



דו"ח אחריות תאגידית
לשנים 2022-2023
AIG ישראל



תוכן עניינים

	ברוכים הבאים	3
	דבר המנכ"לית	3
	ESG ב AIG - מבט על פעילות החברה	4
	נעים להכיר	5
	פעילות AIG ישראל	6
	תחומי הפעילות שלנו	6
	המבנה הארגוני שלנו	7
	ביצועים כלכליים	7
	אסטרטגיה	8
	האסטרטגיה העסקית	9
	ערכי הליבה שלנו	10
	אסטרטגיית ESG	11
	פעולות החברה בתקופת המלחמה	15
	עושים את זה טוב יותר ללקוחות שלנו	17
	איכות, הוגנות ושקיפות	18
	חווית הלקוח	18
	מחויבים לשוויון ואי אפליה	19
	מוצרים ושירותים	20
	עושים את זה טוב יותר לעובדים ולעובדות	22
	ניהול הון אנושי	23
	שימור העובדים ורווחתם	24
	סביבת עבודה בטוחה ותומכת	26
	בטיחות ובריאות במקום העבודה	27
	גיוון, שוויון הזדמנויות והכלה	28
	מחברות העובדים ותקשורת פנים-ארגונית	29
30	עושים את זה טוב יותר לקהילה	
31	מעורבות חברתית ב AIG	
32	עושים את זה טוב יותר לסביבה	
33	טביעת הרגל הפחמנית של החברה	
34	יוזמות סביבתיות ב-AIG	
35	עושים את זה טוב יותר בחדשנות ומובילות דיגיטלית	
36	אבטחת סייבר ופרטיות מידע	
37	חדשנות ומובילות דיגיטלית	
39	עושים את זה טוב יותר בממשל תאגידי	
40	ממשל תאגידי	
41	אתיקה עסקית	
42	אתיקה וציות	
43	ניהול סיכונים	
44	נספח נתוני ESG	
47	אינדקס GRI	



עשינו את זה טוב ונעשה את זה טוב עוד יותר

דבר המנכ"לית

אני שמחה וגאה לפרסם את הדו"ח הראשון של AIG ישראל בנושא סביבה, חברה וממשל (ESG) לשנים 2022 - 2023. דו"ח זה מתמקד בתחומים המשמעותיים לחברה ולמחזיקי העניין, והוא כולל רבדים שונים מפעילותנו בתחום השירות ללקוחות, העצמת עובדינו, השקעה בקהילה, אחריות סביבתית ועוד. הדו"ח מסכם שנתיים של פעילות, בהן הטמענו באופן מעמיק עקרונות של יסודות האחריות התאגידית בחברה.

עם היציאה למסע ניגשנו לראשונה לדירוג מעלה ודורגנו בדירוג זהב. במקביל הקמנו פורום מתוך החברה בתחום ה-ESG שגיבש את המיקודים האסטרטגיים ותוכניות עבודה ארוכות טווח. הדו"ח, המוצג לפניכם כאן, משקף את תוצאות המסע.

הדו"ח נותן ביטוי למחויבות החברה למחזיקי העניין השונים. הנהלת החברה שמה בראש סדר העדיפויות את הצמיחה האישית והמקצועית של עובדיה, תוך השקעה בפיתוחם, שמירה על איזון בין עבודה לחיים פרטיים ויישום של ערכי גיוון והכלה. מחויבות החברה ללקוחותיה ניכרת בנוכחותה ברגעים קריטיים - תשלום תביעות מהיר, יישומים דיגיטליים נגישים, פיתוח מוצרים בעלי ערך, שמירה על פרטיות ואבטחת המידע של לקוחותינו ועוד. מתוך הכרה בהשפעת היציבות הפיננסית על הלקוחות, העובדים והחברה, החברה פעלה במרץ על מנת לספק ביטחון פיננסי ויציבות באמצעות מוצרי הביטוח שלה ושירותיה, גם עבור לקוחות פרטיים וגם עבור עסקים קטנים ועצמאיים. לצד הפעולות מול העובדים והלקוחות, החברה מקדמת באופן שוטף יוזמות בשיתוף גורמים בקהילה ומסייעת להם בהוצאה לפועל של אג'נדות חברתיות.

כחלק מקונצן גלובאלי, שחרט על דגלו לקדם את נושא ה-ESG, AIG ישראל גם מכירה בצורך להפחית את הסיכונים הקשורים לשינויי אקלים ולהשפעות הסביבתיות באמצעות עמידתה בהנחיות שהותוו על ידי AIG העולמית בנושא שינוי סביבתי וניהול סיכונים הקשורים לאקלים.

באוקטובר 2023 פרצה מלחמת חרבות ברזל והשפיעה עמוקות על חייהם של כל אזרחי מדינת ישראל. AIG ישראל הייתה מהחברות הראשונות בישראל שנרתמה לסייע למשפחות החטופים והחיילים ויזמה שורת פעולות כדי להקל על העובדים, הלקוחות והקהילה כולה. לנושא זה ייעדנו בדוח פרק מיוחד.

למרות אתגר התקופה, שמרנו על ההמשכיות העסקית, פיתחנו מוצרים, שיפרנו את רמת השירות ושביעות רצון לקוחות החברה, מיכנו תהליכים דיגיטליים, השקנו אפליקציות חדשות, הטמענו שפה שיווקית חדשה, השקנו פרויקט ערכים נרחב עבור כל העובדים והמנהלים, פיתחנו והעמקנו באסטרטגיה חברתית חדשה עוד.

אנו מאמינים שאחריות תאגידית היא חלק בלתי נפרד מהצלחה עסקית ארוכת טווח. אנו מכירים בחשיבות של שילוב פרקטיקות אחראיות בפעילויות היומיומיות שלנו ומחפשים ללא הרף הזדמנויות לשפר את הביצועים שלנו בהיבט זה.

אני רוצה להביע את תודתי לעובדים, הלקוחות והשותפים שלנו על תמיכתם לאורך המסע הזה. יחד, נמשיך לאמץ אחריות תאגידית ולחתור לעבר עתיד טוב יותר בר קיימא ומכיל. נמשיך לשאוף להשתפר עבור לקוחותינו, עובדי החברה, הסביבה ומחזיקי העניין, וליישם יום יום את האסטרטגיה שלנו "לעשות את זה טוב יותר".

בברכה,
מנכ"לית AIG ישראל
יפעת רייטר

AIG-ב ESG עושים את זה טוב יותר

זהו דו"ח האחריות התאגידית הראשון של AIG ישראל, הסוקר את פעילות החברה בישראל בשנים 2022-2023. הדוח נכתב בהתבסס על תקן הדיווח GRI 2021 וכולל התייחסות ליעדי פיתוח בר קיימא של האו"ם (SDG's) בכוננת החברה לפרסם דוח זה על בסיס דו-שנתי.

דו"ח זה משקף את מחויבות חברתנו לאחריות תאגידית ומדגיש את התרומה לעתיד טוב יותר בר קיימא. הערות לדו"ח ניתן לשלוח למנהלת אחריות תאגידית ב-AIG, אושיה צפרי במייל: OSHIA.HAY@AIG.COM.

לצורך גיבוש מבנה הדוח והנושאים המהותיים הכלולים בו, איסוף המידע וכתובתו, הוקם צוות מוביל של ESG בחברה. פרטים נוספים בפרק ממשל תאגידי.



Governance



הגנת הפרטיות וסייבר



קוד אתי



מערך ניהול סיכונים



אסטרטגיה שיווקית "עושים את זה טוב יותר" "ביטוחית"

Social



57% מהעובדים הינן נשים



50% נשים בהנהלה הבכירה

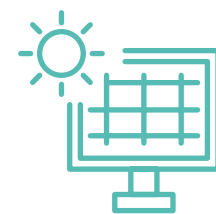


10 שנים ברציפות משלמים תביעות הכי מהר בישראל*



הטמעת ערכים חדשים

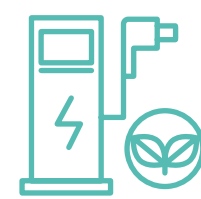
Environment



חברה דיגיטלית ללא נייר



עבודה היברידית



30% רכבים חשמליים והיברידיים



פתרונות ביטוח לרכבים חשמליים

* לפי מדד משרד האוצר, במספר ענפי פעילות.

נעים להכיר



נעים להכיר

רקע על הפעילות הגלובלית של הקבוצה

תחומי הפעילות שלנו

בעלת השליטה בחברה הינה American International Group, Inc. קונצרן ביטוח ופיננסים בינלאומי מוביל בתחומי הביטוח הכללי וביטוח חיים מאז 1919. היקף נכסים הכולל של הקונצרן מסתכם בכ-\$B 539 והוא פועל בכ-190 מדינות/אזורי שיפוט שונים, באופן ישיר או באמצעות שותפים.

\$B 5.4	\$B 26.7	\$B 71
הכנסה לפני מס*	פרמיה מורוחת נטו	הון

*לפי US GAAP. הנתונים לשנת 2023.

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







פעילות AIG ישראל

AIG ישראל חברה לביטוח בע"מ (להלן: AIG או החברה) החלה את פעילותה הביטוחית במאי 1997 כחברה פרטית בשותפות של קונצרן עורק ו-AIG. משנת 2013 היא נמצאת בבעלות מלאה של AIG הגלובלית.

לחברה אין חברות בנות או שותפות. יתר על כן, ל-AIG ישראל אין כל פעילות זרה דרך סניפים או חברות אחזקות.

החברה פועלת ממשרדי החברה בפתח תקווה. מרבית פעילותה היא בתחום ביטוחי הפרט באמצעות מכירה ישירה דרך מוקדים טלפוניים וערוצים דיגיטליים. בנוסף, פועלת החברה בתחום הביטוח המסחרי באמצעות סוכנים.

שירותי AIG ישראל כמפורט כדלקמן:

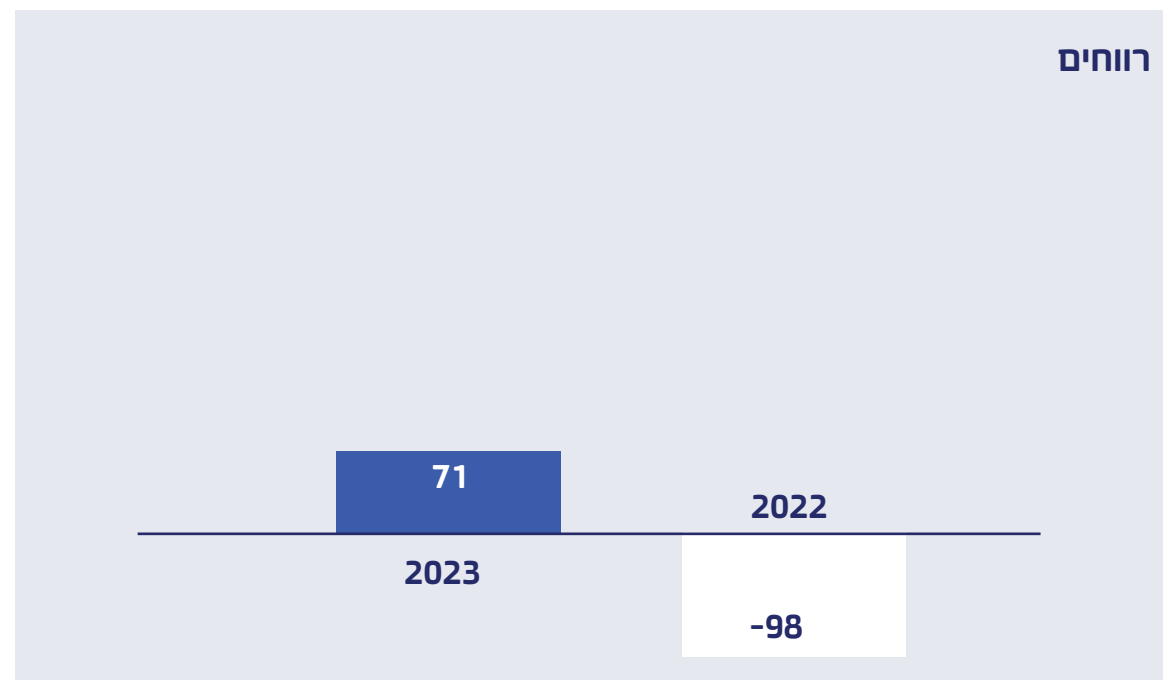
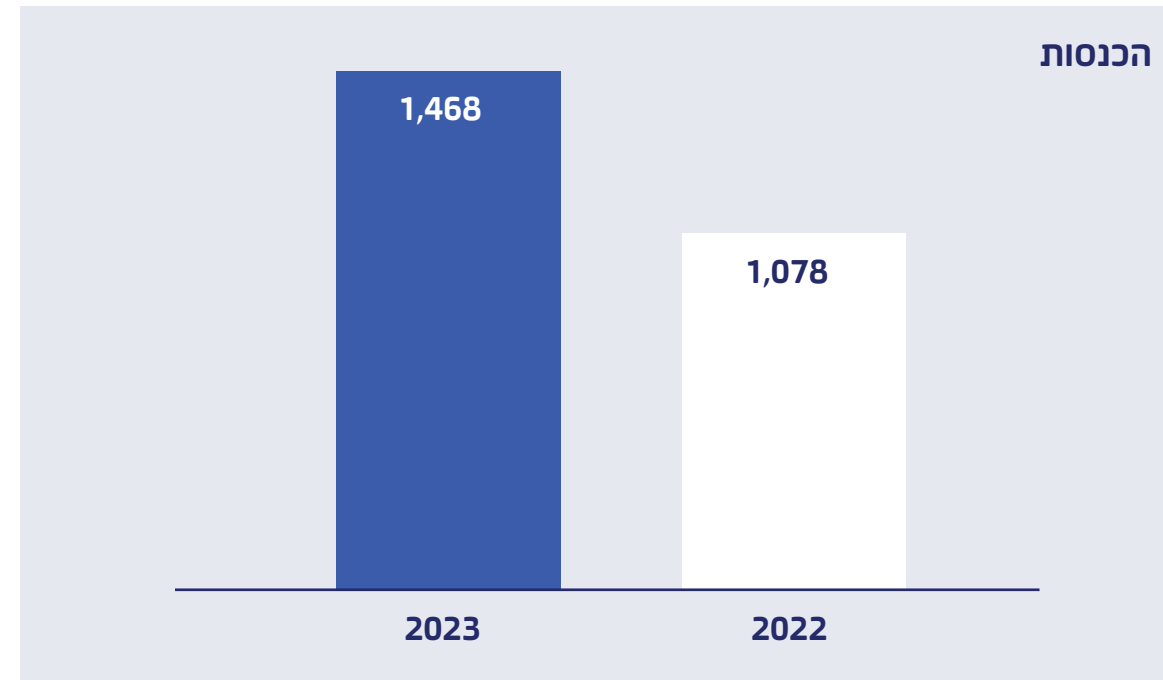
 <p>דירה</p> <p>מבנה תכולה</p>	 <p>רכב</p> <p>רכוש (מקיף או צד ג') חובה (מנדטורי)</p>
 <p>מסחרי</p> <p>אחריות מקצועית, אחריות דירקטורים ונושאי משרה רכוש לבתי עסק ביטוחי חבויות ביטוח סייבר</p>	 <p>SME</p> <p>ביטוח לעסקים קטנים</p>
 <p>בריאות</p> <p>תאונות אישיות מחלות קשות נסיעות לחו"ל</p>	 <p>חיים ריסק בלבד</p> <p>ביטוח חיים ביטוח חיים אגב משכנתה ביטוח בריאות לכיסוי הוצאות רפואיות</p>

¹ לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי 2023.



נעים להכיר המבנה הארגוני שלנו

ביצועים כלכליים² במיליוני ש



² לפירוט נוסף אודות השירותים של החברה ניתן למצוא הרחבה בדוח הכספי 2023



עושים את זה אחרת - עושים את זה טוב יותר

אסטרטגיה עסקית שמובילה לעתיד טוב יותר



UP2US 025

THE VISION

להיות חברת ביטוח אחרת שעושה את הדברים טוב יותר

THE MISSION

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



מיקוד מחדש של הפעילות בביטוח העסקי



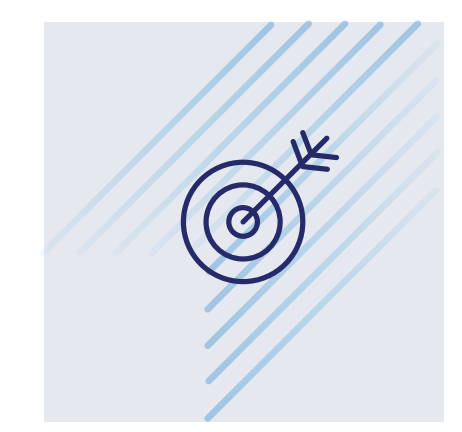
מובילות בדיגיטל



שיתופי פעולה כמנוע צמיחה



ארגון ממוקד לקוח



מחברות ומצוינות



הרחבת בסיס הלקוחות

החברה השיקה תכנית אסטרטגית לתקופה של חמש שנים, במסגרתה הוגדר חזון החברה והמיקודים האסטרטגיים שלה.

חזון החברה : להיות חברת ביטוח אחרת שעושה את הדברים טוב יותר.

המשימה שהוגדרה היא להשיג צמיחה משמעותית במונחים של בסיס לקוחות, הכנסות ורווחים על ידי אימוץ גישה ממוקדת לקוח ומיקסום המומחיות בשיווק ישירות לצרכן.

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 חיובית על ידי הצבת העובדים והלקוחות במרכז, תוך מתן ערך וסיפוק ללקוחותיה. גישה זו מייצרת שיפור מתמיד, מחזקת את התחרותיות ומטפחת צמיחה בת קיימא.



ערכי הליבה שלנו

כחלק מהאסטרטגיה העסקית, הנהלת AIG זיהתה שישה תחומי פיתוח מרכזיים, שהובילו ליצירת מספר מנועי צמיחה. כל מנוע צמיחה מובל על ידי אחד או יותר מחברי צוות ההנהלה.

ערכי הליבה של החברה תואמים לערכי החברה הגלובלית והם: אמון, פשטות ומיקוד בלקוח, מצינות, אנשים והתלהבות.

על מנת להבין את הערכים האלה לעומקם ולהטמיע אותם בשגרות העבודה, החברה ערכה מספר פעילויות, כנסים וסדנאות למנהלים ולכלל העובדים. כמו כן, בכל אחד מאגפי ומחלקות החברה נבחר ערך אחד שהאגף היה מעוניין להתמקד בו, ונציגים מכל אגף מנהל פרויקט שיביא לשיפור והתקדמות ואשר משקף את אותו הערך. הערכים מלווים אותנו במספר תחנות בחייו של עובד, בגיוס, בהדרכות, בתהליך הערכת הביצועים ובפרויקטים המתקיימים באופן שוטף בחברה.

DO
WHAT'S RIGHT
אמון

TAKE
OWNERSHIP
מצוינות

BE
AN ALLY
אנשים

SET
THE STANDARD
פשטות ומיקוד בלקוח

WIN
TOGETHER
התלהבות

חותרים למצינות
מגלים יוזמה לשיפור מתמיד, חדשנות ומצינות בכל דבר שאנחנו עושים

יוצרים אמון
יוצרים מערכת יחסית הדדית של אמון בינינו לבין הלקוחות, העובדים והשותפים

רואים אנשים
מאמינים שהשקעה, פיתוח ומחבורות העובדים והמנהלים שלנו הם המפתח להצלחת החברה

שמים את הלקוח במרכז
רואים את הלקוח באמת ובצורה הוליסטית, ומחפשים לפשט כל התנהלות ואינטראקציה ביננו ומול הלקוחות והשותפים

פועלים מתוך התלהבות
פועלים בתשוקה בעשייה ולא שוכחים ליהנות מהדרך



עושים את זה טוב יותר ב-ESG

המסע לאיפוס פליטות של AIG הגלובלית

אסטרטגיית ESG של AIG ישראל

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

אסטרטגיית ה-ESG של AIG הגלובלית מתמקדת בהערכה ושילוב של סיכונים והזדמנויות, ובזיהוי פתרונות המועילים לארגון המייצרים ערך למחזיקי העניין.

AIG הגלובלית ביצעה הערכת מהותיות, כתוצאה ממנה זוהו ותועדפו נושאי ESG ונבנתה אסטרטגיית ה-ESG והדיווח.

אחת לשנה, החברה הגלובלית בוחנת מחדש את הרלוונטיות של הנושאים המהותיים, באמצעות משוּב 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.

להלן רשימת הנושאים:

ממשל • ניהול סיכונים • סיכונים והזדמנויות הקשורות לאקלים • חדשנות ופיתוח מוצרים • ניהול סיכונים בזכויות אדם • שוויון בשכר • גיוון, שוויון והכלה • בריאות, בטיחות ובריאות במקום העבודה • דיווח ESG • אתיקה עסקית אזרחות תאגידית • אבטחת סייבר • הגנה על המידע • ESG בחיתום • מדיניות ציבורית • פליטות גזי חממה • השקעות בר קיימא • שרשרת אספקה אחראית • טיפוח כישרונות

אחד מהיעדים המשמעותיים שהציבה החברה הגלובלית היא **השגת אפס פליטות עד 2050 של AIG הגלובלית**. מסע זה כרוך בשילוב של אלמנטים שונים - טיפוח שותפויות, הנעת חדשנות, מובילות ואימוץ שיטות ניהול אחראיות.

שילוב

בעזרת שימוש במתודולוגיה מקיפה מתבצע שילוב של שיקולי אקלים וגורמי ESG אחרים, בפרקטיקות העסקיות ובתהליכי קבלת ההחלטות העסקיות.

מעורבות

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

חדשנות

משקיעים בחדשנות מתקדמת וטכנולוגיה מובילה, מנצלים את היכולת בניחות נתונים ומשתמשים במומחיות בנושא ניהול סיכונים. מחדשים מוצרים ומשקיעים בפתרונות חדשניים.

מובילות

מובילים ומסייעים לקבוע תקנים על מנת להגיע לאפס פליטות.

דירקטוריון והנהלת החברה מייחסים חשיבות גבוהה לשילוב שיקולי אחריות תאגידית בתכנית העסקית שלה ופועלים להטמעת תהליכים לקידום נושאים אלו.

כחלק ממסע ה-ESG החליטה החברה להוביל תהליך של פיתוח אסטרטגיית ESG. בשלב הראשון הוגדרו מיקודי ESG אסטרטגיים לחברה.

התהליך כלל סקירה ענפית נרחבת בארץ ובעולם, התייחסות לגופי דירוג ESG שונים, מגמות ברגולציה המקומית והעולמית, הלימה לחברת הגלובלית ועוד. בתהליך השתתפו הנהלת החברה והוא הובא לאישור הדירקטוריון.

החברה בחרה להתמקד בנושאי ESG אסטרטגיים התואמים את הסביבה העסקית בארץ בהלימה לאסטרטגיה הגלובלית של AIG בתחום זה.

המיקודים האסטרטגיים של החברה כוללים את התחומים הבאים:

חדשנות, דיגיטציה והמשך שיפור השירות, שיווק הוגן ושיפור חווית לקוח, קידום מוצרים ושירותים בעלי ערך סביבתי, ביצוע פעולות ארגוניות לצמצום השפעות שליליות על הסביבה, פיתוח עובדים, גיוון והכלה, יישום אסטרטגיה חברתית, קביעת מדיניות רכש ומדיניות השקעות תוך יישום שיקולי ESG.

החברה הגדירה לעצמה מטרות ויעדים לטווח ארוך וגיבשה תכנית עבודה מפורטת בהתאם למיקודים האסטרטגיים שנבחרו, אשר הוטמעו בתכנית העבודה השנתית. הנהלת החברה תמשיך לבצע מעקב ובקרה צמודים אחר יישום תכנית העבודה, וכן הקימה לצורך כך פורום הנהלה ייעודי לנושא.

בשנת 2023 השתתפה החברה לראשונה בדירוג מעלה ודורגה בדירוג "זהב", המדגישה את ביצועיה הטובים בנושא האחריות התאגידית. החברה שואפת להמשיך ולשפר את ביצועיה בתחום זה.

יפעת רייטר, מנכ"לית החברה, עומדת בראש מסע ESG ב-AIG ישראל ועל מנת לקדמו מינתה בעלות תפקידים האחראיות על הובלת וניהול הנושא:

- סמנכ"לית ניהול סיכונים וציות.
- מנהלת מחלקת ציות ו-ESG.

בנוסף, מונה צוות מוביל של ESG הכולל נציגות מההנהלה הבכירה:

- משנה למנכ"ל, ראש חטיבת הלקוחות הפרטיים.
- סמנכ"לית שיווק ואסטרטגיה.
- סמנכ"לית משאבי אנוש.
- סמנכ"ל כספים.

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

³ דוח ה-ESG של קונצרן AIG לשנת 2022



עושים את זה טוב יותר יחד

נושאים מהותיים 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 נעשתה בתהליך בן מספר שלבים:

- 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.
- שיחות עומק עם מקורות פנים ארגוניים, יצירת שיח עם בעלי תפקידים בחברה, איסוף חומרים ודירוג הנושאים המהותיים הנוגעים לפעילות החברה.
- הנושאים שהוגדרו כמהותיים בסקירה הענפית נבחנו למול פעילות AIG הגלובלית והתאמו לה.
- רשימת הנושאים המהותיים ל-AIG ישראל נידונה עם גורמים שונים בחברה על מנת לתקף את מידת הרלוונטיות למטרות הדיווח.

החברה זיהתה ודירגה נושאים עיקריים המהותיים לפעילותה:

1. התנהלות סביבתית
2. חדשנות דיגיטציה וטכנולוגיה
3. נגישות ואיכות השירות והמוצרים למגוון לקוחות
4. שיווק הוגן - הוגנות כלפי הלקוח
5. ניהול הון אנושי
6. גיוון בתעסוקה, ושיוויון הזדמנויות והכלה
7. ממשל תאגידי וניהול תקין
8. ניהול סיכונים
9. אבטחת סייבר ובטיחות נתונים



עושים את זה טוב יותר ב-ESG

פירוט נושאים עיקריים לדיווח וגבולות השפעתם

התנהלות סביבתית	השפעה מחוץ לארגון	GRI 308: הערכה סביבתית של ספקים GRI 204: שיטות רכש GRI 302: אנרגיה GRI 303: מים GRI 305: פליטות ופסולת
חדשנות, דיגיטציה וטכנולוגיה	השפעה בתוך הארגון	GRI 3: נושאים מהותיים
נגישות ואיכות השירות והמוצרים למגוון לקוחות	השפעה מחוץ לארגון	GRI 406: אי אפליה
שיווק הוגן - הוגנות כלפי הלקוח	השפעה מחוץ לארגון	GRI 417: שיווק ותיוג
ניהול הון אנושי	השפעה בתוך הארגון	GRI 401: תעסוקה GRI 404: הכשרה וחינוך
גיוון בתעסוקה, ושוויון הזדמנויות והכלה	השפעה בתוך הארגון	GRI 405: גיוון ושוויון הזדמנויות
ממשל תאגידי וניהול תקין	השפעה בתוך הארגון	GRI 2: גילויים כלליים
ניהול סיכונים	השפעה בתוך הארגון	GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות
אבטחת סייבר ובטיחות נתונים	השפעה מחוץ ובתוך הארגון	GRI 418: פרטיות הלקוח



עושים את זה טוב יותר יחד יעדי 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 ומיושם עד 2030. להלן היעדים הרלוונטיים לפעילות החברה בתחום האחריות התאגידית:



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. בנוסף, החברה פיתחה ויישמה פתרונות הנותנים מענה ספציפי לצרכים של אזרחים ותיקים. בהתאם להוראת הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון מינתה ממונה אזרחים ותיקים שתפקידה להתוות את מדיניות החברה בנושא שירות לאזרחים ותיקים, לפלח את צרכיהם ולהתאים את התהליכים השונים לאוכלוסייה זו החברה מציעה מגוון פוליסות שמטרתן להבטיח הנגשה של שירותי הרפואה ותמיכה כלכלית באירוע 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% מסך כלל המנהלים כולל הנהלה בכירה
 • 50% מסך ההנהלה הבכירה הינן נשים
 החברה מצדיעה לעובדות ולמנהלות שעושות את זה טוב יותר.
 החברה השיקה 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.



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 מציעה את מחויבותה לקידום צמיחה כלכלית בת קיימא ומכילה באמצעות מאמציה גיוס עובדים ממגזרים בתת ייצוג בשוק העבודה - המגזר החרדי, יוצאי העדה האתיופית ובעלי מוגבלויות. בנוסף, החברה מבטיחה שכר שווה לעובדים באותו התפקיד והדרג, ותורמת לסביבת עבודה הוגנת ומכילה.
 יתרה מזאת, היא מציעה מגוון תוכניות לתמיכה בעובדיה, המקדמות צמיחה כלכלית בת קיימא. מידע נוסף על פרויקטים אלה ניתן למצוא בפרק העובדים.



תעשייה, תשתיות וחדשנות
"בניית תשתיות חסונות, קידום תיעוש מכליל ובר קיימא וטיפוח חדשנות"

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



שינוי אקלים
"נקיטת צעדים משמעותיים ופעולה למלחמה בשינוי האקלים ובהשלכותיו"

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

יחד נעבור את זה טוב יותר - ההתגייסות שלנו בתקופת המלחמה



פעילות החברה במהלך המלחמה

יחד נעבור את זה טוב יותר - ההתגייסות שלנו בתקופת המלחמה

AIG ישראל הייתה מהחברות הראשונות בישראל שהתגייסו באוקטובר 2023 למען המשפחות והחיילים והראשונה מבין כל חברות הביטוח. החברה ביצעה מספר מהלכים למתן הטבות ללקוחותיה.

בין המהלכים הבולטים - **למבטחנו** -

- הנגשת מידע חיוני למבטחים בנכסים הדיגיטליים והרשתות החברתיות
- הענקת הקלות ושירותים מיוחדים למשפחות המפונות וכן לכל תושבי העוטף,
- ביטול תשלום של חודש על ביטוח הרכב ללקוחות אלו, קיימים ומחדשים
- הארכת הכיסוי הביטוחי למבטחים שלנו ששהו בחו"ל ללא עלות נוספת
- הענקת הגנת סייבר בחינם ללקוחות עסקיים,
- הוצע פתרון לרכבים חלופיים לתושבי העוטף שרכבם נפגע ואין כיסוי בפוליסה.

החברה נרתמה לסייע במתן פתרונות לתמיכה נפשית **לכלל הציבור**. נושא בריאות הנפש היה דגל טבעי עבור החברה. ראשית בגלל הצורך העצום שהבנו שקיים בציבור בעת הזו, אבל גם בזכות היכולות המשמעותיות שיש לחברה בנושא. ביטוח הבריאות של AIG מכיל בתוכו אפשרויות לסל שירותים רחב של טיפולי בריאות הנפש, פסיכולוגים, פסיכותרפיסטים, ריפוי בעיסוק, עובדים סוציאליים וטיפולים נוספים. ל-AIG יש את היכולות, את הקשרים ואת המשאבים ליצור אימפקט בתחום בריאות הנפש, להעלות את המודעות לנושא ולהפנות את הקהלים לפתרונות בטווח זמן מהיר. משכך, החברה הקימה בסיוע חברת פמי, מערך פסיכולוגי נרחב של פסיכולוגים מומחים, ללא עלות לכל בית ישראל וכן הפיקה סדרת סרטונים ייעודיים הכוללים כלים פרקטיים בהובלתה של המאמנת אפרת לקט להתמודדות עם המצב.

AIG זכתה בפרס החדשנות של איגוד השיווק הישראלי עבור הרבעון האחרון של שנת 2023. "הפרס הוענק על כך שבתקופה של משבר לאומי שפקד את ישראל, החברה זיהתה את המצוקה הנפשית הקשה של הציבור והחליטה לנצל את משאביה בתחום בריאות הנפש. AIG הקימה את ה"ממ"ד הרגשי" ומתמודדים טוב יותר, וסיפקה סיוע נפשי מהיר ומקצועי לכלל הצרכנים ולא רק למבטחיה. השירותים שניתנו תוך 24 שעות מזמן הפניה בחינם, ניתנו לכלל האוכלוסייה. ב"ממ"ד הרגשי", המטפלים הינם אנשי מקצוע קליניים המתמחים במצבי טראומה וחרדה. כל אלה הפכו את ה"ממ"ד הרגשי" לשירות ייחודי וחדשני."

בנוסף, החברה סייעה **בתרומות** כספיות משמעותיות הן במימון דיור למשפחות מפונות, תרומה לארגון הג'וינט שיזם רכישה ואספקה של ציוד עזרה ראשונה לרשויות המקומיות וכיתות הכוננות האזרחיות בצפון ובדרום וכן סיוע כספי למטה משפחות החטופים והנעדרים, סיוע ודאגה לניצולי שואה.

בציון 100 ימים לשבי וביום המשפחה, עלתה החברה בקמפינים טלוויזיוניים שמזכירים את החטופים וקורא להחזירם הביתה עכשיו. החברה החליפה את לוגו החברה בלוגו של החטופים, לצין הזדהות עם החטופים.

הוקמה קרן עמיתים שהעניקה **לעובדים** מענק כספי לצורך תמיכה בהם ובמשפחותיהם בעת הזו. החברה דאגה להעניק שירות מיוחד לעובדים בפלטפורמת און ליין חדשנית בשם IFEEL באמצעותה ניתן לקבל מענה רגשי ודיסקרטי.

הנהלת החברה התכנסה וביצעה הערכות מצב על בסיס יומי לדון בכל הצרכים שעלו והתעוררו. החברה תמכה בכל המשפחות בהן היה צורך לשכן עובדים מפונות בבית מלון, הציעה דיור חליפי לעובדים מיישובי הדרום וסייעה למשפחות בהן עובדים שגויסו למילואים או עובדים שילדיהם או בני זוגם גויסו.

כמו כן, דאגה למשלוח מארזי אוכל לחיילים, סלי ניחומי אבלים, ולמחוות נוספות למשפחות שאיבדו את יקיריהם. העובדים יצאו למיצג נובה על מנת להעלות את המודעות למה שקרה ב7 לאוקטובר והחברה תרמה כסף לטובת המיזג.

החברה העניקה הגנת שכר לעובדים אשר לא יכלו לעבוד באופן רציף וכן שילמה מספר ימי שכר מלאים לכלל עובדי החברה לעובדים אשר לא עבדו בתחילת המלחמה. כמו כן, החברה אפשרה לכלל העובדים לעבוד באופן מלא מהבית בחודשים הראשונים למלחמה. למרות אתגרי התקופה, לא ננקטו כל תהליכי צמצום וכבכול שנה, חולקו בונוסים ובוצעו עדכוני שכר.

החברה ועובדיה עסקו ועוסקים בפעילות התנדבותית ומחויבים לתושבי הדרום פועלים כל העת וממשיכים להירתם ולסייע בכסף ובמאמצים ככל שיידרש. בתקופת המלחמה עודדנו את העובדים לפתוח את ביתם לאירוע תושבי העוטף, החברה ועובדיה אספו ציוד למשפחות שעוברות לבתי מלון, סייעה בתפעול משחקה, הכנת ארוחות, שינוע ועוד, חברנו לעמותת HUG A FAMILY והעובדים התנדבו באופן מסודר במטבחים בסיוע בקטיף בישובים.

AIG
מתמודדים עם זה
טוב יותר
 LIVE עם אפרת לקט

בואו לקבל כלים להתמודדות עם המצב
יום חמישי | 19.10 | 21:00

א ת א
ת א ת
• ת

ללא עלות

AIG

שולחים תנחומים למשפחות ההרוגים,
 מאחלים בריאות איתנה לפצועים,
 מייחלים לשובם המהיר של הנעדרים
 ומחבקים את החיילות והחיילים שלנו.

איכות, הוגנות וסקיפות | חווית לקוח | שירותים דיגיטליים | מחוייבים לשיוויון ואי אפליה | מוצרים ושירותים



עושים את זה טוב יותר ללקוחות שלנו



מחוייבים לאיכות הוגנות וסקיפות ללא פשרות

AIG מחויבת לשמירה על שיווק הוגן, איכות, הגינות וסקיפות באינטראקציות שלה עם לקוחות. בחברה קיים תהליך משוב מוסדר בגין פעילות המכירות, השירות והתביעות. תהליך זה כולל שימוש בשאלון מובנה, המאפשר ללקוחות לספק תשובות בטקסט פתוח. הסקר מתבצע באמצעים מגוונים כגון הודעות טקסט, מיילים ושיחות טלפון. תוצאות המשוב נבחנות ונחקרות, ובמידת הצורך חוזרים ללקוח להמשיך בדיקה וטיפול. בנוסף, הנתונים הנאספים מאפשרים לזהות הזדמנויות לשיפור תהליכים.

המשובים מהווים כלים חשובים ביותר להערכת שביעות רצון הלקוחות והפקת תובנות ומסקנות ליישום.

בנוסף, קיים מערך מבוסס ומוסדר לאיסוף וטיפול בפניות הציבור המתקבלות בחברה או ברשות שוק ההון. המטרה העליונה הינה לייצר חווית לקוח טובה יותר ולהעניק שירות מיטבי ללקוחותינו. עבור כל פנייה שמתקבלת, מקיימת החברה ניתוח מעמיק והפקת לקחים בהתאם לתהליך מוסדר ומובנה בנושא. בכל תלונה אנו עורכים בדיקה של כל "מסע הלקוח" ובוחנים את אופן ההתנהלות שלנו מכל היבט כולל סיבת התלונה, לרבות ניתוח גורמי השרש, אופן הטיפול, בחינת תהליכי העבודה. השאיפה היא לשפר באופן מתמיד את דרכי הפעולה, ללמוד ולהפיק לקחים מכל פנייה שמתקבלת. בנוסף, החברה מקיימת פורומים שוטפים בהשתתפות המנכ"לית, המשנה למנכ"ל ומנהלת חטיבת הלקוחות, מנהלים ממחלקות השירות ומנהלי המוצרים, לדין והפקת לקחים בתוצאות הסקרים וכן בפניות הציבור.

מחוייבים לחווית לקוח מצוינת ומשתפרת תמידית

AIG מתנהלת באופן פרואקטיבי במטרה לשפר את חווית הלקוח⁴. החברה עושה שימוש במגוון אמצעי תקשורת על מנת לפשט ולהנגיש את השירות ללקוח באמצעים דיגיטליים נוחים כגון: תקשורת כתובה וואטסאפ, סמס, מייל.

החברה מאפשרת ללקוחות להתנהל מולנו בערוצים דיגיטליים אלה 24/7 ולסיים את הטיפול בפניותם בקלות ובמהירות. במידה ולקוח נדרש לפעול מולנו במסירת מידע ו/או מסמכים בעת פתיחת תביעה או השלמת מיגון ו/או טפסי עבר ביטוחי - החברה מאפשרת משלוח מסמכים אלה בקלות ובפשטות באמצעות וואצאפ כאשר כל המידע מתועד ונשמר במערכות החברה.

החברה מאפשרת ללקוחות לקבל מאיתנו שירותי מידע, מסמכים, תעודות חובה ועוד, באמצעות וואצאפ מידי. השירות הינו מאובטח ושביעות רצון הלקוחות ממנו גבוהה.

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

החברה מבצעת בקרות באופן שוטף על שיחות המכירה באמצעות יחידת בקרה ייעודית, וכן מבצעת בקרות ומשובים על תהליכים שונים במתן שירות ללקוחות החברה, על ידי חטיבת הלקוחות ומנהלי המוצרים הרלוונטיים. המסקנות נלמדות, נחקרות ומוטמעות לצורך שיפור השירות.

AIG מתמקדת בהבנת צרכי הלקוח ומתן רמת שירות גבוהה ביותר, תוך חתירה מתמדת לשיפור. בהצבת הלקוח במרכז פעילותה, שואפת החברה לזהות ולהבין את צרכיו ולספק לו מענה ופתרונות המותאמים במיוחד עבורו. החברה משרתת את הלקוחות בכבוד ובהגינות, תוך שמירה על הפרטיות המידע והסודיות, מחויבות לזמינות גבוהה, מקצועיות ושירות איכותי. לצורך כך, הוטמעו מערכות מדידה ובקרה להגברת המקצועיות והאיכות.

שירות הלקוחות מונהל ביושרה, תוך הבטחת הוגנות, שקיפות ואמינות בכל שיחה ותכתובת עם הלקוחות. שפה ברורה וישירה משמשת להעברת מידע על המוצרים והשירותים של החברה. החברה מאמצת יוזמות, חדשנות ותעוזה בהפיכת חלומות הלקוחות למציאות. ערוצי התקשורת שפיתחה וממשיכה לפתח מהווים אמצעים יעילים, נגישים וידידותיים ללקוחות ומייצרים חוויית לקוח חיובית.

מחויבים לשיווין ואי אפליה בליבת הפעילות שלנו

ליבת הערכים הארגוניים של החברה כוללת עקרונות של הכלה, שמירה על זכויות אדם, סובלנות, כבוד, שוויון וגיוון. על ידי שמירה על ערכים אלו, החברה מטפחת סביבה מכילה המקדמת שוויון ודוגלת בזכויות הפרט. החברה יישמה מדיניות נגד כל צורה של אפליה⁵ וכן קיבלה החלטה לדחות את הכיסוי הביטוחי או שיתוף פעולה עם עסקים או ספקים המעורבים בפרקטיקות מפלות.⁶

שירותים לאזרחים ותיקים ב AIG ישראל

AIG מציעה שירותים מותאמים ללקוחותיה שהם אזרחים ותיקים ויישמה את דרישות הרגולציה שפורסמו על ידי רשות שוק ההון עבור אוכלוסייה זו. 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 ידידותיים 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.⁷

הנגשת שפת הביטוח לציבור/מובילות שפה⁸

AIG השיקה מהלך נרחב להנגשת השפה הביטוחית לציבור. כחלק מהאסטרטגיה הכוללת של החברה "עושים את זה טוב יותר", 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 רחבי גם בתקשורת מול הלקוחות במייל ובאמצעים דיגיטליים, וגם בפרויקטים ייעודיים להנגשת השפה והמושגים הביטוחיים בצורה פשוטה ונעימה, לדוגמה פרויקט "לומדים ביטוחית עם אלברט" פרזנטור החברה, יחד עם עובדי חברה שמקדמים ברשתות החברתיות ובאתר החברה. פרויקט זה מציג את מחויבות החברה לחינוך לקוחותיה והנגשת נושא הביטוח באופן פשוט וברור לקהל הרחב. באתר החברה קיים עמוד ייעודי אליו ניתן לגשת בו מופיעים סרטונים המסבירים את המונחים המקצועיים, ולהבהיר את המשמעות שלהם בצורה ידידותית למשתמש.

יוזמות ודירוגים

AIG משתתפת באופן פעיל כשותפה ביוזמות המקדמות סוגיות של ESG (סביבה, חברתי וממשל) ומיוחד משנת 2023 החברה קיבלה הכרה על מאמציה בתחום.



AIG השתתפה במדרג של ארגון "מעלה", המוקדש לקידום אחריות תאגידית וטיפוח 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. בשנת 2023 לראשונה, החברה לקחה חלק בדירוג מעלה עבור פעילותה בשנת 2022, וזכתה בדירוג זהב, המדגיש את ביצועיה הטובים בתחומים אלה.



AIG מדורגת מזה מספר שנים במדד של רשות שוק ההון, הביטוח והחיסכון. מטרת המדד להגביר את השקיפות לציבור הרחב המבקש שירותי ביטוח או אפשרויות חיסכון ולקדם תחרות בין חברות הביטוח. בשנת 2023, השנה העשירית ברציפות, החברה דורגה במקום הראשון במדד הטיפול בתביעות בביטוחי רכב רכוש, דירה, נסיעות לחו"ל בריאות ותאונות אישיות עבור פעילותה בשנת 2022. חשוב להדגיש כי שמירה על דירוג גבוה באופן עקבי במדד איכות השירות בטיפול בתביעות, במשך עשר שנים רצופות היא הישג יוצא דופן בתחרות של ענף הביטוח. הישג זה מהווה עדות למסירות הבלתי מעורערת ולעבודה הקשה שהפנינו עובדי ומנהלי החברה.



AIG זוכה במשך שנים בפרסים בתחום טכנולוגיות המידע (IT) מטעם ארגון אנשים ומחשבים. פרסים שנתיים אלה משבחים מצוינות וחדשנות בתחום טכנולוגיית המידע והדיגיטל.



⁷ GRI: 406-1

⁸ לומדים ביטוחית עם אלברט - מילון שמסביר את השפה הביטוחית, עובדי החברה הם הפרזנטורים.

⁵ GRI: 3-3, 406-1

⁶ המדיניות פורסמה במדיניות רבות לרבות הארץ, The Marker, מעריב, גלובס שלי, ישראל היום.

מחוייבים לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים אישית ורלוונטיים לתקופה

ביטוח בריאות Safe4Life ביטוח תאונות אישיות - AIG Recover אפליקציית Just Drive - נוסעים ומשלמים ביטוח SMEasy לעסקים הקטנים והבינוניים ביטוח דירה שוכר/משכיר AIG Rent ביטוח רכבים חשמליים

המחויבות של AIG לאחריות תאגידית ניכרת במאמציה לפתח מוצרים חדשים שיכולים להסתגל לשינויים רגולטוריים ותחרותיים. שיפור המוצרים, הפתרונות וחדידוש ההיצע מאפשרים לחברה לטייב את הצעת הערך ללקוח, השירות, המכירות והשימור.

התמקדות החברה בפתרונות מותאמים מדגישה את מחויבותה להבנה ולמתן מענה לצרכים הייחודיים של לקוחותיה. בעזרת גישה זו החברה מצליחה ליצור חוויית משתמש מותאמת אישית, לשפר את השירות, ולספק כיסוי מתאים לצרכים ספציפיים של הלקוחות.⁹



ביטוח בריאות Safe4Life¹⁰

מוצר הבריאות מורכב מכיסויים ותוכניות שונות, 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 לפרוצדורות רפואיות שונות, כדי לאפשר שקט נפשי, לפחות בהיבט הכלכלי ולאפשר ללקוח ולמשפחתו להתמקד בהחלמה ולהתמודד עם המחלה. כמובן כחלק מהגישות והגמישות במוצר, ללקוח תמיד ישנה אפשרות לשנות את הרכב הכיסויים ולהתאים את הכיסוי לפי השינויים המתרחשים בתא המשפחתי. החברה שואפת לפשט את תהליך קבלת החלטות עבור הלקוחות ולהציע הגנה בצורה פשוטה, אשר מייצרת חיסכון כספי וחסכון בזמן. רמות ההגנה Safe4Life של החברה בביטוח הבריאות מדגימות מחויבות לשקיפות ולמרכזיות לקוח.

AIG רואה חשיבות גבוהה להסביר ולהנגיש למועמד לביטוח את האפשרויות השונות באופן שהביטוח יהיה תואם 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.

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 מתאונה לא עליו, 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. AIG Recover מספקת תמיכה פיננסית במקרה של תאונה. שואפת לשפר ולעדכן את הכיסויים הביטוחיים ואת תהליכי המכירה והשירות כדי להתאים לצרכים המתפתחים של הלקוחות. החברה מחויבת להיות קשובה ומכילה, לענות על הצרכים של כל אוכלוסיות הלקוחות, כולל קבוצות מוחלשות.¹²

אפליקציית Just Drive - נוסעים ומשלמים¹³

אפליקציה זו מאפשרת לנהגים בכלל וצעירים או חדשים בפרט, לשלם עבור הביטוח בהתאם לקילומטרים שהם נסעו בפועל, באמצעות רכישת חבילות קילומטרים. יתרונות האפליקציה:

- מדידת הק"מ של נסיעות הנהגים, 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.

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 המהוות אלטרנטיבה יקרה יותר עם השתתפות עצמית מוגדלת. מודל התמחור הברור, השקוף והפשוט של חבילת הקילומטרים מגביר את האמון והאחריות בין החברה ללקוחותיה. האפליקציה הזו הינה מובילה בתחומה ומאוד מבוקשת בקרב קהל היעד ועוזרת לחברה לבסס מערכת יחסים עם לקוחות פוטנציאליים עתידים כבר מגיל צעיר מאוד.

⁹ GRI: 406

¹⁰ חבילות ביטוח בריאות Safe4Life.

¹¹ ביטוח תאונות אישיות AIG Recover - כל היתרונות במסגרת אחת | AIG.

¹² GRI: 3-3

¹³ אפליקציית Just Drive - ביטוח לפי קילומטר גמיש ומשתלם בלחיצת כפתור | AIG



מחוייבים לפיתוח מוצרים ושירותים מותאמים אישית ורלוונטיים לתקופה - המשך

ביטוח SME למגזר העסקים הקטנים והבינוניים

בשנים האחרונות, חל שינוי משמעותי בכלכלה העולמית והמקומית, במסגרתו מגזר העסקים הקטנים והבינוניים (SME- Small Medium Enterprises) גדל באופן עקבי. AIG השיקה פלטפורמה ייחודית דיגיטלית פורצת דרך, המפשטת את תהליך רכישת הביטוחים המסחריים עבור לקוחות אלו, מתוך הכרה בצרכים הספציפיים שלהם¹⁴. במתן המענה לצרכי הביטוח של SME, החברה תורמת באופן פעיל לצמיחה הכלכלית ולחוסן של מגזר זה. מתן אפשרויות כיסוי מותאמות, כגון ביטוח מרפאה או סטודיו וביטוח אחריות מקצועית, מסייע להגן על הנכסים והאינטרסים של עסקים אלה, לטפח את יציבותם והצלחתם

האופי הייחודי והנגיש למשתמש של הפלטפורמה הדיגיטלית משפר עוד יותר את השפעתה. על ידי הפיכת תהליך רכישת הביטוח לקל ויעיל יותר, החברה מעודדת יזמות, ממריצה צמיחה כלכלית ומייצרת הזדמנויות תעסוקה בתוך קהילות מקומיות.

ביטוח דירה שוכר/משכיר AIG Rent

במסגרת ביטוח הדירה פיתחה החברה שני מסלולים ייעודיים:

1. ללקוחות בעלי דירות שמשכירים את דירתם,
2. ללקוחות שהינם שוכרי דירות.

עבור כל לקוח נבנה מסלול שמותאם לצרכיו. עבור 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 וסעיף אחריות צולבת בחינם. עבור לקוחות שוכרי דירות: כיסוי תכולה וצד ג' וכן ביטול השתתפות עצמית, הגנה משפטית, וכיסוי של 7 ימים על תכולת שתי דירות בעת מעבר בית וסעיף זכות התחלוף.

ביטוח רכב חשמלי¹⁵

AIG פיתחה כיסוי ייעודי שנותן מענה המותאם לצרכי לקוחות בעלי רכבים חשמליים. כחלק מהמעבר לכלכלה דלת פחמן, פלח שוק זה של רכבים חשמליים הולך וגדל משנה לשנה ועלה הצורך לתת מענה ייעודי לצרכים הייחודיים. התייחסות פרטנית לפלח זה תוך בחירה לעודד את אותו מהווה תרומה של AIG למעבר לאפשרויות תחבורה ידידותיות יותר לסביבה ומקדמת שיטות אחראיות ובנות-קיימא בתחום הביטוח.

¹⁴ GRI: 406

¹⁵ ביטוח רכב - שירותי דרך וגרירה בעידן החשמלי | AIG

ניהול הון אנושי | שימור העובדים ורווחתם | סביבת עבודה בטוחה ותומכת | בטיחות ובריאות במקום העבודה | גיוון שוויון הזדמנויות והכלה | תגמול עובדים | מחברות העובדים ותקשורת פנים-ארגונית



עושים את זה טוב יותר לעובדים שלנו

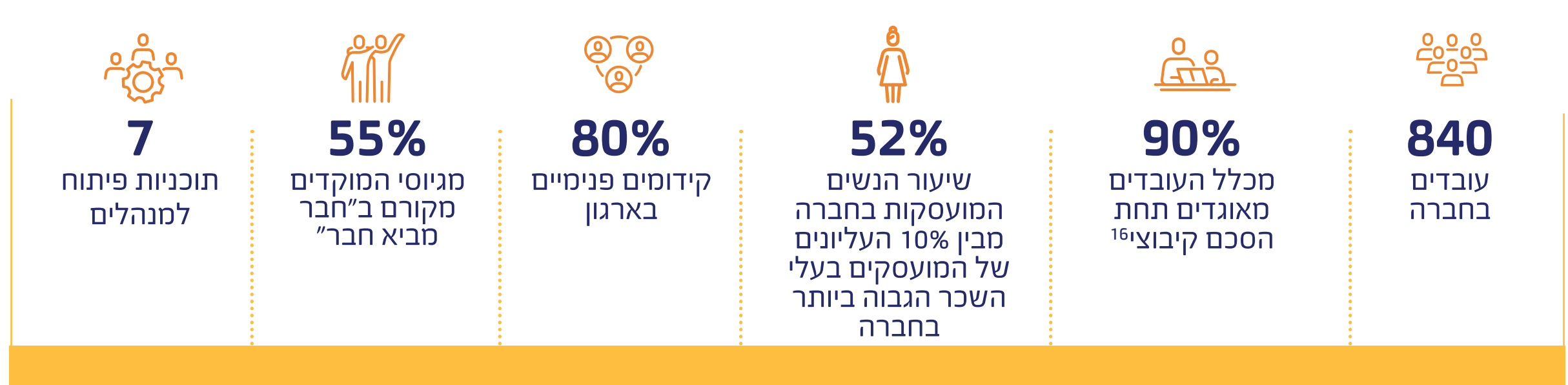
ניהול הון אנושי

מחויבים לפיתוח מתמיד של ההון האנושי

החברה משקיעה משאבים משמעותיים בפיתוח מקצועי לעובדים, לרבות תוכניות לימודים, הכשרות, סדנאות וסמינרים כפי שמפורט בפרק הכשרת עובדים. יוזמות אלו משפרות את הכישרים והידע של העובדים ואף תורמות לצמיחה האישית ולקידום הקריירה שלהם. פיתוח העובדים מקדם את הערך המשותף - שיפור תחושת העובד וחיבורו לארגון לצד שיפור יכולותיו המקצועיות, האישיות והניהוליות. השקעה זו מייצרת כח עבודה מקצועי ומחוברות גבוהה יותר לחברה¹⁸. חלק מעובדי החברה הינם עובדים המדווחים למנהלים בחו"ל ומעת לעת נשלחים להכשרה מקצועית בחו"ל ומקבלים הכשרות על פי שיטות ומטודות גלובליות. מערך הפיתוח וההכשרות בחברה הוא דינמי ומותאם לצרכים המשתנים של הארגון ושל שוק העבודה, ומבוסס על מתודולוגיות למידה והכשרה עדכניות. המערך כולל:

- 1. תכניות הכשרה:** מטרתן לפתח את הכישרים והידע של העובדים בתחומים ספציפיים הרלוונטיים לתפקידם כגון מיומנויות טכניות, מומחיות בתעשייה, פיתוח מנהיגות וכישרים חיוניים אחרים. במהלך שנת 2023 בוצעו בחברה מספר רב של קורסים להכשרת עובדים, לרבות עובדים חדשים. בנוסף, AIG הגלובלית מארגנת באופן קבוע קורסים לפיתוח מקצועי בסניפיו ברחבי העולם. קורסים אלו פתוחים לכלל העובדים, נושאי משרה ומנהלים, ומציעים הזדמנויות חשובות ללמידה מתמשכת ושיפור מיומנויות.
- 2. פיתוח מקצועי:** החברה המעודדת למידה מתמשכת וצמיחה מקצועית באמצעות השתתפות בכנסים, סמינרים, סדנאות, לומדות עצמאיות ואירועים אחרים בתעשייה כדי להתעדכן במגמות והתפתחויות בסקטור. בנוסף על כך אנחנו מקיימים בחברה מפגשי פיתוח אישי עם מנחה חיצוני במטרה לעודד עובדים לצמיחה אישית ומקצועית.
- 3. חונכות ואימון:** תוכניות אישיות לפיתוח מסלולי קידום לעובדים ויישומם תוך למידה מהניסיון והמומחיות של עמיתים ומנהיגים בכירים יותר בארגון. נוסף על כך מתקיימות סדנאות חונכים לעובדים ותיקים במסגרת פנים ארגונית המלמדת חניכה אישית, מתן משוב ומיומנויות לימוד וקליטה טובים יותר עבור עובדים חדשים. **בנוסף תתקיים השנה הכשרת נשים לתהליך מנטורינג לקליטת נשים חרדיות בחברה.**
- 4. משוב ביצועים ותכנון קריירה:** מתן משוב קבוע על ביצועים תוך זיהוי תחומים לשיפור, הגדרת יעדים ותכנון קדימה לפיתוח בתוך החברה. משוב מסוג-

AIG במספרים



840 עובדות ועובדים שותפים לדרך

בשנת 2023 הועסקו בחברה 840 עובדים, מתוכם 751 במשרה מלאה ו-89 במשרה חלקית. כ-70% מעובדי החברה הינם עובדי שירות ומכירות.

התארגנות עובדים

מרבית עובדי החברה מיוצגים על ידי ועד עובדים. החברה פועלת בהתאם להסכם הקיבוצי ובו נהלים, סדרי פעולה והטבות רבות לעובדי החברה. התארגנות זו של העובדים מבטיחה תקשורת ושיתוף פעולה יעילים בין ההנהלה לוועד העובדים המייצג אותם.

הנהלים וההנחיות מספקים בהירות לגבי התפקידים והאחריות של כל צד ומתווים את חובות המעסיק, לצד זכויותיו וחובותיו של העובד במסגרת ההסכם.

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

רווחת העובדים מהווה מיקוד באסטרטגיה העסקית של החברה. AIG מחויבת לטיפוח סביבת עבודה המקדמת למידה מתמשכת, מעודדת חדשנות, מכירה בהישגים מגוונים כהיבט חיוני בפעילותה. אסטרטגיית גיוס "הטאלנטים"¹⁷ משלבת מרכיבים חיוניים, כגון הצעת חבילות שכר תחרותיות, מתן הזדמנויות לקידום קריירה, פיתוחים אישיים לדרגי נציגים, מנהלים זוטרים ומנהלים בכירים ושילוב הטבות נוספות למשיכת ושימור כישרונות מובילים.

החברה השיקה אפליקציה פנים ארגונית חדשה לטובת תקשורת פנים ארגונית אפקטיבית.

¹⁶ GRI: 2-30¹⁷ מושג שמקורו בדוח ESG של קונצרן AIG העולמי.¹⁸ GRI: 3-3¹⁶ GRI: 3-3 (401-1, 401-2)

ניהול הון אנושי | שימור העובדים ורווחתם | סביבת עבודה בטוחה ותומכת | בטיחות ובריאות במקום העבודה | גיוון שוויון הזדמנויות והכלה | תגמול עובדים | מחבורות העובדים ותקשורת פנים-ארגונית



שימור עובדים ורווחתם

ניוד בארגון²⁰ סיפור השראה

מנכ"לית AIG יפעת רייטר התחילה מתפקיד מקצועי לא ניהולי בחברה והיום עומדת בראשה: "התחלתי מתפקיד במחלקת רכב דירה, בשנים הראשונות עשיתי מגוון רב של תפקידים לרבות, חיתום, אנליזה ופיתוח מוצרים."

נכנסתי לכל תחומי הליבה של החברה, והתקדמתי בהדרגה. ב-2014 הצטרפתי להנהלה, לניהול פעילות ביטוחי הרכב והדירה שלנו, שזו הליבה העסקית.

באמצע 2019 המנכ"ל הקודם שי פלדמן, שגם הוא צמח בחברה, עזב, ואז נבחרתי להוביל את החברה כמנכ"ל

ארבעה מתוך הסמנכ"לים הנוכחיים הינם עובדים שצמחו בחברה בתחילת דרכם המקצועית ובשנתיים האחרונות הצטרפו מחדש לשורת ההנהלה."

מחויבים ליצירת סביבת עבודה בריאה ומצמיחה
AIG שואפת ליצור סביבת עבודה תומכת, מגוונת ומכילה המאפשרת לעובדים לאזן בין צרכי העבודה לבין חייהם האישיים²¹. AIG מקדמת שימור עובדים, תוך הבטחת רווחה, בריאות, כלכלה ושביעות רצונם.

"ככה מקדמים שוויון טוב יותר"²² - מדיניות החברה לאיזון בין עבודה, פנאי ומשפחה

הגישה של החברה להשגת שוויון מיושמת בין היתר, באמצעות איזון בין עבודה, פנאי ומשפחה.

הגר בן עזרא, המשנה למנכ"ל AIG, משתפת כי התרבות הארגונית ב AIG מאפשרת איזון בין בית לעבודה, מה שהופך את AIG לבחירה אטרקטיבית עבור עובדים פוטנציאליים. מתוך אמונה שהבית הוא העוגן החשוב של העובדים שלנו, החברה מאפשרת לעובדי החברה לעבוד במשרות חלקיות המותאמות לסטודנטים ואמהות תמורת שכר אטרקטיבי.

על מנת לתמוך באיזון בין עבודה לחיים, קיימת מדיניות, הכוללת שעות עבודה גמישות ואפשרות לעבודה חלקית מרחוק, בכפוף לקריטריונים ואישור ספציפיים. החברה לא מקיימת פגישות לאחר השעה 18:00 וישיבות לאחר השעה 16:00 בימי חמישי. החברה נמנעת מלהפיץ ולקיים תקשורת ארגונית במהלך סופי השבוע כדי לספק לעובדים את האפשרות לנוח עם משפחותיהם.

AIG מקיימת הדרכות בנוגע לשעות העבודה המותרות על פי חוק, מנטרת ומתריעה כאשר יש חריגה בשעות העבודה. בנוסף, לחברה יש מדיניות מוסדרת כדי להבטיח שהעובדים ינצלו את ימי החופשה שהוקצו להם.

מחויבים לגמישות ואיזון מיטבי בין האישי למקצועי

- **סידורי עבודה גמישים** המאפשרים שליטה על לוחות הזמנים ולניהול טוב יותר של ההתחייבויות האישיות והמקצועיות של העובדים.
- **עובדים יום - יומיים 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.
- **גמישות בשעות העבודה** ומתן זכויות מוגדלות לימי מחלה מעבר לדרישות החוק לעובדים שצריכים לטפל בבן משפחה חולה.
- **תמיכה והתאמות לעובדים שהם הורים לילדים עם צרכים מיוחדים**. לרבות הנגשת מידע, סיוע במימוש זכויות, מתן גמישות בשעות העבודה והגדלת ימי המחלה.
- **חברה פרו משפחות/הורות** - חופשות מרוכזות, מה שהוזכר לגבי שעות ישיבות, חברה שמעסיקה הורים רבים, אירועים רבים עם משפחות העובדים, מתנות שמחברות גם את המשפחה לחברה, ימי העבודה מהבית והגמישות בשעות.

חופשת לידה ומשפחה

AIG דואגת לנשים בהריון על ידי מתן התאמות ותמיכה. להורים המעוניינים לחזור בהדרגה מחופשת הלידה ניתנת האפשרות לעשות זאת²³. החברה מאפשרת להורים לצאת לחופשה במהלך חופשות גני ילדים/בתי ספר, וכן מכסה נוספת של ימי עבודה מהבית לבחירת העובד. בנוסף, מבצעת החברה התאמות עבור עובדים בעלי צורך מיוחד, ומעניקה תמיכה בעת הצורך במקרים כמו למשל מחלה קשה או סיוע לעובדת שחוותה אלימות במשפחה.

²⁰ המנכ"לית שגרה בשש מדינות: "זה מאפשר להתמודד עם חוסר ודאות" - גלובס (globes.co.il).
²¹ הטבות לעובדים
²² פרויקט משותף ומיוחד של Onelife (גוף תקשורת שמקדם נשים ואימפקט חברתי) - סרטון.
²³ GRI: 401-3

ניהול הון אנושי | שימור העובדים ורווחתם | סביבת עבודה בטוחה ותומכת | בטיחות ובריאות במקום העבודה | גיוון שוויון הזדמנויות והכלה | תגמול עובדים | מחבורות העובדים ותקשורת פנים-ארגונית



שימור עובדים ורווחתם - המשך

מחויבים לשיפור הרווחה הכלכלית

- AIG מציעה תמיכה לשיפור הרווחה הכלכלית של עובדיה, כגון:
- עצות ומשאבים לניהול פיננסי אישי ומשפחתי.
- הלוואות ומקדמות בתנאים נוחים ובמיוחד באירועי חיים משמעותיים - חתונות וכדו'.
- גישה לשירותים חברתיים.
- הנחות לעובדים בביטוחי נסיעות לחו"ל, ביטוחי בריאות קולקטיביים.
- קרן השתלמות בדמי ניהול שנתיים נמוכים.
- קרן סיוע למתן סיוע במצבי משבר, לרבות מצבי חירום משפחתיים או רפואיים.
- סבסוד קייטנות לילדי העובדים.
- סבסוד ארוחות צהריים (סיבוס) יומיות ושוברים בחגים.

חינוך פנסיוני

- AIG מקפידה על תנאי פרישה הוגנים לעובדיה ומספקת הגנה מקיפה על סיכונים פיננסיים, תמיכה וייעוץ לתכנון פנסיוני. החברה רואה בחסכון הפנסיוני רכיב מרכזי ומהותי במערך השכר וההטבות של עובדיה.
- החברה מממנת לעובדים מגילאי 45 ומעלה, שירותי **Outplacement** - ליווי אישי של מספר מפגשים המספקים יעוץ והכוונה תעסוקתית, ליווי בעריכת קורות חיים, לינקדאין, הכנה לראיונות והכוונה למשרות רלוונטיות.
- על ידי מענה יעיל לצרכים הקריטיים הללו, AIG שואפת ליצור סביבה תומכת ומכילה המקדמת את הרווחה הכוללת של העובדים:

1. הגברת המודעות לחיסכון פנסיוני: AIG מספקת הרצאות, דפי מידע ומפגשי מידע, כדי ללמד את העובדים על המשמעות של חיסכון לפנסיה. בשיתוף עם חברת ייעוץ פנסיוני. החברה פיתחה סרטון המאפשר לעובדים לגשת ולנהל את הנתונים הפנסיוניים האישיים שלהם. מידע רב ערך זה כולל פרטים כגון נכסי פנסיה שנצברו, כיסויים ביטוחיים ועלויות, תחזיות פנסיה ועוד. כדי להבטיח חוויה מותאמת אישית, הוטמעה גישה חדשנית בשיתוף עם סוכנות ההסדר מבטח סימון הטמיעה, הפקת סרטון ייחודי לכל עובד וקבלת משוב מהעובדים.
2. ייעוץ לתכנון פנסיוני: העובדים מקבלים הדרכה וייעוץ בנושא תכנון פנסיוני כדי לעזור להם לקבל החלטות מושכלות לגבי רווחתם הכלכלית העתידית.

מייצרים חוויות טוב יותר

- AIG מייחסת חשיבות לפנאי וחוויות מהנות לעובדיה מתוך רצון לייצר מחבורות וסביבת עבודה נעימה ופיתחה מספר יוזמות, ביניהן:
- תקציב רווחה לכל אגף המאפשר פעילויות פנאי מגבשות מותאמות הנותנות מענה להעדפות העובדים
- ארגון טיולים למשפחות העובדים - "משפחה מטיילת"
- הקמת הרכב מוזיקלי (להקת חברה)
- ארגון מופעים ואירועי בידור מהנים להנאת העובדים
- חופשות בארץ ובחו"ל - כולל סבסוד לבני משפחה
- אירועי חברה וימי כיף לעובדים ובני משפחותיהם
- ציון חגים וימים מיוחדים- מתנות פעמיים בשנה, אירועים בחברה
- ליווי העובד בציון אירועים אישיים: ימי הולדת, בר מצווה, חתונה, סיום תיכון, כיתה א', ימי אבל



מחויבים ליצירת סביבת עבודה בטוחה ותומכת

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

- 1. אחריות ניהולית:** למנהלים אחריות למניעת הטרדה מינית באופן אקטיבי ואפקטיבי. המנהלים מקבלים הדרכה ספציפית ומצופים להוביל יצירת סביבת עבודה מכבדת באמצעות דוגמא אישית בין השאר.
- 2. קוד אתי מבוסס ערכים:** קיים קוד אתי מקיף הקובע כללי התנהגות ונהלים ברורים לעובדים. כמו כן, החברה גיבשה הנחיות מפורטות וכללי התנהגות המפורטים בהסכם הקיבוצי. מסמכים אלו משמשים נקודת התייחסות לעובדים, ומספקים סטנדרטים של התנהגות מקובלת בחברה. הקוד אתי מוטמע בקרב העובדים ומטפח תרבות של כבוד, הכלה ואפס סובלנות להטרדה ואפליה. במקרה של חריגה בהתנהגות נדרש לדווח על כך למנג'נרים רשמיים לצורך טיפול ומניעה (מפורטים מטה). בתקופת הדיווח נבחנו מקרים בודדים של אפליה, אשר טופלו בהתאם לכללים שנקבעו²⁴.
- 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 החברה 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.

4. מדיניות דלת פתוחה ותקשורת שוטפת: מחויבות למניעת כל חריגה מהקוד האתי באמצעות מדיניות דלת פתוחה וטיפול ערוצי תקשורת שוטפים עם עובדים ומנהלים. תקשורת זו כוללת מתן עדכונים על מדיניות, מנגנוני דיווח ומשאבים זמינים כדי לטפל בכל חששות שעלולים להתעורר, לרבות אפשרות לדיווח אנונימי. כמו כן, הטמעת תוכנית לטיפול יעיל בתלונות עובדים הכוללת אפשרות לפנות למנהל/ת יחסי העבודה ו/או במידת הצורך לפנות או לערב את סמנכ"ל משאבי אנוש או ממונה ציות ואכיפה²⁵.

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

²⁴ GRI: 406-1
²⁵ GRI: 2-26

מחויבים לקידום בטיחות ובריאות במקום העבודה

בטיחות בעבודה

AIG נוקטת באמצעים לקידום ושמירה על הבטיחות במקום העבודה, תוך יצירת סביבה המטפחת את הרווחה הכללית ושביעות רצון העובדים וקידום תרבות עבודה חיובית ופרודוקטיבית. אמצעים אלה כוללים:

דואגים לבריאות העובדים שלנו

AIG דואגת לבריאותם של עובדיה, מתוך הכרה בהשפעה החיובית שיש לה הן על רווחת הפרט והן על הביצועים הארגוניים הכוללים. להלן האמצעים שנקטו:

- ביטוח בריאות קולקטיבי מסובסד לעובדים ובני משפחותיהם²⁹.
- מימון בדיקות סקר למדידת משקל, לחץ דם, כולסטרול וסמני בריאות נוספים, ומגיל 40 מימון אחת לשנתיים לכל העובדים.
- עידוד לביצוע בדיקות בריאות קבועות, תוך שימת דגש נוסף על החשיבות של רווחה אישית.
- סרטן השד - בדיקות רופאים כירורגים במשרדי החברה.
- בדיקות ראייה במשרדי החברה.
- מגוון הרצאות - לדוגמה, פגישה במהלך חודש המודעות לסרטן ב-AIG עם אדם שהחלים ממחלת הסרטן שסיפר על חוויותיו.
- גישה למשאבים ותמיכה מקצועית לרווחתם הנפשית של עובדיה לרבות שירותים פסיכולוגיים, תוכניות הכשרה וסבסוד לטיפולים נלווים.
- אפליקציית תמיכה נפשית לעובדים, המאפשרת להם לקבל תגובות רגשיות ודיסקרטיות בשעות מוגדרות.
- הרצאות בנושא בריאות.

מעודדים אורח חיים בריא

- אימוני כושר בהנחיית מדריך מקצועי במשרדי החברה.
- סיבסוד עלות ההשתתפות לעובדי החברה במרתונים ובמרוצים.
- פעילויות ספורט מגבשות - ארגון ימי ספורט, קבוצות ספורט והצעת אימונים קבוצתיים.
- עידוד שימוש בחדר המדרגות בבניין על ידי הוספת שילוט ושלבים ממוספרים בדרך לצעד ה-100.
- קורסים להפחתת משקל ועישון.

מעודדים אורח חיים בריא

AIG שואפת לקדם תרבות של נהיגה בטוחה בקרב עובדיה, הפחתת הסיכון לתאונות ויצירת סביבת עבודה בטוחה יותר. על מנת לקדם ולשמר את הבטיחות בדרכים של עובדיה החברה נוקטת במספר פעילויות הכוללות:

1. פיתוח תכנית עבודה הכוללת מדדים ויעדים מרכזיים הנוגעים לבטיחות בדרכים. תוכנית זו משמשת מפת דרכים ליישום אמצעי בטיחות ומעקב אחר ההתקדמות.
2. מיפוי מצב הבטיחות ברכבי החברה לרבות רכבי ליסינג באמצעות ניטור תאונות, קנסות וכמעט תאונות. המיפוי מזהה נקודות לשיפור ומאפשר מניעה באמצעות התערבויות ממוקדות.
3. ביצוע הכשרות עיוניות ו/או מעשיות בנושאי בטיחות בדרכים לעובדי החברה המחזיקים ברכב חברה, ולבן משפחה אחד של עובד החברה, לפחות אחת לשנתיים. הדרכות אלו מציידות את העובדים בידע ובכישורים הדרושים כדי לנווט בדרכים בצורה בטוחה.
4. תקשורת שוטפת עם העובדים לגבי בטיחות בדרכים הכוללת עדכונים והמלצות לאופן ההתנהלות.

²⁶ GRI: 2-23, 2-24

²⁷ GRI: 403-7

²⁸ GRI: 403-5

²⁹ ביטוח בריאות קולקטיבי לעובדים ובני משפחותיהם.

מחויבים לגיוון, שוויון הזדמנויות והכלה^{30,31}



11%
אוכלוסיות מגוונות
מכלל עובדי החברה



57%
שיעור הנשים בקרב
עובדי החברה

גיוון והכלה הם עקרונות ליבה של AIG מכבדת ומקדמת³². החברה מחויבת ליצירת סביבת עבודה מגוונת בעובדים ממגזרים שונים המביאים נקודות מבט שונות ומעשירים את השיח המקצועי בחברה. הגיוון מקדם העסקה של עובדים ממגזרים בתת ייצוג בשוק העבודה והחברה מחויבת לשלבם באופן מלא והוגן. AIG מכירה בכך שמקום עבודה מגוון ומכיל מטפח חדשנות, יצירתיות ומחזק את החוסן העסקי הכולל של החברה. יתרה מכך, לקידום הגיוון בתוך הארגון יש השלכות חיוביות על הקהילה הרחבה יותר ועל בעלי העניין של החברה. עקרונות אלה מוצגים בפרק זה, ומדגישים את המחויבות של AIG לטפח סביבה מגוונת ומכילה.

יוזמות גיוון והכלה לעובדים

- כדי לקיים את מחויבותה לגיוון, שוויון, הזדמנויות והכלה, החברה יזמה פעילויות המותאמות לצרכים המגוונים של עובדיה. יוזמות אלו כוללות:
 - 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. דוגמאות לקבוצות הללו - לנשים במגזר החרדי, משפחות צעירות ב-AIG ו"קבוצה שווה" לנשים.
 - ארגון חופשות ייעודיות למגזר החרדי, או מחזור ייעודי עבור עובדים שומרי מסורת העונה ומותאם לצרכיהם במסגרת הנופש הכולל של החברה.
 - קיום אירועים המותאמים למגזר מסוים וצרכיו, כגון אירוח מסיבת פורים בלעדית לעובדות חרדיות.
 - סדנאות ייעודיות לקידום אוכלוסיות למשל סדנאות העצמת נשים ושיפור מיומנויות תקשורת שתוכננו במיוחד עבור נשים השואפות לטפס בסולם הקריירה.
 - מגוון קורסים ייעודיים לאוכלוסיות השונות להמשך פיתוח הכישורים והידע של העובדים.
 - התאמת שעות עבודה לאמהות, לסטודנטים או לעובדים בעלי צרכים מיוחדים שלהם או של בני משפחותיהם.
 - פניה יזומה של החברה לעמותות שמסייעות בגיוס אוכלוסיות מגוונות- נשים, חרדים, ערבים, בעלי מוגבלות³³, עובדים מבוגרים.

גיוס עובדים מגוון יותר, שיווינוי יותר, טוב יותר

AIG שואפת לכוח אדם מגוון המשקף את המגוון הקיים באוכלוסייה הרחבה יותר. 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.

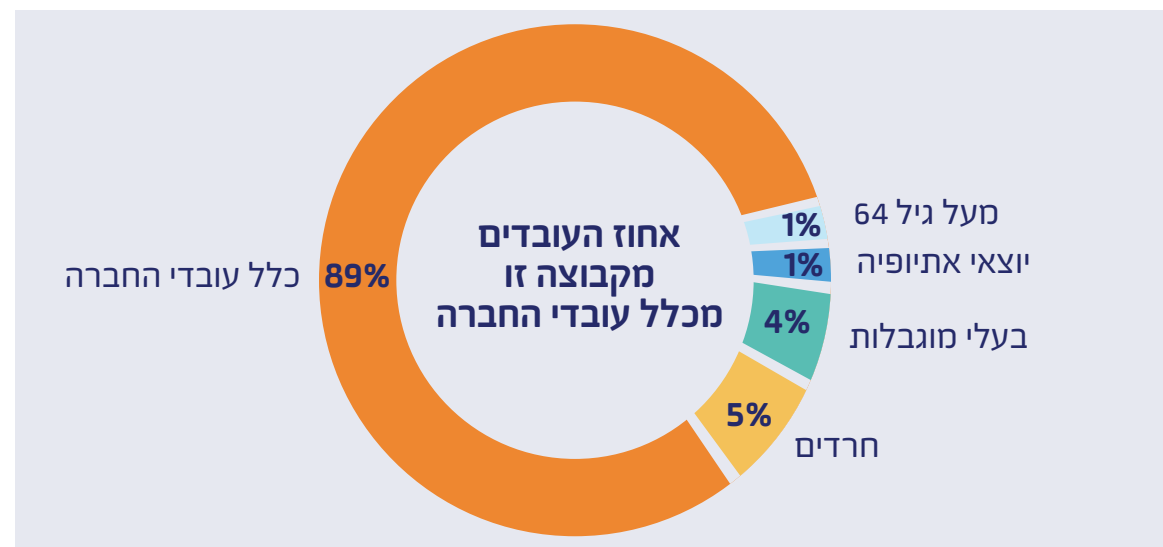
דוגמאות לנקודות מפתח בגיוס:

- עמידה בדרישות החוק:** מדיניות ונהלי הגיוס של AIG תואמים את הדרישות המשפטיות הקשורות לשילוב אנשים עם מוגבלות ושוויון הזדמנויות תעסוקה. הארגון מקפיד על עמידה בחוקים ובתקנות הרלוונטיים לקידום תהליך גיוס הוגן ומכיל.
- קידום גיוון:** חיפוש פעיל של מקורות גיוס המייצגים קבוצות ספציפיות. החברה הגדירה תפקיד ואחריות של נציג משאבי אנוש ייעודי שהוסמך לקדם גיוס מגוון. בנוסף, AIG יצרה שיתופי פעולה עם ארגונים עסקיים ועמותות המתמחים בגיוס והשמה של אוכלוסיות בתת ייצוג בתעסוקה, כגון ערבים, חרדים, אנשים עם מוגבלות, אנשים מעל גיל 60, יוצאי העדה האתיופית, עולים חדשים ועוד. הגיוס המגוון בא לידי ביטוי גם בפרסומי החברה ובכך מחזק את תהליך הגיוס המגוון.
- מדיניות גיוס:** הארגון מבצע התאמות סבירות לאורך תהליך הגיוס, המיון, הקליטה והשילוב תוך התייחסות לקבוצות למגדר, גיל ומוצא לכלל העובדים המגויסים לרבות בעלי מוגבלויות. מדיניות זו מבטיחה שמועמדים עם מוגבלות יקבלו הזדמנות שווה והוגנת. עקרון שוויון ההזדמנויות מקודם על ידי הקפדה על

הקו המנחה לפיו יש לקדם מועמדים עם מוגבלות ולספק להם הזדמנויות תעסוקה כל עוד מוגבלותם אינה פוגעת בביצוע העבודה. תהליך המיון של AIG מתמקד בהערכת מועמדים בהתבסס על כישוריהם ויכולותיהם ולא על פי מוגבלויותיהם.

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. התוכנית מכוונת לתמוך באינטגרציה ובצמיחה המקצועית של אנשים מאוכלוסיות אלו בתוך AIG, תוך טיפוח כוח עבודה מכיל ומגוון יותר.



³⁰ GRI: 405-1

³¹ GRI: 405-1

³² GRI: 3-3

³³ על פי הגדרת "הפורום הישראלי לגיוון בתעסוקה", אוכלוסיות אלו כוללות בעיקר את בני החברה החרדית, המגזר הערבי, קהילת יוצאי אתיופיה ואנשים עם מוגבלות.

תגמול עובדים³⁴

תקשורת פנים-ארגונית מתקדמת, מחוברת וטובה יותר

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

- הסכם קיבוצי³⁵:** זכויותיהם ותנאיהם של מרבית מעובדי AIG מעוגנים במסגרת הסכם קיבוצי, המקדם צמצום פערים ומסייע ליצירת יחסי אמון בין החברה לעובדים.
- הבטחת שכר מינימום:** על פי ההסכם הקיבוצי החל מיום 1.10.2022, עובדים קיימים וחדשים, שתפקידיהם אינם נכללים במודלי התמריצים, זכאים לשכר מינימום חודשי ברוטו בסך 6,500 ש"ח למשרה מלאה, ללא קשר למין או המגזר אליו משתייך העובד. שכר זה מבטא **תוספת של 23%** ביחס לשכר המינימום על פי חוק במדינת ישראל, המבטיח הכנסה הוגנת ועקבית לעובדים. להרחבה אודות שכר בארגון³⁶ ניתן למצוא בדוח שכר שווה לעובדת ולעובד לשנת 2022³⁷.
- 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. פירוט נוסף מופיע בפרק ממשל תאגידי בחלק על מדיניות תגמול עובדים.

מחויבים לטיפוח מערכות יחסים פתוחות ובונות

הנהלת AIG מחויבת לטפח מערכות יחסים פתוחות ובונות אמון עם העובדים³⁸. קיים דיאלוג מתמשך לטיפול בנושאים השונים שעולים מעת לעת המייצר סביבת עבודה המקדמת הצלחה. AIG מכירה בחשיבות של מחבורות העובדים ותקשורת פנים ארגונית שקופה ומשקיעה מאמצים רבים בפיתוח היבטים אלו.

מחויבים להקשבה ותקשורת שקופה

AIG מקדמת תקשורת שקופה בתוך הארגון - מבצעת סקרי עובדים באמצעות חברה חיצונית, מעדכנת את העובדים בעניינים חשובים ומזמינה אותם להשתתף בתהליכי קבלת ההחלטות. הסקר מתבצע בתדירות של אחת לחצי שנה. הסקרים אוספים משובים ומספקים תובנות לגבי שביעות רצון העובדים ומעורבותם. ממצאי הסקר מפורסמים בפלטפורמות שונות בתוך הארגון בצורה שקופה המקדמת תקשורת פתוחה. הסקרים מובילים לפרויקטים לשיפור באגף ולהתייחסות פרקטית מצד המנהלים. ממוצע הסקר שנערך בתחילת שנת 2024 עבור שנת 2023, היה גבוה במיוחד עם אחוז מענה כמעט מלא - 95% עובדים. הממצאים העיקריים שבלטו לטובה בסקר זה הם: מחבורות גבוהה של העובדים והזדהות עם מטרות החברה, שירות ללקוחות וגאווה באופן בו התנהלה החברה בתקופת המלחמה. בנוסף, ניכרת שביעות רצון גבוהה בקרב העובדים בנוגע לגמישות שעות העבודה והתאמה למצב המלחמה לצד יציבות שהתבטאה בשגרה ובטחון תעסוקתי ואף אי פגיעה בבונוס שנתי ובעדכוני השכר.



95%

מעובדי החברה השתתפו בסקר

החברה השיקה מערכת לתקשור פנים ארגונית Connecteam המשמשת כאמצעי מרכזי לשיתוף מסרים בתוך החברה. מטרת האפליקציה היא תקשורת פנים ארגונית דו כיוונית - תקשור ומידע המגיע מהחברה וממנהליה אל העובדים וכן היזון חוזר מהעובדים אשר יכולים להגיב, לשתף, להשפיע ולהיות שותפים פעילים לנעשה בחברה.

בנוסף משתמשת החברה בדוא"ל וקבוצות וואצאפ 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.

מערכות לניהול ידע פנימי ולהכשרות עובדים

AIG הטמיעה מערכת ניהול ידע פנימי ומערכת להכשרות עובדים. העובדים נכנסו למערכות למעלה מ 280,000 פעם בשנת 2023, גידול משמעותי בהשוואה לשנת 2022 כ-100,000 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 2023 כ-60 תדרכים והוקמו כ-200 פריטי ידע חדשים. כמו כן התקבלו כ-60 משובי השלמה לקורסים וסדנאות שונות. נערכו כ-600 מבחני ידע חודשיים, שתרמו ללמידה ולפיתוח מתמשכים של העובדים³⁹.

³⁴ GRI: 2-19

³⁵ GRI: 2-30

³⁶ GRI: 405-2

³⁷ דוח פומבי לשנת 2022

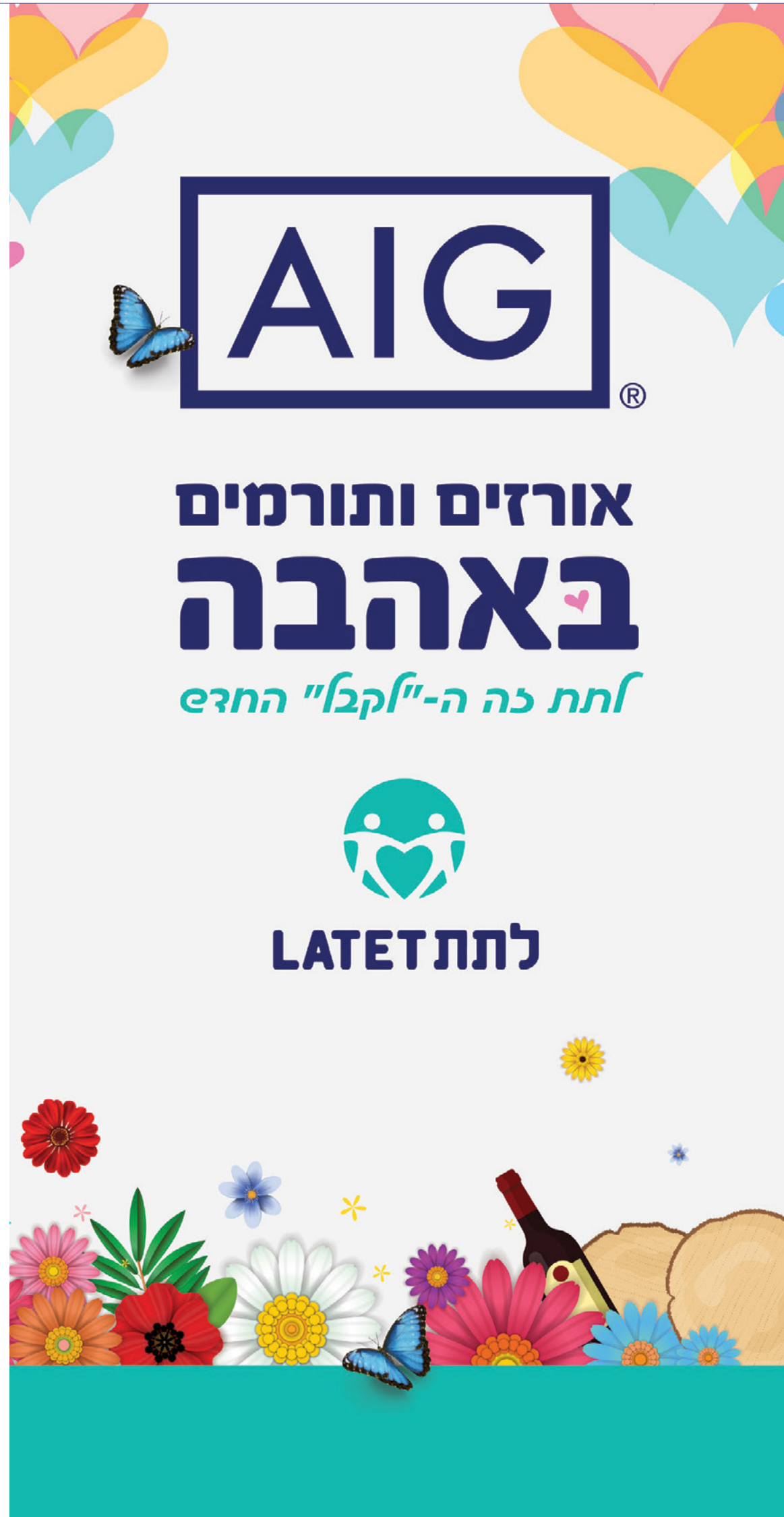
חוק שכר שווה לעובדת ולעובד.

³⁸ GRI: 2-16

³⁹ GRI: 404-1

עושים את זה טוב יותר לקהילה





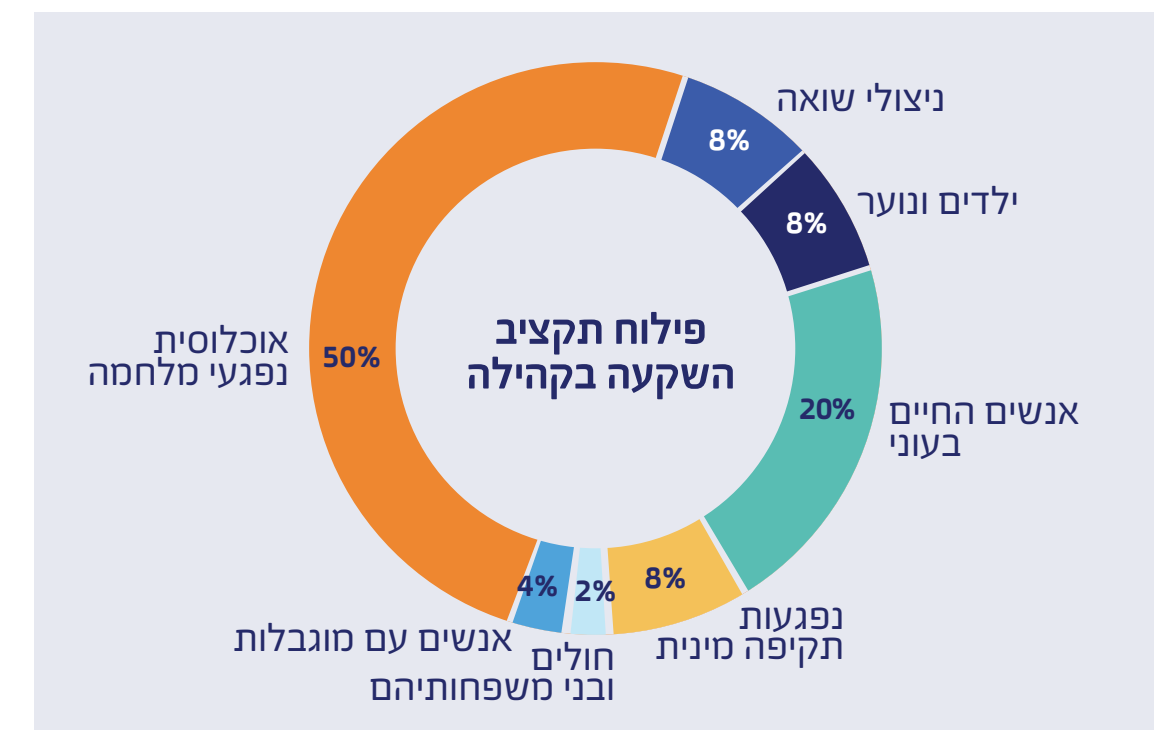
מעורבות חברתית ב-AIG

- אחריות חברתית ב AIG - "אנשים שרואים אנשים"
- 1406 שעות התנדבות
- תקציב השקעה בקהילה - 5 מיליון ₪

AIG מכירה בערך ההשפעה של פעילות בקהילה על שביעות רצון העובדים, ואף על הביצועים העסקיים. החברה פועלת בקהילה ומטפחת קשרים מתמשכים עם מקומות התנדבות וארגונים שותפים ומקדישה משאבים לתמיכה ביוזמות אלו. הפעילויות כוללות תכנון, הקצאת תקציב, חומרי התנדבות וסיוע לארגונים המקבלים את המתנדבים. החברה מכוונת את פעילותה בקהילה בחיבור לליבה העסקית של AIG מתוך עקרון הערך המשותף, ומקדמת יוזמות המתאימות ליעדים הארגוניים⁴⁰.

מקדמים קהילה ישראלית חזקה יותר, מלוכדת יותר, טובה יותר⁴⁰

פילוח תקציב השקעה בקהילה



פילוח תקציב השקעה בקהילה

המחויבות של AIG לאחריות חברתית באה לידי ביטוי בקמפינים משפיעים המחברים לתמה של החברה - "אחריות חברתית ב-AIG - שותפים לעולם בטוח". שני מסעות פרסום בולטים המגלמים את ערכי הליבה של AIG הם:

1. **"נשים שעושות את זה טוב יותר"**: מטרת הקמפיין להאיר את ההישגים של נשים מנהיגות במגזרים שונים על ידי שיתוף בסיפורים מעוררי השראה. הקמפיין מקדם שוויון מגדרי, גיוון והכלה, שהם חלק בלתי נפרד מערכי הליבה של AIG.
2. **"לאנשים שעושים את ישראל טובה יותר"**: הקמפיין הושק לרגל 75 שנים למדינת ישראל ומטרתו היתה להציג 75 אנשים שתרכו תרומה משמעותית למדינה. הקמפיין מקדם את הקשר הישראלי של AIG, הוקרת המצוינות והעשייה המחברים לערכי הליבה של החברה.

<p>בזכותכם התלמידים יעשו את זה טוב יותר</p> <p>עובדי החברה תורמים ילקוטים או ציוד בית ספרי. עבור כל תיק שעובד תורם החברה תורמת תיק נוסף</p>	<p>ט"ו בשבט עם עמותת עציץ טרי</p> <p>המעסיקה אנשים עם מוגבלות שכלית והתפתחותית</p>	<p>עובדי החברה ואור ירוק הסברה ומועדות לנהיגה בטוחה - 0% אלכוהול; הורה מעשיר לתלמידי גן ויסודי - נסיעה וחציה בטוחה; פעילות בנושא זהירות בדרכים במחלקת ילדים בבית חולים</p>	<p>תרומת שקיות ואריזת סלי מזון</p> <p>למשפחות מעוטות יכולת</p>	<p>יום מעשים טובים</p> <p>שזירת פרחים עם קשישים; הכנת מארזים עבור מאושפזים בביה"ח; שיפוץ בית לחיילים; איסוף מצרכים ואריזת סלי מזון למשפחות מעוטות יכולת</p>	<p>עמותת יוזמות עתיד</p> <p>העצמה כלכלית של נשים מקבוצת שוליים</p>	<p>נוער בני עקיבא בגבעת שמואל</p> <p>פיתוח מוצר ייחודי לצמצום תאונות הדרכים.</p>	<p>עמותת יוניסטרים בנים ובנות בפריפריה</p> <p>העצמה על ידי מתן הזדמנויות חינוכיות ויוזמות</p>
--	---	---	---	--	---	---	--

⁴⁰ GRI: 413-1

⁴¹ לתרומת תיקים גם ערך סביבתי על ידי קידום קיימות והפחתת הפסולת. להרחבה על עמותות יוזמות עתיד: המפגש המרגש בין בכירי המשק ליוזמות בבת ים ויפו - גלובס (globes.co.il).



עושים את זה טוב יותר לסביבה

טביעת הרגל הפחמנית של החברה ההתחייבות של AIG הגלובלית לאיפוס פליטות⁴³

AIG⁴² הגלובלית קבעה יעדים אסטרטגיים בתחום הסביבתי:

- איפוס פליטות גזי חממה (NET-ZERO) בכל פעילויות החיתום וההשקעה עד 2050 או קודם לכן.
- מעבר ל-100% אנרגיות מתחדשות עבור פעילות AIG עד 2030 או קודם.
- אימוץ יעדי הפחתת פליטות מבוססי מדע (SBT - SCIENCE BASED TARGETS) התורמים לעמידה ביעדים המפורטים בהסכם פריז.

AIG מודעת לאתגרים הסביבתיים בתקופה זו ושואפת להפחית את השפעתה הישירה על הסביבה, על ידי שימוש בחומרים ומשאבים בצורה יעילה. לחברה יש השפעה על מחזיקי העניין ופועלת לקדם מוצרים עם השפעה סביבתית שלילית פחותה. בנוסף, לחברה יש השפעה על הסביבה בתיק ההשקעות ותיק החיתום שהיא מנהלת. היבט נוסף הוא משבר האקלים והשפעתו על החברה מבחינת החשיפה לסיכונים בפעילותה. כחלק ממסע ESG החברה מתמודדת עם האתגרים הסביבתיים ומתכוונת לפתח את הפעילות בנושא. פיתוח מדיניות ויעדים אסטרטגיים יהיו בהלימה לאסטרטגיה הסביבתית שפרסמה AIG העולמית ובהתאמה לנעשה בחברה בישראל.

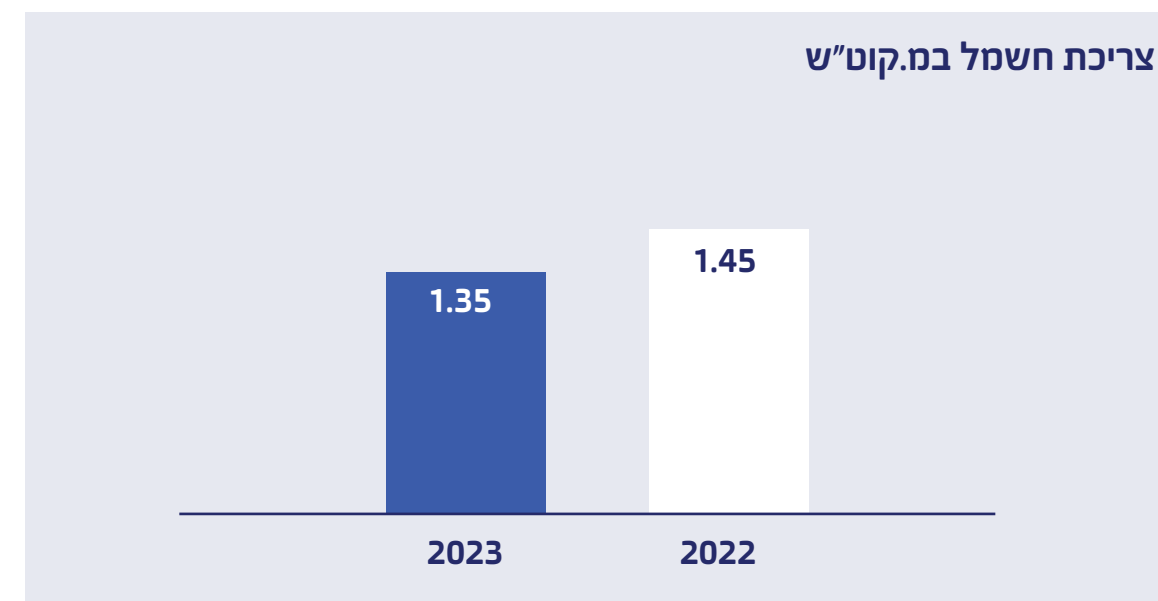
מרבית צריכת האנרגיה של החברה נובעת מפעילות תפעולית משרדית של החברה בפתח תקווה. הפעילות המשרדית מתאפיינת בשימוש במיזוג אויר, תאורה, מחשבים ומוצרי חשמל, מים, צי רכב וציוד משרדי. אומנם לא מדובר בפעילות יצרנית, אך היא בעלת השפעה על הסביבה. ההשפעה באה לידי ביטוי בזיהום אויר, פסולת (נייר, פלסטיק, אלקטרוניקה)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

⁴² קונצרן AIG העולמי החל למדוד את טביעת הרגל הפחמנית שלו מאז שנת 2019. החברה יזמה את תהליך המדידה ב-2022 כדי לקבוע קו בסיס מקומי לפליטת פחמן. להרחבה על המדיניות הגלובלית שנקבעה על ידי AIG Global.
⁴³ לדוח ESG של קונצרן AIG העולמי (פרק סביבה עמודים 41-26).
⁴⁴ 2,935 ליטר סולר ו-139,542 ליטר בנזין.
⁴⁵ GRI: 3-3, 302-1, 302-2, 302-3, 302-4.

אנו נמצאים בשלב בנייה וגיבוש של המדיניות בנושא איכות הסביבה על מנת לסייע בצמצום הנזקים הסביבתיים המוליקים לשינויי האקלים. הנתונים המקומיים בנוגע לתצרוכת דלק וחשמל - מדווחים ל-AIG הגלובלית. AIG הגלובלית מודדת את טביעת הרגל הפחמנית, לפי המתודולוגיה המקובלת המפורטת ב-GREENHOUSE GAS PROTOCOL. החישוב מתבסס על פליטות גזי חממה במכלול 1 (פליטות ישירות) ומכלול 2 (פליטות עקיפות) וכולל:

מכלול 1	שריפת דלקים על ידי צי הרכב של החברה.
מכלול 2	הפליטות מצריכת החשמל של החברה (לא כולל צ'ילרים). AIG כעת מודדת את פליטות מכלול 2 על פי גישת מיקום (Location-based).

צריכת החשמל במשרדי החברה
בשנת 2022, צריכת החשמל הכוללת עמדה על 1.45 מ.קוט"ש. בשנת 2023 צריכת החשמל עמדה על 1.35 מ. קוט"ש, ירידה של כ-7% בצריכת החשמל השנתית.



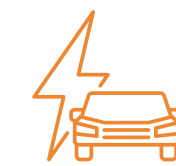
צריכת דלק
בשנת 2022, צריכת הדלק הכוללת של רכבי החברה בישראל לסולר ולבנזין עמדה על 142,477⁴⁴ ליטר. מדובר בעליה ביחס לשנת 2021, אותה ניתן לייחס לחזרה לשגרת הטרם-מגיפה, שהובילה לצריכת דלק מוגברת. בשנת 2023 חלה עליה נוספת בצריכת הדלק ל 161,774 עקב הגדלת צי כלי הרכב בחברה. למרות נתון זה, החברה הצליחה להפחית ב 25% את כמות צי הרכב השכור שלה בהשוואה לתקופה שלפני הקורונה, ועד כה הצליחה לשמור על כמות צי הרכב בצורה יציבה. החברה קבעה יעדים למעבר לרכבים חשמליים והיברידיים⁴⁵ כשיעור מתוך סך צי הרכב.





היוזמות הסביבתיות שלנו

- 39% רכבים חשמליים והיברידיים
- AIG "משרד ללא נייר"
- מוצרי ביטוח ירוקים
- מעבר לכלים חד פעמים מתכלים 100%
- כיבוי אוטומטי של תאורה ומיזוג



אספקת רכבים היברידיים וחשמליים



הנהגת "משרד ללא נייר"



כיבוי אוטומטי של אורות ומזגנים אחרי שעות עבודה



משלוח מסמכים ללקוחות באופן דיגיטלי או באזור האישי

מחויבים לקידום והטמעת התנהגות אחראית ומקיימת במשרדים
 AIG מקדמת התנהלות סביבתית אחראית ומקדמת פרקטיקות⁴⁶ בנות קיימא למזעור טביעת הרגל הסביבתית שלה.

משרד ללא נייר⁴⁷

כחברת ביטוח ישירה, אנו פועלים כבר למעלה מעשור לצמצם את השימוש בנייר ולהסב את 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 זמינים לשימוש הלקוח בכל עת וזמן ובדיו מצוי כל המידע החיוני. באופן זה פוחתת ההסתמכות בהדפסות נייר, פוחתת פסולת הנייר והדבר מסייע לשמירה על הסביבה. 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. יוזמה זו הביאה להפחתה משמעותית בהיקף הנייר הנשלח לגריסה ומחזור.

סוג הפסולת (טון)	2023	2022	2021
סה"כ פסולת נייר שהועברה למחזור	13.50	17.55	22.68
סה"כ פסולת אלקטרונית שהועברה למחזור / שימוש חוזר	0.87	1.89	2.34

מחויבים לקידום והטמעת התנהגות אחראית ומקיימת במשרדים⁴⁸

AIG מציעה מוצרי ביטוח ירוקים המקדמים התנהלות סביבתית אחראית ובת קיימא בקרב לקוחותיה. לדוגמה ביטוח ייחודי לרכב חשמלי, כפי שמתואר בפרק על איכות וחדשנות במוצרים ובשירותים של AIG. בכוננת החברה לפתח מוצרים נוספים.

מעבר לאחסון ושימוש בענן⁴⁹

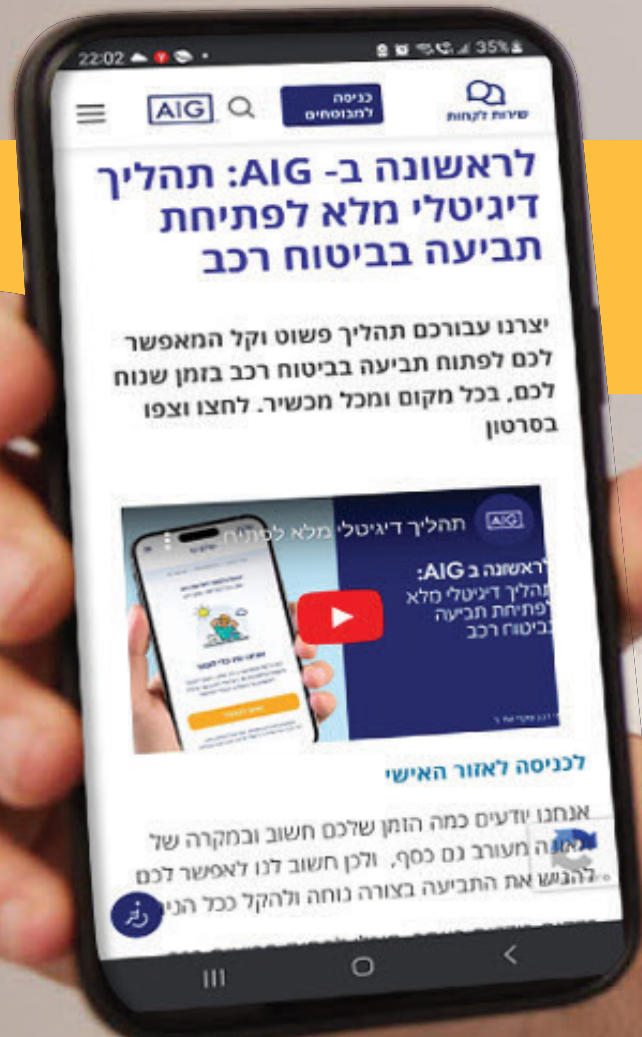
כחלק ממהלך החדשנות והדיגיטציה האסטרטגית של החברה, מחלקת ה-IT בחברה נמצאת בתהליך בחינת מעבר לטכנולוגית ענן לאחסון כלל המידע (AWS AMAZON WEB SERVICES). ההערכה כוללת העברת תשתית, ואפליקציות של מחלקת ה-IT לשירותים מבוססי ענן שמסופקים על ידי AWS. מעבר זה מציע יתרונות רבים, ביניהם גמישות, אבטחה משופרת והשפעה סביבתית חיובית. יש לציין כי AWS התחייבה להשיג 100% שימוש באנרגיה מתחדשת עד 2030, ולצמצם עוד יותר את טביעת הרגל הסביבתית שלה. למעבר הזה תהיה משמעות מהותית בהפחתת טביעת הרגל הפחמנית של החברה. תהליך הניתוח וההערכה החל בחברה בשנת 2022, והפרויקט מיועד ליישום בין השנים 2025 ו-2028. ציר זמן זה מאפשר אימות מקיף של ההחלטה לעבור לענן AWS ובעקבות כך לסגור את מרכז הנתונים הקיים.

⁴⁶ GRI: 3-3, 306-1, 306-2
⁴⁷ בדוח הנוכחי מדידת צריכת הנייר נמדדת בליטרים במקום במשקל בשל אי זמינות נתוני השקילה. AIG עוסקת באופן פעיל בשיפור מתודולוגיות איסוף נתונים עבור דוחות עתידיים.
⁴⁸ GRI: 3-3, 308-1, 204
⁴⁹ GRI: 3-3, 302-5

אבטחת סייבר ופרטיות המידע | תהליך אסטרטגי בדיגיטציה | חדשנות ומובילות דיגיטלית



עושים את זה טוב יותר בחדשנות ומובילות דיגיטלית



אבטחת מידע והגנת הפרטיות

ניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע

על מנת לנהל סיכוני סייבר, פרטיות ואבטחת מידע, AIG פיתחה מערך אבטחת מידע (=מדיניות, מתודולוגיה ונהלים) להגנה חזקה באמצעות במערכות 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 והרשות לגורמים מורשים הן בתוך החברה והן מחוצה לה, בהתאם לצורך.

החברה מנהלת את סיכון אבטחת המידע בהתאם למדיניות הגנת סייבר, שמטרתה למנוע פרצות ולהגן על המידע ועל מערכות המידע. המדיניות מתעדכנת בהתאם להתפתחויות טכנולוגיות ובהתאם לאיומים עדכניים בעולם האינטרנט בכלל ובעולמות הפיננסיים בפרט.

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

החברה מיישמת את כל דרישות הרגולציה שמפורסמות בנושא בנוסף להנחיות המקצועיות של AIG הגלובלית. כחברה גלובלית, AIG עומדת בסטנדרטים מתקדמים ומבוקרת על ידי גורמים בינלאומיים. החברה מבטחת תחת מטריות ההגנה נגד מתקפת סייבר של AIG הגלובלית. החברה מבצעת מבדקי חוסן קשיחים וסריקות אבטחה מסוגים שונים, עורכת סקירות שוטפות של מערכות, תהליכים, ספקים ושותפים כדי לזהות נקודות תורפה ולמזער את משטחי ההתקפה והחשיפה לסיכונים. גישה פרואקטיבית זו מסייעת לשפר את עמדת האבטחה הכוללת של החברה.

החברה מיישמת מתודולוגיות הגנה מתקדמות כגון ZERO TRUST הגנה רב שכבתית במסגרתה מוטמעות ומתחזקות מערכות הגנת סייבר מגוונות מהמובילות בעולם, וביניהן מערכות הגנה היקפיות, מערכות הגנה ייעודיות ומערכות הגנה למחשוב קצה, מערכות ניטור, בקרה ואכיפה, מערכי תרגול ומודיעין מתקדמים. כמו כן, החברה לוקחת חלק ומשתתפת בפורומים שונים לשיתוף מידע עם מומחים בתחומי סייבר מהארץ ומהעולם.

AIG ישראל חברה במערך הסייבר הלאומי CYBERNET וכן בפורום סייבר של רשות שוק ההון. בנוסף, AIG הגלובלית חברה בארגונים בינלאומיים לשיתוף ידע, כגון: KSAC⁵⁰, NCFTA⁵¹ ו-JCDC⁵². בהיותה חלק מארגונים אלו, מקבלת ומשתפת AIG הגלובלית מידע עדכני על איומי סייבר בכל סניפיו, כולל AIG ישראלו מאפשר לשפר את אמצעי אבטחת הסייבר ולהישאר מעודכנת לגבי ההתפתחויות האחרונות בתחום איומי הסייבר.

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

המערכים הנ"ל מגובים בנהלים מפורטים ובקרה על ביצוע תהליכים ועמידה בדרישות החוק לארגונים פיננסיים, תקני הגנת סייבר מתקדמים, הגנת הפרטיות והסמכות מסחריות כגון דרישות איגוד חברות האשראי (PCI).

החברה מינתה אחראית על תחום הגנת הפרטיות, המוודאה את אכיפתן של הוראות הרגולציה בתחום וכן את הנחיות AIG הגלובלית בנושא. בחברה קיים מערך מוסדר לדיווח אירועי פרטיות. כאשר מתגלים אירועי פרטיות, מתבצע ניתוח תוך הפקת לקחים אירוע. כמו כן מבצעת הדרכות לעובדים לצורך העלאת המודעות וקיום ימי הגנת פרטיות הכוללים משחקים נושאי פרטים בכדי לייצר שותפות מצד העובדים לתהליכי פרטיות בחברה. בנוסף, מתקיים שיתוף פעולה נרחב בין אחראית על הגנת הפרטיות וצוות אבטחת מידע, לצורך ידוא עמידת החברה בתקנות אבטחת המידע, בוצע טיוב תיקי המאגרים בחברה ועדכון הרשות להגנת הפרטיות בשינויים הרלוונטיים הנדרשים לעדכון וכן, ניהול הרשות גישה למאגרי החברה.

כמו כן, וידוא ביצוע סקרי סיכונים ומבדקי חדירות על ידי צוות אבטחת מידע. הסקרים מתבצעים לצורך הערכת רמת הבשלות הארגונית, להתמודדות עם איום לפגיעה בשלמות, סודיות וזמינות המידע בארגון וכן קיום מבדקים הנדרשים לצורך זיהוי וניתוח, הלכה למעשה, של נקודות החולשה באבטחת המידע הארגונית. באשר להעברת מידע לצדדים שלישיים, מתבצעת בחינה של סיכוני אבטחת מידע לפני כל התקשרות, וכן ביצוע סקרים עליהם על מנת לוודא את עמידתם בהוראות החוק.

החברה פועלת בשקיפות מלאה מול לקוחותיה, הבאה לידי ביטוי בין היתר בקיום מדיניות החברה המצויה באתר החברה, וכפועל יוצא מזה גם למתן זכויות ללקוחותיה ועובדיה להם זכאים מתוקף הוראות הגנת הפרטיות.

החברה נמצאת באופן מתמיד במעקב אחר חדשנות ופעילויות המתקיימות בזירה הלאומית והבינלאומית בנושאי הפרטיות, בכדי לעמוד בדרישות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע ברמה המתקדמת והטובה ביותר.

נהלים

AIG הטמיעה פרוטוקולים מחמירים⁵³ כדי להבטיח שמירה על פרטיות ואבטחה, שמירה על האינטרסים של הלקוחות והעובדים כאחד⁵⁴. לצורך כך הגדירה החברה מספר נהלים בתחום סייבר, הגנת הפרטיות, אבטחת מידע, זיהוי לקוח, ועוד. כמו כן, הטמיעה החברה אמצעי אבטחה מוגברים בשל עבודה היברידיית 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 ועוד⁵⁵.



⁵⁰ Knowledge Sharing Centre
⁵¹ National Cyber Forensic and Training Alliance
⁵² Joint Cyber Defense Collaborative | CISA
⁵³ GRI: 2-25
⁵⁴ GRI: 2-24
⁵⁵ אחריות סייבר - טיפים לאנשים שעובדים מהבית | AIG

מחויבים לחדשנות ומובילות דיגיטלית

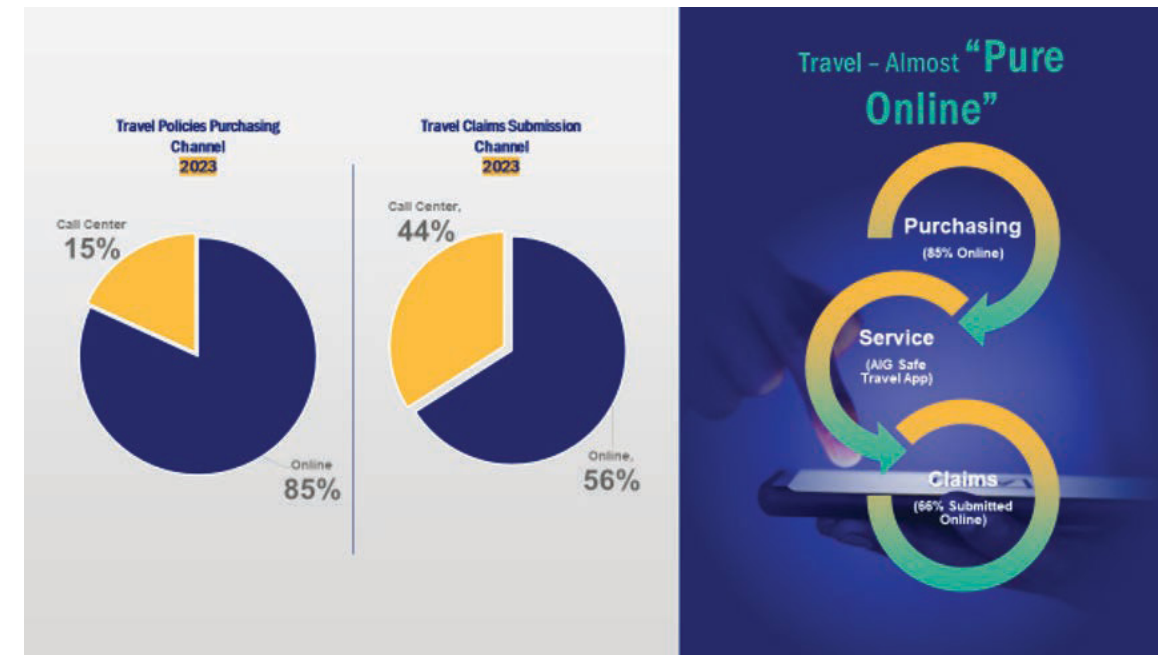
AIG מחויבת לשמור על מובילות טכנולוגית, ומציעה פתרונות יעילים וידידותיים לעובדיה ולקוחותיה. אנו מאמינים שהצרכן של היום רוצה את חופש הבחירה בין לשוחח עם נציג, או לבצע פעולות עצמיות בצורה דיגיטלית. תהליך הדיגיטליזציה שלנו נשען על אופי וערכי החברה, הכוללים פשטות ומיקוד בלקוח שגם בו אנו שואפים להוביל ולחדש.

לצורך שיפור השירות והנגשת השירותים ללקוחות פיתחה החברה מספר אפליקציות, כמו: AIG APP, SAFE TRAVEL לנסיעות לחול ו JUST DRIVE המאפשרת חוספת נהגים צעירים לביטוח הרכב.

החברה מציעה מגוון שירותים עצמיים בקלות ובנוחות באזור האישי וגם באמצעות אפליקציית אזור אישי ייעודית ללקוחות AIG. כגון: תשלום חוב, הורדת מסמכים, פתיחת תביעה ועוד. השיפורים תורמים לגידול מתמיד במדדי השירות העצמי של הלקוחות.

דוגמא לשירותים דיגיטליים שמעניקה החברה היא בתחום הנסיעות לחו"ל.

בנוסף, ממשיכה החברה לשדרג את תהליך הרכישה, החידוש והשירות במוצרים קיימים באמצעים דיגיטליים. פיתוחים חדשניים שאנו מקדמים - הליך פתיחת תביעת רכב בצורה דיגיטלית מקצה לקצה כולל הליך חיתום מהיר, שיקוף סטאטוס תביעה ללקוח כך שהוא יכול להתעדכן בכל עת במצב התביעה שלו מרגע הגשתה ועד לסיום הטיפול ועוד עד סוף השנה מתכננת החברה להגיע ליותר מ-80% מהשירותים אונליין.



אבטחת סייבר ופרטיות המידע | תהליך אסטרטגי בדיגיטציה | חדשנות ומובילות דיגיטלית





עושים את זה טוב יותר בממשל תאגידי

ממשל תאגידי



AIG מחויבת לממשל תאגידי תקין כחלק מהשמירה על יציבותה הפיננסית ובהתאם להוראות הרגולציה החלות עליה. החברה מקפידה על יישום הדוק של הדרישות הרגולטוריות יישום תקני דיווח כספי בינלאומיים (IFRS) ומדיניות והנחיות של AIG הגלובלית. בנוסף לכך, AIG הטמיעה נהלים פנימיים להבטחת ממשל תאגידי יעיל, נהלים הוגנים ושקופים ומתן שירותים איכותיים ללקוחותיה ולציבור הרחב.

הדירקטוריון

דירקטוריון AIG פועל לשמירה על הסטנדרטים של ממשל תאגידי בחברה, קובע מדיניות ומפקח על יישומה על ידי ההנהלה והעובדים. הפיקוח והבקרה מבוצעים תוך התמקדות בשמירה על רמת מקצועיות גבוהה, הבטחת תהליכי קבלת החלטות מתאימים, הטמעת מנגנוני בקרה ופיקוח מתמשכים ומתן דיווחים שקופים ומהימנים למחזיקי עניין פנימיים וחיצוניים. תחומי אחריות אלו מקודמים בהתאם להוראות הדין והרגולציות הרלוונטיות החלות על החברה⁵⁶ דירקטוריון החברה מונה 7 דירקטורים מתוכם 3 דירקטורים בלתי תלויים ושתי נשים. תומס לילנד הוא יו"ר הדירקטוריון ויפעת רייטר היא המנכ"לית.

ועדות דירקטוריון

בהתאם להוראות הרגולציה החלות על החברה, הדירקטוריון הקים מספר ועדות הנושאות באחריות להנהיג וליצור סביבה ארגונית מתאימה לניהול סיכונים יעיל בשיתוף ההנהלה הבכירה. לדירקטוריון וועדותיו תפקיד מפתח בקביעת מסגרת איתנה המעניקה עדיפות ליישום שיטות ניהול סיכונים באיכות גבוהה ועמידה בבקורות מספקות⁵⁷. המעורבות הפעילה של הדירקטוריון בפיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים היא חיונית.

הדירקטוריון ו/או ועדותיו אחראים למעקב, התוויה ואישור של מדיניות ניהול ההון והסיכונים, קביעת חוסנה ותיאבון הסיכון של החברה. בנוסף, הדירקטוריון מפקח על פעולות צוות ההנהלה, מנחה לגבי אסטרטגיות הפחתת סיכונים, ומאשר את המשאבים הדרושים במחלקות השונות כדי לזהות סיכונים ולטפל בהם ביעילות.

קונצרן AIG העולמי הנחה כי דירקטוריון החברה מפקח על פעילות ESG של החברה, דרך קביעת האסטרטגיה ומעקב אחר יישומה.

ועדות הדירקטוריון של AIG⁵⁸:

- ועדת ביקורת** - בוועדה מכהנים שלושה דירקטורים בלתי תלויים. הוועדה מתכנסת לפחות שש פעמים בשנה, ומכהנת גם כועדת סולבנס.
- ועדת השקעות שאינן תלויות תשואה** - בוועדה מכהנים חמישה דירקטורים מתוכם שני דירקטורים בלתי תלויים. הוועדה מתכנסת אחת לחודש ומטרתה לקבוע מדיניות השקעות לניהול תיק הנוסטרו של החברה.
- ועדות ניהול סיכונים** - פירוט בהמשך הפרק בחלק של ניהול סיכונים.



מדיניות תגמול עובדים⁵⁹

מידע בדבר מענקים לפי מדיניות התגמול הכולל פירוט על התגמול לנושאי תפקידים ותפקידי מפתח נגיש באתר החברה⁶⁰. הוראות אלו מסדירות את מבנה התגמול והנחיות לדירקטורים בתוך הארגון, בהתאם לדרישות הרגולציה המקומיות והמדיניות של AIG הגלובלית. מדיניות התגמול ב-AIG מתוארת באופן הבא:

- דירקטורים:** התגמול לדירקטורים נקבע בהתאם להוראות המפורטות בתקנון החברה.
- נושאי משרה (למעט דירקטורים)**⁶¹: תכנית התגמול לנושאי משרה, לרבות המנכ"ל, מאושרת אחת לשנה בדירקטוריון. התכנית קשורה ליעדים שנתיים ואישיים, עם בונוסים הנקבעים מראש על ידי ועדת התגמול והדירקטוריון. סכום הבונוס מחושב על סמך עמידה ביעדים שנקבעו מראש כפול יחס מסוים של מספר המשכורות. במידה שהבונוס עולה על 50% מסך הפיצוי השנתי, הוא נפרש על פני ארבע שנים. אחרים מקבלים את הבונוס המלא כתשלום חד פעמי. יעדי הבונוס כוללים יעדי פרמיה, מדדי רווחיות ומדד רמת שירות. יעדים אישיים מתייחסים לניהול סיכונים ותאימות, אשר מוערכים על ידי הממונה הישיר.
- מענקים שנתיים:** עובדים שאינם נושאי משרה עשויים להיות זכאים למענקים שנתיים על בסיס מצבה הפיננסי של החברה, היעדים העסקיים ואישור הדירקטוריון. סכום המענק נקבע על סמך דירוגי הערכת ביצועים, שהם ציונים השוואתיים בתוך היחידה או קבוצת העובדים הרלוונטית.
- עובדי מכירות ושירות:** עובדים בתפקידי שיווק ומכירות, עשויים לקבל מענקים חודשיים או רבעוניים נוספים על בסיס אחריותם. סכום המענק עשוי להשתנות בהתאם ליעדים העסקיים של החברה. עם זאת, הקריטריונים לזכאות כוללים שמירה על הוגנות כלפי הלקוחות.
- עובדי בקרה ופיקוח:** מענקים שנתיים לעובדי בקרה ופיקוח מתבססים על יעדים של היחידות שאליהן משתייכים.

⁵⁶ הנתונים מפורסמים באתר החברה.

⁵⁷ GRI: 2-22.

⁵⁸ GRI: 2-13.

⁵⁹ GRI: 2-19, 2-20.

⁶⁰ מדיניות-תגמול-AIG-280120.pdf.

⁶¹ להרחבה ניתן לפנות לדו"ח כספי לשנת 2023.



אתיקה וציות כעקרונות יסוד בליבת הפעילות

ציות

החברה מייחסת חשיבות רבה לציות לדרישות הרגולציה המקומיות כמרכיב מכריע באסטרטגיית ארוכת הטווח שלה. בנוסף, היא מחויבת לעמוד בהוראות ומדיניות של AIG הגלובלית. בחלק גדול מהמקרים מדובר בהנחיות והוראות מרחיבות מעבר לדרישות הרגולציה המקומיות.

בחברה קיימת 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. בהתאם לתכנית האכיפה נקבעת תכנית עבודה המיושמת על בסיס מתודולוגיה סדורה לניהול סיכונים ציות. מערך הציות והאכיפה כולל מערכת פנימית התומכת בביצוע פעולת האכיפה באופן יעיל, שגרות ציות מובנות ומארג ומדרג דיווחים מוסדר.

כמו כן, קיימת בחברה 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.

הקוד האתי

אתיקה ויושרה הם עקרונות יסוד המניעים את הפעילות של AIG⁶². 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.

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. AIG עורכת הדרכות שנתיות בנושא לכלל העובדים כדי להבטיח שהעובדים מעודכנים בסטנדרטים האתיים המצופים מהם בתפקידיהם המקצועיים⁶³. קוד ההתנהגות חל על עובדי AIG וכן על שותפים עסקיים, ספקים, יועצים ונציגים אחרים הפועלים מטעם AIG. אלה צפויים לקיים את העקרונות המפורטים בקוד ולעמוד בקודי ההתנהגות שלהם.

הקוד האתי מקיף היבטים שונים של התנהגות בתוך הארגון, ועם ממשקים מחוץ לארגון, לרבות סביבת עבודה נקיה מהטרדות ואיומים, מניעת קונפליקטים וניגוד עניינים, שמירה על מקום עבודה בטיחותי⁶⁴, בריא ובטוח, הנחיות לגבי החלפת מתנות והטבות, תרומות וחסויות ועוד. סביבת עבודה כזו תורמת לרווחה הכללית ולשביעות רצון העובדים, לשיפור הפרודוקטיביות ולטיפוח תרבות ארגונית חיובית. הנהלת החברה מחויבת ליישום הקוד האתי, הממונה על אתיקה, שהיא ממונה ציות ואכיפה מפקחת על אכיפתו.



100%
עובדי החברה השתתפו בתכניות הכשרה, סמינרים, סדנאות והרצאות בנושאים חשובים כגון הקוד האתי, ניהול סיכונים, יישוב סכסוכים, נוהלי מניעת שחיתות, אמצעים נגד הלבנת הון, ציות וסנקציות כלכליות



זהה
לקוד האתי של AIG הגלובלית



הקוד האתי מאושר אחת לשנה על ידי הדירקטוריון

AIG 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. ל-AIG יש מדיניות דלת פתוחה המאפשרת דיווח לממונה ציות והאכיפה מקומי או לצוות הציות של AIG הגלובלית.

⁶² אתיקה - דוח ESG של קונצרן AIG העולמי (בפרק ממשל עמוד 18 מוצגת חוברת הציות לעובדים של קונצרן AIG העולמי. ישראל פיתחה גם גרסה מקומית).
⁶³ GRI: 2-27
⁶⁴ GRI: 2-27
⁶⁶ קוד התנהגות אתית.
⁽¹⁾ GRI: 205-2
⁽²⁾ למידע נוסף בנושא ניתן ללחוץ על הקישור International Fraud Awareness Week.

אתיקה וציות כעקרונות יסוד בליבת הפעילות - המשך

הדרכות ציות לעובדים

AIG מחויבת לשמור על הוראות הרגולציה ולהבטיח שכלל העובדים יבינו את ההוראות והכללים החלים ויעמדו בהם. לשם כך מספקת החברה תכניות הכשרה גלובליות ומקומיות וכל עובדי החברה מחויבים להשלים אותם. 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.

הדרכות הציות מתייחסות לנושאים שונים, ביניהם:

- 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 ושחחד^[1]:** AIG מחויבת לשמירה על הסטנדרטים הגבוהים ביותר של יושרה בכל פעולותיה ומקיימת מדיניות קפדנית של אפס סובלנות כלפי שחיתות ושחחד. מטרת ההדרכה היא הגברת המודעות של העובדים למצבים שעלולים להוות סיכונים הקשורים לשחיתות או לשחחד, **חובת הדיווח^[2]** 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.

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 דרושים לטיפול יעיל בענייני מס, במטרה ליצור שיתוף פעולה מיטבי, ציות ושקיפות עם רשויות המס וגורמים מורשים אחרים.

- 6. ניגוד עניינים:** מניעה מכל מצב של ניגוד עניינים, ואף ניגוד עניינים לכאורה, בין האינטרסים האישיים של העובד לאינטרס החברה.
- 7. הדרכות למחלקת התביעות:** ניהול וטיפול בתביעות בהתאם להנחיות הרגולציה בקשר ליישוב תביעות.
- 8. סיכונים סייבר:** העלאת מודעות העובדים לסיכונים 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 בהתאם לתקנות בנושא שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות).
- 14. אוכלוסיית אזרחים וותיקים:** הדרכה ייעודית לנציגי שירות, למשווקים ולנותני שירות לאוכלוסיית האזרחים הוותיקים במטרה להעניק 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.

⁶² אתיקה - דוח ESG של קונצרן AIG העולמי (בפרק ממשל עמוד 18 מוצגת חוברת הציות לעובדים של קונצרן AIG העולמי. ישראל פיתחה גם גרסה מקומית).

⁶³ GRI: 2-27

⁶⁴ GRI: 2-27

⁶⁶ קוד התנהגות אתית.

⁽¹⁾ GRI: 205-2

⁽²⁾ למידע נוסף בנושא ניתן ללחוץ על הקישור International Fraud Awareness Week.

ניהול סיכונים אחראי יותר, שקוף יותר, טוב יותר

כחברה העוסקת בפעילויות עסקיות שונות, AIG חשופה למגוון סיכונים בכלל והם אלה הקשורים לגורמים סביבתיים, חברתיים וממשל תאגידי (ESG), לרבות:

1. סיכונים ביטוחיים.
2. סיכוני שוק.
3. סיכוני נזילות.
4. סיכוני אשראי.
5. סיכונים תפעוליים.

6. סיכונים נוספים: 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 שיטתית מוגדרת ומאושרת לניהול סיכונים, הכוללת ניטור שוטף, זיהוי, הערכה ודיווח של סיכונים מתפתחים, וכן הערכת מידת העמידה בתיאבון הסיכון של החברה.

AIG מטמיעה באופן שוטף תהליכים תפעוליים לניהול סיכונים שמטרתם לזהות, לטפל ולדווח באופן קבוע על חשיפות קיימות או פוטנציאליות בתהליכים השונים. על מנת להטמיע את התהליכים התפעוליים, נערכות הכשרות קבועות לזיהוי ודיווח על אירועי סיכונים תפעוליים.

בחברה קיים מערך מוסדר לניהול סיכונים תפעוליים, הכולל מערכת פנימית לדיווח ומעקב אחר ארועי סיכון, שגרות מעקב ודיווחים שוטפים. בחברה מונו נאמני סיכון בתוך היחידות העסקיות השונות המשמשים גם כנאמני ציות. בנוסף, הקימה החברה ועדה לניהול סיכונים תפעוליים הכוללת מנהלי מחלקות ממספר יחידות עסקיות ומתכנסת אחת לתקופה. הועדה משמשת גם כפורום ציות.

בחברה מתקיימות הדרכות שוטפות לעובדים ופגישות שוטפות עם המנהלים האחראים. אחת לתקופה מתבצע דיון בהנהלה על סטטוס הטיפול בארועי סיכון. כמו כן, ההנהלה מבצעת מעקב אחר הסיכונים העיקריים ברמת כלל חברה (Top Down).

ניהול סיכונים מהווה מרכיב במערך התגמול של ההנהלה הבכירה וכן של מנהלים ועובדים שונים. על מנת להבטיח פיקוח יעיל על ניהול סיכונים, הקימה AIG מספר ועדות ופורומים בראשות המנכ"לית והנהלה הבכירה. ועדות אלו מוקדשות לניהול תחומים ספציפיים כגון: הון, רזרבות ועוד, סיכונים תפעוליים, סיכוני סייבר, סיכוני ביטוח ופיתוח מוצרים. מטרת הוועדות לפקח באופן מקיף ואפקטיבי על ניהול הסיכונים בתוך הארגון.

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.

כדי להיערך לנזק אפשרי לתשתית התפעולית, AIG פיתחה תוכנית התאוששות עסקית (DRP - DISASTER RECOVERY PLAN) ופיתחה תוכנית המשכיות עסקית (BCP - BUSINESS CONTINUITY PLAN).

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.





נספח אינדקס GRI

נספח נתוני ESG⁶⁷ נתוני עובדים

אופי העסקה

תפקיד	2023	2023	2021
דירקטוריון	7 (3 בלתי תלויים)	7 (3 בלתי תלויים)	7 (3 בלתי תלויים)
סמנכ"לים	12	12	12
עובדים במשרה מלאה	390 (47%)	699 (93%)	703 (92%)
עובדים במשרה חלקית	439 (53%)	45 (7%)	58 (8%)
סה"כ עובדים לא כולל דירקטוריון והנהלה	829	744	761

החברה מייחסת חשיבות להשבחת המשאב האנושי ונוהגת לערוך מעת לעת השתלמויות מקצועיות לנושאי משרה בה, מנהליה ועובדיה בתחומי פעילותה השונים. החברה משקיעה מאמצים מיוחדים להכשרת עובדים חדשים במרכזי המכירות והשירות. בנוסף, קיימות השתלמויות המנוהלות על ידי AIG העולמית בנושאים מקצועיים בהם משתתפים נושאי משרה, מנהלים ועובדים של החברה. החברה בוחנת באופן מתמיד את תקני מצבת כוח האדם שלה ואת אפשרויות ההתייעלות של עובדיה.

להלן הכמות המשוקללת של העובדים בחברה לפי תקן משרה מלאה ל-31.12.23 ול-31.12.22 בהתאם למבנה הארגוני:

תחום פעילות	2023	2022
מכירות ושירות	516	474
תביעות	76	74
מטה - אגפים ועסקים	42	39
מערכות מידע	46	42
משאבי אנוש	12	12
כספים	24	24
שיווק ודיגיטל	16	15
אחר	19	19
סה"כ	751	699

עובדים לפי מגדר והיקף משרה ב-2022 - 2023

מגדר	אחוז משרה שעתיים	אחוז משרה חודשיים	אחוז משרה שעתיים	אחוז משרה חודשיים
גברים	50%	1	0	1
	100%	138	0	138
עובדים שעתיים		0	183	211
סה"כ גברים		138	183	211
נשים	25%	1	0	1
	59%	1	0	1
	65%	1	0	1
	70%	1	0	1
	100%	249	0	263
עובדים שעתיים		0	169	222
סה"כ נשים		253	169	222
סה"כ		392	352	433

פילוח עובדים לפי דרג וגיל בשנים 2022 - 2023

דרג	טווח גילאים	סה"כ 2022	סה"כ 2023
הנהלה / מנהלים בכירים	עד 30	0	0
	31-50	8	32
	50+	5	15
מנהלים בדרג ביניים	סה"כ	13	47
	עד 30	5	21
	31-50	71	65
עובדים	50+	17	6
	סה"כ	93	92
	עד 30	292	330
	31-50	300	317
	50+	46	54
סה"כ	638	701	
סה"כ		744	840

⁶⁷GRI: 2-7

נספח נתוני ESG - המשך

	מספר 2022	אחוז 2022	מספר 2023	אחוז 2023
לא בהסכם	87	12%	85	10%
בהסכם	657	90%	755	90%

פירוט גיוון אוכלוסיות מהמגזר החרדי, יוצאי העדה האתיופית ואנשים עם מוגבלויות

אוכלוסיית מטרה	מספר העובדים מקבוצה זו בחברה	אחוז העובדים מקבוצה זו מכלל העובדים בחברה	מספר עובדים מקבוצה זו אשר נקלטו ב-2022	אחוז העובדים מקבוצה זו אשר נקלטו ב-2022 מכלל העובדים שנקלטו בשנה האחרונה	מספר עובדים מקבוצה זו אשר נקלטו ב-2023	המגזר החרדי	המגזר הערבי	יוצאי אתיופיה	אנשים עם מוגבלויות
המגזר החרדי	45	5%	3	4%	8				
המגזר הערבי	0	0%	1	100%	1				
יוצאי אתיופיה	11	1%	7	35%	9				
אנשים עם מוגבלויות	30	4%	3	0.4%	4				

פיתוח עובדים בשנת 2022-2023

נושא	ביצוע
אחוז משרות בארגון אשר אויש על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	9.4%
יעד ארגוני באחוזים לאיוש משרות על ידי מועמדים מקרב דרגות השכר הנמוכות בארגון (או למי שאינו מוגדר כדרג ניהולי)	1%

יוזמות לפיתוח כישורי עובדים

שם התכנית	מספר העובדים אשר השתתף בתכנית בשנת 2022	מספר העובדים אשר השתתף בתכנית בשנת 2023
7 תוכניות פיתוח מנהלים	30	34
תכנית פיתוח טאלנטים	0	14

נתוני חברה וסביבה

הקוד האתי - תוכניות הדרכה

אוכלוסיית מטרה	אחוז שחתמו על הקוד האתי בשנתיים האחרונות	אחוז שעברו הדרכה על הקוד האתי בשנתיים האחרונות
עובדים	100%	100%

נתוני סביבה

	2021	2022	2023
צריכת חשמל (קוט"ש)	1,166,095	1,450,391	1,353,792
צריכת דלק (לנסועה בליטרים)	121,187	142,476	161,774

טיפול בפסולת

	2021	2022	2023
פסולת נייר (טון)	22.68	17.55	13.50
פסולת אלקטרונית (טון)	2.34	1.89	0.87

אינדקס GRI

שם התקן	מסד	תיאור	עמוד
THE ORGANIZATION AND ITS REPORTING PRACTICES			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	4, 11, 12
	3-2	רשימת הנושאים המהותיים	12
	3-3	ניהול הנושא המהותי	28
GRI 203: INDIRECT ECONOMIC IMPACTS 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	18, 28
	203-1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	18, 20
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	43
GRI 204: PROCUREMENT PRACTICES 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	41
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	41
GRI 205: ANTI-CORRUPTION 2016			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	הפעילות שנקטת לזיהוי פעילויות שחיתות שונות	26
	205-2	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	41-42
	205-3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שנקטו בניגוד	26
GRI 302: ENERGY 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	33-34
	302-1	צריכת האנרגיה בתוך הארגון	33
	302-3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	33
	302-4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	33
	302-5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	34
GRI 303: WATER AND EFFLUENT			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	33
GRI 303: Water and Effluent	303-5	צריכת מים	33
GRI 305: EMISSIONS 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	32-34
	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה - מכלול 1	33
	305-2	פליטות עקיפות של גזי חממה - מכלול 2	33
	305-3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	33
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	33
305-5	צמצום פליטת גזי חממה	33	

GRI-1 Foundation 2021				
שם התקן	מסד	תיאור	עמוד	
THE ORGANIZATION AND ITS REPORTING PRACTICES				
GRI 2: General Disclosure 2021	2-1	פרטים אודות הארגון	45, 6-7	
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	4	
ACTIVITIES AND WORKERS				
GRI 2: General Disclosure 2021	2-6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	6	
	2-7	תיאור מצבת העובדים	45, 23	
	2-8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	23	
GOVERNANCE				
GRI 2: General Disclosure 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	39	
	2-9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	40	
	2-10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	40	
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	40	
	2-12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	40	
	2-13	האצלת סמכויות	40	
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדוח האחריות התאגידית	11	
	2-15	מניעת ניגוד עניינים	41-42	
	2-16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	40, 29	
	2-17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	40	
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	40	
	2-19	מדיניות תגמול	40, 29	
	2-20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	40, 29	
	2-21	יחס השכר השנתי	40, 29	
	STRATEGY, POLICIES, AND PRACTICES			
GRI 2: General Disclosure 2021	2-22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון - הצהרה על מדיניות פיתוח בר קיימא	11, 40	
	2-23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחריות	27, 11	
	2-24	הטמעת מדיניות מחייבת	27, 36	
	2-25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	36-37, 40	
	2-26	מנגנוני פניה בהיבטים אתיים	26-27, 43	
	2-27	ציות לחוקים ותקנות	41-43	
	2-28	חברויות בארגונים	19, 26	
	STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
	GRI 2: General Disclosure 2021	2-29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	11
		2-30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	23, 29

אינדקס GRI - המשך

שם התקן	מסד	תיאור	עמוד
GRI 417: MARKETING AND LABELING 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	19
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417-1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	19
	417-2	מקרים של אי ציות הנוגעים לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	19
	417-3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	19
GRI 418: CUSTOMER PRIVACY 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	36
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	תלונות מאומתות הנוגעות להפרת פרטיות לקוח או אובדן מידע	36
השקעות אחריות			
ההשקעות אחריות	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	20, 37
	FS8	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	20, 37

שם התקן	מסד	תיאור	עמוד
GRI 306: EFFLUENT AND WASTE 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	34
GRI 306: Effluent and Waste 2016	306-1	יצירת פסולת והשפעות המשמעותיות הקשורות לפסולת	34
	306-2	ניהול ההשפעות המשמעותיות הקשורות לפסולת	34
GRI 308: SUPPLIER ENVIRONMENTAL ASSESSMENT 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	34
GRI 308: Supplier environmental assessment 2016	308-1	ספקים חדשים שנבחנו בקריטריונים סביבתיים	34
GRI 401: EMPLOYMENT 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	23
GRI 401: Employment 2016	401-1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	23-24
	401-3	חופשות לידה	24
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2018			
GRI 403: Occupational health and safety 2018	403-5	הדרכות עובדים על בריאות ובטיחות	27
	403-7	מניעה והפחתה של השפעות בריאות ובטיחות תעסוקתיות בהקשר עסקי	27
GRI 404: TRAINING AND EDUCATION 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	23-25
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	ממוצע שעות הדרכה לעובד	29
	404-2	תכניות לשיפור כישורי העובד ותכניות לסיוע בתקופות מעבר	23
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	28
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405-1	גיוון בקרב העובדים והנהלה	28
	405-2	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	29
GRI 406: NON-DISCRIMINATION			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	ניהול הנושא המהותי	19
GRI 406: Non-Discrimination	406-1	מקרי אפליה והצעדים המתקנים שנקטו	19, 26
GRI 413: LOCAL COMMUNITIES 2016			
GRI 413: Local communities 2016	413-1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	16, 31