



דו"ח אחריות תאגידית

2024 - 2025

איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ



אנשים שרואים אנשים

תוכן עניינים

01

ברוכים הבאים

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

27

08

רואים את
העובדים/ות שלנו

44

09

רואים את
הקהילה

68

10

רואים את הסביבה
שלנו

79

11

רואים אתכם
בדיגיטל וחדשנות

91

12

רואים אתכם
בממשל תאגידי

96

13

נספח
נתוני ESG

107

14

אינדקס
GRI

120



“

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

אני 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 מכתובת 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 שהותוו 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 והחיילים. 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.

בברכה,
מנכ"לית AIG ישראל
יפעת רייטר



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\$)²

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

²לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי לשנת 2025

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 הבאים³:



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)



³לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי לשנת 2025

המבנה הארגוני שלנו





רואים יותר: ביצועים כלכליים של AIG ישראל בין השנים 2023-2025

2025	2024	2023	במיליוני שקלים
3,899	3,523	3,092	סך נכסים
1,925	1,910	1,651	הכנסות
156	117	71	רווח (הפסד) כולל

⁴לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי לשנת 2025



האסטרטגיה העסקית שלנו

רואים הרבה יותר ממספרים



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

2. מחוברות ומצוינות

3. ארגון ממוקד לקוח

4. שיתופי פעולה כמנוע צמיחה

5. מובילות בדיגיטל

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 יצרנות, 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.
-
- דו"ח אחריות תאגידית 2024-2025
- 12

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.

A person's hand is pointing at a document that features various charts and graphs, including a bar chart and a line graph. The document is placed on a surface, and the person is wearing a plaid shirt. The background is a solid blue color.

אסטרטגית ה-ESG של AIG

האחריות שלנו לראות אתכם

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 היקף⁵.

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

⁵דוח קיימות של קונצרן AIG לשנת 2024

עיניים על הכדור: אפס פליטות עד שנת 2050

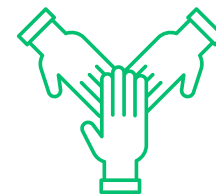
אחד מהיעדים המשמעותיים שהציבה החברה הגלובלית הינו השגת אפס פליטות עד 2050. חזון זה, אליו אנו מחויבים גם ב-AIG ישראל, כרוך בשילוב של אלמנטים שונים מטיפול שותפויות, הנעת חדשנות, מובילות ואימוץ שיטות ניהול אחראיות.

AIG הגלובלית מציגה: הדרך להגשמת חזון "אפס פליטות"



מעורבות

מעורבות של בעלי עניין באופן פעיל, שילוב התובנות שלהם בנושא הפחתת פליטת פחמן תוך תיעוד 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.

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.

המיקודים האסטרטגיים של AIG ישראל כחלק מתפיסת ה-ESG

1

חדשנות, דיגיטציה ושיפור השירות

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

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.

5

אחריות חברתית ושיתופי פעולה

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

2

חויית לקוח ושיווק הוגן

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

4

הון אנושי, גיוון והכלה

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

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, 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

1. בשנת 2023 השתתפה החברה לראשונה בדירוג מעלה ודורגה בדירוג "זהב", המשקף את ביצועיה הטובים בתחום האחריות התאגידית.
2. 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.
3. החברה דורגה 4 מתוך 5 כוכבים בדירוג הגיוון וההכללה, הישג מרשים שמעיד על הדרך שהחברה סוללת לחברה מגוונת, פתוחה ומכילה.
4. 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.
5. 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

מתכיסה 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

נושא	אינדקס GRI	פירוט	השפעות עיקריות
התנהלות סביבתית	GRI 308: הערכה סביבתית של ספקים GRI 204: שיטות רכש 2016 GRI 302: אנרגיה GRI 303: מים GRI 305: פליטות GRI 306: פסולת	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 חדשות. הפחתת ההסתמכות על נייר לצרכי תקשורת לקוחות וצרכי משרד. יישום נוהלי ניהול פסולת אחראיות, לרבות הצבת מכולות מחזור בכל שטחי המשרדים.	מחוץ לארגון
חדשנות, דיגיטציה וטכנולוגיה	GRI 3: נושאים מהותיים	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.	בתוך הארגון
נגישות ואיכות השירות והמוצרים למגוון לקוחות	GRI 406: אי אפליה	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.	מחוץ הארגון
שיווק הוגן – הוגנות כלפי הלקוח	GRI 417: שיווק ותיוג	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 ישרה והגינות לאורך כל שיטות השיווק של החברה.	מחוץ לארגון

פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

נושא	אינדקס GRI	פירוט	השפעות עיקריות
ניהול הון אנושי	GRI 401: תעסוקה GRI 404: הכשרה וחינוך	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.	בתוך הארגון
גיוון בתעסוקה, ושוויון הזדמנויות והכלה	GRI 405: גיוון ושוויון הזדמנויות	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.	בתוך הארגון
ממשל תאגידי וניהול תקין	GRI 2: גילויים כלליים	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.	בתוך הארגון

פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

נושא	אינדקס GRI	פירוט	השפעות עיקריות
ניהול סיכונים	GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות	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 וההמשכיות לטווח ארוך של פעילותה העסקית.	בתוך הארגון
אבטחת סייבר ובטיחות נתונים	GRI 418: פרטיות הלקוח	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.	בתוך ומחוץ לארגון

להיות חלק ממשהו 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
	בריאות טובה ורווחה להבטיח חיים בריאים ולקדם רווחה לכולם בכל הגילאים "כיסוי בריאות אוניברסלי כולל הגנה על סיכונים פיננסיים וגישה לשירותי בריאות בסיסיים איכותיים, תרופות חיוניות וחיסונים באופן יעיל"	AIG מציעה מגוון יוזמות לתמיכה בעובדיה, כפי שמתואר בפרק העובדים בדוח זה. 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.
	שוויון מגדרי השגת שוויון בין המינים והעצמת כל הנשים והנערות "הבטחת השתתפות מלאה ואפקטיבית של נשים בהנהגת החברה ושוויון הזדמנויות בכל רמות קבלת ההחלטות בחיים הפוליטיים, הכלכליים והציבוריים"	AIG פועלת לקידום שוויון מגדרי בפעילותה קיים ייצוג נשי משמעותי בחברה: - 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
		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. יפעת רייטר מנכ"לית החברה, תומכת במנהיגות חברתית על ידי התנדבות כמנטורית בארגון המוקדש להעצמה כלכלית של נשים מרקע גיאוגרפי, חברתי וכלכלי מוחלש.

יעד האו"ם	פירוט יעדי האו"ם	פעילות AIG ישראל להשגת יעד זה
8 הוגנות תעסוקתית וצמיחה כלכלית 	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.
9 תעשייה, חדשנות ותשתיות 	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.
13 התמודדות עם שינוי האקלים 	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
החטופים 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 חברתי, הכלכלי והנפשי של החברה הישראלית.

הידעת

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

בשנת 2024 החברה זכתה בפרס החדשנות של איגוד השיווק הישראלי על פעולותיה בזמן המלחמה. 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.



הממ"ד הרגשי של AIG במקום הראשון

בקטגוריית 'שיווק בזמן מלחמה'



רואים את העובדים שלנו במלחמה

1

שימוש בקרן עמיתים גלובלית שהעניקה לעובדים מענק כספי לצורך תמיכה בהם ובמשפחותיהם.

2

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:

1

סיוע כספי למטה משפחות החטופים והנעדרים.

2

אימוץ מרכז לחיילים בודדים ע"ש מייקל לוין.

3

ארגון ימי התנדבות ברחבי הארץ.

4

תמיכה בניצולי שואה.

5

תמיכה בניצולי הנובה באמצעות רכישת כרטיסי תרומה לאירוע ייעודי שנועד לתמוך בנפגעי האירוע ומשפחותיהם.



חואים 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

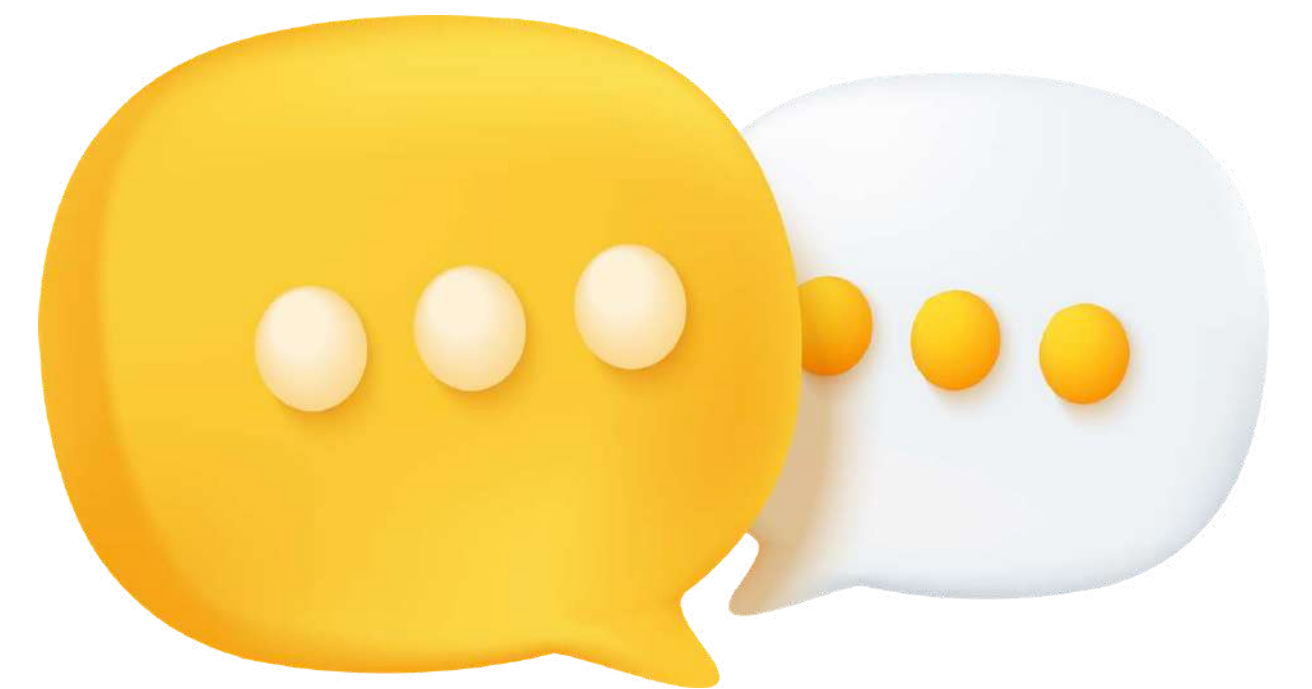
אמינות

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?



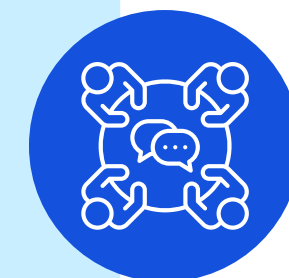
תהליך משוב מסודר

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 ומותאמת אישית

ב- AIG ישראל אנו פועלים באופן פרואקטיבי במטרה לשפר את חוויית הלקוח⁶.

החברה עושה שימוש במגוון אמצעי תקשורת על מנת לפשט ולהנגיש את השירות ללקוח באמצעים דיגיטליים נוחים כגון: תקשורת כתובה, וואטסאפ, סמס ו-מייל.

ערוצים דיגיטליים 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.

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.

שירותי מידע ומסמכים בוואטסאפ

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

GRI: 3-3, 203-1⁶



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 אפליה⁷. בנוסף, התקבלה החלטה מודעת על ידי החברה לדחות את הכיסוי הביטוחי או שיתוף פעולה עם עסקים או ספקים המעורבים בפרקטיות מפלות.

שירותים לאזרחים ותיקים ב-AIG ישראל⁸



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 החברה.

הנגשת שפת הביטוח לציבור/מובילות שפה⁹



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 לשים לב. פרויקט הנגשת השפה בא לידי ביטוי באופן רוחבי, בתקשורת מול הלקוחות במייל ובאמצעים דיגיטליים, וגם בפרויקטים יעודים להנגשת השפה והמושגים בצורה פשוטה ונעימה.

GRI: 3-3, 406-1⁷

GRI: 406⁸

⁹לומדים ביטוחית עם אלברט - מילון שמסביר את השפה הביטוחית, עובדי החברה הם הפרזנטורים.

רואים אותנו: יוזמות, דירוגים ופרסים



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.



במסגרת תחרות השירות של המי"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 והחסכון. 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.



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.

המחויבות שלנו לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים לצרכי הלקוחות

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

עקרונות יסוד בפיתוח מוצרים ב-AIG ישראל



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

פתרונות ביטוחיים בתחום הבריאות בהתאמה אישית לכל המשפחה

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 ולאילוצים 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.



חשוב לדעת!

במסגרת הרובד השלישי והרביעי שמה AIG ישראל את הדגש על כיסויים משמעותיים וייחודים 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.

המוצרים

ביטוח בריאות Safe4Life¹⁰

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 וחסכון 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.

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 Recover¹¹

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 Care¹² 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 ₪ 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.

¹¹ ביטוח תאונות אישיות AIG Recover
¹² ביטוח לגילוי מחלות קשות Extra Care

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 בביה"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 עיכוב בטיסה 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 מותאמים¹³

- ✓ 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.

¹³ שירותי רכב וגרירה בעידן החשמלי



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 Drive¹⁴

- ✓ 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 המבוטח.
- ✓ אפשרות להוסיף בזמן אמת נהגים צעירים לחבילה, וכן רכבים נוספים כל עוד הרכב מבוטח 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 עתידיים כבר מגיל צעיר מאוד.

¹⁴אפליקציית Just Drive – ביטוח לפי קילומטר גמיש ומשתלם בלחיצת כפתור | AIG



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 שמותאם לצרכיו.

המוצרים

ביטוח דירה שוכר/משכיר- ¹⁵AIG 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 שמותאם לצרכיו.

- 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
- 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

¹⁵ ביטוח דירה שכורה - AIG Rent לביטוח מבנה ותכולה | AIG

ביטוח סייבר למגזר העסקים הקטנים והבינוניים¹⁶

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.

¹⁶ ביטוח חבות סייבר Cyber - פתרונות ביטוח מסחרי | AIG



רואים את העובדים והעובדות שלנו

כל אחד ואחת, הם עולם ומלואו

המספרים שמאחורי האנשים: כמה עובדות על העובדים והעובדות שלנו



פיתוח עובדים וניחול הון אנושי





!?

הידעת

1

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

2

הושקעו 140 שעות של פיתוחי מנהלים בחטיבת הלקוחות¹⁸, 695 שעות הדרכה לחיזוק מיומנויות מכירה ושירות ו-474 שעות של הדרכות פרטניות לעובדים שחזרו ממילואים

3

הוענקו 13 מלגות לימודים לעובדי ועובדות החברה

4

השנה, תתקיים בפעם הראשונה הכשרה מיוחדת, כולל תהליך מנטורינג לקליטת נשים חרדיות¹⁹ בחברה

פיתוח ההון האנושי ב AIG ישראל



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.



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.

GRI: 404¹¹



תכניות הכשרה

מטרתן לפתח את הכישורים והידע של העובדים בתחומים ספציפיים הרלוונטיים לתפקידיהם 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-וועות. 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 וההתפתחויות בסקטור. נוסף על כך אנחנו מקיימים בחברה פעמיים בשנה מפגשי פיתוח אישי עם מנחה חיצוני במטרה לעודד עובדים לצמיחה אישית ומקצועית.

ניוד בארגון²¹

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

²¹המנכלית שגרה בשש מדינות: "זה מאפשר להתמודד עם חוסר ודאות" - גלובס

רוחת העובדים ואיזון בית-עבודה

המחויבות שלנו לגמישות ואיזון מיטבי בין האישי למקצועי

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.

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.

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.

3

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

המחויבות שלנו לשיפור הרווחה הכלכלית והאישית

אנו מציעים תמיכה לשיפור הרווחה הכלכלית של עובדיה, כגון:

1

קרן סיוע גלובלית למתן סיוע במצבי משבר, לרבות מצבי חירום משפחתיים או רפואיים

4

הנחות לעובדים בביטוחי נסיעות לחו"ל, ביטוחי בריאות קולקטיביים

7

כרטיס מסובסד לקניית ארוחת צהריים (סיבוס) יומית ושוברים בחגים

2

הלוואות ומקדמות ותמיכה באירועי חיים משמעותיים כגון חתונות, אבל, וכדומה

5

קרן השתלמות בדמי ניהול שנתיים נמוכים

3

גישה לשירותים חברתיים

6

הפעלה וסבסוד של קייטנות לילדי העובדים ויצירת סביבה בטוחה בחופשות

המחויבות שלנו לחינוך פנסיוני וגמלאות עובדים

AIG מקפידה על תנאי פרישה הוגנים לעובדיה ופועלת להגברת המודעות לנושאי חיסכון פנסיוני ותכנון פרישה. החברה רואה בחיסכון הפנסיוני רכיב מרכזי ומהותי במערך השכר וההטבות של עובדיה. החברה מנגישה לעובדיה מידע, הדרכות וכלים המסייעים בקבלת החלטות פיננסיות מושכלות ובהיערכות לעתידם הכלכלי²².



הגברת המודעות לחיסכון פנסיוני

AIG מספקת הרצאות, דפי מידע ומפגשי מידע, במטרה ללמד את העובדים על משמעות החיסכון הפנסיוני ועל האפשרויות העומדות לרשותם. ההדרכות מאפשרות לעובדים להבין ולנהל את הנתונים הפנסיוניים האישיים שלהם, לרבות כספי פנסיה שנצברו, כיסויים ביטוחיים ועלויות נלוות, ובכך לקבל החלטות מושכלות בנוגע לעתידם הכלכלי.

1

ייעוץ וליווי בנושא תכנון פנסיוני

עובדים הזכאים לשירות בהתאם לתנאי המוצר הפנסיוני שברשותם, יכולים לקבל הכוונה וייעוץ בנושא תכנון פנסיוני, במטרה לסייע להם לקבל החלטות מושכלות לגבי רווחתם הכלכלית העתידית.

2

ליווי והכוונה לקראת פרישה

עובדים הזכאים לשירות בהתאם לתנאי המוצר הפנסיוני שברשותם, יכולים לקבל ליווי והכוונה לקראת פרישה, הכוללים מידע וכלים המסייעים בהיערכות לתקופת הפרישה ובהבנת הזכויות והאפשרויות העומדות לרשותם.

3

GRI: 201-3²²

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 מחברות 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

חופשות בארץ ובחו"ל כולל סבסוד לבני משפחה.

4

אירועי חברה וימי כיף לעובדים ובני משפחותיהם.

5

ציון חגים וימים מיוחדים, כולל מתנות פעמיים בשנה, אירועים בחברה, וימי בחירה.

6

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





סביבת עבודה בריאה ובטוחה

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

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).

4

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 ואכיפה.

2

בתקופת הדיווח נבחנו מקרים בודדים של אפליה, אשר טופלו בהתאם לכללים שנקבעו²³.

5

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.

3

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.

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 בטיחות של AIG הגלובלית כוללת הנחיות ונהלים ספציפיים לניהול סביבת עבודה בטוחה. העובדים נדרשים לעקוב אחר הנהלים והשינויים בהוראות אלה.

2

החברה מפיצה הדרכות שוטפות לעובדים על נהלי חירום, סכנות במקום.

3

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

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 אמת²⁴.

המחויבות שלנו לבריאות העובדים שלנו

ב-AIG ישראל אנו דואגים לבריאותם של עובדינו, מתוך הכרה בהשפעה החיובית שיש לבריאות²⁵ הן על רווחת הפרט והן על הביצועים הארגוניים הכוללים. להלן האמצעים שננקטו:

1

ביטוח בריאות קולקטיבי מסובסד לעובדים ובני משפחותיהם.

2

מימון בדיקות סקר למדידת משקל, לחץ דם, כולסטרול וסמני בריאות נוספים, ומגיל 40 מימון אחת לשנתיים לכל העובדים ומגיל 50 מדי שנה.

3

עידוד לביצוע בדיקות בריאות קבועות, תוך שימת דגש נוסף על החשיבות של רווחה אישית.

4

סרטן השד – בדיקות רופאים כיורגים במשרדי החברה.

5

בדיקות ראייה במשרדי החברה.

6

מגוון הרצאות - לדוגמה - פגישה אינטימית במהלך חודש המודעות לסרטן ב-AIG עם אדם שהחלים ממחלת הסרטן שסיפר על חוויותיו.

4

גישה למשאבים ותמיכה מקצועית לרווחתם הנפשית של עובדיה לרבות שירותים פסיכולוגיים, תוכניות הכשרה וסבסוד לטיפולים נלווים.

5

עובדת סוציאלית שמגיעה למשרדי החברה אחת לחודש באופן דיסקרטי.

6

ספק תמיכה רגשית, "אשחר", המקנה 6 פגישות ראשונות ללא עלות והשאר בסבסוד.



המחויבות שלנו לעידוד אורח חיים בריא²⁶

1

אימוני כושר שבועיים בהנחיית מדריך מקצועי במשרדי החברה

4

פעילויות ספורט מגבשות - ארגון ימי ספורט, קבוצות ספורט והצעת אימונים קבוצתיים

2

תכנית 100 הימים – תכנית אורח חיים בריא הכוללת תזונה וספורט לעובדי החברה במחיר מסובסד

5

עידוד שימוש בחדר המדרגות בבניין על ידי הוספת שילוט ושלבים ממוספרים בדרך לצעד ה-100

3

השתתפות מלאה לעובדי החברה במרתונים ובמרוצים

6

קורסים להפחתת משקל ועישון



²⁶GRI: 403-6

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 שננקטו:

1

פיתוח תכנית עבודה הכוללת מדדים ויעדים מרכזיים הנוגעים לבטיחות 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 בטוחה²⁷.



כולנו שווים:

המחויבות שלנו לגיוון, שוויון הזדמנויות והכלה

28 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.



גיוס 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 מוגבלות. להלן דוגמאות לנקודות מפתח בגיוס:

1

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.

2

קידום גיוון²⁹:

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 .

3

מדיניות גיוס³⁰:

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.

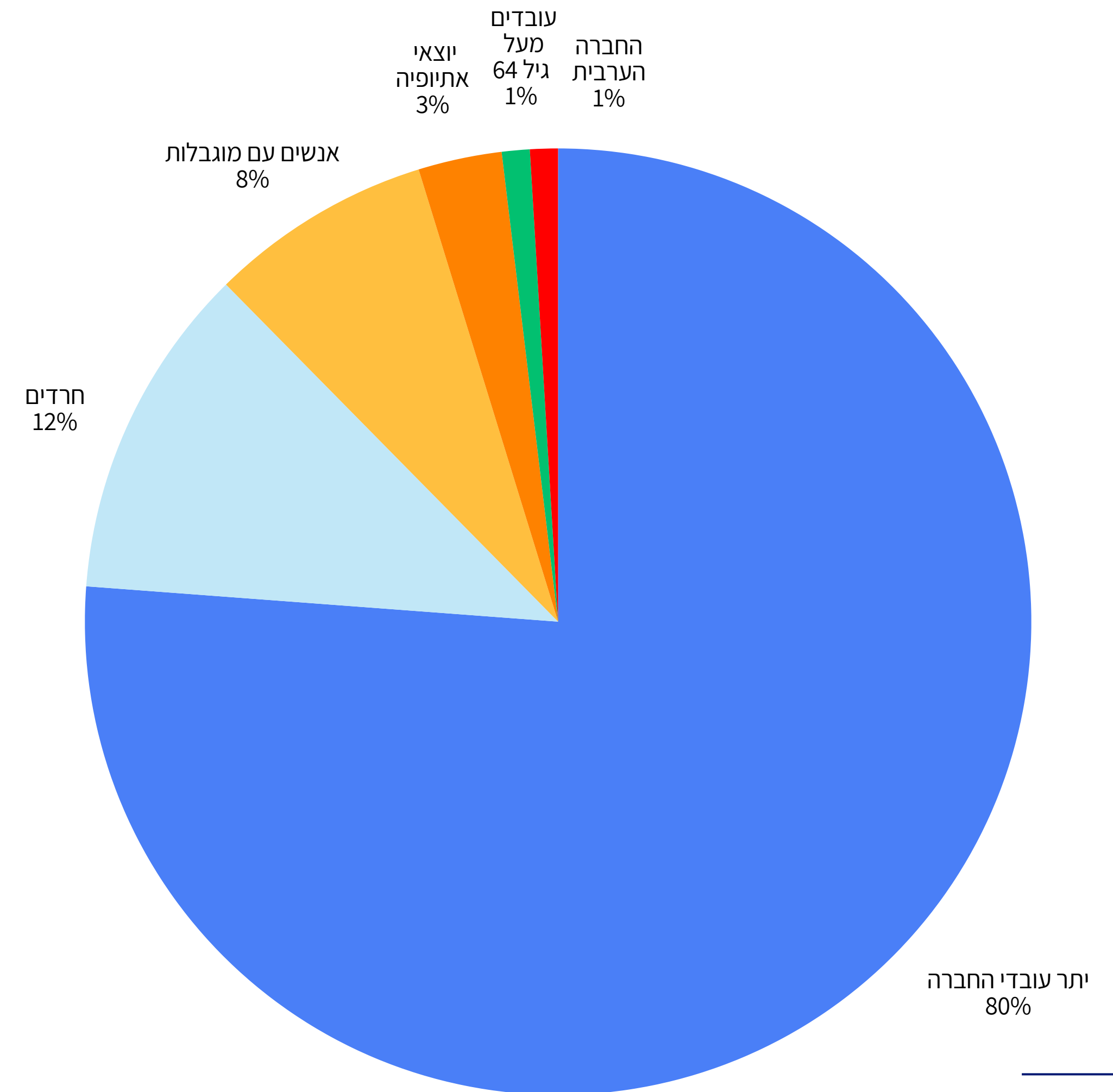
4

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.

²⁹GRI: 405-1
³⁰GRI: 406-1

פירוט אחוזי עובדי החברה לפי אוכלוסיות³¹



GRI: 405-1³¹

- (80%): יתר עובדי החברה
- (12%): חרדים
- (8%): אנשים עם מוגבלות
- (3%): יוצאי אתיופיה
- (1%): עובדים מעל גיל 64
- (1%): החברה הערבית

! ? הידעת

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



תגמול ויחסי עבודה

מחויבים לתגמול הוגן לעובדים

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

1 הסכם קיבוצי³²: 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 מאמצייהם 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.

³²GRI: 2-30

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 הקיבוצי³³ 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.



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

1. בחברה פועלת מערכת תקשור 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 הארגון³⁴.

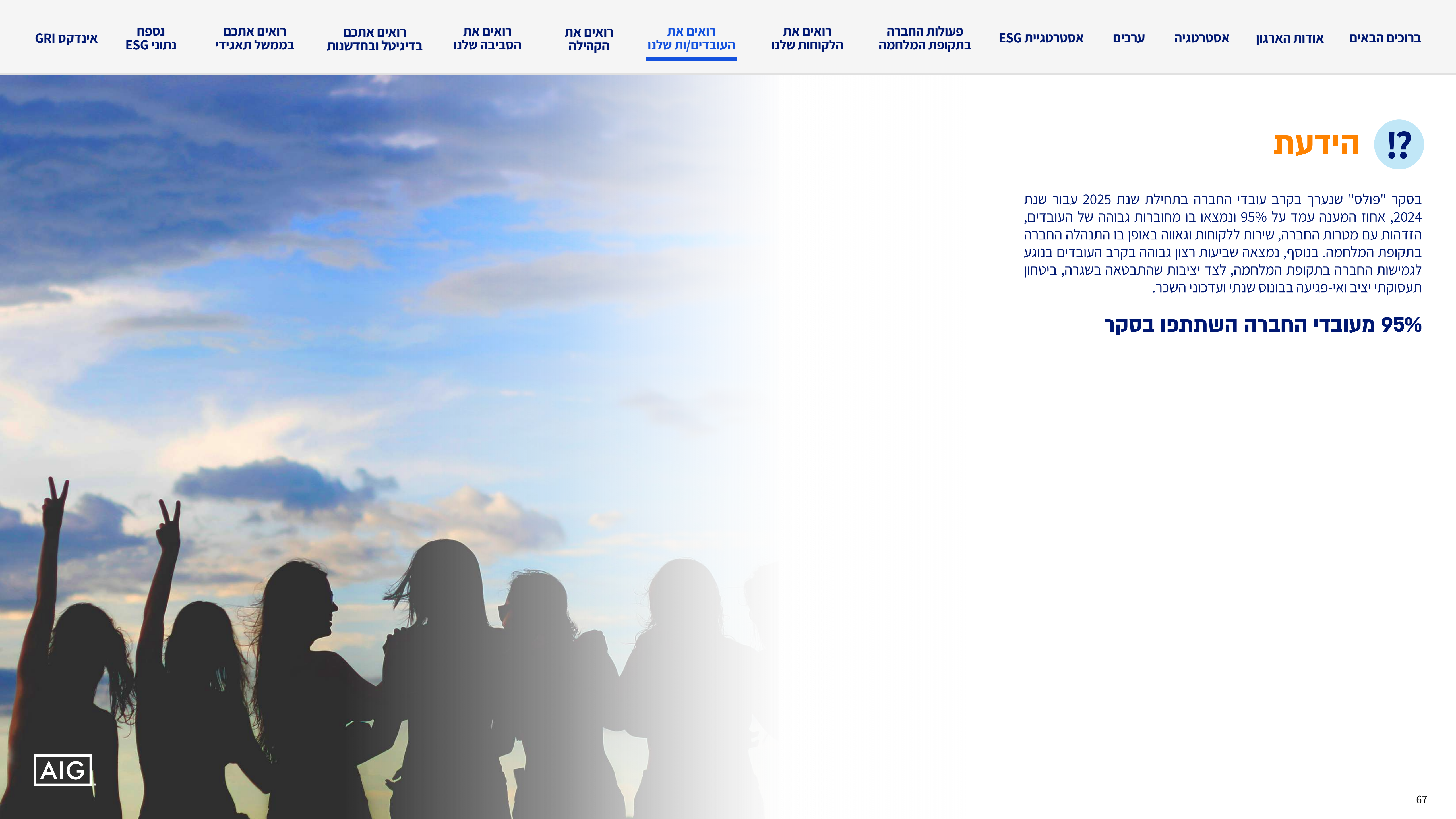
4. קידום הקשבה והבנה בין הצוותים

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.

³⁴ GRI: 404-1



!?

הידעת

בסקר "פולס" שנערך בקרב עובדי החברה בתחילת שנת 2025 עבור שנת 2024, אחוז המענה עמד על 95% ונמצאו בו מחוברות 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 בבנוס שנתי ועדכוני השכר.

95% מעובדי החברה השתתפו בסקר

A photograph of a group of people, including an elderly man with a white beard, participating in a physical activity outdoors. They are standing in a line, leaning forward with their arms extended, possibly performing a stretching or exercise routine. The background is a lush green park with trees. The image is partially covered by a dark blue overlay on the right side, which contains the text.

רואים את החברה ואת הקהילה שלנו

להיות חלק ממשהו גדול יותר

מעורבות חברתית ב AIG: ממילים לעשייה

- ✓ "אחריות חברתית ב AIG – "אנשים שרואים אנשים"
- ✓ כ-4000 שעות התנדבות³⁵
- ✓ 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.

³⁵ GRI: 413-1

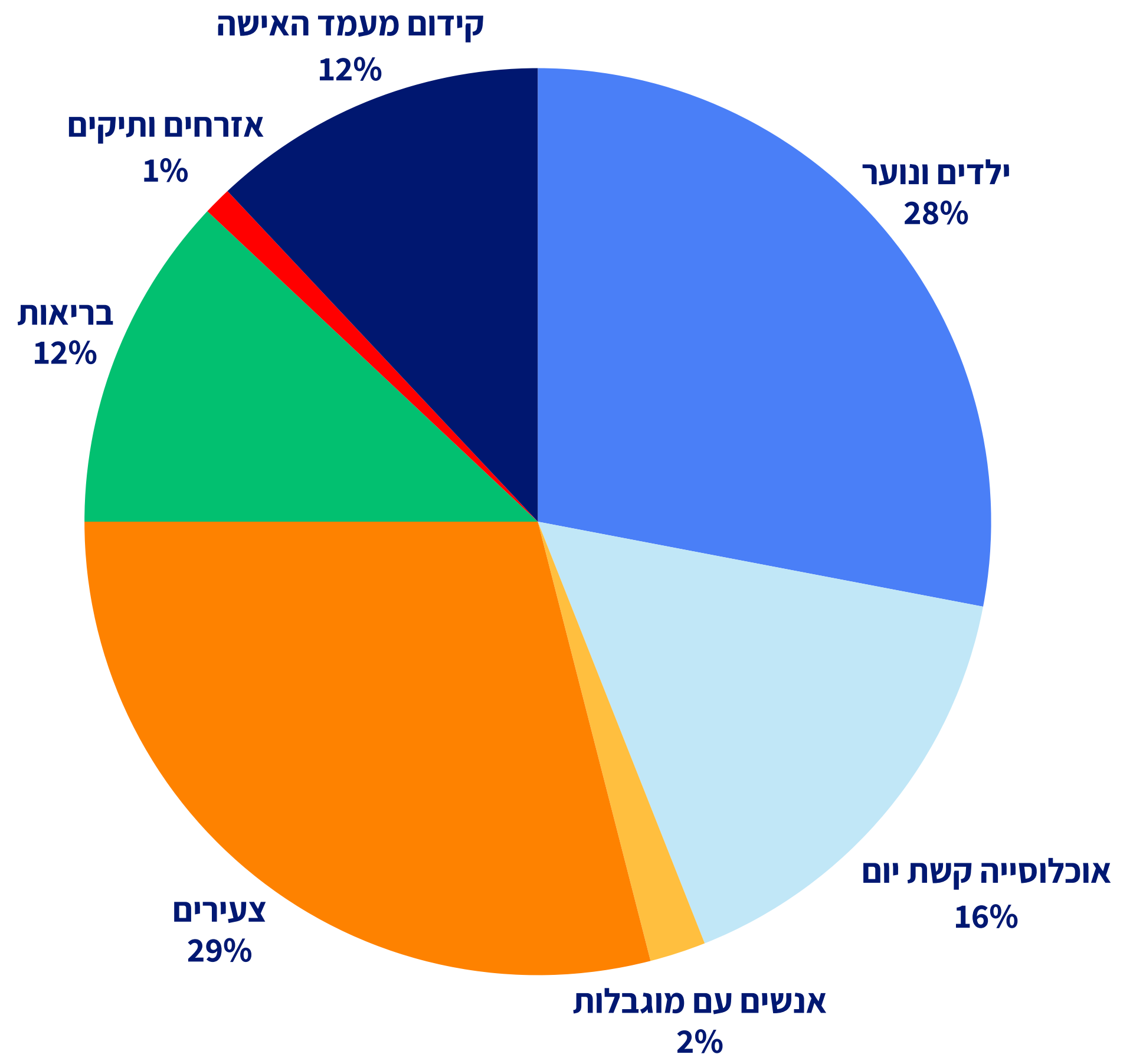


מטרות תוכנית האחריות החברתית של AIG ישראל

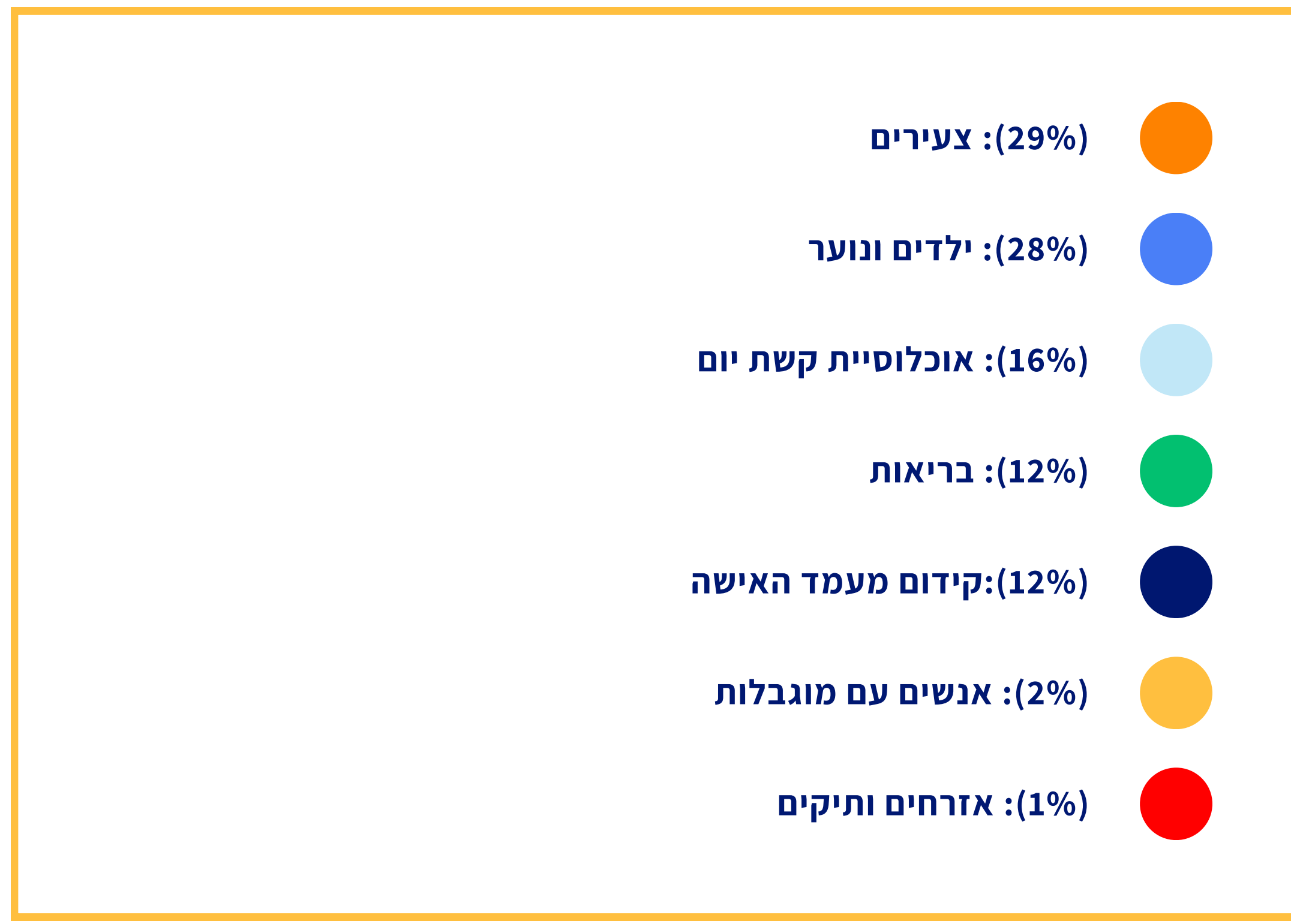
תוכנית האחריות החברתית של החברה נקבעת מידי שנה, כולל מיקודים שנתיים התואמים את אסטרטגיית החברה.

- 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 בקהילה³⁶



GRI:3-3³⁶



רואים אתכם/ן, רואים אותם/ן, כל הזמן: תחומי המיקוד החברתיים³⁷

חיצוק החוסן הלאומי

אירועי ה-7 באוקטובר, היקפי הטראומה והשלכותיה העמוקות על החברה הישראלית, חידדו עוד יותר את המחויבות שלנו ב-AIG ישראל, לפעול לחיצוק 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"-חווה 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.

חיצוק, 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 ליון". התארחנו בבית החיילים בהרצליה ופתח תקווה, ערבים מפנקים של האש ללוחמים או חיילים פצועים.

אימצנו את המטבח של נטלי, בישלנו אפינו וארזנו אוכל למשפחות שכולות, משפחות של חטופים, אלמנות צה"ל ועוד מגוון אוכלוסיות שהיו זקוקות לאוכל חם ומנחם.

GRI: 413-1³⁷



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

1

החברה רואה בעובדיה שותפים מרכזיים לעשייה החברתית ומעודדת עשייה התנדבותית וחברתית בתחומים שונים³⁸.

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.

GRI: 413-1³⁸

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

ליזוי ותמיכה במטה משפחות החטופים תמיכה במשפחות החטופים החל מאוקטובר 2023, כולל קידום קמפיינים תקשורתיים, תמיכה וליזוי יד ביד של מטה משפחות החטופים ואנשיו הנפלאים.	
אימוץ עמותת נט"ל כולל שימוש בשירותי העמותה גם לתמיכה בעובדי החברה על-ידי הרצאות חוסן, ליזוי אנשי מילואים ובנות זוג.	
אימוץ "המרכז לחיילים בודדים ע"ש מייקל לוי".	
תמיכה בניצולי הנובה אימוץ שבט הנובה ותמיכה בחבריו החל תמיכה כספית ועד תמיכה ברכישת כרטיסים להופעות.	
סיוע למפוני המלחמה התנדבות ב"חזית הבית" האגגר וחלוקת פריטים רבים שנתרמו על-ידי אנשים טובים לטובת משפחות שאיבדו הכל וזכו לרהט את ביתם מחדש בעזרת המיזם.	
הכנת מארזים לחיילים ופצועים.	
התנדבות בארגוני סיוע התנדבות בלקט ישראל, תמיכה בארגון לתת, שיפוץ מחלקת שיקום, סיוע למשפחות שאיבדו את ביתם, הכנת ארוחות למשפחות ולחיילים.	
אימוץ המטבח של נטלי העמותה מוציאה מדי יום מאות ארוחות חמות וטעימות עבור משפחות שכולות, משפחות של אנשי מילואים, משפחות מעוטות יכולת ועוד.	
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.	

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.

! ? הידעת

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

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

קמפיין השבת החטופים

ב-AIG ישראל הובלנו במשך שנתיים קמפיין רב-ערוצי למען השבת חטופי וחטופות ה-7.10. הקמפיין כלל נוכחות טלוויזיונית בפרויים 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 שהתגייסה לקמפיין והחליפה את לוגו החברה בלוגו החטופים לציון הזדהות

קמפיין "הממ"ד הרגשי"

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

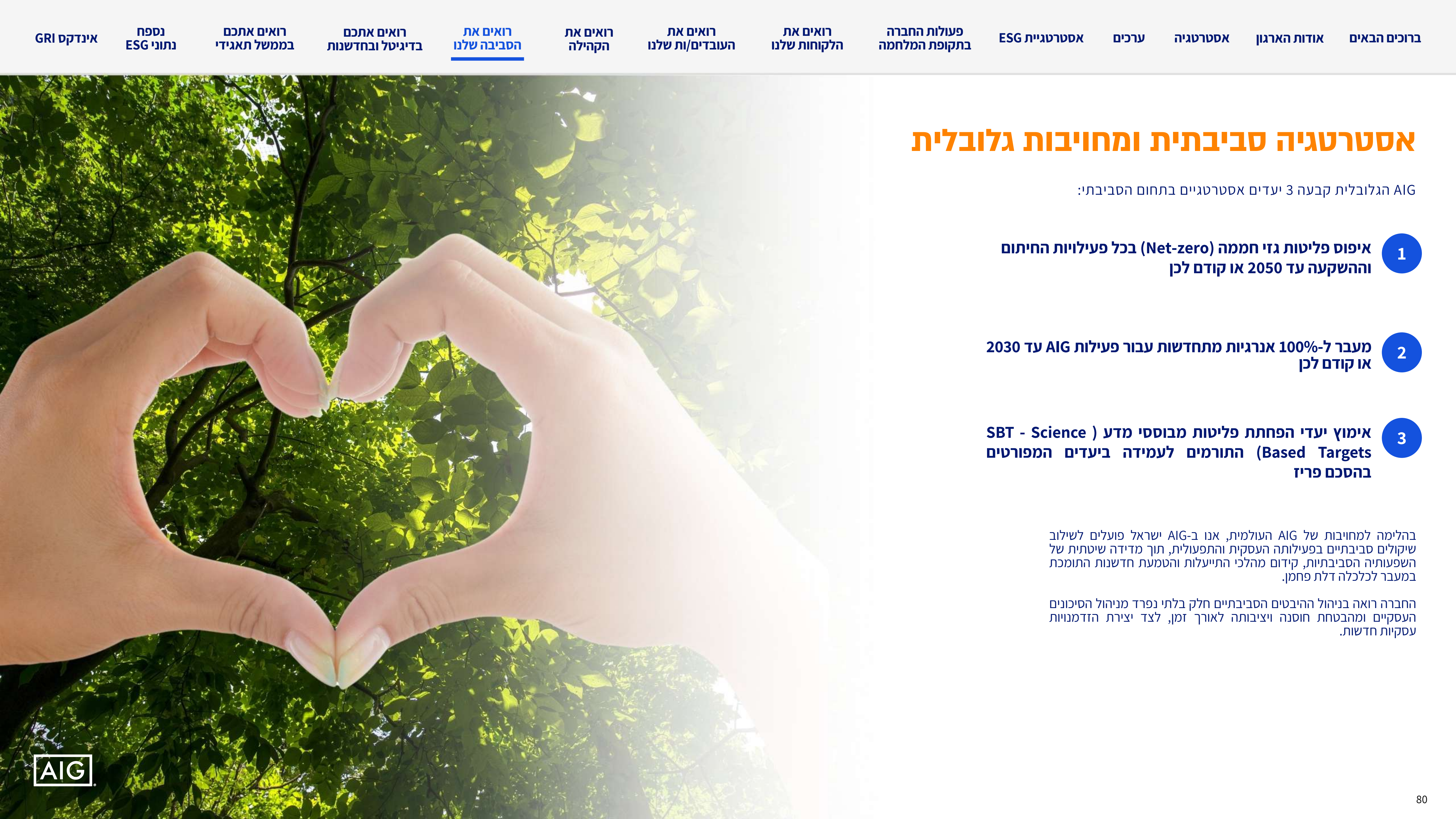


ע"פ מנכ"לית AIG ישראל יפעת רייטר, "יותר מאשר הקמפיין מדבר על נהיגה הוא מדבר על נשים, על מה שהן מייצגות, ועל מה שראוי שכולנו נלמד מהן".



רואים את הסביבה שלנו

עיניים על הכדור



אסטרטגיה סביבתית ומחויבות גלובלית

AIG הגלובלית 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 (Science - SBT Based Targets) התורמים לעמידה ביעדים המפורטים בהסכם 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.



מידת 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...הנובעות מצריכת דלק בצי הרכב של החברה, מכלול 2 (Scope 2) - פליטות עקיפות, הנובעות מצריכת חשמל, המחושבות לפי גישת Location based. הנתונים מדווחים באופן שוטף לקבוצת AIG העולמית, ומכלול 3 (Scope 3) - פליטות עקיפות, הנוצרות לאורך שרשרת הערך והאספקה של החברה.



צריכת אנרגיה והתייעלות³⁹

מרבית צריכת האנרגיה של החברה נובעת מפעילות משרדית.

הידעת

בשנת 2025 נרשמה ירידה של כ-12% בצריכת החשמל⁴⁰ 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.

GRI: 302-1³⁹
GRI: 302-4⁴⁰

השוואת נתוני צריכת החשמל לעומת שנה קודמת (קוט"ש)

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

מעבר לצי רכב מופחת פליטות⁴¹

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 והיברידיים?

- 1 הותקנו 20 עמדות טעינה במשרדי החברה.
- 2 ניתנו תמריצים לעובדים לרבות השתתפות בהתקנת עמדת טעינה ביתית.
- 3 כלי הרכב המוצעים לעובדים כוללים בשנתיים האחרונות אופציות איכותיות לכלי רכב חשמליים והיברידיים.
- 4 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.
- 4 כ-40% מצי הרכב של החברה כולל רכבים היברידיים וחשמליים. בעקבות כך חלה ירידה בצריכת הדלק הממוצעת לרכב בחברה.

⁴¹GRI: 302-1, 302-4

!?

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.

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

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

קידום והטמעת התנהגות אחראית ומקיימת במשרדים

AIG מקדמת התנהלות סביבתית אחראית ומקדמת⁴² המשלבת פרקטיקות בנות קיימא למזעור טביעת הרגל הסביבתית שלה.

1 מחזור וניהול פסולת

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

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

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

⁴²GRI: 306-3, 306-4

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

2

הפחתת שימוש בנייר ודיגיטציה

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.

3

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

הידעת ?!

- 40% רכבים חשמליים והיברידיים
- AIQ משרד ללא נייר – ירידה של 12% במסמכים מודפסים לעומת שנת 2024.
- מוצרי ביטוח ירוקים
- מעבר לכלים חד פעמיים מתכלים 100%
- כיבוי אוטומטי של תאורה ומיזוג
- מעבר לאחסון המידע בענן (AWS)⁴³

⁴³GRI: 302-4, 306-2

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.



A woman with long dark hair, wearing a white blazer, holds a smartphone in front of her face. The phone's screen shows a photo of her smiling with her arms crossed, standing in a group of business professionals. The background is a blurred image of the same group of people, with a blue gradient overlay on the right side.

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 מחמירים כדי להבטיח שמירה על פרטיות ואבטחה, שמירה על האינטרסים של הלקוחות והעובדים כאחד. 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 ועוד.

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 ומבוססת 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 עמידת 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 JCDC, NCFTA, KSAC, 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, מפצה 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

אסטרטגיה ומיקוד לשנת 2026

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.

הידעת



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



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

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

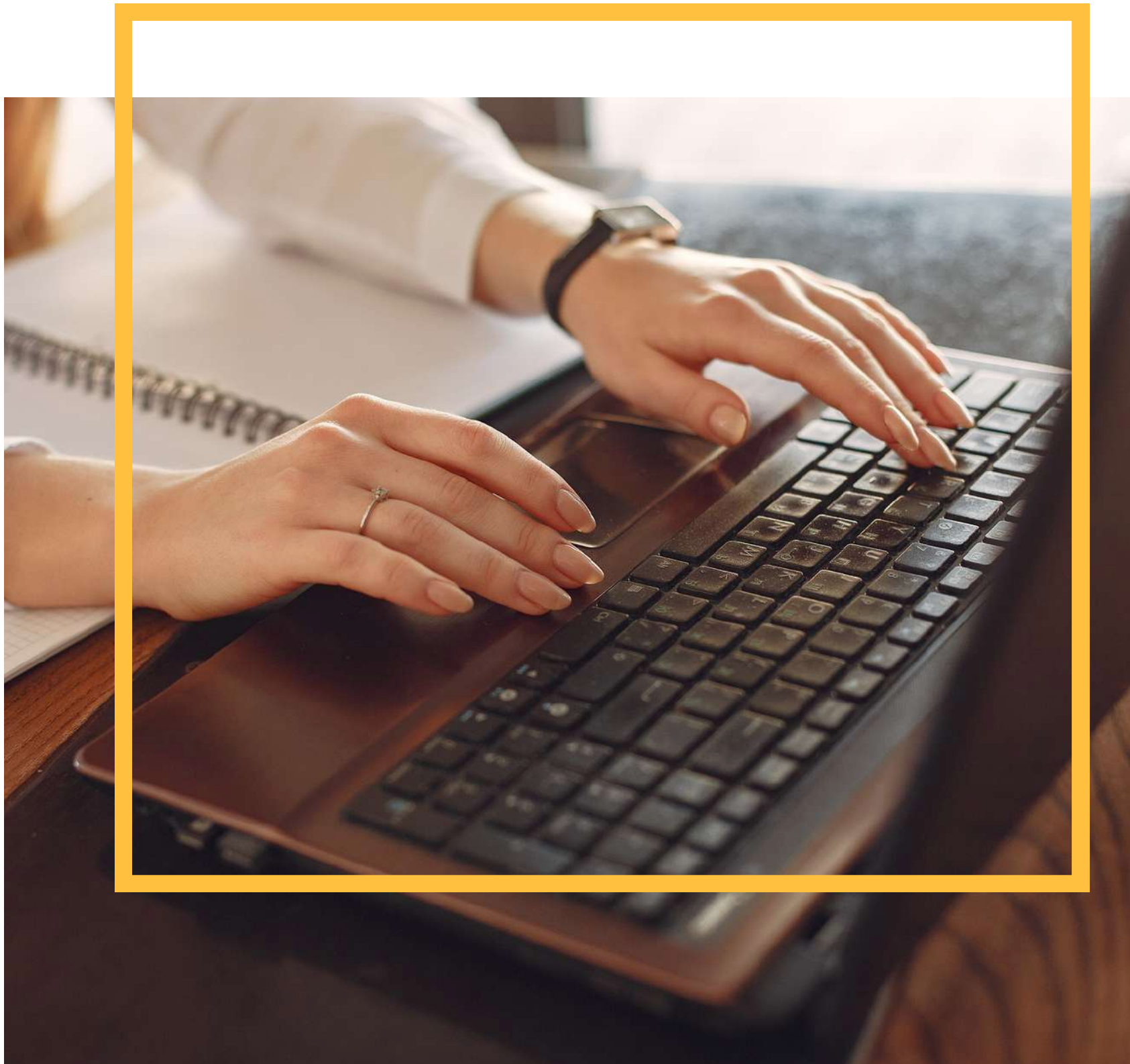
החברה ממשיכה לדרג את שביעות הרצון של הלקוחות בתהליך הרכישה, החידוש והשירות באמצעים דיגיטליים.

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.



94

פרסים וזכיות בתחום הדיגיטל ומערכות המידע

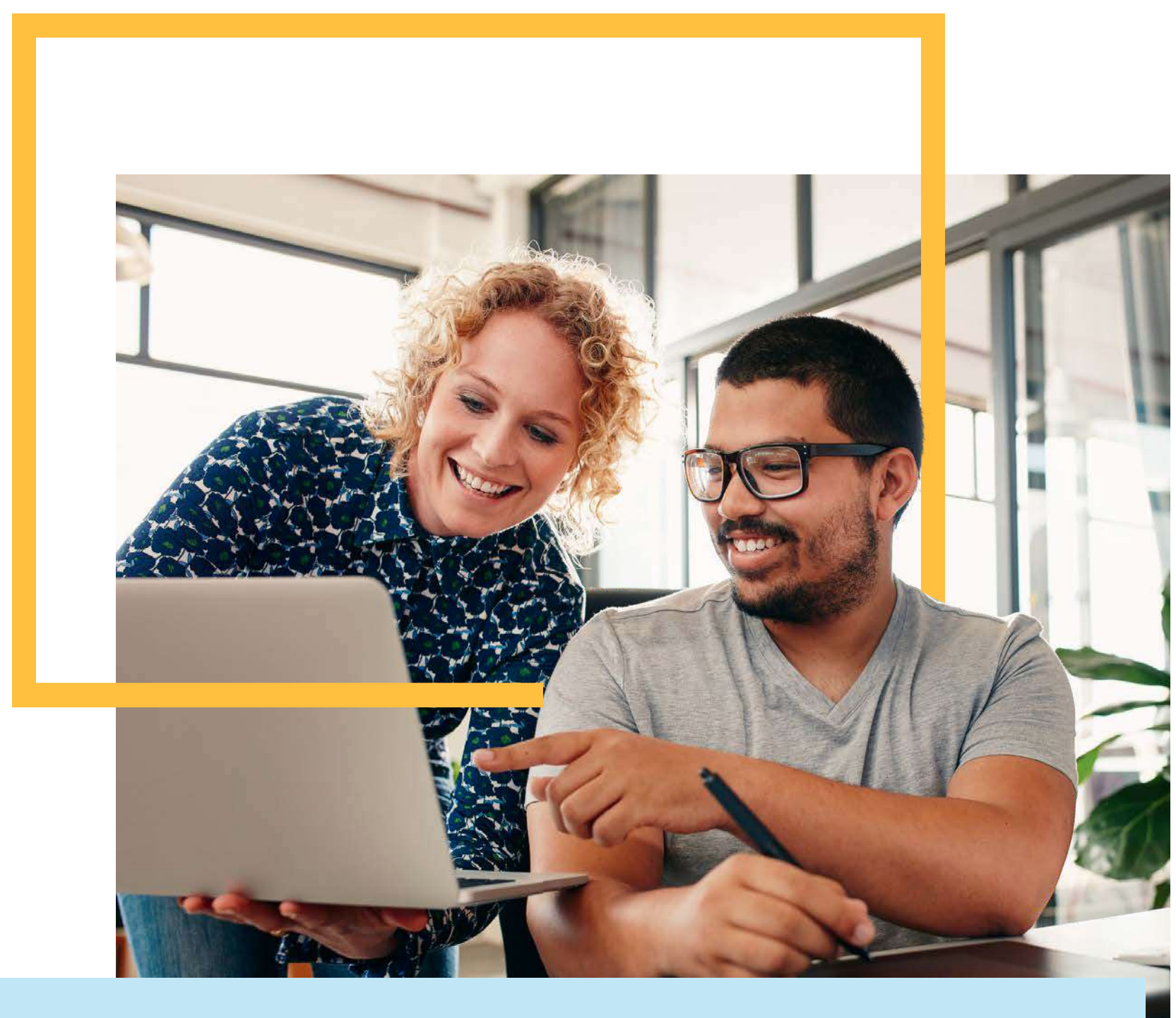
גאווה דיגיטלית: בשנת 2025 זכתה AIG ישראל במספר חסר תקדים של 10 זכיות (פרויקטים) בתחרות IT Awards של "אנשים ומחשבים".

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 חוויות 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	פרויקט
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 והוגן ללקוחות.

- בראש החברה מכהנת מנכ"לית
- 60% מכלל המנהלים, לרבות הנהלה בכירה, הן נשים
- 50% מחברי ההנהלה הבכירה הן נשים⁴⁴

⁴⁴הנתונים מתייחסים למצבת כוח האדם ב AIG ישראל נכון ליום 31.12.25

מבנה ממשל תאגידי

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



⁴⁵ מבנה הממשל התאגידי המוצג משקף את מבנה הוועדות בחברה נכון ליום 31.12.25

הדירקטוריון שלנו

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.



ועדות הדירקטוריון המרכזיות

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. הועדה 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.



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 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 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 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.

מדיניות תגמול⁴⁶

מדיניות התגמול של AIG ישראל נועדה לתמוך ביעדים העסקיים של החברה, לעודד ניהול אחראי והוגנות כלפי לקוחות, ולהבטיח התאמה לדרישות⁴⁷ הרגולציה המקומיות ולמדיניות קונצרן AIG הגלובלית. המדיניות מאושרת אחת לשנה על ידי ועדת התגמול ודירקטוריון החברה והיא מתייחסת לדרגים הבאים:

- 1

דירקטורים:

תגמול הדירקטורים נקבע בהתאם לתקנות הגמול.
- 2

נושאי משרה (למעט דירקטורים⁴⁸):

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.
- 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.

⁴⁶GRI:2-9, 2-20
⁴⁷מדיניות-תגמול-AIG-280120.pdf.
⁴⁸להרחבה ניתן לפנות לדו"ח כספי לשנת 2025

מטריית הגנה רחבה

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 ומעילות, 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.

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 ביקורות בלתי תלויות בקו ההגנה הראשון והשני. תפקיד קו זה לספק הערכות אובייקטיביות לגבי האפקטיביות של שיטות ניהול סיכונים.**



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 האתי⁴⁹ 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

⁴⁹קוד ההתנהגות לשנת 2025

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 AIG. 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 שלנו⁵⁰

- 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 המקצועיים.
- 3

קוד ההתנהגות חל על עובדי AIG וכן על שותפים עסקיים, ספקים, יעצים 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 בטיחותי, בריא ובטוח, הנחיות לגבי החלפת מתנות והטבות, תרומות וחסויות ועוד.
- 5

החברה רואה בקיום הקוד האתי בטוחה לרווחה הכללית ולשביעות רצון העובדים, לשיפור הפרודוקטיביות ולטיפול 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. במהלך תקופת הדיווח לא נרשמו בחברה מקרים משמעותיים של אי ציות לחוקים ולא הוטלו קנסות או סנקציות בגין אי ציות כאמור⁵¹.

⁵⁰קוד ההתנהגות לשנת 2025
⁵¹GRI: 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**⁵²: 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 הדיווח⁵³ 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.

⁵²GRI: 205-2
⁵³ 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.

נספח נתוני ESG

נתוני עובדים⁵⁴

עובדים במשרה מלאה בלבד

חטיבות עסקיות	2025	2024
מרכזי מכירות ושירות	114	120
תביעות	81	78
מטה-אגפים עסקיים	75	72
מערכות מידע	48	48
הנהלה וכללי	14	14
משאבי אנוש	18	18
כספים	15	15
שיווק ודיגיטל	16	16
אחר	16	18
סה"כ	397	399

אופי העסקה

תפקיד	2025	2024	2023
דירקטוריון	7 (3 בלתי תלויים)	7 (3 בלתי תלויים)	7 (3 בלתי תלויים)
סמנכ"לים	14	14	14
עובדים במשרה מלאה	386 (47.2%)	389 (46%)	390 (47%)
עובדים במשרה חלקית	431 (52.7%)	458 (54%)	439 (52.9%)
סה"כ עובדים לא כולל דירקטוריון והנהלה	817	847	829

GRI: 2-7⁵⁴

עובדים לפי מגדר והיקף משרה ב-2024 – 2025⁵⁵

מגדר	אחוז משרה חודשיים	אחוז משרה חודשיים 2024	אחוז משרה-שעתיים 2024	אחוז משרה חודשיים 2025	אחוז משרה-שעתיים 2025
גברים	50%	1		1	
	100%	143		143	
	עובדים שעתיים		221		228
סה"כ גברים		144	221	144	228
נשים	25%	1		1	
	59%	1		1	
	65%	1		0	
	70%	2		1	
	100%	260			
	עובדים שעתיים		231		199
סה"כ נשים		265	231	260	199
סה"כ		409	452	404	427

GRI: 2-7⁵⁵

פילוח עובדים לפי דרג וגיל ב-2024 – 2025⁵⁶

סכום של סה"כ		
סה"כ	סטטוס	מטה/חטיבה
171	קליטה ב-2025	חטיבה
-196	עזיבה ב-2025	
-25		חטיבה סה"כ
12	קליטה ב-2025	מטה
-17	עזיבה ב-2025	
-5		מטה סה"כ
-30		סכום כולל

דרג	טווח גילאים	סה"כ 2024	סה"כ 2025
הנהלה / מנהלים בכירים	עד 30		
	50-31	13	13
	+50	5	6
	סה"כ	18	19
מנהלים בדרג ביניים	עד 30	9	9
	50-31	62	64
	+50	12	17
	סה"כ	83	90
עובדים	עד 30	373	339
	50-31	331	322
	+50	56	61
	סה"כ	760	722
סה"כ		861	831

GRI: 2-7⁵⁶

העובדים המכוסים בהסכמים קיבוציים ב-2024 - 2025⁵⁷

	מספר 2024	אחוז 2024	מספר 2025	אחוז 2025
לא בהסכם	88	10.23%	84	10.10%
בהסכם	773	89.77%	747	89.90%

⁵⁷GRI: 2-30

נכון למצבת עובדים⁵⁸ 31.12.2024

אוכלוסיית מטרה	מספר העובדים מקבוצה זו בחברה	אחוז העובדים מקבוצה זו מכלל העובדים בחברה – 861 עובדים	מספר עובדים מקבוצה זו אשר נקלטו ב-2024	אחוז העובדים מקבוצה זו אשר נקלט בשנה האחרונה מכלל העובדים שנקלטו בשנה האחרונה – 379 עובדים
המגזר החרדי	66	7.67%	27	7.12%
המגזר הערבי	2	0.23%	1	0.26%
יוצאי אתיופיה	17	1.97%	6	1.58%
אנשים עם מוגבלות (מעל 10%)	9	1.05%	1	0.26%
אנשים עם מוגבלות	52	6.04%	23	6.07%

⁵⁸GRI: 405-1

נכון למצבת עובדים⁵⁹ 2025

אוכלוסיית מטרה	מספר העובדים מקבוצה זו בחברה	אחוז העובדים מקבוצה זו מכלל העובדים בחברה – 831 עובדים	מספר עובדים מקבוצה זו אשר נקלטו ב-2025	אחוז העובדים מקבוצה זו אשר נקלט בשנה האחרונה מכלל העובדים שנקלטו בשנה האחרונה – 347 עובדים
המגזר החרדי	92	11.07%	26	7.49%
המגזר הערבי	1	0.12%	1	0.12%
יוצאי אתיופיה	22	2.65%	5	0.60%
אנשים עם מוגבלות (מעל 10%)	4	0.48%	0	0
עובדים עם מוגבלות	54	6.50%	23	6.63%

⁵⁹GRI: 405-1

כיתוח עובדים בשנת 2024 - מטה⁶⁰

נושא	ביצוע
אחוז משרות בארגון אשר אויש על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	7 מתוך 23 משרות – 30.43%
יעד ארגוני באחוזים לאיוש משרות על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	30%

כיתוח עובדים בשנת 2025 - מטה

נושא	ביצוע
אחוז משרות בארגון אשר אויש על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	10 מתוך 21 משרות – 47.6%
יעד ארגוני באחוזים לאיוש משרות על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	40%

⁶⁰GRI: 405-1

כיתוח עובדים בשנת 2024 - חטיבה

נושא	ביצוע
אחוז משרות בארגון אשר אויש על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	80.6%
יעד ארגוני באחוזים לאיוש משרות על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	30%

כיתוח עובדים בשנת 2025 - חטיבה

נושא	ביצוע
אחוז משרות בארגון אשר אויש על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	91%
יעד ארגוני באחוזים לאיוש משרות על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	40%

הקוד האתי תכניות הדרכה

אוכלוסיית מטרה		אחוז שעברו הדרכה על הקוד האתי בשנתיים האחרונות	אחוז שחתמו על הקוד האתי בשנתיים האחרונות
עובדים	95% - 2025	95% - 2025	95% - 2025
	90% - 2024	90% - 2024	90% - 2024

נתוני חברה וסביבה

שימוש באנרגיה ובמשאבים⁶¹

2025	2024	2023	2022	2021	
1,238,124	1,282,168	1,353,792.00	1,450,391	1,166,095	צריכת חשמל (קוט"ש)
188,928	179,449	161,774.00	142,476.00	121,187.00	צריכת דלק (לנסועה בליטרים)

טיפול בפסולת⁶²

2025	2024	2023	2022	2021	
14.93	11.75	13.50	17.55	22.68	פסולת נייר (טון)
1.36	0.57	0.87	1.89	2.34	פסולת אלקטרונית (טון)

GRI: 302-1⁶¹

GRI: 306-3⁶²

מלגות:

בשנת 2024 ו-2025 סיפקה החברה 26 מלגות (ב 2024 חילקנו 14 מלגות ב 2025 חילקנו 12 מלגות) לימודים לעובדי החברה, קטן בהשוואה לשנת 2023 – עם 20 מלגות.

תגמול עובדים⁶³

AIG מכירה בחלקם של העובדים ותרומתם להצלחת החברה ובהתאם לכך בנתה מערכת שכר ותגמולים הכוללת:

1.הסכם קיבוצי⁶⁴: זכויותיהם ותנאיהם של מרבית מעובדי AIG מעוגנים במסגרת הסכם קיבוצי, המקדם צמצום פערים ויצירת יחסי אמון בין החברה לעובדים.

2.הבטחת שכר מינימום: על פי ההסכם הקיבוצי החל מיום 1.10.2022, עובדים קיימים וחדשים, שמתוקף תפקידים לא חל עליהם במודלי התמריצים, זכאים לשכר מינימלי חודשי שלא יפחת ברוטו במסך של 6,500 ₪ ברוטו למשרה מלאה, ללא קשר למין או המגזר אליו משתייך העובד/ת. שכר זה הנו מעל שכר המינימום כיום על פי החוק במדינת ישראל, המבטיח הכנסה הוגנת ועקבית לעובדים. להרחבה אודות שכר בארגון ניתן למצוא בדו"ח שכר שווה לעובדת ולעובד.

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 בתקופת מלחמת חרבות ברזל. פירוס נוסף מופיע בפרק ממשל תאגידי בחלק של מדיניות תגמול עובדים.

חבר מביא חבר

בשנת 2024 31% מגיוסי המוקדים מקורם בחבר מביא חבר
בשנת 2025 45% מגיוסי המוקדים מקורם בחבר מביא חבר

מערכות לניהול ידע פנימי ולהכשרות עובדים⁶⁵

AIG הטמיעה מערכת ניהול ידע פנימי ומערכת להכשרות עובדים. העובדים נכנסו למערכות למעלה מ 297,302 בשנת 2024 + 331,072 פעם בשנת 2025, גידול משמעותי בהשוואה לשנת 2023 כ- 280,000 פעמים. החברה יצרה והעבירה באמצעות המערכות בהצלחה תכנים והדרכות משמעותיים לעובדיה.

המערכות מאפשרות לעובדים לגשת ולשתף מידע, מטפחות שיתוף פעולה וידע בתוך הארגון. באמצעות המערכת עברו בשנת 2024 כ-98 תדרכים והוקמו 394 פריטי ידע חדשים. בשנת 2025 עברו 92 תדריכים והוקמו 180 פריטי ידע חדשים.

כמו כן בשנת 2024 התקבלו 60 משובי השלמה לקורסים וסדנאות שונות ובשנת 2025 התקבלו 50 משובים. בשנת 2024 נערכו כ- 490 מבחני ידע חודשיים, ובשנת 2025 התקיימו 482 מבחנים שתרמו ללמידה ולפיתוח מתמשכים של העובדים.

GRI: 2-19⁶³
GRI: 2-30⁶⁴
GRI: 404-2⁶⁵

סקר פולס:

ממוצע סקר פולס שנערך בתחילת שנת 2025 עבור שנת 2024, היה גבוה במיוחד 9.22 עם אחוז מענה גבוה מאוד 94% עובדים.

יוזמות לפיתוח כישורי עובדים⁶⁶:

שם התכנית	מספר העובדים אשר השתתף בתכנית בשנת 2024	מספר העובדים אשר השתתף בתכנית בשנת 2025
7 תוכניות פיתוח מנהלים	54	85 (כולל מנטורינג של ההנהלה)
תכנית פיתוח טאלנטים	לא הייתה תוכנית	10

מה שיעור הקידומים הפנימיים?

מטה:

11 מתוך 21 משרות שגויסו ב-2025
7 מתוך 23 משרות שגויסו ב-2024

חטיבה:

34 גיוסים פנימיים בחטיבה מתוך 37 משרות בשנת 2025
25 גיוסים פנימיים בחטיבה מתוך 31 משרות בשנת 2024

GRI: 404-2⁶⁶

אינדקס GRI

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI-1 Foundation 2021			
Strategy, Policies, and Practices			
GRI 2: General Disclosure 2021	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון - הצהרה על מדיניות פיתוח בר קיימא	3-4
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	101,103-106
	2-26	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	54
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	54,104-106
	Stakeholder Engagement		
	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	17
GRI 3: Material Topics 2021	2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	43
	Material Topics		
	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	18-21
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	19-21

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI-1 Foundation 2021			
The Organization and its Reporting Practices			
GRI 2: General Disclosure 2021	2-1	פרטים אודות הארגון	6-10
	2-3	תקופת הדיווח ותדירות	5
	Activities and workers		
	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	8-15,25-26
	2-7	תיאור מצבת העובדים	64-67, 108-110, 115
	Governance		
	3-3	ניהול הנושא המהותי	
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	99-102
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	99
	2-19	מדיניות תגמול	100
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	100

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI 303: Water and Effluent			
GRI 303: Water and Effluent	303-1		
GRI 305: Emissions 2016			
GRI 305: Emissions 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	81
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	81
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	83
	305-5	צמצום פליטת גזי חממה	82
GRI 306: Effluent and Waste 2016			
GRI 306: Effluent and Waste 2016	306-2	ניהול ההשפעות המשמעותיות הקשורות לפסולת	84,117
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016			
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1	ספקים חדשים שנבחנו בקריטריונים סביבתיים	84-85

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
GRI3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	28-33
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	25-26,68-74, 75-78
GRI 205: Anti-corruption 2016			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	103,105
GRI 302: Energy 2016			
GRI 302: Energy 2016	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	82-84
GRI 303: Water and Effluent			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	82-84

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI 413: Local communities			
GRI 413: Local communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	68-78
GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	33-41
GRI 418: Customer Privacy 2016			
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	88,90

שם התקן	מדד	תיאור המדד	מספר עמוד
GRI 401: Employment 2016			
GRI 401: Employment 2016	401-1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	110
GRI 403: Occupational health and safety 2018			
GRI 403: Occupational health and safety 2018	403-5	הדרכות עובדים על בריאות ובטיחות	55-58
	403-7	מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות בהקשר עסקי	55-58
GRI 404: Training and Education 2016			
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד	45, 54
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	120-121
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity			
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	גיוון בקרב העובדים וההנהלה	15-16, 59-62, 110-113
GRI 406: Non-Discrimination			
GRI 406: Non-Discrimination	406-1	מקרי אפליה והצעדים המתקנים שננקטו	31, 54