרם בזדון ע"י שוכר הדירה (מוחרג בפוליסה התקנית)
 - ✓ ביטול השתתפות עצמית
 - ✓ הגנה משפטית במקרה של יחסי שוכר-משכיר
 - ✓ סעיף אחריות צולבת בחינם
2. עבור לקוחות שוכרי דירות:
 - ✓ כיסוי תכולה וצד ג' ובנוסף:
 - ✓ ביטול השתתפות עצמית
 - ✓ הגנה משפטית במקרה של יחסי שוכר-משכיר
 - ✓ כיסוי של 7 ימים על תכולת שתי דירות בעת מעבר בית
 - ✓ סעיף זכות התחלוף



ביטוח סייבר למגזר העסקים הקטנים והבינוניים

החזון

סיכוני סייבר הפכו לאיום מהותי על עסקים מכל סוג, כאשר גם אירוע נקודתי עלול לשבש פעילות עסקית ואף לפגוע בהמשכיותה. מתוך הבנה זו פיתחה החברה פתרונות ביטוח סייבר ייעודיים לעסקים קטנים ובינוניים, המאפשרים קבלת הגנה מקיפה מבלי להכביד על הפעילות העסקית.

המוצרים

ביטוח סייבר למגזר העסקים הקטנים והבינוניים

- ✓ כיסוי לפריצות מידע, פגיעות תפעוליות והיבטים משפטיים
- ✓ תהליך כניסה פשוט ומבוסס דרישות הגנה מינימליות
- ✓ סיוע לצמצום חסמי כניסה
- ✓ הנגשת כיסוי חיוני גם לעסקים בעלי משאבים מוגבלים
- ✓ במקרים של אירוע ביטוחי שאינו מניב פיצוי כספי, ניתנת למבוטחים מעטפת תמיכה ושירותים מקצועיים

חשוב לדעת!
ביטוח זה תורם לחיזוק החוסן הדיגיטלי של המשק, כחלק מתפיסת אחריות כוללת וניהול סיכונים מתקדם.



רואים את העובדים והעובדות שלנו

כל אחד ואחת, הם עולם ומלואו

המספרים שמאחורי האנשים: כמה עובדות על העובדים והעובדות שלנו



חווית עובד ב-AIG ישראל: האדם לפני העובד

אנו מחויבים לטיפוח העובדים והעובדות שלנו. רווחת העובדים שלנו ב-AIG ישראל תומכת באסטרטגיה העסקית של החברה. אנו שומרים על סביבת עבודה המקדמת למידה מתמשכת לצד תרבות שמוקירה הישגים ומעודדת חדשנות

אנו מקפידים על גיוס עובדים מאוכלוסיות שונות מגוונות. כחלק מחברה גלובלית ורב תרבותית, ב-AIG ישראל אנו תומכים, מקדמים ומיישמים תפיסת עולם של גיוון והכלה ומכירים בתרומה של עובדים מגוונים להישגי החברה

אנו מאמינים באסטרטגיית גיוס המבוססת חבילות שכר ותנאים תחרותיים תוך מתן אפשרויות קידום ופיתוח קריירה. מסלולי הקידום הרבים ב-AIG ישראל מאפשרים לנו לגייס טאלנטים איכותיים, ולהשקיע בפיתוח אישי ומקצועי - החל מדרגי נציגים, דרך מנהלים התחלתיים ועד מנהלים מדרג ביניים - במטרה לשמר כישרונות קיימים ולמשוך חדשים.

פיתוח אישי וניהול הון אנושי

ב-AIG ישראל אנו משקיעים משאבים משמעותיים בפיתוח מקצועי לעובדים, לרבות תוכניות לימודים, הכשרות, סדנאות וכנסים מקצועיים (כמפורט בהמשך). יוזמות אלו משפרות את הכישורים והידע של העובדים ואף תורמות לצמיחה האישית ולקידום הקריירה שלהם.

פיתוח העובדים מקדם את הערכים המשותפים של שיפור שביעות רצון העובד וחיבורו לארגון לצד שיפור יכולותיו המקצועיות, האישיות והניהוליות. השקעה זו וטיפול רצוף של העובדים מייצרים כוח עבודה מקצועי ומיומן לצד מחברות גבוהה יותר לחברה¹¹.



ועד עובדים

ב-AIG ישראל קיימת התארגנות עובדים ואנו פועלים בהתאם להסכם קיבוצי. ההסכם מגדיר נהלים ברורים, אחריות של כל צד ומסדיר הטבות רבות לעובדי החברה. קיום ההסכם מאפשר לכל צד לתרום ולקדם תהליכי קבלת החלטות הוגנים לצד היכולות לשלב בין צרכי העובדים לבין צרכי החברה.

מרבית עובדי החברה מיוצגים על ידי ועד עובדים. החברה פועלת בהתאם להסכם הקיבוצי ובו נהלים, סדרי פעולה והטבות רבות לעובדי החברה. הנהלים וההנחיות מספקים בהירות לגבי התפקידים והאחריות של כל צד ומתווים את חובות המעסיק, לצד זכויותיו וחובותיו של העובד במסגרת ההסכם.

קיום ההסכם על ידי שני הצדדים מאפשר פיתוח סביבת עבודה שיתופית ושקופה שכל צד יכול לתרום ולקדם תהליכי קבלת החלטות הוגנים.



הידעת! ?

1

בשנת 2025 החברה קיימה תכנית מנטורינג לפיתוח מנהלים בחברה בהובלת חברי ההנהלה

3

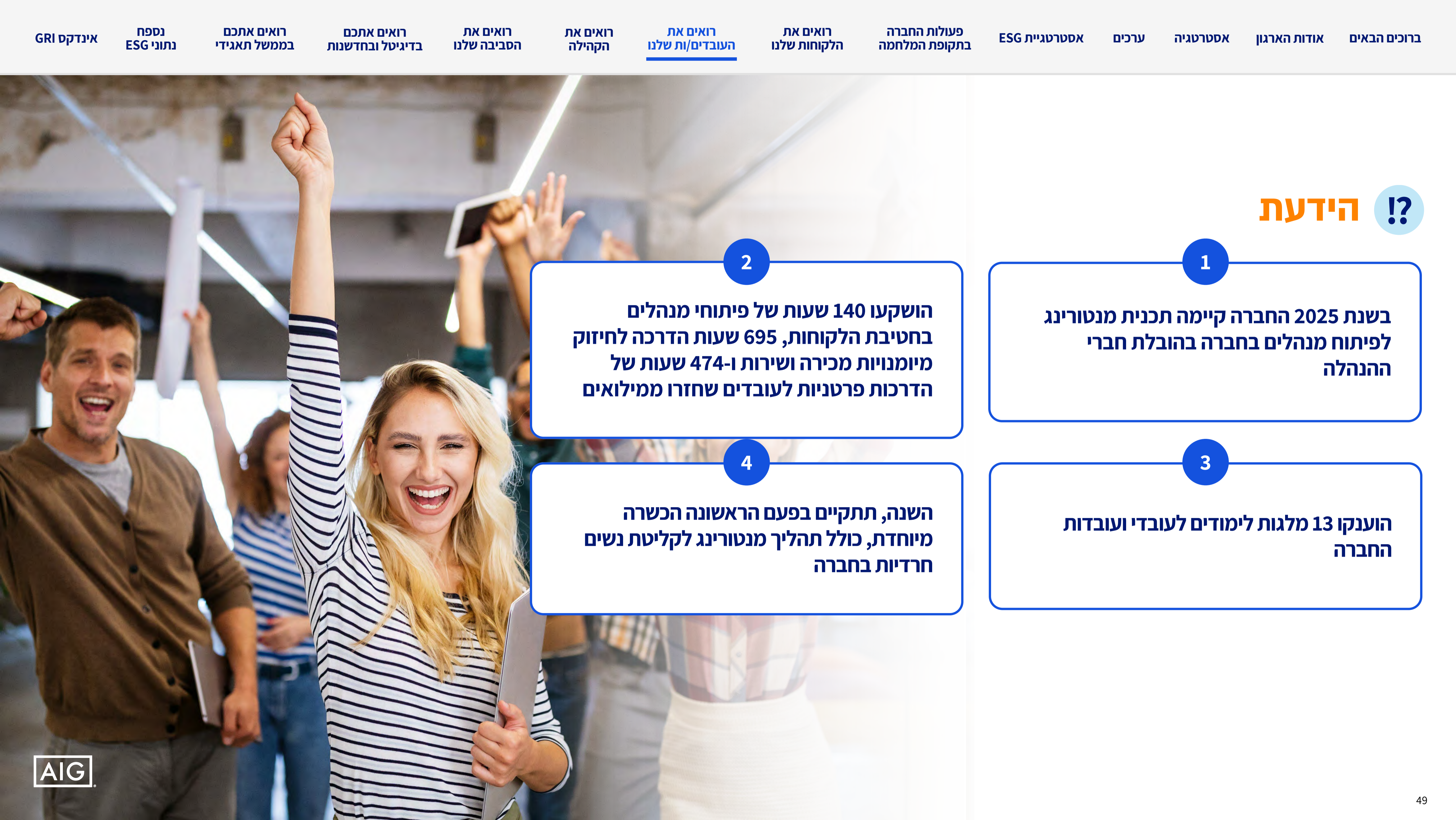
הוענקו 13 מלגות לימודים לעובדי ועובדות החברה

2

הושקעו 140 שעות של פיתוחי מנהלים בחטיבת הלקוחות, 695 שעות הדרכה לחיזוק מיומנויות מכירה ושירות ו-474 שעות של הדרכות פרטניות לעובדים שחזרו ממילואים

4

השנה, תתקיים בפעם הראשונה הכשרה מיוחדת, כולל תהליך מנטורינג לקליטת נשים חרדיות בחברה





איך אנחנו מצמיחים עובדים ב-AIG ישראל?

משוב ביצועים ותכנון קריירה

מתן משוב קבוע על ביצועים תוך זיהוי תחומים לשיפור, הגדרת יעדים ותכנון קדימה לפיתוח בתוך החברה. משוב מסוג- "אופליין" חודשי ומשוב "חם" בזמן אמת. אחת לחצי שנה מתבצע תהליך רוחבי בכלל החברה להערכת עובדים באמצעות תוכנה ייעודית. הערכת הביצועים מתבצעת בהתאם לערכי החברה המשולבים ביעדים האישיים של כל עובד.

מלגות

מתן מלגות אקדמיות ומקצועיות מתוך עידוד למידה ופיתוח מתמשכים בקרב העובדים. AIG בשיתוף המרכז ללימודים אקדמאיים וגופים מובילים, מציעים הטבות ייחודיות ללימודי תואר ראשון ושני, קורסים ותעודות מקצועיות: ניהול דיגיטל, אפיון חווית המשתמש, ניהול חווית הלקוח, פיתוח הדרכה בארגונים ועוד. בשנת 2025 סיפקה החברה 13 מלגות לימודים לעובדי החברה.

תכניות הכשרה

מטרתן לפתח את הכישורים והידע של העובדים בתחומים ספציפיים הרלוונטיים לתפקידים כגון מיומנויות טכניות, מומחיות בתעשייה, פיתוח מנהיגות וכישורים חיוניים אחרים. בשנת 2025-2026 השיקה החברה את תכנית Elevate הכוללת מספר תכניות פיתוח הרלוונטיות לעובדים ולמנהלים. בין השאר, מציעה החברה תהליכי מנטורינג לעובדים על-ידי חברי הנהלה, קורסי ניהול מתקדמים בחטיבת השירות והמכירות, קורסים להתפתחות טכנולוגית בהתאם לצרכי העובד, שיפור סקילים (כגון אנגלית), תוכניות פיתוח אישי באמצעות יעוץ ארגוני למנהלים חדשים ו-וותיקים. כמו כן, כוללת התוכנית את AIG Academy, המנגישה לכל עובד לומדות וקורסים חינוכיים.

יוזמות פיתוח מקצועי

החברה המעודדת למידה מתמשכת וצמיחה מקצועית באמצעות השתתפות בכנסים, סמינרים, סדנאות, לומדות עצמאיות ואירועים אחרים בתעשייה כדי להתעדכן במגמות והתפתחויות בסקטור. נוסף על כך אנחנו מקיימים בחברה פעמיים בשנה מפגשי פיתוח אישי עם מנחה חיצוני במטרה לעודד עובדים לצמיחה אישית ומקצועית.

חונכות ואימון

קיימות תוכניות אישיות לפיתוח מסלולי קידום לעובדים ויישומם תוך למידה מהניסיון והמומחיות של עמיתים ומנהלים בכירים יותר בארגון. נוסף על כך מתקיימות סדנאות לעובדים ותיקים במסגרת פנים ארגונית המלמדת מתן משוב, חניכה אישית והקניית מיומנויות לימוד וקליטה טובה יותר עבור עובדים חדשים. בנוסף תתקיים השנה הכשרת נשים לתהליך מנטורינג לקליטת נשים חרדיות בחברה.

הכשרות מיוחדות

AIG ישראל משקיעה בפיתוח מתמשך של עובדיה¹², ומעודדת אותם להצטיין בקריירה שלהם, לספק שירות יוצא דופן ללקוחות, ולהסתגל לדפוסי העבודה ולדרישות המיומנות המשתנים:

אבטחת מידע ופרטיות:

החברה עורכת הדרכות אבטחת מידע במתכונת חדשנית, תוך שימוש בחדרי בריחה כדי לספק חוויות למידה מעשית. גישה זו עוזרת לעובדים להבין ולנווט את המורכבות של אבטחת מידע, ומבטיחה פרטיות והגנה על נתונים.

מודעות אבטחה וסייבר:

AIG מעלה את המודעות לגבי אבטחה ואיומי סייבר על ידי משלוח מגזין סייבר חודשי לעובדים. מגזין זה מצייד אותם בכלים וידע מעשיים להתמודדות יעילה עם איומים ברחבי הרשת.

קורסי שפה:

AIG מציעה קורסי שפה לשיפור כישורי התקשורת של העובדים, תוך טיפוח צמיחה אישית ומקצועית כאחד. קורסים אלו מאפשרים לעובדים ליצור אינטראקציה יעילה עם לקוחות ועמיתים מרקעים מגוונים.

הדרכה דיגיטלית:

AIG מכירה בחשיבות ההתפתחות הטכנולוגיות ובצורך להכיר אותן. על מנת להתעדכן, העובדים עוברים הכשרות דיגיטליות.

מניעת הטרדה מינית:

מתקיימת הדרכה בנושא מניעת הטרדה מינית אחת לשנה על ידי הממונה למניעת הטרדה מינית בחברה.

אזרחים ותיקים:

כל הנציגים ויחידות מטה המעניקות שירות ללקוחות עוברים הדרכות לאזרחים ותיקים, במטרה לקבל הדגשים כדי לדעת כיצד לתת מענה לאוכלוסייה מיוחדת זו - ועל מנת שיספקו שירות מתאים למאפייניהם הייחודיים באופן מקצועי מכבד ויעיל העומד בסטנדרט השירות של החברה.

**שימור עובדים
ורוחתם: רואים
שהשמים הם הגבול**



ניוד בארגון¹³

סיפור ההשראה של יפעת רייטר,
מנכ"לית AIG ישראל

“

"התחלתי את דרכי מהיסודות המקצועיים ביותר – בחיתום, באנליזה ובפיתוח מוצרים. לאורך הדרך בחרתי ללמוד, להתפתח ולהתקדם שלב אחר שלב, מתוך אמונה שאין תחליף לניסיון מעמיק ולהיכרות אמיתית עם העשייה. בשנת 2014 הצטרפתי להנהלת החברה והובלתי את תחומי ביטוחי הרכב והדירה, הנמצאים בלב הפעילות שלנו. כששי פלדמן סיים את תפקידו כמנכ"ל בשנת 2019, הרגשתי שאני מוכנה לאתגר הבא. לאחר שנים של היכרות מעמיקה עם החברה, אנשיה ולקוחותיה, החלטתי להתמודד על תפקיד המנכ"ל מתוך תחושת אחריות, מחויבות ואמונה שזהו הזמן הנכון עבורי להוביל את החברה קדימה."

מנכ"לית AIG יפעת רייטר

המחויבות שלנו ליצירת סביבת עבודה בריאה ומצמיחה

ב-AIG ישראל אנו שואפים ליצור סביבת עבודה תומכת, מגוונת ומכילה המאפשרת לעובדים לאזן בין צרכי העבודה לבין חייהם האישיים¹⁴. AIG ישראל מקדמת שימור עובדים, תוך הבטחת רווחה, בריאות, כלכלה ושביעות רצונם.

המחויבות שלנו לאיזון בין עבודה, פנאי ומשפחה¹⁵

כדי להשיג איזון בין עבודה, פנאי ומשפחה אנו מאפשרים עבודה היברידית, הכוללת ימי עבודה מהבית. בנוסף, החברה מאפשרת ויוזמת תמיכה לעובדים שזקוקים לזמנים מיוחדים בבית, ומאפשרת גמישות בשעות העבודה.

כמו כן, החברה מקיימת הדרכות בנוגע לשעות העבודה המותרות על פי חוק, מנטרת ומתריעה כאשר יש חריגה בשעות העבודה. עוד חשוב לציין, כי לחברה יש מדיניות מוסדרת כדי להבטיח שהעובדים ינצלו את ימי החופשה שהוקצו להם.



**רואים את העובדים
שלנו בכל רגע בחיים**

המחויבות שלנו לגמישות ואיזון מיטבי בין האישי למקצועי

3

גמישות בשעות העבודה ומתן זכויות מוגדלות לימי מחלה מעבר לדרישות החוק לעובדים שצריכים לטפל בבן משפחה חולה.

2

עבודה מרחוק יומיים בשבוע מהבית - עבודה היברידית מביאה תועלת הן לעובדים והן לסביבה על ידי קידום איזון טוב יותר בין עבודה לחיים הפרטיים. כמו כן, מתכונת זו מפחיתה את הפליטות הקשורות בנסיעה לעבודה - התייחסות בפרק הסביבה.

1

סידורי עבודה גמישים המאפשרים שליטה על לוחות הזמנים ולניהול טוב יותר של ההתחייבויות האישיות והמקצועיות של העובדים.

4

תמיכה והתאמות לעובדים שהם הורים לילדים עם צרכים מיוחדים. לרבות הנגשת מידע, סיוע במימוש זכויות, מתן גמישות בשעות העבודה והגדלת ימי המחלה.

5

חברה פרו משפחות/הורות - חופשות מרוכזות, חברה שמעסיקה הורים רבים, אירועים רבים עם משפחות העובדים, מתנות שמחברות גם את המשפחה לחברה, ימי העבודה מהבית והגמישות בשעות.

המחויבות שלנו להורות בריאה: חופשת לידה ומשפחה

אנו דואגים לנשים בהריון והורים על ידי מתן התאמות ותמיכה ותוך קידום העקרונות הבאים:

1

מתן אפשרות חזרה מדורגת מחופשת לידה להורים המעוניינים בכך¹⁶

2

מתן אפשרות לצאת לחופשה במהלך חופשות גני ילדים/בתי ספר

3

מתן מכסה נוספת של ימי עבודה מהבית לבחירת העובד

4

ביצוע התאמות עבור עובדים בעלי צורך מיוחד

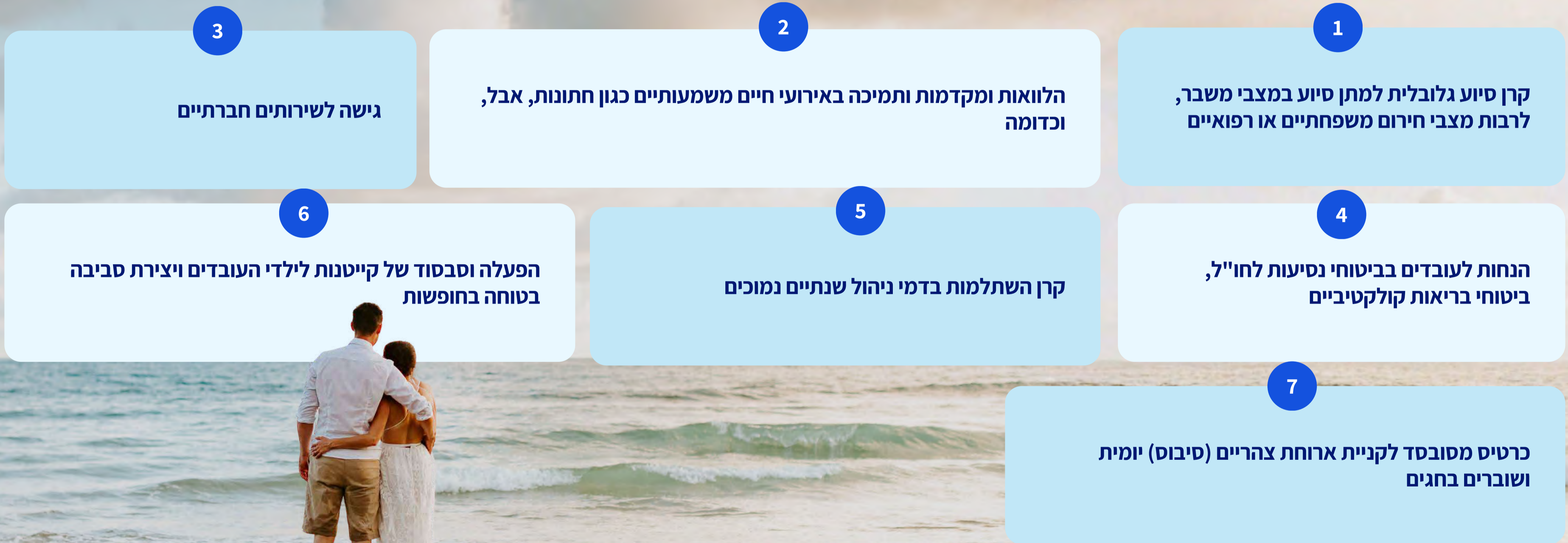
5

הענקת סיוע תמיכה בעת הצורך במקרים של מחלה קשה, אלימות במשפחה ועוד



המחויבות שלנו לשיפור הרווחה הכלכלית והאישית

אנו מציעים תמיכה לשיפור הרווחה הכלכלית של עובדיה, כגון:



המחויבות שלנו לחינוך פנסיוני וגמלאות עובדים

ב-AIG ישראל אנו מקפידים על תנאי פרישה הוגנים לעובדים שלמו ומספקים הגנה מקיפה על סיכונים פיננסיים, לצד תמיכה וייעוץ לתכנון פנסיוני. החברה רואה בחסכון הפנסיוני רכיב מרכזי ומהותי במערך השכר וההטבות של עובדיה ומקדמת מדיניות זאת מול העובדים תוך עידוד הפעולות הבאות:

- 1 מימון שירותי Outplacement לעובדים מגילאי 45 כולל ליווי אישי של מספר מפגשים המספקים יעוץ והכוונה תעסוקתית, ליווי בעריכת קורות חיים, פרופיל LinkedIn, הכנה לראיונות והכוונה למשרות רלוונטיות
- 2 הנגשת הרצאות, דפי מידע ומפגשי מידע, כדי ללמד את העובדים על המשמעות של חיסכון לפנסיה. בשיתוף עם חברת ייעוץ פנסיוני.
- 3 פיתוח סרטון חדשני מותאם אישית המאפשר לעובדים לגשת ולנהל את הנתונים הפנסיוניים האישיים שלהם. מידע רב ערך זה כולל פרטים כגון נכסי פנסיה שנצברו, כיסויים ביטוחיים ועלויות, תחזיות פנסיה ועוד.
- 4 ייעוץ לתכנון פנסיוני: העובדים מקבלים הדרכה וייעוץ בנושא תכנון פנסיוני כדי לעזור להם לקבל החלטות מושכלות לגבי רווחתם הכלכלית העתידית.



המחויבות שלנו ליצירת חוויות טובות יותר לעובדים שלנו

ב-AIG ישראל אנו מייחסים חשיבות רבה לרגעי הפנאי של עובדיה ויצירת חוויות מהנות עבורם מתוך רצון לייצר מחוברות וסביבת עבודה נעימה. לשם כך, פיתחנו מספר יוזמות שביניהן:

- 1 תקציב גיבוש לכל אגף המאפשר פעילויות פנאי מגבשות מותאמות הנותנות מענה להעדפות העובדים
- 2 ארגון טיולים למשפחות העובדים, "משפחה מטיילת"
- 3 ארגון מופעים ואירועי בידור מהנים להנאת העובדים
- 4 חופשות בארץ ובחו"ל כולל סבסוד לבני משפחה
- 5 אירועי חברה וימי כיף לעובדים ובני משפחותיהם.
- 6 ציון חגים וימים מיוחדים, כולל מתנות פעמיים בשנה, אירועים בחברה, וימי בחירה

7 ליווי העובד בציון אירועים אישיים כדוגמת ימי הולדת, בר מצווה, חתונה, סיום תיכון, כיתה א', אבל





**הבטחון של
העובדים שלנו
הוא הבסיס לכל**

המחויבות שלנו לסביבת עבודה בטוחה ותומכת

ב-AIG ישראל אנו מחויבים לספק סביבת עבודה בטוחה ותומכת לכל העובדים. החברה נוקטת באמצעים שונים על מנת להתמודד עם כל סוג של הטרדה, התעמרות או אפליה ופועלת להבטיח סביבת עבודה בטוחה ונעימה:

1

אחריות ניהולית: למנהלים אחריות למניעת הטרדה מינית באופן אקטיבי ואפקטיבי. המנהלים מקבלים הדרכה ספציפית ומצופים להוביל יצירת סביבת עבודה מכבדת באמצעות דוגמא אישית בין השאר.

2

קוד אתי מבוסס ערכים: קיים קוד אתי מקיף הקובע כללי התנהגות ונהלים ברורים לעובדים. כמו כן, החברה גיבשה הנחיות מפורטות וכללי התנהגות המפורטים בהסכם הקיבוצי. מסמכים אלו משמשים נקודת התייחסות לעובדים, ומספקים סטנדרטים של התנהגות מקובלת בחברה. הקוד האתי מוטמע בקרב העובדים ומטפח תרבות של כבוד, הכלה ואפס סובלנות להטרדה ואפליה. במקרה של חריגה בהתנהגות נדרש לדווח על כך למנגנונים רשמיים לצורך טיפול ומניעה (מפורטים מטה).

3

בתקופת הדיווח נבחנו מקרים בודדים של אפליה, אשר טופלו בהתאם לכללים שנקבעו¹⁷.

4

ממונה למניעת הטרדה מינית: כחלק מהמחויבות של החברה למניעה וטיפול בהטרדה מינית, נקבע תקנון בתוך הארגון. תקנון זה מותאם למאפיינים הייחודיים של החברה ומספק מסגרת לטיפול יעיל. כצעד יזום, מונתה מנהלת בחברה שהוכשרה לכך בכדי לפקח על הנושא, לפעול למניעת מקרים בתחום הזה, ולספק טיפול מהיר ומקצועי במקרים מדווחים. בתקופת הדיווח נבחנו מקרים בודדים של הטרדה מינית, אשר טופלו בהתאם לפרוטוקולים שנקבעו.

5

מדיניות דלת פתוחה ותקשורת שוטפת: מחויבות למניעת כל חריגה מהקוד האתי באמצעות מדיניות דלת פתוחה וטיפול ערוצי תקשורת שוטפים עם עובדים ומנהלים. תקשורת זו כוללת מתן עדכונים על מדיניות, מנגנוני דיווח ומשאבים זמינים כדי לטפל בכל חששות שעלולים להתעורר, לרבות אפשרות לדיווח אנונימי. כמו כן, הטמעת תוכנית לטיפול יעיל בתלונות עובדים הכוללת אפשרות לפנות למנהל/ת יחסי העבודה ו/או במידת הצורך לפנות או לערב את סמנכ"ל משאבי אנוש או ממונה ציות ואכיפה¹⁸.

6

סדנאות, לומדות והדרכות למודעות: סדנאות, לומדות והדרכות מועברות לכל העובדים בחברה, כדי לעורר מודעות ולהגביר את הבנתם לגבי התנהלות הולמת, כבוד הדדי ומניעת הטרדה במקום העבודה. כלים אלו מציידים את העובדים בידע ובכלים הדרושים כדי לטפח סביבת עבודה ראויה ומכבדת.

המחויבות שלנו לקידום בטיחות ובריאות במקום העבודה

ב-AIG ישראל אנו נוקטים באמצעים לקידום ושמירה על הבטיחות במקום העבודה, תוך יצירת סביבה המטפחת את הרווחה הכללית ושביעות רצון העובדים לצד קידום תרבות עבודה חיובית ופרודוקטיבית. אמצעים אלה כוללים בין השאר:

1

מדיניות בטיחות¹⁹ של AIG הגלובלית כוללת הנחיות ופנייה לנהלים ספציפיים לניהול סביבת עבודה בטוחה. העובדים נדרשים לעקוב אחר הנהלים והשינויים החלים בתיאום מלא ובכפוף להנחיות AIG הגלובלית בנושא הבטיחות.²⁰

2

הדרכות לעובדים: החברה מספקת הדרכות שוטפות לעובדים על נהלי חירום, סכנות במקום העבודה ותקנות בריאות ובריאות. בנוסף, החברה מעבירה לעובדים באופן שוטף תקשור בנושא בטיחות.²¹

3

תרגול: מבוצעים תרגולים למקרי חירום ורעידת אדמה. בנוסף, מתבצעות בדיקות פתע לתרגול העובדים לגבי כניסה של אנשים לא מוכרים למשרדי החברה. עובדים שדיווחו על מקרים לממונה הבטיחות קיבלו מדליית בטיחות ופרסום כהוקרה על ערנותם.

4

נאמני בטיחות: החברה הגדירה מספר עובדים כנאמני בטיחות (בנוסף לעבודתם הרגילה). נאמני הבטיחות עוברים הדרכה ייעודית שוטפת, וכן חלקם גם הדרכה של מגישי עזרה ראשונה. תפקידם לבצע סיורי בטיחות יומיים לגילוי מפגעים ופעולות מתקנות במבנה ובמשרדי החברה ולדווח למנהל תפעול ומטה על המפגעים ככל שנמצאו. בנוסף, תפקידם לסייע בפינוי והכוונת העובדים בעת ביצוע תרגילי חירום לרעידת אדמה ואזעקות או מקרי אמת.





**שנהיה בריאים, לפני
הכל: קידום מודעות
של אורח חיים בריא,
רפואה מונעת
ונהיגה בטוחה**

הידעת!?

ב-AIG ישראל אנו מעניקים ביטוח בריאות קולקטיבי מסובסד לעובדים ובני משפחותיהם²². החברה מממנת לכל עובד מגיל 40 יום בדיקות סקר בבית חולים על בסיס של אחת לשנתיים ולכל עובד מעל גיל 50 על בסיס שנתי. בנוסף, החברה דואגת לממן בדיקות מדדים כגון בדיקות סרטן השד ובדיקות ראייה ומגישה אותן במשרדי החברה.

המחויבות שלנו לבריאות העובדים שלנו

ב-AIG ישראל אנו דואגים לבריאותם של עובדינו, מתוך הכרה בהשפעה החיובית שיש לבריאות הן על רווחת הפרט והן על הביצועים הארגוניים הכוללים. להלן האמצעים שננקטו:

- ביטוח בריאות קולקטיבי מסובסד לעובדים ובני משפחותיהם²³.
- מימון בדיקות סקר למדידת משקל, לחץ דם, כולסטרול וסמני בריאות נוספים, ומגיל 40 מימון אחת לשנתיים לכל העובדים ומגיל 50 מדי שנה
- עידוד לביצוע בדיקות בריאות קבועות, תוך שימת דגש נוסף על החשיבות של רווחה אישית.
- סרטן השד – בדיקות רופאים כירורגים במשרדי החברה.
- בדיקות ראייה במשרדי החברה.
- מגוון הרצאות - לדוגמה - פגישה אינטימית במהלך חודש המודעות לסרטן ב-AIG עם אדם שהחלים ממחלת הסרטן שסיפר על חוויותיו.
- גישה למשאבים ותמיכה מקצועית לרווחתם הנפשית של עובדיה לרבות שירותים פסיכולוגיים, תוכניות הכשרה וסבסוד לטיפולים נלווים.
- עובדת סוציאלית שמגיעה למשרדי החברה אחת לחודש באופן דיסקרטי
- ספק תמיכה רגשית, "אשחר", המקנה 6 פגישות ראשונות ללא עלות והשאר בסבסוד.
- הרצאות בנושא בריאות



המחויבות שלנו לקידום תרבות נהיגה בטוחה

ב-AIG ישראל אנו דואגים לבריאותם של עובדינו, מתוך הכרה בהשפעה החיובית שיש לבריאות הן על רווחת הפרט והן על הביצועים הארגוניים הכוללים. להלן האמצעים שנקטו:

1

פיתוח תכנית עבודה הכוללת מדדים ויעדים מרכזיים הנוגעים לבריאות בדרכים. תוכנית זו משמשת מפת דרכים ליישום אמצעי בטיחות ומעקב אחר ההתקדמות.

4

תקשורת שוטפת עם העובדים לגבי בטיחות בדרכים הכוללת עדכונים והמלצות לאופן ההתנהלות.

2

מיפוי מצב הבטיחות ברכבי החברה לרבות רכבי ליסינג באמצעות ניטור תאונות, קנסות וכמעט תאונות. המיפוי מזהה נקודות לשיפור ומאפשר מניעה באמצעות התערבויות ממוקדות.

5

שיתוף פעולה עם עמותת אור ירוק במטרה לקדם את נושא הנהיגה הזהירה בקרב הדור הצעיר ושימת דגש על שילוב העובדים בפעילות זו.

3

ביצוע הכשרות עיוניות ו/או מעשיות בנושאי בטיחות בדרכים לעובדי החברה המחזיקים ברכב חברה, ולבן משפחה אחד של עובד החברה, לפחות אחת לשנתיים. הדרכות אלו מציידות את העובדים בידע ובכישורים הדרושים כדי לנווט בדרכים בצורה בטוחה.



**כולנו שווים:
המחויבות שלנו
לגיוון, שוויון
הזדמנויות והכלה^{24,25}**

הידעת !?

שיעור הנשים בקרב עובדי/ות ב-AIG ישראל הוא 57% ובנוסף 20% מכלל עובדי החברה שייכים לאוכלוסיות מגוונות

ב-AIG ישראל, גיוון והכלה הם עקרונות ליבה שאנו מכבדים ומקדמים²⁶. אנו מחויבים ליצירת סביבת עבודה מגוונת בעובדים ממצרים שונים המביאים נקודות מבט שונות ומעשירים את השיח המקצועי בחברה. הגיוון מקדם העסקה של עובדים ממצרים בתת ייצוג בשוק העבודה והחברה מחויבת לשלבם באופן מלא והוגן.

החברה מכירה בכך שמקום עבודה מגוון ומכיל מטפח חדשנות, יצירתיות ומחזק את החוסן העסקי הכולל שלה. יתרה מכך, לקידום הגיוון בתוך הארגון יש השלכות חיוביות על הקהילה הרחבה יותר ועל בעלי העניין. פרק זה נועד להדגיש המחויבות שלנו ב-AIG לטפח סביבה מגוונת ומכילה ולהציג את פעולותינו בנושאים אלו.

המחויבות שלנו לקידום יוזמות גיוון והכלה לעובדים

כדי לקיים את מחויבותנו לגיוון, שוויון, הזדמנויות והכלה, יזמנו ב-AIG ישראל פעילויות המותאמות לצרכים המגוונים של עובדינו. בין היתר, יוזמות אלו כוללות:

1

הקמת קבוצות עובדים לפי מגזרים (ERG - Employee Resource Group) אשר יוצרות סביבה תומכת ומכילה לחברים בהן. קבוצות אלו משמשות פלטפורמה לעובדים לעסוק בפעילויות מותאמות אישית התומכות בצרכים ובתחומי העניין הספציפיים שלהם. הקבוצות מקבלות תקציבים ייעודיים ופעילויות חודשיות המשרתות אותן. דוגמא לקבוצה כזו, היא קבוצה ייעודית לנשים במגזר החרדי.

2

התאמת חופשות למגזר החרדי, או מחזור ייעודי עבור עובדים שומרי מסורת העונה ומותאם לצרכיהם במסגרת הנופש הכולל של החברה.

3

קיום אירועים המותאמים למגזר מסוים וצרכיו, כגון אירוח מסיבת פורים בלעדית לעובדות חרדיות.

4

סדנאות ייעודיות לקידום אוכלוסיות למשל סדנאות העצמת נשים ושיפור מיומנויות תקשורת שתוכננו במיוחד עבור נשים השואפות לטפס בסולם הקריירה.

5

מגוון קורסים ייעודיים לאוכלוסיות השונות להמשך פיתוח הכישורים והידע של העובדים.

6

התאמת שעות עבודה לאימהות, לסטודנטים או לעובדים בעלי צרכים מיוחדים שלהם או של בני משפחותיהם.

7

פניה יזומה של החברה לעמותות שמסייעות בגיוס אוכלוסיות מגוונות - נשים, חרדים, מיעוטים, בעלי מוגבלות, עובדים מבוגרים.

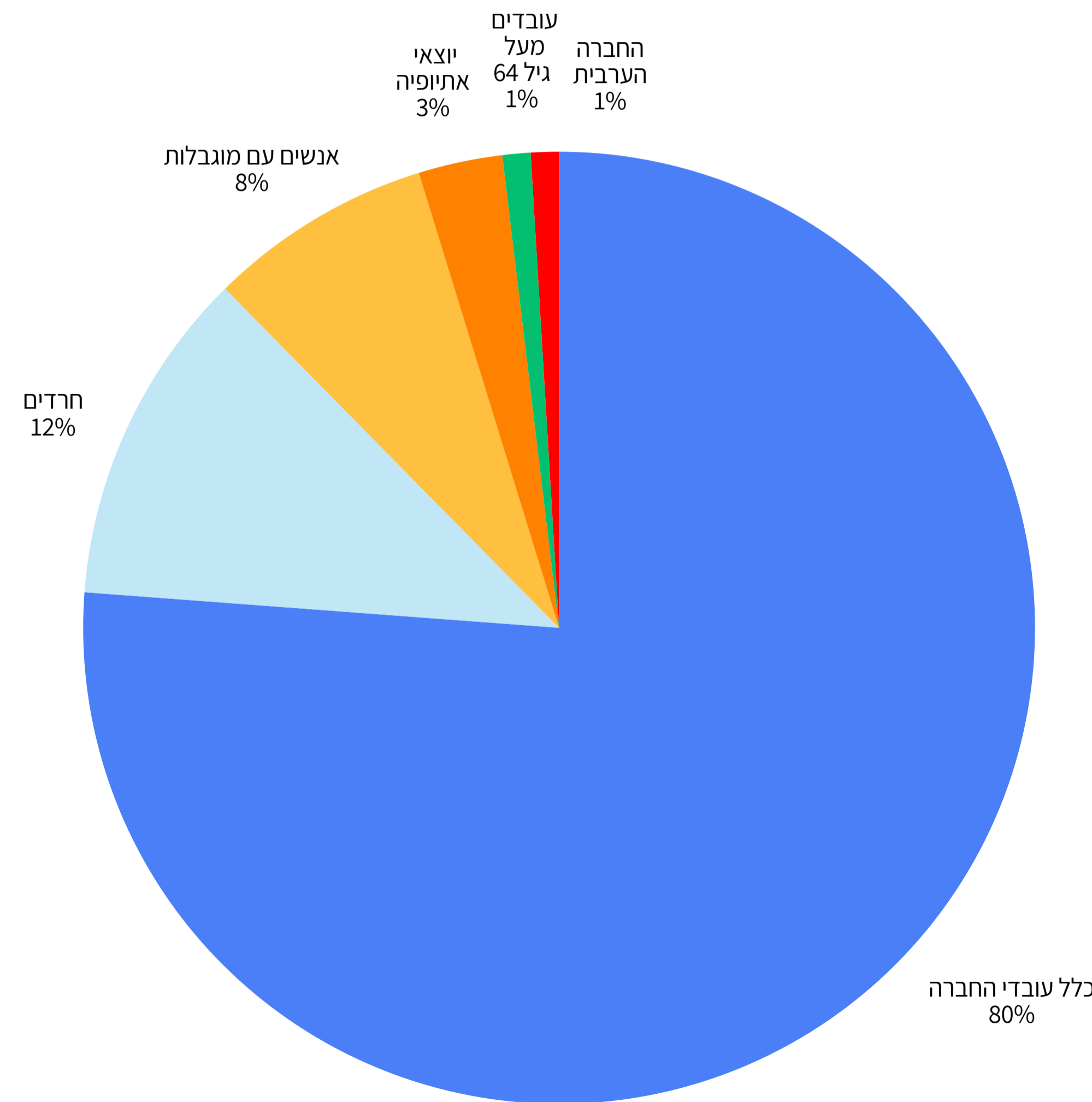
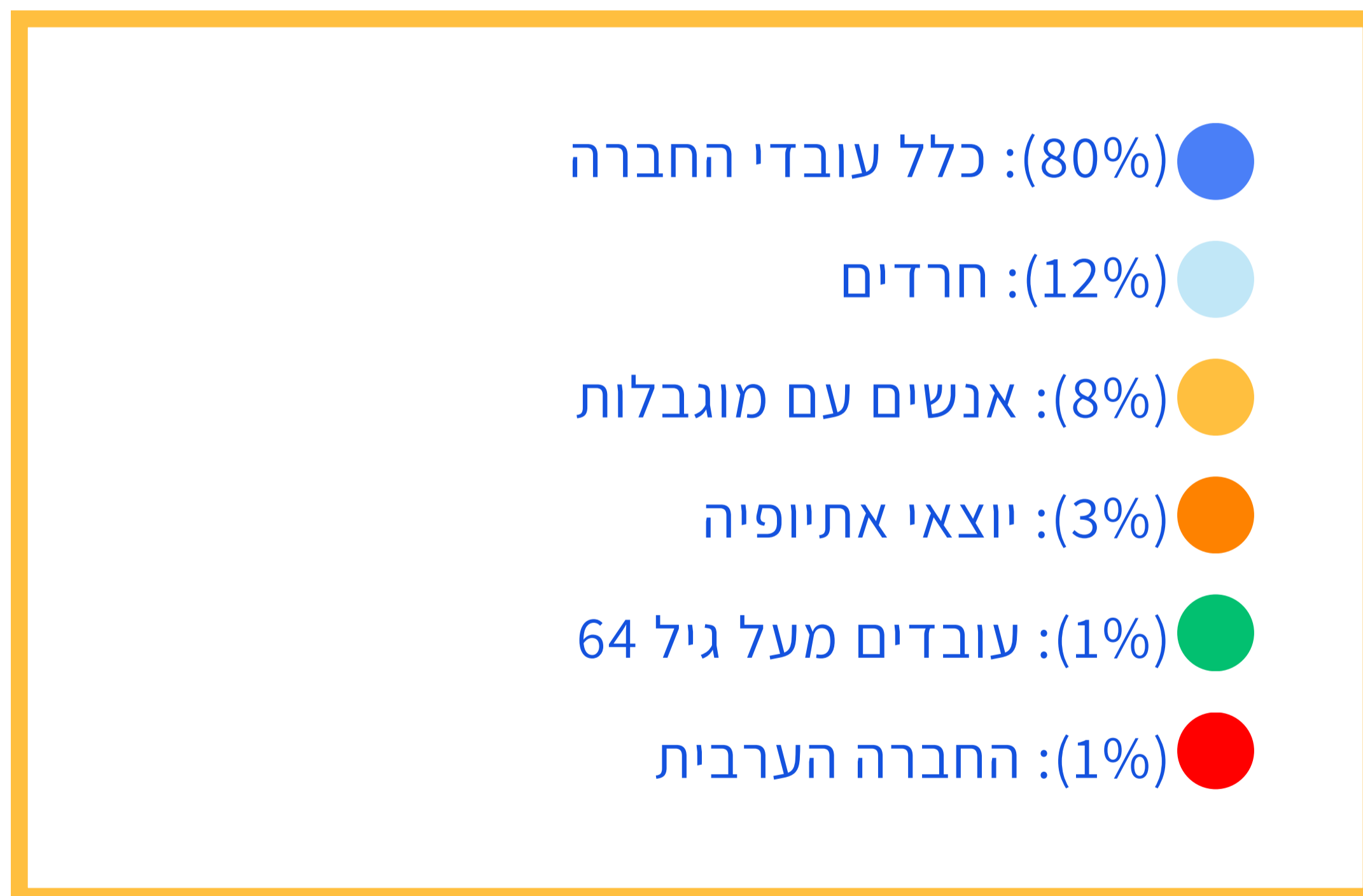


המחויבות שלנו לגיוס עובדים מגוון ושוויוני

ב-AIG ישראל אנו שואפים לכוח אדם מגוון המשקף את המגוון הקיים באוכלוסייה הרחבה. מחויבות זו מתחילה כבר בשלב גיוס העובדים מתוך נכונות לספק סביבה מותאמת לצרכים של מגזרים שונים. גישה זו, מקדמת התקשרות עם מקורות גיוס המייצגים קבוצות שונות באוכלוסייה. מדיניות הגיוס מבטיחה שוויון הזדמנויות למועמדים עם מוגבלות²⁷. להלן דוגמאות לנקודות מפתח בגיוס:

- עמידה בדרישות החוק: מדיניות ונהלי הגיוס של AIG תואמים את הדרישות המשפטיות הקשורות לשילוב אנשים עם מוגבלות ושוויון הזדמנויות תעסוקה. הארגון מקפיד על עמידה בחוקים ובתקנות הרלוונטיים לקידום תהליך גיוס הוגן ומכיל.
- קידום גיוון: חיפוש פעיל של מקורות גיוס המייצגים קבוצות ספציפיות. החברה הגדירה תפקיד ואחריות של נציג משאבי אנוש ייעודי שהוסמך לקדם גיוס מגוון. בנוסף, AIG יצרה שיתופי פעולה עם ארגונים עסקיים ועמותות המתמחים בגיוס והשמה של אוכלוסיות בתת ייצוג בתעסוקה, כגון, חרדים, אנשים עם מוגבלות, אנשים מעל גיל 60, יוצאי העדה האתיופית, עולים חדשים ועוד. הגיוס המגוון בא לידי ביטוי גם בפרסומי החברה ובכך מחזק את תהליך הגיוס המגוון.
- מדיניות גיוס: הארגון מבצע התאמות סבירות לאורך תהליך הגיוס, המיון, הקליטה והשילוב תוך התייחסות לקבוצות למגדר, גיל ומוצא לכלל העובדים המגויסים לרבות בעלי מוגבלויות. מדיניות זו מבטיחה שמועמדים עם מוגבלות יקבלו הזדמנות שווה והוגנת. עקרון שוויון ההזדמנויות מקודם על ידי הקפדה על הקו המנחה לפיו יש לקדם מועמדים עם מוגבלות ולספק להם הזדמנויות תעסוקה כל עוד מוגבלותם אינה פוגעת בביצוע העבודה. תהליך המיון של AIG מתמקד בהערכת מועמדים בהתבסס על כישוריהם ויכולותיהם ולא על פי מוגבלויותיהם.
- שוויון הזדמנויות: AIG משלבת מסרים המקדמים סביבת עבודה רב-תרבותית, בטוחה ומכילה בפרסומים פנימיים וחיצוניים כאחד. מסרים אלו גם מכירים ומחבקים את מגוון התאים המשפחתיים הקיימים היום בישראל. החברה שואפת לשילוב, שימור וקידום עובדים מאוכלוסיות מגוונות ובתת-ייצוג בתעסוקה שעלולות להתמודד עם אתגרים ייחודיים בהשתלבות במקום העבודה. לשם כך הציבה לעצמה יעדים לגיוס והגברת הגיוון בעובדים וקבעה תכנית תמיכה לעובדים אלה. התוכניות מכוונות לתמוך באינטגרציה ובצמיחה המקצועית של אנשים מאוכלוסיות אלו בתוך AIG, תוך טיפוח כוח עבודה מכיל ומגוון יותר.

פירוט אחוזי עובדי החברה לפי אוכלוסיות



מחויבים לתגמול הוגן לעובדים²⁸

ב-AIG ישראל אנו מכירים בחלקם של העובדים ותרומתם להצלחת החברה ובהתאם לכך בנינו מערכת שכר ותגמולים הכוללת:

- 1 הסכם קיבוצי²⁹: זכויותיהם ותנאיהם של מרבית מעובדי AIG מעוגנים במסגרת הסכם קיבוצי, המקדם צמצום פערים וליצירת יחסי אמון בין החברה לעובדים.
- 2 הבטחת שכר מינימום: מדי חידוש של הסכם קיבוצי החברה מבטיחה ששכר המינימום של עובדיה יהיה גבוה משכר המינימום החודשי במשק.
- 3 בונוסים ומענקים: AIG מבטאת את הערכתה לעובדים על ידי מתן בונוסים ומענקים. תגמולים אלו ניתנים כהוקרה על מאמציהם והישגיהם. הבונוסים ניתנים לעובדים מאז תחילת פעילותה של החברה כולל בתקופת הקורונה ואף בתקופות מלחמה. פירוט נוסף מופיע בפרק ממשל תאגידי בחלק על מדיניות תגמול עובדים.



מחברים יחדיו: המחויבות שלנו לטיפול מערכות יחסים בריאות, פתוחות ובונות

בהנהלת AIG ישראל אנו מחויבים לטפח מערכות יחסים פתוחות ובונות אמון עם העובדים³⁰. לשם כך, אנו מקיימים דיאלוג מתמשך לטיפול בנושאים השונים שעולים מעת לעת על מנת להמשיך ולייצר סביבת עבודה המקדמת הצלחה. בתוך כך, החברה מכירה בחשיבות של מחוברות העובדים ותקשורת פנים ארגונית שקופה ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח היבטים אלו.

תקשורת פנים-ארגונית מתקדמת יותר, מחוברת יותר, טובה יותר

1. בחברה פועלת מערכת תקשורת פנים ארגונית Connecteam המשמשת כאמצעי מרכזי לשיתוף מסרים בתוך החברה. מטרת האפליקציה היא תקשורת פנים ארגונית דו כיוונית – תקשור ומידע המגיע מהחברה ומנהליה אל העובדים וכן היזון חוזר מהעובדים אשר יכולים להגיב, לשתף, להשפיע ולהיות שותפים פעילים לנעשה בחברה.
2. עדכונים שוטפים בערוצים דיגיטליים לעובדים בנוסף משתמשת החברה בדוא"ל וקבוצות ווטסאפ להעברת הודעות ותקשורים. אמצעים אלה מבטיחים שהעובדים מעודכנים בנעשה בחברה, החלטות חשובות שהתקבלו ומידע רלוונטי אחר. לאחרונה הושק בחברה גם פורטל גלובלי המאפשר נגישות למידע רחב יותר עם פרספקטיבה גלובלית.
3. מערכות לניהול ידע פנימי ולהכשרות עובדים החברה הטמיעה מערכת ניהול ידע פנימי ומערכת להכשרות עובדים. בשנת 2025 הועברו 44 קורסי הכשרה בחברה ו-32,880 שעות של הכשרות וסדנאות. המערכות מאפשרות לעובדים לגשת ולשתף מידע, מטפחות שיתוף פעולה וידע בתוך הארגון³¹.
4. קידום הקשבה והבנה בין הצוותים החברה מקדמת תקשורת שקופה בתוך הארגון, מבצעת סקרים באמצעות חברה חיצונית, מעדכנת את העובדים בנושאים חשובים ומזמינה אותם להשתתף בתהליכי קבלת ההחלטות. הסקרים מתבצעים בתדירות של אחת לשנה, אוספים משובים ומספקים תובנות לגבי שביעות רצון העובדים ומעורבותם. ממצאי הסקר ("סקר פולס") מפורסמים בפלטפורמות שונות בתוך הארגון בצורה שקופה המקדמת תקשורת פתוחה. הסקרים מובילים לפרויקטים לשיפור בכל אגף ולהתייחסות מעשית מצד המנהלים.
5. עובדים שהם שגרירים החברה מעודדת הקמת קבוצות אשר יקחו חלק פרואקטיבי בקידום מעורבות עובדים בפעילויות החברה השונות. בין קבוצות אלה ניתן למצוא קבוצות "שגרירי גיוס" המסייעים בקידום הגיוסים, קבוצת שגרירים בנושא אחריות חברתית, שגרירים בנושאי אחריות חברתית, ועוד. קבוצות אלו נועדו לשפר את מעורבות העובדים, להבטיח את יכולת ההשפעה שלהם ולאפשר לחברה להבין את הצרכים והרצונות שלהם מקרוב.

הידעת !?

בסקר "פולס" שנערך בקרב עובדי החברה בתחילת שנת 2025 עבור שנת 2024, אחוז המענה עמד על 95% ונמצאו בו מחוברים גבוהה של העובדים, הזדהות עם מטרות החברה, שירות ללקוחות וגאווה באופן בו התנהלה החברה בתקופת המלחמה. בנוסף, נמצאה שביעות רצון גבוהה בקרב העובדים בנוגע לגמישות החברה בתקופת המלחמה, לצד יציבות שהתבטאה בשגרה, ביטחון תעסוקתי יציב ואי-פגיעה בבונוס שנתי ועדכוני השכר.

מעובדי החברה השתתפו בסקר 95%



רואים את החברה ואת הקהילה שלנו

להיות חלק ממהו גדול יותר

מעורבות חברתית ב AIG: ממילים לעשייה

- ✓ "אחריות חברתית ב AIG - "אנשים שרואים אנשים"
- ✓ כ-4000 שעות התנדבות
- ✓ תקציב השקעה בקהילה - 5 מיליון ₪

אנחנו ב-AIG ישראל רואים בתפיסה של אחריות חברתית חלק בלתי נפרד מזהותה הארגונית של החברה ומהדרך בה היא פועלת. החברה מכירה בערך המשמעותי של מעורבות בקהילה, הן בהיבט החברתי והן בהיבט הארגוני, כגורם המחזק את תחושת המשמעות של העובדים, מגביר את מחוברות העובדים לארגון ותורם לחוסנו ולביצועיו לאורך זמן.

הידעת !?

AIG ישראל מקיימת פעילות חברתית ענפה ומטפחת קשרים ארוכי טווח עם עמותות וארגונים חברתיים, תוך הקצאת משאבים, תקציבים וזמן עובדים, במטרה לייצר השפעה חיובית ומשמעותית בקהילה. הפעילויות כוללות תכנון, הקצאת תקציב, אספקת ציוד וחומרים הנדרשים לפעילות וסיוע לארגונים המקבלים את המתנדבים.

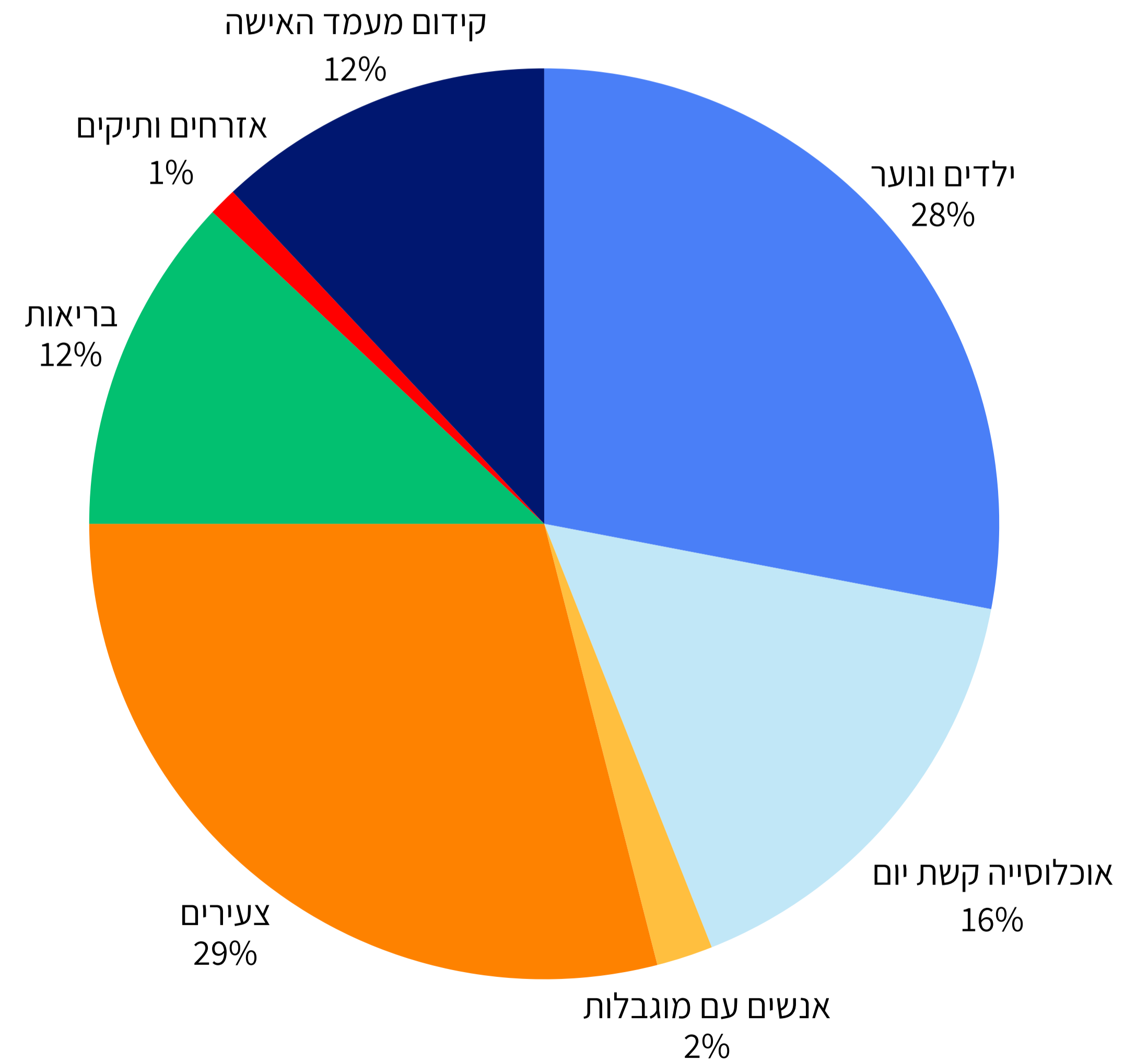
מטרות תוכנית האחריות החברתית של AIG ישראל

תוכנית האחריות החברתית של החברה נקבעת מידי שנה, כולל מיקודים שנתיים התואמים את אסטרטגיית החברה.

1. חיזוק הקשר עם הקהילה ועם לקוחות החברה.
2. עידוד מעורבות עובדים בפעילויות חברתיות משמעותיות תוך חיבור לערכי החברה
3. קידום ערכים של סולידריות, ערבות הדדית ותרומה לחוסנה של החברה הישראלית.



פילוח תקציב השקעה בקהילה



רואים אתכם/ן, רואים אותם/ן, כל הזמן: תחומי המיקוד החברתיים

חיזוק החוסן הלאומי

אירועי ה-7 באוקטובר, היקפי הטראומה והשלכותיה העמוקות על החברה הישראלית, חידדו עוד יותר את המחויבות שלנו ב-AIG ישראל, לפעול לחיזוק החוסן הלאומי ולתמיכה באוכלוסיות שנפגעו. החברה מאמינה כי בתקופות משבר, תפקידו של ארגון עסקי הוא לפעול באחריות, לגלות סולידריות ולהיות גורם משמעותי עבור עובדיו ועבור הקהילה.

כארגון הרואה בערבות הדדית ערך מרכזי, החברה גייסה משאבים רבים, זמן ויכולות ארגוניות, במטרה לסייע לנפגעי המלחמה, לתמוך במשפחות ובקהילות, ולחזק את החברה הישראלית בתקופה מאתגרת זו. בין השאר, החברה תומכת בארגונים הפועלים למען נפגעי המלחמה וחיילים, ובהם, "המרכז לחיילים בודדים", "לצמוח כמנצחים"-ליווי לוחמים עם פוסט טראומה, "חוות רוקה"-חוה שיקומית של נפגעי פוסט טראומה ועוד.

קידום מעמד האישה

ב-AIG ישראל אנו פועלים עם עמותות המקדמות את מעמד האישה ותומכים בנשים ונערות וביניהם, יוזמות עתיד, עמותת שוות עמותת עדן - תמיכה בנערות ונשים עם טראומה מורכבת.

חיזוק, חינוך והעצמה של אוכלוסיות צעירים (18-30)

ב-AIG ישראל אנו תומכים בארגונים הפועלים למען צעירים ובהם עמותת יוניסטרים - קידום יזמות בקרב בני נוער מהפריפריה, קהילת הנובה, עמותת אור ירוק - העוסקת בקידום בטיחות בדרכים, נובה - תמיכה בקהילות צעירים שנפגעו מהמלחמה, ועמותת נבט - כריך לכל תלמיד.

כמו כן, תמכנו בעמותה "הבית לחיילים בודדים ע"ש מייקל לוין". התארחנו בבית החיילים בהרצליה ופתח תקווה, ערבים מפנקים של האש ללוחמים או חיילים פצועים. אימצנו את המטבח של נטלי, בישראלנו אפינו וארזנו אוכל למשפחות שכולות, משפחות של חטופים, אלמנות צה"ל ועוד מגוון אוכלוסיות שהיו זקוקות לאוכל חם ומנחם.

עובדים בחזית ההתנדבות: עידוד מעורבות עובדים בעשייה החברתית ב-AIG ישראל

1

החברה רואה בעובדיה שותפים מרכזיים לעשייה החברתית ומעודדת עשייה התנדבותית וחברתית בתחומים שונים

2

החברה מאפשרת לעובדים שעות התנדבות על חשבון זמן העבודה

3

החברה מפעילה פורום "נבחרת שגרירים" בתחום האחריות החברתית

4

החברה קשובה לקול הייחודי של עובדיה וקדמת פעילויות התנדבות בהתאם למשוב העובדים










5

החברה מאמינה כי עשייה חברתית מחזקת תחושת המשמעות של העובדים ואת הקשר בינם לבין הארגון והקילה.

6

החברה מחויבת להמשיך ולהרחיב את פעילותה החברתית, מתוך אמונה כי לארגון עסקי תפקיד משמעותי ביצירת השפעה חיובית על החברה

עובדים בחזית ההתנדבות: עקרונות עידוד מעורבות עובדים בעשייה החברתית ב-AIG ישראל

<p>אימוץ "המרכז לחיילים בודדים ע"ש מייקל לוי"</p> 	<p>אימוץ עמותת נט"ל כולל שימוש בשירותי העמותה גם לתמיכה בעובדי החברה על-ידי הרצאות חוסן, ליווי אנשי מילואים ובנות זוג</p> 	<p>ליווי ותמיכה במטה משפחות החטופים תמיכה במשפחות החטופים החל מאוקטובר 2023, כולל קידום קמפיינים תקשורתיים, תמיכה וליווי יד ביד של מטה משפחות החטופים ואנשיו הנפלאים</p> 
<p>הכנת מארזים לחיילים ופצועים</p> 	<p>סיוע למפוני המלחמה התנדבות ב"חזית הבית" האנגר וחלוקת פריטים רבים שנתרמו על-ידי אנשים טובים לטובת משפחות שאיבדו הכל וזכו לרהט את ביתם מחדש בעזרת המיזם</p> 	<p>תמיכה בניצולי הנובה אימוץ שבט הנובה ותמיכה בחבריו החל תמיכה כספית ועד תמיכה ברכישת כרטיסים להופעות</p> 
<p>קידום עסקים בעוטף ובפריפריה חיזוק העוטף והפריפריה על ידי ביקורים ופעילויות תמיכה, כולל סיורים, סיוע לעסקים תוך חשיפה לסיפורי הגבורה שהתרחשו ב7 לאוקטובר והעדפת ספקים מהעוטף או מגבול הצפון</p> 	<p>אימוץ המטבח של נטלי העמותה מוציאה מדי יום מאות ארוחות חמות וטעימות עבור משפחות שכולות, משפחות של אנשי מילואים, משפחות מעוטות יכולת ועוד</p> 	<p>התנדבות בארגוני סיוע התנדבות בלקט ישראל, תמיכה בארגון לתת, שיפוץ מחלקת שיקום, סיוע למשפחות שאיבדו את ביתם, הכנת ארוחות למשפחות ולחיילים</p> 

שיווק מבוסס אימפקט רואים את היכולת שלנו להשפיע

**במהלך השנים 2024-2025,
 השקיעה AIG ישראל קרוב
 ל-3,000,000 ש"ח בקמפיינים
 של שיווק מבוסס אימפקט
 (Impact Marketing)
 שמטרתם קידום מטרות
 חברתיות בישראל.**

1.

השבת החטופים

קידום המודעות לדחיפות שבהחזרת החטופים
וחטופות ותמיכה בבני משפחותיהם

2.

הממ"ד הריגשי

קידום המודעות לנושאי בריאות הנפש בזמן
המלחמה והנגשת טיפול נפשי חינם לכלל
אזרחי/ות המדינה

3.

העצמת נשים

קידום מעמד האישה וחיזוק תחושת המסוגלות
בקרב נשים כנהגות טובות וזהירות יותר

! הידעת

הידעת? שיווק מבוסס אימפקט משקף תפיסה לפיה הפעולה השיווקית
 אינה נעצרת במסר אלא הופכת בעצמה לעשייה בעלת ערך אמיתי.



קמפיין השבת החטופים

ב-AIG ישראל הובלנו במשך שנתיים קמפיין רב-ערוצי למען השבת חטופי וחטופות ה-7.10. הקמפיין כלל נוכחות טלוויזיונית בפריים טיים עם עדכון שוטף למספר החטופים, צביעת הקיר בעזריאלי בצהוב, רכישת שלטי חוצות במקומות אסטרטגיים ורתימת המגזר העסקי תחת קריאה משותפת. בנוסף, הפעלנו קמפיינים שוטפים ברשתות החברתיות, ששיאם היה החשכת הפיד והחלפת לוגו החברה.

מטרה מרכזית

קידום המודעות לדחיפות שבהחזרת החטופים וחטופות ותמיכה בבני משפחותיהם

מסר מרכזי

Bring Them Home Now

ערוצי פרסום

טלוויזיה, שלטי חוצות, רשתות חברתיות, לוגו החברה

סכום "אימפקט"

מעל 1.2 מיליון ש"ח

!? הידעת

AIG ישראל הייתה הראשונה מבין חברות הביטוח שהתגיסה לקמפיין והחליפה את לוגו החברה בלוגו החטופים לציון הזדהות

קמפיין "הממ"ד הרגשי"

ע AIG ישראל קידמה קמפיין מודעות לחיזוק החוסן הנפשי של אזרחי ישראל, שבמרכזו הצעת טיפול ויעוץ פסיכולוגי ורגשי, ללא תשלום, לכלל אזרחי המדינה. פעילות זאת התבצעה בשני גלים: הגל הראשון בשיתוף חברת Femi בתחילת המלחמה, והגל השני בשיתוף שיבא Beyond במלחמת ישראל-איראן הראשונה. הקמפיין קודם במספר ערוצים, כולל טלוויזיה, רשתות חברתיות ועוד.

מטרה מרכזית

קידום המודעות לנושאי בריאות הנפש בזמן המלחמה והנגשת טיפול נפשי חינם לכלל אזרחי/ות המדינה

מסר מרכזי

"מתמודדים טוב יותר"

ערוצי פרסום

טלוויזיה, רשתות חברתיות, דיגיטל

סכום "אימפקט"

מעל 850 אלף ש"ח

! ? הידעת

AIG ישראל הינה חברת הביטוח הראשונה/יחידה שהציעה טיפולים נפשיים ללא תשלום לכלל אזרחי המדינה, ולא רק למבוטחיה



קמפיין "נוהגת כמו אישה"

העצמת וקידום נשים הינה מטרת אימפקט רציפה וארוכת טווח של AIG ישראל. קמפיין "נוהגות כמו אישה" בהשתתפות אסי עזר נועד לקדם את תפיסת מסוגלות הנהיגה בקרב נשים, לעודד אותן לנהוג יותר ולהילחם בסטיגמות ישנות ולא מדויקות. הקמפיין כלל הופעת אורח של מנכ"לית החברה יפעת רייטר בפרק של "הכוכב הבא", וקמפיין פנים-ארגוני עם נשות AIG.

מטרה מרכזית

קידום המודעות לנושאי בריאות הנפש בזמן המלחמה והנגשת טיפול נפשי חינם לכלל אזרחי/ות המדינה

מסר מרכזי

"עושות את זה טוב יותר"

ערוצי פרסום

טלוויזיה, "הכוכב הבא", רשתות חברתיות, דיגיטל

סכום "אימפקט"

מעל 600 אלף ש"ח

! הידעת

ע"פ מנכ"לית AIG ישראל יפעת רייטר, "יותר מאשר הקמפיין מדבר על נהיגה הוא מדבר על נשים, על מה שהן מייצגות, ועל מה שראוי שכולנו נלמד מהן".



רואים את הסביבה שלנו

עיניים על הכדור

אסטרטגיה סביבתית ומחויבות גלובלית

AIG הגלובלית³² קבעה 3 יעדים אסטרטגיים בתחום הסביבתי:

- 1 איפוס פליטות גזי חממה (Net-zero) בכל פעילויות החיתום וההשקעה עד 2050 או קודם לכן
- 2 מעבר ל-100% אנרגיות מתחדשות עבור פעילות AIG עד 2030 או קודם לכן
- 3 אימוץ יעדי הפחתת פליטות מבוססי מדע (SBT - Science Based Targets) התורמים לעמידה ביעדים המפורטים בהסכם פריז

AIG העולמית הציבה יעדים אסטרטגיים ארוכי טווח להתמודדות עם משבר האקלים, כחלק ממחויבותה לפעילות עסקית אחראית ולניהול סיכונים בר-קיימא. במסגרת זו התחייבה הקבוצה להשיג איפוס פליטות גזי חממה (Net Zero) בכל תיקי החיתום וההשקעות עד שנת 2050 או קודם לכן, לעבור לשימוש ב-100% אנרגיה מתחדשת עד שנת 2030, ולאמץ יעדי הפחתת פליטות מבוססי מדע (Science Based Targets), בהתאם ליעדי הסכם פריז.

בהלימה למחויבות של AIG העולמית, אנו ב-AIG ישראל פועלים לשילוב שיקולים סביבתיים בפעילותה העסקית והתפעולית, תוך מדידה שיטתית של השפעותיה הסביבתיות, קידום מהלכי התייעלות והטמעת חדשנות התומכת במעבר לכלכלה דלת פחמן.

החברה רואה בניהול ההיבטים הסביבתיים חלק בלתי נפרד מניהול הסיכונים העסקיים ומהבטחת חוסנה ויציבותה לאורך זמן, לצד יצירת הזדמנויות עסקיות חדשות.



מדידת פליטות גזי חממה

מרבית צריכת האנרגיה של החברה נובעת מפעילות תפעולית משרדית של החברה בפתח תקווה. הפעילות המשרדית מתאפיינת בשימוש במיזוג אויר, תאורה, מחשבים ומוצרי חשמל, מים, צי רכב וציוד משרדי. אומנם לא מדובר בפעילות יצרנית, אך היא בעלת השפעה על הסביבה. ההשפעה באה לידי ביטוי בזיהום אויר, פסולת (נייר, פלסטיק, אלקטרונית) ופליטות גזי חממה. על מנת למדוד ולמזער את ההשפעה על הסביבה, אנו אוספים נתונים המתייחסים לצריכת החשמל, הדלק, הנייר והערכת כמויות הפסולת.

בשנת 2025 גובשה מדיניות סביבתית ייעודית, והחברה החלה במדידה שיטתית של פליטות גזי חממה בהתאם למתודולוגיית Greenhouse Gas Protocol. המדידה כוללת את מכלול 1 (Scope 1) – פליטות ישירות, הנובעות מצריכת דלק בצי הרכב של החברה, ומכלול 2 (Scope 2) – פליטות עקיפות, הנובעות מצריכת חשמל, המחושבות לפי גישת Location based. הנתונים מדווחים באופן שוטף לקבוצת AIG העולמית³³.

החברה פועלת להרחיב את המדידה כך שתכלול גם פליטות מכלול 3 (Scope 3), החל משנת 2026. מהלך זה יאפשר גיבוש תוכנית הפחתת פליטות כוללת, בהתאם ליעדי הקבוצה.

מכלול 1 (פליטות ישירות)
שריפת דלקים על ידי צי הרכב של החברה.

מכלול 2 (פליטות עקיפות)
הפליטות מצריכת החשמל של החברה (לא כולל צ'ילרים). AIG מודדת את פליטות מכלול 2 על פי גישת מיקום (Location-based).



צריכת אנרגיה והתייעלות

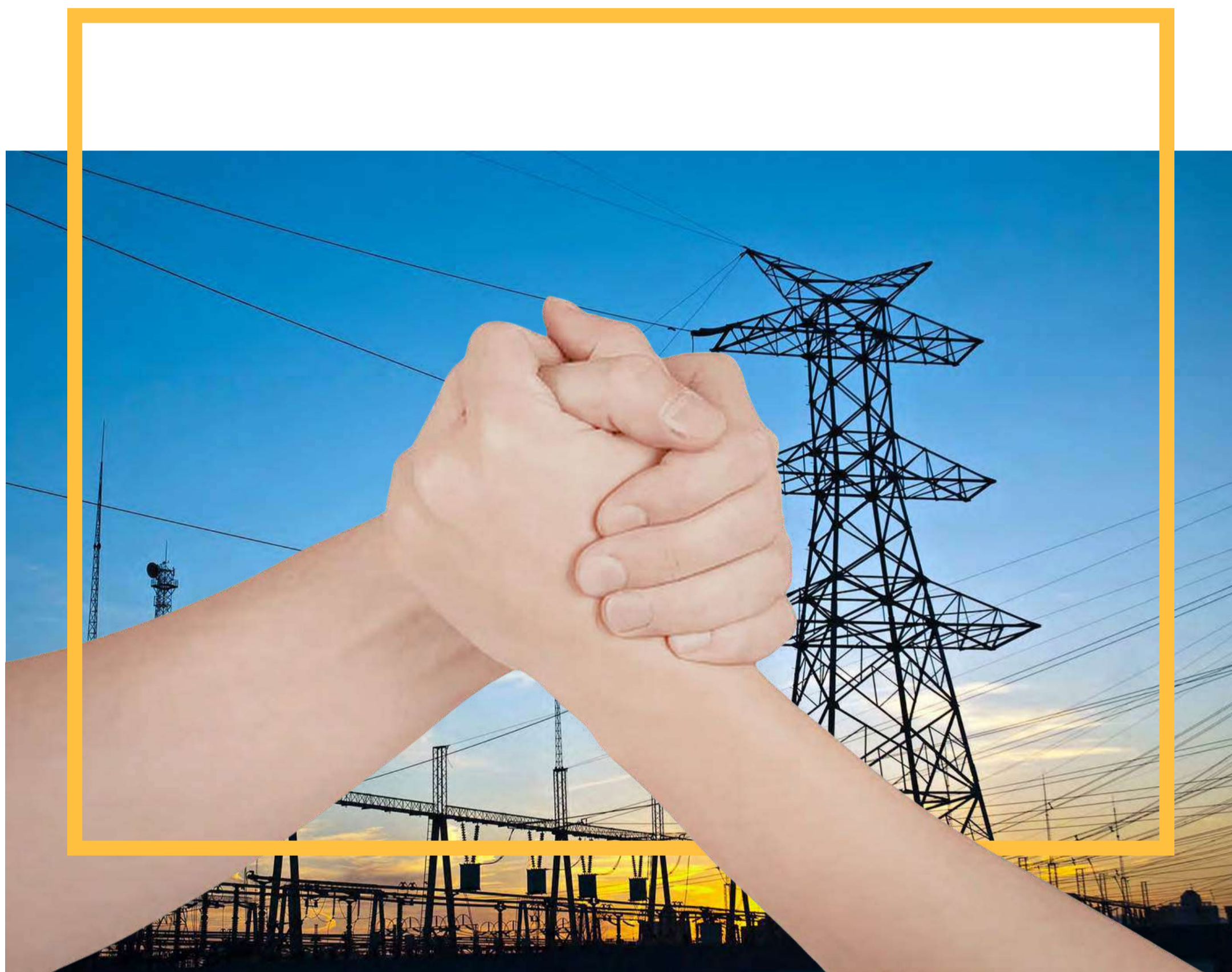
מרבית צריכת האנרגיה של החברה נובעת מפעילות משרדית.

!?

הידעת

בשנת 2025 נרשמה ירידה של כ-12% בצריכת החשמל הכוללת, למרות גידול בשטחי המשרדים. הירידה בצריכה נבעה מיישום צעדי התייעלות, ובהם בין השאר החלפת גופי תאורה, שיפור איטום, מערכות בקרה אוטומטיות, אופטימיזציה של מיזוג.

השוואת נתוני צריכת החשמל לעומת שנה קודמת



2025	2024	סוג אנרגיה
1,100,011	1,282,168	חשמל מאנרגיות לא מתחדשות
51,830	אין נתונים	חשמל מאנרגיות מתחדשות
367,361	440,326	צריכת חשמל צ'ילרים
<u>1,519,202.10</u>	<u>1,722,494.20</u>	סהכ צריכה

שיעור החשמל מאנרגיות מתחדשות: כ-5%

מעבר לצי רכב מופחת פליטות

ב-AIG ישראל אנו מודעים לעובדה כי צי הרכב שלנו מהווה מקור מרכזי לפליטות. אי לכך ובהתאם לזאת, החברה פעלה, פועלת ותמשיך לפעול למעבר לרכבים חשמליים והיברידיים.

כיצד אנו פועלים לעידוד מעבר לרכבים חשמליים והיברדיים?

1 הותקנו 20 עמדות טעינה

2 ניתנו תמריצים לעובדים

3 כלי הרכב המוצעים לעובדים כוללים בשנתיים האחרונות אופציות איכותיות לכלי רכב חשמליים והיברידיים (בשנה האחרונה הוצעו כלי רכב חשמליים והיברידיים נטענים בלבד).



הידעת !?

למרות גידול בצי הרכבים, **AIG ישראל רשימה ירידה של 12% בצריכת הדלק הממוצעת לרכב**

עוד דברים שחשוב לדעת על צי הרכבים של AIG

- AIG מציעה לעובדיה הזכאים רכבים בהסדר ליסינג
- בשנים האחרונות נרשם גידול עקבי בכמות כלי הרכב מדי שנה. מגמה זו נמשכת מאז סיום תקופת הקורונה וכן עקב קליטת עובדים חדשים הזכאים לרכב חברה.
- חברת AIG עושה מאמצים לשלב רכבים חשמליים והיברידיים בצי הרכבים של החברה
- החל מסוף שנת 2024 החלה החברה בקליטת כלי רכב חשמליים. לצורך זאת נבנה מנגנון לעידוד עובדים לבחירת רכב חשמלי, כולל השתתפות בהתקנת עמדת טעינה בבית העובד.
- בהמשך 2025 הוצעו גם כלי רכב מסוג היברידי נטען (Plug-In)
- החברה גם התקינה 20 עמדות טעינה בחניון החברה לכלי רכב חשמליים והיברידיים נטענים
- כ-40% מצי הרכב של החברה כולל רכבים היברידיים וחשמליים. בעקבות כך חלה ירידה בצריכת הדלק הממוצעת לרכב בחברה.

כמות כלי רכב	צריכת דלק ממוצעת לרכב	אחוז השינוי משנה קודמת
72	2492	2%
86	2197	-12%

שנה	צריכת דלק (לנסועה בליטרים)	אחוז השינוי משנה קודמת
2024	179,449	11%
2025	188,928	5%

מחזור וניהול פסולת

חברת AIG ממחזרת נייר וכן פסולת אלקטרונית באמצעות איסוף וגריסה/גריטה על ידי ספקים מורשים. להלן נתוני מחזור פסולת בזרמים אלה:

2025	2024	
14.93	11.75	פסולת נייר (טון)
1.36	0.57	פסולת אלקטרונית (טון)



2025	2024	טון פסולת מעורבת (דחסן)
85.9	84.1	סה"כ
60%	60%	% יחסי ל AIG (לפי שטח)
51.54	50.46	כמות יחסית
899	870	כמות כח אדם AIG
0.057	0.058	פסולת לאדם בממוצע
-1.20%		% שינוי

דברים שחשוב לדעת

- העלייה במחזור פסולת נייר בין 2024 ל-2025 נובעת ממהלך חד פעמי של שיפוץ מתחמי עבודה שבמסגרתו הועברה ניירת ישנה רבה למחזור
- כמו כן נגרטה כמות גדולה של ציוד מחשוב ישן ולא שמיש במהלך השיפוץ. בנוסף, נגרטו רכיבים ישנים מחדר השרתים שהגיעו לסוף חייהם
- יתר הפסולת המעורבת מפונה לדחסן המרכזי המשמש את הבניין
- אין בשלב זה אפשרות להפרדת זרמים נוספים לפסולת יבשה
- החברה הציבה מכלי איסוף לסוללות ומכלי איסוף לבקבוקים ופחיות בפיקדון המפונים על פי צורך

קידום והטמעת התנהגות אחראית ומקיימת במשרדים

AIG מקדמת התנהלות סביבתית אחראית ומקדמת³⁴ המשלבת פרקטיקות בנות קיימא למזעור טביעת הרגל הסביבתית שלה.

הפחתת שימוש בנייר ודיגיטציה³⁵

חברת ביטוח ישירה, אנו ב-AIG ישראל פועלים כבר למעלה מעשור לצמצם את השימוש בנייר. יוזמה זו הביאה להפחתה משמעותית בהיקף הנייר הנשלח לגריסה ומחזור תוך קידום העקרונות הבאים:

- הסבת התקשורת עם לקוחות החברה לתקשורת דיגיטלית
- הסכמת הלקוח לקבלת דואר מהחברה באמצעים דיגיטליים חלף נייר דואר, נאספת כבר בעת ההצטרפות לביטוח.
- מסמכי הפוליסה ומסמכים נוספים נשלחים ישירות למייל האישי של המבוטח, כך שמסמכי הביטוח וכל המידע החיוני זמינים לשימוש הלקוח בכל עת וזמן.
- הפחתת ההסתמכות על נייר לצרכי תקשורת לקוחות וצרכי משרד, ניהול פסולת אחראיות, לרבות הצבת מכולות מחזור בכל שטחי המשרדים יש בהם כדי לשמור על סביבה נקייה ולהפחית את ההשפעה הסביבתית של הפסולת.

הידעת !?

בשנת 2025 חלה ירידה של 12% במסמכים מודפסים לעומת שנת 2024, בנוסף למשלוח מסמכים דיגיטליים ומעבר לענן AWS. מהלך זה צפוי להפחית משמעותית את טביעת הרגל הפחמנית.

מעבר לאחסון ושימוש בענן

כחלק ממהלך החדשנות והדיגיטציה האסטרטגית שלנו ב-AIG ישראל, מחלקת ה-IT נמצאת בתהליך בחינת מעבר לטכנולוגית ענן לאחסון המידע של חברת (AWS Amazon Web Services). ההערכה כוללת העברת תשתית, ואפליקציות של מחלקת ה-IT לשירותים מבוססי ענן שמסופקים על ידי AWS. מעבר זה מציע יתרונות רבים, ביניהם גמישות, אבטחה משופרת והשפעה סביבתית חיובית.

תהליך הניתוח וההערכה בוצע, והפרויקט מיועד כעת ליישום בין השנים 2025 ו-2028. ציר זמן זה מאפשר אימות מקיף של ההחלטה לעבור לענן AWS ובעקבות כך לסגור את מרכז הנתונים הקיים.

חשוב לדעת!

חברת AWS התחייבה להשיג 100% שימוש באנרגיה מתחדשת עד 2030 ולצמצם עוד יותר את טביעת הרגל הסביבתית שלה. להתחייבות זאת השפעה רבה על שיתוף הפעולה שלנו עם החברה והיא תאפשר לנו להמשיך ולהפחית את טביעת הרגל הפחמנית של AIG ישראל.



המוצרים הירוקים של AIG ישראל

על מנת להמשיך לעודד את המעבר לרכבים היברידיים וחשמליים, ובהלימה עם תפיסות האחריות התאגידית שלנו ב-AIG ישראל, החברה מציעה ביטוח לרכבים חשמליים ופועלת לפיתוח מוצרים נוספים. באמצעות מוצרים אלו, בין השאר, החברה תורמת למעבר לכלכלה דלת פחמן.

!? הידעת

במהלך שנת 2024 עברה חברת AIG לשימוש בכלים חד פעמיים מתכלים המיוצרים 100% ממקור אורגני מתכלה, ללא שימוש במוצרי פלסטיק כלל.

העלאת מודעות עובדים לשמירה על הסביבה

ב-AIG ישראל אנו פועלים לקידום תרבות סביבתית באמצעות תקשורים פנימיים, קמפיינים ויוזמות סביבתיות, במטרה להעלות מודעות ולייצר מעורבות בקרב עובדי החברה עם היוזמות הסביבתיות שלנו

היוזמות הסביבתיות שלנו

- 40% רכבים חשמליים והיברידיים
- AIG "משרד ללא נייר"
- מוצרי ביטוח ירוקים
- מעבר לכלים חד פעמים מתכלים 100%
- כיבוי אוטומטי של תאורה ומיזוג



רואים אתכם בחדשנות ומובילות דיגיטלית

מבינים את האנשים שמבעד למסך

אבטחת מידע והגנת הפרטיות ב-AIG ישראל

ניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע

על מנת לנהל סיכוני סייבר, פרטיות ואבטחת מידע, פיתחנו ב-AIG ישראל מערך אבטחת מידע שכולל מדיניות ברורה, מתודולוגיה סדורה ונהלים מוקפדים על מנת להבטיח הגנה חזקה באמצעות מערכות ניטור ובקרה מתקדמות. מערכות אלו מסייעות לשמירה על סודיות, אמינות וזמינות המידע, תוך הקפדה על אבטחת נכסי החברה, פעילותה העסקית ושמירה על מוניטין החברה.

מערך אבטחת המידע מאפשר מתן גישה והרשאות לגורמים מורשים הן בתוך החברה והן מחוצה לה, בהתאם לצורך ומגובה בנהלים מפורטים ומדיניות בקרת ביצוע תהליכים קשיחה. בנוסף, המערך עומד בדרישות החוק לארגונים פיננסיים, תקני הגנת סייבר מתקדמים, הגנת הפרטיות והסמכות מסחריות כגון דרישות איגוד חברות האשראי (PCI).

AIG הטמיעה פרוטוקולים מחמירים³⁶ כדי להבטיח שמירה על פרטיות ואבטחה, שמירה על האינטרסים של הלקוחות והעובדים כאחד³⁷. לצורך כך הגדירה החברה מספר נהלים בתחום סייבר, הגנת הפרטיות, אבטחת מידע, זיהוי לקוח, ועוד. כמו כן, הטמיעה החברה אמצעי אבטחה מוגברים בשל עבודה היברידית והרחבת העבודה מרחוק של עובדיה. מלבד הוראות לאבטחת מידע נאותה לעובדיה, AIG הרחיבה את היקף האחריות והפיצה מידע מגוון ורב ערך ללקוחותיה - אחריות סייבר, לרבות זיהוי מקורות סיכונים, אמצעי הגנה לרשתות ומכשירים ביתיים, ניהול סיסמאות חכם, כללי התנהגות ברשת ופתרונות ביטוח סייבר לבית ועוד³⁸.

עובדות שחשוב לדעת על ניהול סיכוני אבטחת הסייבר ב-AIG ישראל

1. מדיניות ורגולציה

החברה מנהלת את סיכון אבטחת המידע בהתאם למדיניות הגנת סייבר, שמטרתה למנוע פרצות ולהגן על מידע רגיש ועל מערכות המידע המדיניות עומדת בדרישות הרגולציה המקומית ומדיניות AIG הגלובלית בנושא

2. מוכנות לעידן ה-AI

החברה מעדכנת את מדיניותה בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות ובהתאם לאיומים עדכניים בעולם האינטרנט בכלל ובעולמות הפיננסיים בפרט לרבות איומים מבוססי AI.

3. ניהול ופיקוח

החברה מינתה מנהל הגנת הסייבר האחראי לעדכן, ליישם ולבקראת המדיניות וכן לדווח דיווחים להנהלה, לדירקטוריון ולרשות שוק ההון בהתאם לנדרש. בנוסף, קיימת בחברה ועדה לניהול סיכוני סייבר המתכנסת אחת לתקופה בראשות מנהל מערכות מידע.

4. מטריית הגנה בינלאומית

החברה מיישמת את כל דרישות הרגולציה שמפורסמות בנושא בנוסף להנחיות המקצועיות של AIG הגלובלית. כחברה גלובלית AIG עומדת בסטנדרטים אמריקאים, מבוקרת על ידי גורמים בינלאומיים ומבוטחת תחת מטריית ההגנה נגד מתקפת סייבר של AIG הגלובלית.

5. בקרה, בדיקות וגישה פרואקטיבית

החברה מבצעת מבדקי חוסן קשיחים וסריקות אבטחה מסוגים שונים, בשיטות שונות, עורכת סקירות שוטפות של מערכות, תהליכים, ספקים ושותפים כדי לזהות נקודות תורפה ולמזער את משטחי ההתקפה והחשיפה לסיכונים. גישה פרואקטיבית זו מסייעת לשפר את עמדת האבטחה הכוללת של החברה.

6. מתודולוגיות Zero Trust

החברה מיישמת מתודולוגיות הגנה מתקדמות כגון Zero Trust ומיישמים הגנה רב שכבתית. במסגרת הגנה זאת, מוטמעות ומתוחזקות מערכות הגנת סייבר מגוונות מהמובילות בעולם, וביניהן מערכות הגנה היקפיות, מערכות הגנה ייעודיות ומערכות הגנה למחשוב קצה, מערכות ניטור, בקרה ואכיפה, מערכות ומערכי תרגול ומערכי מודיעין מתקדמים.

7. פיתוח התמחויות ושיתוף ידע

החברה לוקחת חלק ומשתתפת בפורומים שונים לשיתוף מידע מומחים בתחומי סייבר מהארץ ומהעולם. בין השאר, AIG ישראל חברה במערך הסייבר הלאומי Cybernet וכן בפורום סייבר של רשות שוק ההון. בנוסף, AIG הגלובלית חברה בארגונים בינלאומיים לשיתוף ידע כגון, JCDC³⁸, KSAC³⁹, NCFTA⁴¹ וידע זה מיושם גם ב-AIG ישראל.

8. הכשרה להקניית ידע לעובדים

החברה מכשירה את העובדים בנושאי סייבר והגנה על המידע ומקיימת תרגולים ותחרויות בנושאי מודעות והתגוננות סייבר, מפיצה לעובדים מגזין סייבר המלמד על איומים מבוססי אינטרנט ומצייד את העובדים בכישורים הדרושים כדי להגיב ביעילות לסיכונים.



כיצד אנו מבטיחים את הפרטיות של לקוחותינו ב-AIG ישראל?

1. החברה פועלת לחיזוק שוטף של ממשל הגנת הפרטיות ומקדמת עמידה בדרישות הרגולציה והסטנדרטים המקובלים בתחום. בשנת 2025, בהתאם לדרישות תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, מונתה ממונה על הגנת פרטיות (DPO), המובילה באופן שוטף את ניהול תחום הפרטיות בארגון, לרבות ליווי תהליכי עיבוד מידע, ייעוץ לפרויקטים חדשים, זיהוי סיכונים והטמעת בקורות מתאימות. בנוסף, היא מוודאת את אכיפתן של הוראות הרגולציה בתחום וכן את הנחיות AIG הגלובלית בנושא. כמו כן, קיים בחברה מערך מוסדר לדיווח אירועי פרטיות ובמידה שמתגלים אירועי פרטיות, מתבצע ניתוח תוך הפקת לקחים לאירוע.
2. החברה מקיימת תוכנית עבודה שוטפת בתחום הגנת הפרטיות כוללת בין היתר: זיהוי ומיפוי תהליכי עיבוד מידע ומאגרי מידע, וידוא מתן מענה לפניות וזכויות נושאי מידע והטמעת עקרונות צמצום מידע.
3. החברה מקיימת הדרכות ופעילויות להעלאת המודעות לפרטיות המידע לכלל עובדי החברה, בדגש על חובותיהם למניעת דלף מידע, טיפול בפניות נושאי מידע ודיווח על אירועי פרטיות. החברה מציינת אחת לשנה את יום הפרטיות הגלובלי באמצעות הפנינג אשר כולל תחרויות נושאות פרסים.
4. החברה מקיימת שיתוף פעולה נרחב בין הממונה על הגנת הפרטיות וצוות אבטחת מידע, לצורך וידוא עמידת החברה בתקנות אבטחת המידע, לרבות טיוב תיקי המאגרים ועדכון הרשות להגנת הפרטיות בשינויים הרלוונטיים.
5. החברה עומדת על ביצוע בקורות, תרגולים, סימולציות ומבדקים הנדרשים לצורך זיהוי וניתוח, הלכה למעשה, של נקודות החולשה באבטחת המידע הארגונית והערכת רמת הבשלות הארגונית, להתמודדות עם איומים לפגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע בארגון.
6. החברה מבצעת בחינה של סיכוני אבטחת מידע לפני כל התקשרות עם צד שלישי. לפני כל העברת מידע לצדדים שלישיים, מתבצעת בחינה של סיכוני אבטחת מידע לפני ההתקשרות עימם, וכן ביצוע סקרים עליהם על מנת לוודא את עמידתם בהוראות החוק.
7. החברה פועלת בשקיפות מלאה מול לקוחותיה. שקיפות זאת באה לידי ביטוי בין היתר בקיום מדיניות החברה המצויה באתר החברה, וכפועל יוצא מזה גם למתן זכויות ללקוחותיה ועובדיה להם זכאים מתוקף הוראות הגנת הפרטיות.
8. החברה נמצאת באופן מתמיד במעקב אחר יוזמות חדשניות ופעילויות המתקיימות בזירה הלאומית והבינלאומית בנושאי הפרטיות, בכדי לעמוד בדרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע ברמה המתקדמת והטובה ביותר.



המחויבות שלנו לחדשנות ומובילות דיגיטלית



ב-AIG ישראל אנו מחויבים לשמור על מובילות טכנולוגית, ומציעים פתרונות יעילים וידידותיים לעובדינו וללקוחותינו. תהליך הדיגיטליזציה שלנו נשען על אופי וערכי החברה, תוך שימת דגש על השילוב בין עקרונות של חדשנות והובלה לצד פשטות ומיקוד בלקוח. כחלק מגישה זו, אנו פועלים לאפשר לכל לקוח לבחור את הדרך היעילה והנוחה ביותר עבורו ליצור איתנו קשר ולקבל מענה, בין אם מדובר בשיחה טלפונית, שירות דיגיטלי חדשני, ביצוע פעולות עצמיות, שירותים מותאמים אישית ועוד.

אסטרטגיה ומיקוד לשנת 2026



המשך פיתוח של מוצרים חדשניים לשדרוג חווית השירות והלקוח



שימור והגדלת שותפויות גדולות על מנת להמשיך בצמיחה



המשך מאמצים ממוקדים להמרת לקוחות לשירות דיגיטלי תוך התמקדות במצוינות השירות



המשך שדרוג מערך ה-IT והנתונים לתמיכה בגישה ממוקדת לקוח



שיפור הרווחיות של המוצרים ומיקוד מחדש של הפעילות בביטוח המסחרי



! ? הידעת

עד סוף 2026, יותר מ-86% מהשירותים שלנו ב-AIG ישראל יהיו זמינים אונליין.

העקרונות שלנו לשיפור השירות והנגשת השירותים בדיגיטל



1. אפליקציות ייעודיות

לצורך שיפור השירות והנגשת השירותים ללקוחות החברה פיתחנו ב-AIG ישראל מספר אפליקציות וביניהן AIG App, Safe Travel לנסיעות לחול ו-Just Drive המאפשרת הוספת נהגים צעירים לביטוח הרכב.

2. שירותים עצמאיים ואזור אישי

החברה מציעה מגוון שירותים עצמאיים בקלות ובנוחות באזור האישי וגם באמצעות אפליקציית אזור אישי ייעודית ללקוחות AIG. כגון: תשלום חוב, הורדת מסמכים, פתיחת תביעה, החלפת רכב או נהג ועוד. שיפורים אלו תורמים לגידול מתמיד במדדי השירות העצמי של הלקוחות.

3. משוב רצוף מהלקוחות

החברה ממשיכה לדרג את שביעות הרצון של הלקוחות בתהליך הרכישה, החידוש והשירות באמצעים דיגיטליים.

4. פיתוחים חדשניים

החברה ממשיכה לפתח שירותים חדשניים על מנת להקל על לקוחותיה בפעולות עצמיות וביניהם פתיחת תביעת רכב בצורה דיגיטלית מקצה לקצה כולל הליך חיתום מהיר. החברה ממשיכה במסע זה ומתכננת תהליכים דיגיטליים חדשים כגון סטאטוס תביעה ללקוח ושילוב בוטים ויכולות AI בתחומים שונים כמו שירות, תביעות, דאטה ועוד.

5. שדרוג אתרי המידע

החברה פועלת באופן רציף על מנת להמשיך ולשפר את חווית המשתמש ונגישות המידע באתרי האינטרנט שלה. בין השאר, העלתה החברה לאחרונה אתר רכב חדש, אתר שיווקי חדש, פורטל צדי ג' המאפשר לגורמים שאינם לקוחות AIG להתעדכן בפרטי תביעה ועוד.

פעולות מפתח בנושאי תשתית, התאוששות עסקית - ומבט קדימה

2

שיפור תהליכי אוטומציה של DR ושיפור ושדרוג של זמני התאוששות והפעלה

1

חיזוק תשתית השרתים הפיזית ושיפור החוסן הכללי של סביבת DR (Disaster Recovery)

4

מהלך לעדכון WINS - ארכיב דיגיטלי וניהול מסמכים. המהלך יושלם עד מחצית 2027

3

מודרניזציה של תשתית התקשורת בחברה והשלמת הטמעת פלטפורמת Genesys (מערכת הטלפוניה) במקום מערכת Avaya



!?! הידעת

לצד עשייה רצופה ושדרוג בלתי פוסק של טכנולוגיות ומערכות, ב-AIG ישראל אנו מעניקים חשיבות רבה למוכנות מול מצבי Disaster Recovery. החברה ממשיכה להעריך ולשפר את צרכיה לטובת מוכנות טובה יותר לאירועי DR, כולל שדרוג תשתיות שיאפשר המשכיות עסקית ויבטיח מענה רציף ללקוחותינו בנושאי שירות ומכירה.



פרסים וזכיות בתחום הדיגיטל ומערכות המידע

גאווה דיגיטלית: בשנת 2025 זכתה AIG ישראל במספר חסר תקדים של 10 זכיות (פרויקטים) בתחרות IT Awards של "אנשים ומחשבים".

במשך שנים, אנו ב-AIG ישראל זוכים בפרסים שונים בתחום טכנולוגיות המידע, המוקירים מצוינות וחדשנות בתחום טכנולוגיית המידע והדיגיטל וניתנים מטעם ארגון "אנשים ומחשבים". התחרות הינה סמל של מצוינות, חדשנות והישגים יוצאי דופן המובילים את תעשיית ה-IT והטכנולוגיה בישראל קדימה כחלק מקהילה מקצועית המציבה מדי שנה רף חדש של יצירתיות, אחריות והשפעה.

הכרה זו מדגישה את פעילותו ומקצועיותו של אגף ה-IT של החברה ועובדיו, שעובדים ללא לאות יחד עם האגפים העסקיים ב-AIG, על מנת להמשיך ולסגור חובות טכנולוגיים ולהציב יסודות תשתיתיים ואפליקטיביים להתמודדות עם אתגרי העתיד. בנוסף, היא משקפת את המחויבות המתמשכת של החברה לחדשנות, יציבות תפעולית, אבטחת מידע והעצמת חוויית הלקוח והעובד. כל אלה, הם גם נדבכים מרכזיים באסטרטגיית ה-ESG של הארגון.

להלן רשימת הזכיות של אגף ה-IT של AIG ישראל בתחרות IT Awards (זכייה ב-10 מתוך 11 הפרויקטים שהוגשו לתחרות)

קטגוריית הזכייה	פרוייקט
טרנספורמציה דיגיטלית: פרויקטים רוחביים	Api Gateway
טרנספורמציה דיגיטלית: פרויקטים רוחביים	AS400
טרנספורמציה דיגיטלית: פרויקטים רוחביים	אתר רכב חדש
טרנספורמציה דיגיטלית: פרויקטים רוחביים	הסבת קוד מקור
טרנספורמציה דיגיטלית: פרויקטים רוחביים	פורטל צדי ג'
סייבר ואבטחת מידע	Hammer
סייבר ואבטחת מידע	Security monitor and control
סגמנטציה וחוקה באמצעות מהפיכת הבינה המלאכותית	Big Data
המעבר לענן: יישומי קלאוד, הטמעת פרויקטים בענן	מעבר למערכת ג'נסיס עננית-תחום דאטה
המעבר לענן: יישומי קלאוד, הטמעת פרויקטים בענן	AppDynamics



! ? הידעת

בנוסף לזכייה בפרסים הארגוניים, זכה סמנכ"ל מערכות המידע של החברה באות הצטיינות מנמ"ר "מודל לחיקוי", המציין מנהיגות טכנולוגית מעוררת השראה ואת הובלת הארגון בביטחון ובאחריות אל עבר אתגרי העתיד. הישג זה מבטא תרבות ארגונית של מצוינות, שיתופיות וראייה ארוכת טווח ומחזק את מעמדנו כארגון פיננסי מתקדם, אחראי וחדשני.



מחויבים לאתיקה וממשל תאגידי

רואים את האחריות שלנו

רואים את הכוח הנשי כחלק מ-ממשל תאגידי

ב-AIG ישראל אנו מחויבים לממשל תאגידי תקין כחלק בלתי נפרד מהשמירה על יציבותה הפיננסית, ניהול אחראי של סיכונים ואמון הציבור. פעילות החברה מתבצעת בהתאם להוראות הרגולציה החלות על גופים מוסדיים, לתקני הדיווח הכספי הבינלאומיים (IFRS), ולמדיניות ולהנחיות של קבוצת AIG הגלובלית. לצד עמידה בדרישות הדין, החברה פועלת להטמעת נהלים פנימיים שמטרתם להבטיח ממשל תאגידי אפקטיבי, הוגן ושקוף, קבלת החלטות אחראית ומתן שירות איכותי והגן ללקוחות.

- **בראש החברה מכהנת מנכ"לית**
- **60% מכלל המנהלים, לרבות הנהלה בכירה, הן נשים**
- **50% מחברי ההנהלה הבכירה הן נשים**

מבנה ממשל תאגידי

מבנה החברה כולל את הדירקטוריון, ועדות הדירקטוריון ו-ועדות ההנהלה.



ועדות הדירקטוריון המרכזיות

הדירקטוריון שלנו

ועדת ביקורת / סולבנסי

הוועדה מורכבת משלושה דירקטורים בלתי תלויים. הוועדה מתכנסת לפחות שש פעמים בשנה, לרבות לפני ישיבות הדירקטוריון. תחומי האחריות שלה הם בחינת הדוחות הכספיים, פיקוח על הבקרה הפנימית, פיקוח על ניהול סיכונים, ופיקוח על עמידה בדרישות הרגולציה. הוועדה משמשת גם כוועדת סולבנסי (הוראות לניהול ההון של חברות ביטוח).



ועדת השקעות שאינן תלויות תשואה

הוועדה מורכבת משני דירקטורים בלתי תלויים ושלושה דירקטורים מטעם AIG. הוועדה מתכנסת אחת לחודש, ותחומי האחריות שלה הם קביעת מדיניות ההשקעות של החברה וניטור החשיפות הפיננסיות.



ועדת תגמול

הוועדה אחראית לגיבוש מדיניות התגמול של החברה, ולבחינת תנאי כהונתם והעסקתם של נושאי משרה בהתאם להוראות הדין, לעקרונות ממשל תאגידי תקין ולמדיניות החברה. המטרה להבטיח הלימה בין תגמול לבין אסטרטגיית החברה, יעדיה העסקיים וניהול הסיכונים.



דירקטוריון החברה הוא הגוף האחראי על קביעת מדיניות החברה ועל פיקוח, על יישומה, בהתאם להוראות הדין והרגולציה. הדירקטוריון פועל לשמירה על סטנדרטים גבוהים של מקצועיות, אחריות, שקיפות וניהול סיכונים. הרכב הדירקטוריון כולל שבעה דירקטורים, מתוכם שלושה דירקטורים בלתי תלויים ושלוש נשים. יו"ר הדירקטוריון הוא דירקטור פנימי. בשנת 2025 כיהן מר רוברטו נארד כיו"ר הדירקטוריון. גב' יפעת רייטר מכהנת כמנכ"לית החברה החל משנת 2019.

לחברי הדירקטוריון ידע וניסיון מקצועי בתחומים רלוונטיים לפעילות החברה, לרבות ניהול פיננסי, ביטוח, רגולציה, ניהול סיכונים וממשל תאגידי. הדירקטוריון מתכנס לפחות תשע פעמים בשנה.

בהתאם להוראות הרגולציה, הדירקטוריון רשאי להקים ועדות קבועות או ועדות אד-הוק, ולהסמיך אותן לביצוע תפקידים מסוימים. הוועדות מהוות מנגנון מרכזי להעמקת הפיקוח והבקרה בתחומים מהותיים. בכל ועדה מכהנים בין שלושה לחמישה דירקטורים, ובהם לפחות דירקטור בלתי-תלוי אחד.



מדיניות תגמול⁴²

מדיניות התגמול של AIG ישראל נועדה לתמוך ביעדים העסקיים של החברה, לעודד ניהול אחראי והוגנות כלפי לקוחות, ולהבטיח התאמה לדרישות⁴³ הרגולציה המקומיות ולמדיניות קונצרן AIG הגלובלית. המדיניות מאשרת אחת לשנה על ידי ועדת התגמול ודירקטוריון החברה והיא מתייחסת לדרגים הבאים:

1 דירקטורים:

תגמול הדירקטורים נקבע בהתאם לתקנות הגמול.

1

2 נושאי משרה (למעט דירקטורים):⁴⁴

מדיניות התגמול כוללת יעדים שנתיים ואישיים, המבוססים על מדדי פרמיה, רווחיות, רמת שירות והיבטים של ניהול סיכונים ותאימות. במקרים שבהם הבונוס עולה על 50% מסך התגמול השנתי, הוא נפרש על פני מספר שנים.

2

3 עובדים:

עובדים שאינם נושאי משרה עשויים להיות זכאים למענקים שנתיים, בהתאם למצבה הפיננסי של החברה, עמידה ביעדים עסקיים ואישור הדירקטוריון. עובדי מכירות ושירות, עשויים להיות זכאים לקבל מענקים משתנים, תוך דגש על הוגנות כלפי הלקוחות. מענקים לעובדי בקרה ופיקוח מבוססים על יעדי היחידות.

3

⁴² GRI: 2-19, 2-20

⁴³ מדיניות-תגמול-AIG-280120.pdf

⁴⁴ להרחבה ניתן לפנות לדו"ח כספי לשנת 2025.

ועדות הדירקטוריון המרכזיות

בנוסף לוועדות הדירקטוריון פועלות ב-AIG ישראל ועדות הנהלה מרכזיות כדלקמן

ועדה לפיתוח מוצרים

מתכנסת לפחות שש פעמים בשנה, בראשות מנהלת מחלקת ציות ורגולציה. הוועדה אחראית להקמה ולתחזוקה של מסגרת עבודה שמבטיחה שכל המוצרים מפותחים ומאושרים באמצעות תהליך מובנה, עקבי ומבוקר, לפני שהם מוצעים ללקוחות.

ועדת ניהול סיכונים והון

בראשות המנכ"ל, מתכנסת לפחות אחת לרבעון, אחראית על תיאבון הסיכון, Solvency II מדיניות חשיפה לביטוח משנה ונושאים נוספים הקשורים לניהול ההון.

ועדת ניהול סיכונים תפעוליים

בראשות CRO, מתכנסת אחת לרבעון וכוללת נציגים מיחידות עסקיות שונות. הוועדה מנטרת סיכונים תפעוליים קיימים ומתפתחים, עוקבת אחר פעולות לצמצום הסיכונים, מכהנת גם כפורום ציות.

ועדת רזרבות (RC)

מתכנסת לפחות אחת לשנה, בראשות המנכ"ל. תפקידה המרכזי הוא לבחון ולאתגר את ההנחות ששימשו לקביעת הרזרבות בדוחות הכספיים.

ועדה לניהול סיכוני סייבר

מתכנסת לפחות אחת לרבעון, בראשות מנהל מערכות מידע. הוועדה אחראית לניהול, ניטור ודיווח על כלל היבטי הסייבר בחברה, כולל סקירת תוכנית העבודה בתחום הסייבר, תוצאות הערכת הסיכונים ותוכניות התיקון.

ועדת ניהול סיכונים ביטוחיים

מתכנסת לפחות פעמיים בשנה, בראשות האקטואר הראשי, הוועדה אחראית להערכה, ניהול, ניטור ודיווח של הסיכון הביטוחי, בחינת הנחות חיתומיות ושינויים בחשיפות לביטוח משנה.

מטרית הגנה רחבה

מדיניות ניהול סיכונים בחברה

ניהול הסיכונים בחברה מבוסס על שלושה קווי הגנה

1 קו ההגנה הראשון מורכב מהיחידות העסקיות, הנושאות באחריות לניהול סיכונים בתחומיהן.

2 קו ההגנה השני מורכב מיחידות תמיכה, לרבות פונקציות ניהול סיכונים, ציות ובקרה. יחידות אלו מפעילות תהליכים עקביים לזיהוי, הערכה, בקרה, ניטור ודיווח על סיכונים.

3 קו ההגנה השלישי מורכב מיחידת הביקורת הפנימית, המבצעת ביקורת בלתי תלויות בקו ההגנה הראשון והשני. תפקיד קו זה לספק הערכות אובייקטיביות לגבי האפקטיביות של שיטות ניהול סיכונים.

כחברה העוסקת בפעילויות עסקיות שונות, AIG ישראל חשופה למגוון סיכונים הקשורים לגורמים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי (ESG). בשל חשיבות הממשל התאגידי, להלן הסיכונים ברשימה רלוונטיים ודורשים התייחסות: סיכונים ביטוחיים, סיכוני שוק, סיכוני נזילות, סיכוני אשראי, סיכונים תפעוליים וסיכונים נוספים כגון הונאות ומעילת, מוניטין, משפטי, ציות, אבטחת מידע, סייבר ועוד.

הדירקטוריון מאשר אחת לשנה את מדיניות ניהול הסיכונים התואמת את דרישות הרגולציה המקומיות ואת המדיניות של AIG הגלובלית. AIG נוקטת במתודולוגיה מוגדרת ומאושרת לניהול סיכונים, הכוללת ניטור שוטף, זיהוי, הערכה ודיווח של סיכונים מתפתחים, וכן הערכת מידת העמידה בתיאבון הסיכון של החברה.

AIG ישראל מטמיעה באופן שוטף תהליכים תפעוליים לניהול סיכונים שמטרתם לזהות, לטפל ולדווח באופן קבוע על חשיפות תהליכים תפעוליים ברחבי הארגון. בחברה קיימים נאמני סיכון בתוך היחידות העסקיות השונות המשמשים גם כנאמני ציות. בחברה קיימת מערכת ייעודית לדיווח ומעקב אחר אירועי סיכון. קיים תהליך מוסדר של מעקב וצמצום חשיפות וכן מארג ומדרג דיווחים בנושא. כמו כן, נערכות הכשרות קבועות לזיהוי ודיווח על אירועי סיכונים תפעוליים.

בנוסף, קיימת ועדה לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת מנהלי מחלקות ממספר יחידות עסקיות ומתכנסת אחת לתקופה. הועדה משמשת גם כפורום ציות.



מסגרת ניהול הסיכונים – רואים את המכלול

AIG מנהלת את הון החברה בהתאם לדרישות הרגולציה בנושא Solvency 2 בישראל, המשמשים בסיס להערכת ההון הכלכלי הנדרש. דירקטוריון החברה אישר תיאבון סיכון של 130% מדרישת ההון Solvency 2. שיעור זה נקבע על סמך הערכות הסיכונים העיקריים של החברה ותרחישים הקשורים לגורמי סיכון. יחס זה אמור להבטיח שמירה על היציבות הפיננסית של החברה ואת יכולתה לעמוד בהתחייבויותיה.

לסיכום, מבנה הממשל התאגידי של החברה מספק מסגרת פיקוח ובקרה אפקטיבית, התומכת בניהול אחראי של הסיכונים, שמירה על יציבות פיננסית, וקידום פעילות עסקית אחראית, שקופה ובת-קיימא.

אתיקה וציות כעקרונות יסוד בליבת הפעילות

עקרונות ציות ב-AIG ישראל



הידעת

- הקוד האתי⁴⁶ מאושר אחת לשנה על ידי הדירקטוריון
- זהה לקוד האתי של AIG הגלובלית
- בשנים 2024 ו-2025 שיעור השלמת הדרכות הציות עמד על 95%. עובדי החברה השתתפו בתוכניות הכשרה, סמינרים, סדנאות והרצאות בנושאים חשובים שונים כגון הקוד האתי, ניהול סיכונים, יישוב סכסוכים, נוהלי מניעת שחיתות, אמצעים נגד הלבנת הון, ציות וסנקציות כלכליות

⁴⁶קוד התנהגות אתית.

2

החברה מחויבת לעמוד בהוראות ומדיניות של AIG הגלובלית. בחלק גדול מהמקרים מדובר בהנחיות והוראות מרחיבות מעבר לדרישות הרגולציה המקומיות.

4

החברה מקיימת תוכנית עבודה המיושמת על בסיס מתודולוגיה סדורה לניהול סיכוני ציות ונקבעת בהתאם לתוכנית האכיפה. מערך הציות והאכיפה כולל מערכת פנימית התומכת בביצוע פעולת האכיפה באופן יעיל, שגרות ציות מובנות ומארג ומדרג דיווחים מוסדר.

1

החברה מייחסת חשיבות רבה לציות לדרישות הרגולציה המקומיות כמרכיב מכריע באסטרטגיית ארוכת הטווח שלה.

3

החברה מקיימת יחידת ציות ואכיפה פנימית אשר מבצעת אכיפה מקיפה על ציות להוראות הרגולציה שבראשה עומדת ממונה ציות ואכיפה פנימית. תכנית האכיפה מאושרת אחת לשנה על ידי דירקטוריון החברה וועדת הביקורת.

5

החברה מקיימת יחידת בקרה המבצעת בקרות על איכות המכר. תהליך הבקרה מבוסס על מתודולוגיה סדורה, והממצאים נדונים באופן שוטף בפורום ברשות המנכ"לית, יחד עם מנהלת חטיבת הלקוחות והמשנה למנכ"ל, ומנהלי היחידות הרלבנטיות.

אתיקה ויושרה הם עקרונות יסוד המניעים את הפעילות של AIG⁴⁶. החברה שואפת לקיים את הסטנדרטים הגבוהים ביותר בכל הפעולות העסקיות ומקיימת מדיניות של אפס סובלנות בנוגע להפרות ציות בכלל וכלפי מקרים של פגיעה בקוד האתי בפרט.

7 עובדות על הקוד האתי שלנו

- 1 הקוד האתי של החברה מתווה את אמות המידה המצופות להתנהגות כלל העובדים. קוד זה משמש מדריך לקבלת החלטות אתיות ומציב מסגרת ברורה להתנהלות מקצועית בתוך הארגון.
- 2 AIG עורכת הדרכות שנתיות בנושא לכלל העובדים כדי להבטיח שהעובדים מעודכנים בסטנדרטים האתיים המצופים מהם בתפקידיהם המקצועיים⁴⁷.
- 3 קוד ההתנהגות חל על עובדי AIG וכן על שותפים עסקיים, ספקים, יועצים ונציגים אחרים הפועלים מטעם AIG. אלה צפויים לקיים את העקרונות המפורטים בקוד ולעמוד בקודי ההתנהגות שלהם.
- 4 הקוד האתי מקיף היבטים שונים של התנהגות בתוך הארגון, לרבות סביבת עבודה נקיה מהטרדות ואיומים, מניעת קונפליקטים וניגוד עניינים, שמירה על מקום עבודה בטיחותי⁴⁸, בריא ובטוח, הנחיות לגבי החלפת מתנות והטבות, תרומות וחסויות ועוד.
- 5 החברה רואה בקיום הקוד האתי בטוחה לרווחה הכללית ולשביעות רצון העובדים, לשיפור הפרודוקטיביות ולטיפוח תרבות ארגונית חיובית.
- 6 הנהלת החברה מחויבת ליישום הקוד האתי, הממונה על אתיקה, שהיא ממונה ציות ואכיפה מפקחת על אכיפתו.
- 7 החברה הקימה מנגנונים לטיפול ודיווח על בעיות אתיקה, כגון כתובת דואר אלקטרוני ייעודית לנושאים הקשורים לאתיקה בפורטל הארגוני, מינוי קצין למניעת הטרדה מינית ואמצעי דיווח אנונימיים במטרה לאפשר דיווח על אי סדרים או חשד לכך.

חשוב לדעת!

ב-AIG ישראל אנו מעודדים מדיניות דלת פתוחה המאפשרת דיווח על הפרה אפשרית של החוק לממונה ציות והאכיפה מקומי או לצוות הציות של AIG הגלובלית.

⁴⁵קוד התנהגות אתית.

⁴⁶אתיקה - דוח ESG של קונצרן AIG העולמי (בפרק ממשל עמוד 18 מוצגת חוברת הציות לעובדים של קונצרן AIG העולמי. ישראל פיתחה גם גרסה מקומית).

⁴⁷GRI: 2-27.

⁴⁸GRI: 2-27.

הדרכות ציות לעובדים

AIG מחויבת לשמור על הוראות הרגולציה ולהבטיח שכלל העובדים יבינו את החוקים והתקנות החלים ויעמדו בהם. לשם כך מספקת החברה תוכניות הכשרה גלובליות ומקומיות וכל עובדי החברה מחויבים להשלים את תכנית ההדרכה השנתית. עובדים חדשים מבצעים את ההדרכות במסגרת קורס ההדרכה הראשוני. ההדרכות מתבצעות באופן דיגיטלי באמצעות מערכות לומדה פנימיות מקומיות וגלובליות ובנוסף מתבצעות הדרכות פרונטליות לנושאים ספציפיים.

1. **טיפול במידע:** ניהול והגנה נכונה על מידע סודי ורגיש הקשור ל-AIG וללקוחותיה. הקורס מציג שיטות עבודה מומלצות לפרטיות המידע ואבטחת נתונים.
2. **סנקציות כלכליות:** מניעת עסקים עם אנשים או ישויות אשר מוטלות עליהם סנקציות כלכליות המוטלות על ידי גופים ממשלתיים רלוונטיים.
3. **מניעת שחיתות ושחד**⁴⁹: AIG מחויבת לשמירה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של יושרה בכל עסקאות העסקיות ויש לה מדיניות קפדנית של אפס סובלנות כלפי שחיתות ושחד. מטרת ההדרכה היא הגברת המודעות של העובדים למצבים שעלולים להוות סיכונים הקשורים לשחיתות או לשחד, חובת הדיווח⁵⁰ והאמצעים לכך.
4. **איסור על הלבנת הון:** איסור הלבנת כספים על מנת להגן על עסקי החברה, עובדיה ומוצריה משימוש להלבנת כספים ומימון ארגוני טרור.
5. **קוד ההתנהגות:** מספק הנחיות אתיות לביצוע עסקים בשם החברה וכן כללים לעובדים כיצד יש לנהוג במהלך העבודה השוטפת.
6. **ניגוד עניינים:** מניעה מכל מצב של ניגוד עניינים, ואף ניגוד עניינים לכאורה, בין האינטרסים האישיים של העובד לאינטרס החברה ים של AIG.
7. **הדרכות למחלקת התביעות:** ניהול וטיפול בתביעות בהתאם להנחיות הרגולציה בקשר ליישוב תביעות.
8. **סיכוני סייבר:** העלאת מודעות העובדים לסיכוני סייבר.
9. **הגנת הפרטיות:** העלאת המודעות להגנת הפרטיות, וכן הדרכות ספציפיות לבעלי מאגר מידע.
10. **ניהול טכנולוגיות מידע בגופים מוסדיים:** התייחסות להטמעת מערכות חדשות לשימור הרמה המקצועית ולעדכון שוטף של משתמשי המערכות בהתאם לצורך.
11. **שימוש במצלמות אבטחה ומעקב ובמאגרי התמונות הנקלטות בהן:** רענון נהלי אבטחת המידע וחובותיהם של בעלי הגישה למצלמות.
12. **מניעת הטרדת מינית:** הדרכה והסברה בנוגע למניעת הטרדה מינית והתנכלות.
13. **נגישות:** הדרכה לעובדים ולנותני שירות בנושא את תקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).
14. **אוכלוסיית אזרחים וותיקים:** הדרכה ייעודית למוקדנים, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים כך יעניקו מענה מותאם שירותי, איכותי ומקצועי לאוכלוסייה זו.
15. **שימוש בשירותי מיקור חוץ:** הדרכה בנושא אבטחת מידע אצל עובדי הקבלן, על מנת לוודא שעקרונות הגנת המידע האישי יופנמו בכל רובדי ארגונו של הקבלן הרלבנטיים לביצוע השירות.

⁴⁹ GRI: 205-2

⁵⁰ למידע נוסף בנושא ניתן ללחוץ על הקישור [International Fraud Awareness Week](#).

מדיניות מס

AIG מנהלת את חובות המס על פי דרישות הרגולציה החלות עליה בנושא. החברה דואגת שתשלומי המס מתבצעים בהתאם להתחייבויות החוקיות ומשתפת פעולה באופן אקטיבי עם רשויות המס על מנת ליישם את ההנחיות המפורטות בחוקים הרלוונטיים, תוך הבטחת ציות, גילוי ודיווח. בתכנון תשלומי מס, AIG פועלת בהתאם להוראות החוק ומלווה על ידי משרדי רו"ח ועורכי דין מוכרים המתמחים במיסוי. AIG מכירה ומכבדת את התפקיד והיעדים של המיסוי, מבינה את השפעתו ומשמעותו בפיתוח הכלכלי של המדינה. החברה מקצה משאבים הדרושים לטיפול יעיל בענייני מס, במטרה ליצור שיתוף פעולה מיטבי, ציות ושקיפות עם רשויות המס וגורמים מורשים אחרים.