ביטוח ישיר

דוח אחריות תאגידית ESG

2022-2025



תוכן עניינים

- **דבר המנכ"ל** 4
- **אודות ביטוח ישיר** 5-13
  - חזון החברה 6
  - תחומי פעילות החברה – התפתחות לאורך השנים 7
  - מבנה החזקות החברה 7
  - מבנה ארגוני 8
  - ביצועים כלכליים 9
  - מותגי החברה 10
  - שותפים אסטרטגיים 11
  - ניהול אחריות תאגידית (ESG) בביטוח ישיר 12
- **התמודדות עסקית וחברתית בזמן חירום** 14-22
  - לקוחות 15
  - עובדים 17
  - ספקים 20
  - קהילה 20
- **משאבי אנוש** 23-49
  - תפיסת ניהול ההון האנושי 24
  - גיוס, קליטה ותחלופת עובדים 27
  - גיוון, הכלה ושוויון הזדמנויות 32
  - יותר פעילויות למען העובדים – רווחת עובדים ואיזון בית-משפחה 36
  - פיתוח אישי ומסלולי קריירה 41
  - תמיכה בתהליכי פרישה לגמלאות ועזיבה של עובדים 46
  - תקשורת פנים ארגונית 47
  - מבט קדימה 49
- **שירות בהילוך מהיר** 50-67
  - שירות כחלק מהצעת הערך של ביטוח ישיר 51
  - עקרונות השירות ודרכי פעולה 56
  - הדרכת שירות וחוויית לקוח – מהלך TipTop 60

- בקרה ואיכות 61
- נגישות וחוויית שירות שוויונית 66
- תכניות להמשך 67

חדשנות כערך ליבה 68-74

- מעבדת החדשנות Direct-Lab 69
- יוזמות הממחישות את תפיסת החדשנות של החברה 70

שותפים לעשייה חברתית 75-85

- מדיניות השקעה בקהילה 76
- פרויקטים מרכזיים – שותפויות ומעורבות עובדים 80
- מדידה, בקרה ותיעוד 85

ממשל תאגידי, אתיקה וניהול תקין 86-100

- ממשל תאגידי 87
- ניהול תקין 90
- אתיקה ארגונית 98

מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית 101-114

- מחויבות לסביבה 102
- אנרגיה ושינוי אקלים 103
- יותר ערך למבוטחים, יותר ערך לסביבה 110
- שרשרת אספקה אחראית 111
- בקרה והערכת איכות הספקים 113
- ישיר עם ספקים 113

אודות הדוח 114-122

- נושאים מהותיים 116
- דיאלוג עם מחזיקי עניין 118
- הבהרה בנוגע לדוח 119
- אינדקס GRI 120

דבר המנכ"ל

קוראים נכבדים,



אני מתכבד להציג בפניכם את דוח האחריות התאגידית של ביטוח ישיר לשנים 2022-2025, המשקף את המחויבות העמוקה שלנו לפעול באחריות, בשקיפות ובערכים המנחים אותנו לאורך כל שנות פעילותנו.

השנים האחרונות, ובמיוחד תקופת המלחמה, המחישו שוב עד כמה חוסנה של חברה עסקית נבחן ביכולתה לשמור על רציפות תפעולית, לצד מחויבות אנושית וערכית כלפי עובדיה, לקוחותיה והקהילה. **ביטוח ישיר, כחברה המובילה את תחום הביטוח הדיגיטלי בישראל, המשיכה לפעול באחריות ובחדשנות**, תוך התאמת השירות למציאות המשתנה ומתן מענה מהיר ומותאם אישית לכל לקוח.

האסטרטגיה שלנו לאחריות תאגידית נשענת על ראייה מערכתית ארוכת טווח, הרואה באחריות סביבתית, חברתית ואתית חלק בלתי נפרד מהצלחת החברה. בשנים האחרונות המשכנו ליצור תשתית סדורה לניהול אחריות תאגידית, המשלבת יעדים בתחומי השירות, חוויית העובד, הגיוון וההכלה, לצד חיזוק השקיפות והמעורבות בקהילה. בתוך כך, אנו ממשיכים להעמיק ולהרחיב את יוזמות החדשנות בחברה, מתוך תפיסה **שלפיה חדשנות היא מנוע מרכזי לשיפור חוויית הלקוחות והעובדים כאחד.**

במסגרת תפיסה זו, **הרחבנו בשנים האחרונות את השימוש ביכולות בינה מלאכותית (AI) ובפתרונות דאטה מתקדמים במגוון רחב של תחומי פעילות.** טכנולוגיות אלו מסייעות לנו לייעל תהליכים, לשפר את חוויית השירות, להנגיש מידע ולקבל החלטות מדויקות יותר, לצד חיזוק תהליכי הגיוס, הלמידה, הפיתוח וחוויית העובד בארגון. אנו רואים בבינה מלאכותית מנוע צמיחה משמעותי וגורם מאיץ לחדשנות, אך לא תחליף להון האנושי המהווה את ליבת העשייה שלנו. מבחינתנו, פיתוח יכולות AI והטמעת טכנולוגיות מתקדמות משתלבים באופן טבעי עם טיפוח ההון האנושי והגישה האישית, המקצועית והאנושית שמאפיינת את ביטוח ישיר כלפי עובדיה ולקוחותיה. אנו מחויבים להטמיע את הטכנולוגיות הללו באופן אחראי, שקוף ומבוקר, תוך יצירת ערך ממשי לאנשים שאיתם ועבורם אנו פועלים.

במקביל, אנו ממשיכים להרחיב את היישום של עקרונות האחריות התאגידית גם בהיבטים העסקיים והפיננסיים שלנו, תוך בחינת השפעות סביבתיות וחברתיות בהחלטות הניהוליות ובהתנהלות היומיומית. כחברה פיננסית מובילה הפועלת בעולם הביטוח הדיגיטלי, אנו רואים חשיבות רבה בקידום תרבות עסקית אחראית, חדשנית ושקופה, התורמת ליציבות המשק ולחוסנה של החברה הישראלית.

בתקופת המלחמה באו הערכים הללו לידי ביטוי מעשי, בעובדים שגילו אכפתיות, בגיוס משאבים נרחב לתמיכה בקהילה ובמאמצים מתמשכים לספק שירות איכותי גם בתנאי אי-ודאות. **רוח השותפות והערבות ההדדית שהפגינו עובדינו ומנהלינו הפכה את האתגרים להזדמנות לחיזוק התרבות הארגונית ולקשר האנושי עם לקוחותינו.**

מבט קדימה מלמד כי נמשיך להעמיק את שילוב עקרונות הקיימות והאחריות התאגידית בליבת הניהול שלנו, באמצעות חדשנות טכנולוגית, התייעלות סביבתית וחיזוק ההון האנושי. אנו מאמינים שחברה עסקית אחראית מחויבת לא רק להצלחתה, אלא גם לסביבה ולקהילה שבתוכן היא פועלת.

אני מבקש להודות לעובדי החברה ומנהליה על המחויבות והעשייה יוצאת הדופן, וללקוחותינו ולשותפינו לדרך על האמון המתמשך. יחד נמשיך להוביל את ענף הביטוח בישראל באחריות, בשקיפות ובמצוינות אנושית ועסקית.

קריאה מהנה!

בברכה,
קובי הבר
מנכ"ל ביטוח ישיר

אודות
ביטוח ישיר

מציבים רף חדש **של חדשנות**



אודות ביטוח ישיר

איי.די.איי חברה לביטוח בע"מ נוסדה בשנת 1994, על בסיס תפיסת שירות שלא הייתה קיימת אז בארץ והייתה נדירה גם בעולם - שיטת הביטוח הישיר, ששמה דגש מתחילת דרכה על התייעלות תפעולית ועל מקצועיות התמחור ושמטרתה להעניק לציבור אפשרות לרכוש ביטוח בכוחות עצמו, בפשטות, בקלות ובזול, ללא צורך בתיווך של סוכן. עם הזמן, הפכה החברה לאחת הגדולות והמובילות בתחום הביטוח לפרט ולמשפחה בישראל, והיא מציעה מגוון רחב של מוצרי ביטוח, לרבות ביטוחי רכב, דירה, משכנתא, חיים, בריאות, נסיעות לחו"ל, פוליסות חסכון ועוד.

חזון החברה



תחומי פעילות החברה –
התפתחות לאורך השנים

מאז הקמתה, פועלת ביטוח ישיר במודל של קשר ישיר עם לקוחותיה, ללא תיווך של סוכני ביטוח. בשנת 2007 הובילה החברה את המהפכה הדיגיטלית בענף הביטוח, והייתה הראשונה בישראל שאפשרה רכישת ביטוח באינטרנט ואת המעבר להתכתבות דיגיטלית במקום דואר פיזי. החברה שואפת להנגיש לציבור את הפתרונות הביטוחיים הנחוצים לו בדרך פשוטה, נוחה, שירותית ומשתלמת, תוך הפחתה מתמדת במסמכים מודפסים, באמצעות מעבר לאמצעי תקשורת דיגיטליים. כיום, החברה מנהלת את הקשר עם לקוחותיה במגוון ערוצים – טלפון, דואר אלקטרוני, מסרונים, WhatsApp ואפליקציות.

החברה מתמקדת בביטוחים לפרט, כשאת דרכה החלה עם ביטוחי רכב ודירה, ובהמשך הרחיבה את סל מוצריה גם לביטוחי משכנתא, חיים, בריאות וחיסכון.

כחלק מיישום חזונה, פועלת החברה מאז הקמתה לייעול מתמיד של תהליכי התפעול, לתמחור מקצועי ומדויק ולהצעת ערך מקיפה, ומשמעותית ללקוחותיה. כל זאת לצד שירות ברמה גבוהה – זמין, שקוף וברור, המותאם לכל צרכי הביטוח של המשפחה.

מבנה החזקות בחברה

*ההחזקה בפועל היא בעיקר באמצעות חברות בנות פרטיות שבשליטתה של צור שמיר. שיעור ההחזקה של צור שמיר כולל גם החזקה בשיעור כולל של כ- 0.38% מהון המניות וזכויות הצבעה בחברה שבידי בעלי שליטה בצור שמיר.

**הציבור כולל גופים מוסדיים, לרבות גוף מוסדי שמוגדר בעלי עניין בשל היקף אחזקות העולה על 5%.

מעבר לשיעורים האמורים בתרשים, שיעור של 0.03% מהון המניות וזכויות ההצבעה בחברה מוחזק בידי יו"ר דירקטוריון צור שמיר ושיעור של 0.02% מהון המניות וזכויות ההצבעה בחברה מוחזק בידי מנכ"ל החברה.



מבנה ארגוני

להלן תרשים המבנה הארגוני של החברה נכון ליום 31.12.25:



- יו"ר דירקטוריון
- ביקורת פנים
- מנכ"ל
- כלכלית ואסטרטגיה
- אגפים

ייעוץ משפטי	מכירות ושירות
ניהול סיכונים	שיווק
השקעות	כספים
משאבי אנוש	תביעות ופרויקטים
אקטואריה וחיתום	מערכות מידע

ביצועים כלכליים

	שנת 2022	שנת 2023	שנת 2024	שנת 2025
רווח כולל מצטבר שנתי (לאחר מס)	51.1 מיליוני ₪	150 מיליוני ₪	328 מיליוני ₪[1]	416 מיליוני ₪[2]

לפירוט נוסף על ביצועה הכלכליים של החברה, ניתן לעיין בהרחבה בדוחות הכספיים שלה.



[1] בנטרול הפרשה להליכים משפטיים

[2] בנטרול הפרשה להליכים משפטיים

מותגי החברה

החברה מציעה את מוצריה תחת שני מותגים נפרדים, המאפשרים לה לתת מענה מותאם לצרכים מגוונים של הציבור, הן מבחינת הסיבות לרכישת ביטוח והן מבחינת תפיסת השירות.



ביטוח ישיר

המותג מבוסס על ערך מרכזי של תמורה להשקעה הכספית, המעניקה ללקוח יותר ביטוח באותו המחיר, תוך התאמה אישית ושירות נגיש ואיכותי - רכישה עצמאית, קבלת שירות והגשת תביעה באופן מקוון, באמצעות שירות עצמי באפליקציה מתקדמת, בנוסף לשירות הניתן בערוצים המסורתיים.

9 ביטוח (בעבר "9 מיליון")

הוא מותג ביטוח דיגיטלי, המאפשר קבלת הצעת מחיר סופית כבר בשלב הרכישה הדיגיטלית, רכישת מוצרי ביטוח, ניהול שוטף של הפוליסה, וכן הגשת תביעה במקרה ביטוח. כל אלה מתבצעים באופן מקוון, באמצעות שירות עצמי באפליקציה מתקדמת – בנוסף למענה הניתן בערוצים המסורתיים.



שותפים אסטרטגיים

ערוצי ההפצה של החברה נשענים על פרסום כללי לציבור והן על שיתופי פעולה עסקיים הולכים ומתרחבים עם גורמים מרכזיים בתחומם. במסגרת זו, החברה פועלת בשיתוף פעולה עם שורת שותפים אסטרטגיים:

- **צ'מפיון מוטורס** - מאז 2017, מעניקה החברה ביטוחי רכב ללקוחות שרוכשים רכב חדש מהיבואן.
- **יוניון מוטורס** - שיתוף פעולה שהחל בשנת 2021, במסגרתו מוצע ביטוח לרכב ללקוחות רוכשי רכב חדש או משומש מסוג טויוטה.
- **איסתא** - שיתוף פעולה פעיל מאז 2013, במסגרתו יכולים לקוחות איסתא לרכוש ביטוח נסיעות לחו"ל כחלק מחבילת הנופש.
- **ישראכרט** - הסכם שנחתם בשנת 2021 עם הסוכנות של ישראכרט, המאפשר ללקוחות ישראכרט לקבל הצעת ביטוח בביטוח ישיר.

לצד שיתופי פעולה ותיקים אלו, בשנת 2024 נרשמה שנת שיא בכמות שיתופי הפעולה העסקיים, ומגמה זו נמשכת גם בשנת 2025.



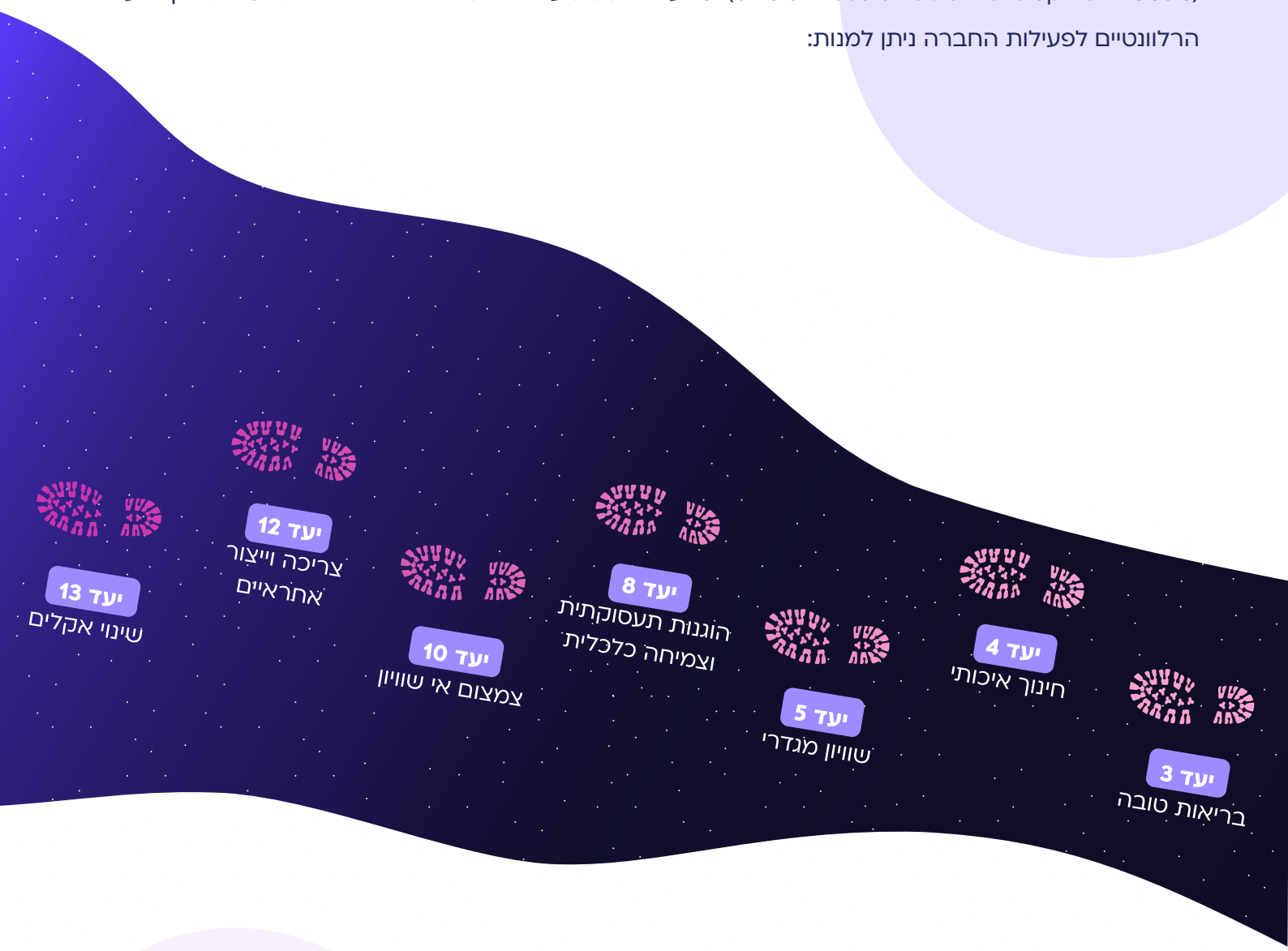
ניהול אחריות תאגידית (ESG) בביטוח ישיר

ניהול האחריות התאגידית בביטוח ישיר מתבצע באופן שוטף, סדור ומקצועי, כחלק בלתי נפרד מתפיסת הניהול של החברה. גישה זו מסייעת לה להעמיק את מחויבותה למחזיקי העניין, למנף את יכולותיה העסקיות, ולהוביל את ענף הביטוח בישראל גם בהיבטים כלכליים, חברתיים וסביבתיים. החברה רואה חשיבות עליונה בקיום דיאלוג מתמשך עם מחזיקי העניין שלה, ובחיזוק עקרון השקיפות. עצם פרסום דוח אחריות תאגידית מהווה נדבך מרכזי במימוש מחויבות זו, ומאפשר לכלל מחזיקי העניין לעמוד מקרוב על עקרונות הניהול, התהליכים והפעולות שביצעה בפועל.

תחום האחריות התאגידית כולל מינוי אחראי ייעודי לנושא לצד פיקוח מתמשך של חבר הנהלה המדווח להנהלת החברה, וכן עדכונים תקופתיים לדירקטוריון. אחת לתקופה מתבצע תיקוף של הקוד האתי, הכולל התייחסות להיבטים חברתיים וסביבתיים. במקביל מגובשות יוזמות סביבתיות שונות, המתמקדות במדיניות ההשקעות, התרומות ובהתנהלותה הפנימית. שיקולי ESG משולבים בתהליכי קבלת ההחלטות ובאסטרטגיה העסקית, תוך הקפדה על מנגנוני מדידה והערכה הבוחנים את עמידתה ביעדיה באמצעות מדדים כמותיים ואיכותיים, לרבות סקרי שביעות רצון ובחינת תכניות העבודה. עובדי החברה מהווים חלק בלתי נפרד ממימוש מחויבותה לאחריות תאגידית, והיא משקיעה בהכשרות ובפעילויות שמגבירות מודעות לערכים חברתיים וסביבתיים, ומעודדת את עובדיה לקחת חלק ביוזמות חברתיות וקהילתיות.

ביטוח ישיר חברה בארגון "מעלה", הפועל לקידום נושאי אחריות תאגידית בישראל, ולוקחת חלק בדירוג מעלה המדרג את החברות המובילות במשק לפי עקרונות אחריות תאגידית ESG. בשנת 2025 קיבלה החברה את הדירוג הגבוה ביותר, "פלטינה פלוס", זו השנה ה-12 ברציפות. הדירוג מבטא את המחויבות העקבית של החברה לאחריות תאגידית ומבוסס על ביצועיה המרשימים של החברה בשנת 2024 בתחומים כגון: אתיקה ארגונית, תרומה לקהילה ומעורבות עובדים, ניהול ההון האנושי, גיוון והכלה, ממשל תאגידי ועוד.

תפיסת האחריות התאגידית של ביטוח ישיר מיושרת עם יעדי הפיתוח בר-קיימא של האו"ם (SDG's - Sustainable Development Goals) שנועדו לתת מענה לאתגרים הגלובליים המרכזיים. בין היעדים הרלוונטיים לפעילות החברה ניתן למנות:



לאורך הדוח ניתן לראות את הקשר בין היעדים שנבחרו לבין הפעילות המעשית של החברה, המשקפת את מחויבותה ליישומם.



התמודדות עסקית וחברתית בזמן חירום

התמודדות עסקית וחברתית בזמן חירום

ביטוח ישיר פועלת בסביבה תחרותית ומשתנה, ומחויבת להמשיך לספק מענה כלכלי ופתרונות מותאמים ללקוחותיה ולמחזיקי העניין גם בתקופת משבר וחירום. כחברת ביטוח, החברה נערכת באופן מיטבית להתמודדות עם אירועי סיכון חריגים ורחבי היקף, כגון נזקי טבע ומשברים כלכליים במשק, תוך שמירה על רציפות עסקית, יציבות תפעולית ומחויבות חברתית עמוקה.

ביום שבת, 7 באוקטובר 2023, פרצה מלחמת "חרבות ברזל" בעקבות מתקפת פתע קשה על יישובי עוטף עזה, בסיסי צה"ל ועורים נוספות ברחבי ישראל. המצב הוביל לגיוס נרחב של כוחות מילואים, להשבתת חלק מהפעילות האזרחית ולניצול משאבים אזרחיים רבים לטובת המאמץ המלחמתי.

לאור האירועים החריגים והשלכותיהם, ביטוח ישיר נקטה שורה רחבה של צעדים עסקיים, חברתיים וקהילתיים שנועדו לשמור על רציפות תפקודית, לתמוך בעובדיה ובני משפחותיה, לסייע ללקוחות ולחזק את החברה הישראלית בעת חירום.

לקוחות

הוקרה למשרתי המילואים - המלחמה המתמשכת חידדה את ההבנה בדבר חשיבות תרומתם של משרתי ומשרתות המילואים למדינת ישראל. ביטוח ישיר רואה בהכרת תודה ובהוקרה חלק בלתי נפרד מהקשר עם לקוחותיה, ופעלה להענקת הטבות ייעודיות ללקוחות ששירתו במילואים. במסגרת זו, העניקה החברה הנחה נוספת ברכישת ביטוח רכב מקיף לכל לקוח או לקוחה ששירתו מעל 30 ימי מילואים החל מינואר 2024, וזאת בנוסף לכל ההנחות והמבצעים הקיימים. מטרת המהלך הייתה להביע הערכה אמיתית למי שהקדיש מזמנו ומחיי היומיום שלו להגנה על המדינה. ההטבה ניתנה בתהליך פשוט ונגיש, הן באתר והן באמצעות נציגי השירות, בכפוף להצגת טופס אימות שירות המילואים.

בנוסף, הציעה החברה למשרתי המילואים הטבה בפוליסת החיסכון "ישיר Invest", שכללה פטור מלא מדמי ניהול, בשיעור של 0%, בהתאם לתנאי ההטבה.

מהלכים אלה נועדו להביע הערכה מוחשית למי שנאלצו לעצור את שגרת חייהם ולתרום מזמנם להגנת המדינה, והם משקפים את ערכי החברה בתחום המחויבות, השותפות, וההוקרה לציבור המשרתים.

התאמות והקלות ללקוחות שנפגעו ישירות מן המלחמה - כחלק מהיערכות החברה לשירות רציף ומותאם, הושקו שורה של הקלות ייעודיות ללקוחות שנפגעו מהמצב הביטחוני:

- הפסקת גבייה יזומה ללקוחות ביישובי קו העימות, מתוך רגישות למצבם הכלכלי והאישי.
- לבעלי ביטוח רכב מקיף שרכבם נפגע- מתן רכב חלופי לעד שלושה שבועות (בכפוף למלאי) וכן דחייה של עד חודשיים בתשלום הראשון ללקוחות חדשים או מחדשים, החל מ- 1 ביולי 2024.
- לבעלי ביטוח דירה שפונו מביתם בעקבות פגיעה- הענקת שובר מתנה בסך 1,000 ₪ לרכישת בגדים.
- לשוהים בחו"ל שנתקעו עקב סגירת השמיים- הארכת ביטוח הנסיעות באופן אוטומטי וללא עלות עד ל- 30 ביוני 2024, בשל האירועים בישראל אשר אילצו מבוטחים להאריך את שהותם בחו"ל, וכן החזר של עד 100 $ לרכישת תרופות קבועות דרך שירות "רופא ישיר" של Air Doctor.

ביטוח ישיר יזמה קשר ישיר עם לקוחותיה באמצעות הודעות WhatsApp ודיוורים אישיים, על מנת ליידע אותם בזכויותיהם ובהטבות שהוענקו מעבר לנדרש על פי החוק. פנייה יזומה זו נועדה להבטיח שכל לקוח שנפגע יקבל את מלוא הסיוע לו הוא זכאי. לצד זאת, ניתן טיפול רגיש ומותאם למשפחות לקוחות שנפגעו ולמשפחות חטופים, תוך ליווי אישי, הפעלת מערך תמיכה אנושי ושיתוף פעולה עם גורמי סיוע ממלכתיים וקהילתיים.

בנוסף להקלות שהוענקו, שמרה החברה על קשר צמוד עם מס רכוש ומטה משפחות החטופים, לשם ליווי פרטני של לקוחות שנפגעו באופן ישיר, קיצור תהליכי הטיפול והבטחת מענה מהיר ומותאם לצרכיהם. כמו כן, החברה פנתה באופן יזום ללקוחות מאזורים רגישים, לרבות לקוחות מבוגרים וניצולי שואה לבדיקת שלומם והענקת סיוע בהתאם לצורך.

מענקים לחטופים שחזרו - החברה העניקה מלגות ללקוחות שחזרו מהשבי בסך של עד 10,000 ₪ לשימוש חופשי, בין אם לכיסוי ביטוחים קיימים, לרכישת ביטוחים חדשים או לכל צורך אישי אחר. היוזמה הוחלה גם על לקוחות חדשים שלא היו מבוטחים טרם המלחמה, והיא בוצעה באופן דיסקרטי, כחלק ממדיניות החברה למתן סיוע אנושי וערכי בעת חירום, ולא כמהלך תקשורתי או שיווקי.

עצירת פעילות מכירה ושיווק – בשלבי הלחימה הראשוניים עצרה החברה, ביוזמתה, את פעילות המכירות היוצאות בתחומי ביטוח חיים, בריאות ודירות, וכן את פעילות הגבייה היזומה, והתמקדה במתן שירות, טיפול בתביעות ובתמיכה בלקוחות ובקהילה. בנוסף, החברה בחרה שלא לפרסם קמפיינים שיווקיים, ובפרט בתחום ביטוחי הדירה, על אף העלייה בביקוש לרישום פוליסות בעקבות פרסומי מס רכוש. ההחלטה התקבלה מתוך תפיסה ערכית שלפיה תקופת חירום אינה הזמן להפיק רווח תדמיתי, אלא הזמנות להפגין אמון, יציבות ורגישות אנושית כלפי ציבור הלקוחות והחברה הישראלית כולה.

עובדים

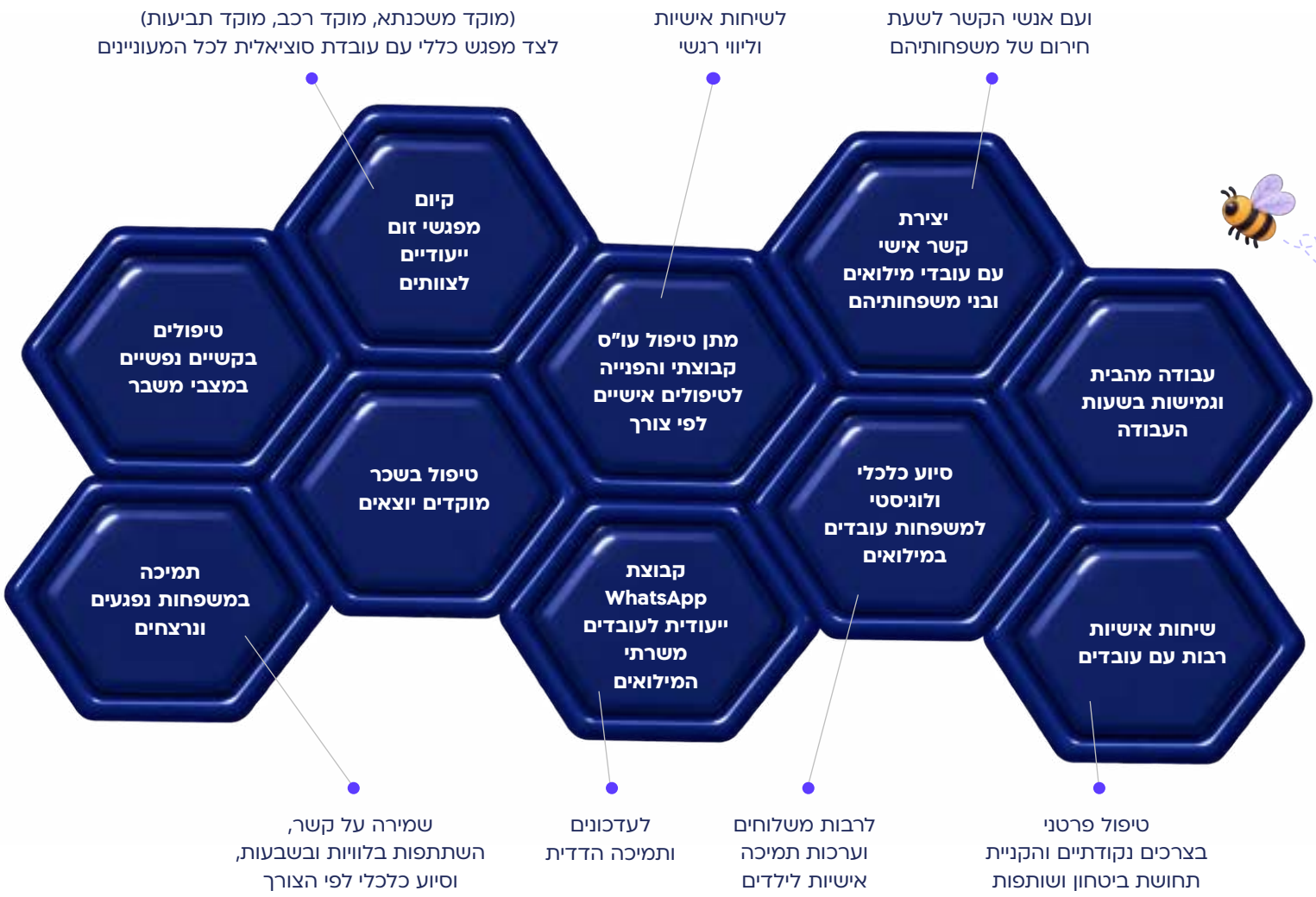
החברה הקימה מערך נרחב של היערכות ותגובה למצבי חירום, שכלל בניית מפה ארגונית מפורטת אשר ריכזה נתונים עדכניים על עובדים שגויסו למילואים, עובדים שנתקעו בחו"ל, עובדים שנכחו במסיבת הנובה, נעדרים, נפטרים, בני משפחות שנפגעו וכל מידע חריג אחר הנוגע לתקופה. לצד זאת, נשמרה תקשורת פנים-ארגונית רציפה ונשלחו עדכונים שוטפים ומידע על אפשרויות סיוע במיילים ובקבוצות WhatsApp, והועברו דיווחים שבועיים לפיקוח. החברה פעלה בשקיפות ובגמישות בהתאם להתפתחויות השונות.

מעל 11% מכוח העבודה של החברה גויס לשירות מילואים פעיל.

הוקרה על התמיכה במשרתי המילואים – בשנת 2026, ונכון למועד פרסום הדוח, זכתה ביטוח ישיר ב"מגן שר הביטחון" למעסיקים התומכים במשרתי המילואים. ההוקרה מבטאת את מחויבות החברה לעובדיה ששירתו במילואים ולבני משפחותיהם, ואת המעטפת הארגונית, האישית והכלכלית שהעניקה להם לאורך תקופת המלחמה.



במטרה להעניק תמיכה מלאה לעובדים ולבני משפחותיהם, ננקטו מגוון פעולות, בהן:



בנוסף, הועברו הכשרות והדרכות למנהלים בנושא ניהול במצבי משבר, כולל מפגשים ייעודיים עם עובדות סוציאליות, שיחות מנכ"ל עם כלל המנהלים, פאנלים והדרכות רגשיות עם הנהלת המוקדים, הרצאות מקצועיות למנהלים בכירים ועוד.

זוכרים ומוקירים

במהלך המלחמה ספגה החברה אובדן אישי כבד. ביטוח ישיר קיימה טקס הנצחה לזכר שלושה מעובדיה שנהרגו – שניים שנרצחו באסון מסיבת הנובה ואחד שנפל כלוחם במילואים בעת הלחימה בעזה.



אלירן מזרחי ז"ל
1999-2023
נרצח במתקפת הטבח במסיבת הנובה



עידן הרמתי ז"ל
2001-2023
נרצח במתקפת הטבח במסיבת הנובה



מאור גרשוני ז"ל
1999-2023
נפל בטרם עת במלחמה

באירוע הטקס הוצג מיצג "בוחרים בתקווה", שהורכב מאלפי פתקים צהובים עם מסרים שכתבו עובדי החברה, ואשר הועבר לאחר מכן לאתר ההנצחה באזור שהתקיימה מסיבת הנובה. בנוסף, הוקמו עמדות אבל והנצחה במוקדים, ונחנכו שני ספסלי הנצחה במתחמי החברה בפתח תקווה וביוקנעם.



ספקים

החברה שמרה על תקשורת רציפה ושקופה עם ספקיה לאורך תקופת הלחימה, תוך הקפדה על המשך תהליכי עבודה תקינים ככל האפשר, ובד בבד על גילוי גמישות והתחשבות ביכולות התפעוליות של ספקים שנפגעו מהמצב הביטחוני.

מתוך הבנה כי גם הספקים מהווים שותפים מרכזיים לשרשרת הפעילות העסקית ולשמירה על רציפות השירות ללקוחות, פעלה החברה לספק מענה מותאם לצרכיהם בתקופה מאתגרת זו. בפרט, הוענקה לספקים הקטנים והבינוניים אפשרות להקדמת תשלומים, לפי בקשתם, במטרה לסייע בתזרים המזומנים ולחזק את יכולתם להמשיך בפעילותם העסקית הסדירה.

קהילה

ביטוח ישיר רואה ערך רב בתמיכה בקהילה ובערבות הדדית, ובפרט בתקופות משבר לאומי. במהלך מלחמת "חרבות ברזל" ניבשה החברה מערך פעילות רחב של תרומות, התנדבות וסיוע, מתוך תחושת מחויבות עמוקה לעובדים, ללקוחות ולקהילה הישראלית כולה. בתקופה זו הפגינו עובדי החברה רוח התנדבות יוצאת דופן, יוזמה אישית ותחושת שליחות אמיתית כלפי החברה הישראלית.

להלן היוזמות המרכזיות:

אימוץ קהילת קיבוץ ניר עוז - במסגרת ההתגייסות הלאומית, אימצה ביטוח ישיר את קהילת קיבוץ ניר עוז שנפגעה קשות באירוע 7 באוקטובר, וראתה בכך שליחות חברתית ראשונה במעלה. כחלק מפרויקט זה, הוענקה תרומה כספית ראשונית לטובת מענה מיידי לצרכים דחופים של התושבים ולסיוע כלכלי בשיקומה של הקהילה. בנוסף, אגף מערכות מידע של החברה הוביל יוזמה טכנולוגית ייחודית, שבה פותח פורטל ייעודי לילדי ניר עוז שפונו למלון. הפורטל אפשר לילדים ולהורים לצפות במערכת השעות, להירשם לפעילויות ולשמור על שגרה קהילתית בזמן הפינוי מבתיהם.

סיוע לדובר צה"ל - אגף מערכת מידע בחברה פיתח אתר אינטרנט ייעודי לתיעוד אירועי 7 באוקטובר עבור קהל בינלאומי. האתר פעל על תשתית מאובטחת ומנותקת ממערכות החברה, כדי לשמור על סודיות ולהפחית חשיפה לסיכוני סייבר. האתר זכה למיליוני צפיות ברחבי העולם והיווה נדבך משמעותי בהסברה הישראלית בתקופה זו.

פעילויות התנדבות ותרומה לקהילה - החברה הפעילה מערך מתמשך של עשרות יוזמות התנדבות, שחלקן גובשו מהשטח על ידי העובדים עצמם. מדי בוקר הוכנו במטבח החברה כאלף כריכים שנשלחו לחיילים במוצבים שונים ברחבי הארץ.



אגפים שונים התנדבו בעמותת "נחמה והצלה", שם סייעו ברכישת ציוד, אריזת חבילות מזון, ושינוען למשפחות ולכוחות הביטחון. במקביל, מוקדי החברה קיימו פעילויות הנצחה לעובדים שנפלו באירועי 7 באוקטובר, בשיתוף עמותות וארגונים חברתיים.

עובדי החברה **נרתמו גם לסיוע לחקלאים** שנותרו ללא עובדים, ויצאו לקטיף, מיון ואריזת פירות וירקות במשקים בדרום ובצפון. קבוצות עובדים נוספות **בישלו וארזו מנות חמות למשפחות מפונות מהעוטף** השוהות במלונות, תוך יצירת קשר אישי וחם עם המשפחות. במקביל, **גויס ציוד חיוני לחיילי מילואים** מקרב עובדי החברה, שנמסר להם באופן אישי בבסיסים ברחבי הארץ.



במסגרת שיתוף הפעולה עם עמותת "קידום החינוך יפו-תל אביב", העובדים **ארזו ערכות מזון למשפחות מהעוטף,** וגם פעילות זו שולבה בהנצחת חברי החברה שנפלו במלחמה. אחת היוזמות המרגשות הייתה **הפקת בת מצווה לילדה שפונתה מביתה** עם משפחתה למלון בתל אביב – אירוע שכלל הפעלות, מתנות וחוויה מרגשת של שמחה ותקווה. עובדים נוספים הפיקו **ימי פעילות לילדי המפונים במלונות בתל אביב**, שכללו משחקים, סדנאות יצירה, תחפושות ומתנות. בנוסף, עובדי החברה השתתפו בפרויקט ייחודי של יצירה ונתינה קהילתית הכוללת הקמת ספסלים ופינות ישיבה שהורכבו ונצבעו באתר החברה והועברו ליישובים בדרום ובצפון שנפגעו ישירות, ושולבו במרחבים הציבוריים.



במקביל לפעילות בשטח, מוקדים יוצאים של החברה, יזמו מערך של **שיחות טלפוניות לקשישים בודדים ולניצולי שואה** לבדיקת שלומם ולמיפוי צרכים, אשר חיזק את תחושת החיבור והערבות ההדדית.

לצד פעילויות ההתנדבות, החברה העבירה **תרומה כספית לפורום העסקים למען נפגעי המלחמה, תמכה במטה משפחות החטופים** באמצעות תקשורים ייעודיים, עיצוב לוגו בצבעי צהוב והשתתפות במיזמי הסברה. כמו כן, **נתרם ציוד חיוני עבור חיילים,** לרבות רכישות ממוקדות בהתאם לצרכים שעלו מהחיילים בשטח.

מכלול הפעילויות החברתיות בתקופה זו משקף את מחויבותה העמוקה של ביטוח ישיר לעמוד לצד הקהילה בשעת משבר. החברה רואה בערבות הדדית ובאחריות חברתית יסודות מרכזיים בזהותה, ופעולת לתרגם ערכים אלה למעשים של תמיכה, נתינה וחוסן לאומי, במיוחד ברגעים שבהם החברה הישראלית זקוקה לכך ביותר.

משאבי אנוש

מציבים את העובדים ב-TOP



משאבי אנוש

תפיסת ניהול ההון האנושי

ביטוח ישיר רואה בעובדיה את משאב הצמיחה המרכזי ואת אחד מעמודי התווך של הצלחתה העסקית והחוסן הארגוני שלה. החברה מאמינה כי עובדים מרוצים, מחוברים ומאושרים הם הבסיס להישגים ארוכי טווח, ולכן משקיעה בעקביות ביצירת סביבת עבודה תומכת, מכבדת וחדשנית, שבה העובדים מרגישים שיש להם מקום להשפיע, להתפתח ולהיות חלק מסיפור ההצלחה של החברה.

מדיניות ניהול ההון האנושי מבוססת על גישה הוליסטית הרואה בעובד אדם שלם – בעל שאיפות מקצועיות, צרכים אישיים ומעורבות חברתית, ומקדמת תרבות מבוססת אמון, שקיפות ושיח פתוח. החברה פועלת מתוך ראייה ארוכת טווח, המלווה את עובדיה לאורך שלבי הקריירה והחיים השונים, תוך התאמת התמיכה וההזדמנויות שהיא מציעה לשלב הקריירה, לאתגרי החיים ולמכלול הצרכים של כל עובד.

ה- DNA הארגוני והייחודי של ביטוח ישיר נשען על ההבנה כי ארגון בו העובדים מאושרים הוא ארגון מצליח. עבור החברה, אושר ארגוני אינו סיסמה בלבד, אלא תפיסת חיים יומיומית הבאה לידי ביטוי באופן שבו מנהלים, מתקשרים, מוקירים, מפתחים ותומכים בעובדים. טיפוח חיבור אמיתי לערכי החברה ולמטרותיה, יצירת תחושת משמעות וגאווה בקרב העובדים – כל אלו מהווים את הבסיס לשימור מצוינות ולצמיחה מתמשכת. החברה מעניקה לעובדיה מעטפת אנושית, ערכית וניהולית, המושתתת על תרבות ממוקדת אנשים, הכוללת רווחה אישית, פיתוח מקצועי, העצמה ניהולית ותחושת שותפות אמיתית.

מתוך תפיסה זו, החברה שואפת לטפח אושר ארגוני וחוסן אישי באמצעות שישה מוקדי פעילות מרכזיים:



תרבות ארגונית ומיתוג מעסיק

התרבות הארגונית של ביטוח ישיר מושתתת על ערכים של פתיחות, שקיפות, שיח ישיר ואנושיות, מתוך אמונה ששיתוף והקשבה הדדית הם בסיס לחוסן ארגוני. מדיניות "הדלת הפתוחה" מיושמת בכל דרגי ההנהלה, לרבות מנכ"ל החברה, שמקיים באופן שוטף מפגש "שיח ישיר" עם עובדים ממגוון תחומים. אחת לרבעון נערכות שיחות פתוחות על הדוחות הכספיים, המאפשרות לעובדים להבין טוב יותר את תמונת המצב העסקית ולהרגיש שותפים לדרך, תוך חיזוק השקיפות ביחס לביצועי החברה.

החברה אימצה גישה אותנטית וישירה גם במיתוג המעסיק שלה, הנשענת על שקיפות ותרבות של ב"גובה העיניים". במקום להשתמש בקמפיינים תדמיתיים, החברה בחרה להציג את חיי העבודה כפי שהם – דרך עיניהם של העובדים עצמם. במסגרת המהלך "השתלטות על הסטורי", עובדים משתפים יום בחייהם בתפקידים שונים באופן ישיר ואותנטי, ומאפשרים הצצה בלתי אמצעית לאנשים, לאווירה ולחיי היומיום בארגון. מהלך זה מחזק את תחושת השייכות והגאווה הארגונית. בנוסף, סדרת התוכן "בוקר ישיר", מציגה המציג את השיח היום-יומי בין העובדים במטבחון החברה, וממחישה את החיבור האנושי, הבלתי פורמלי והקרוב שמאפיין את התרבות הארגונית.

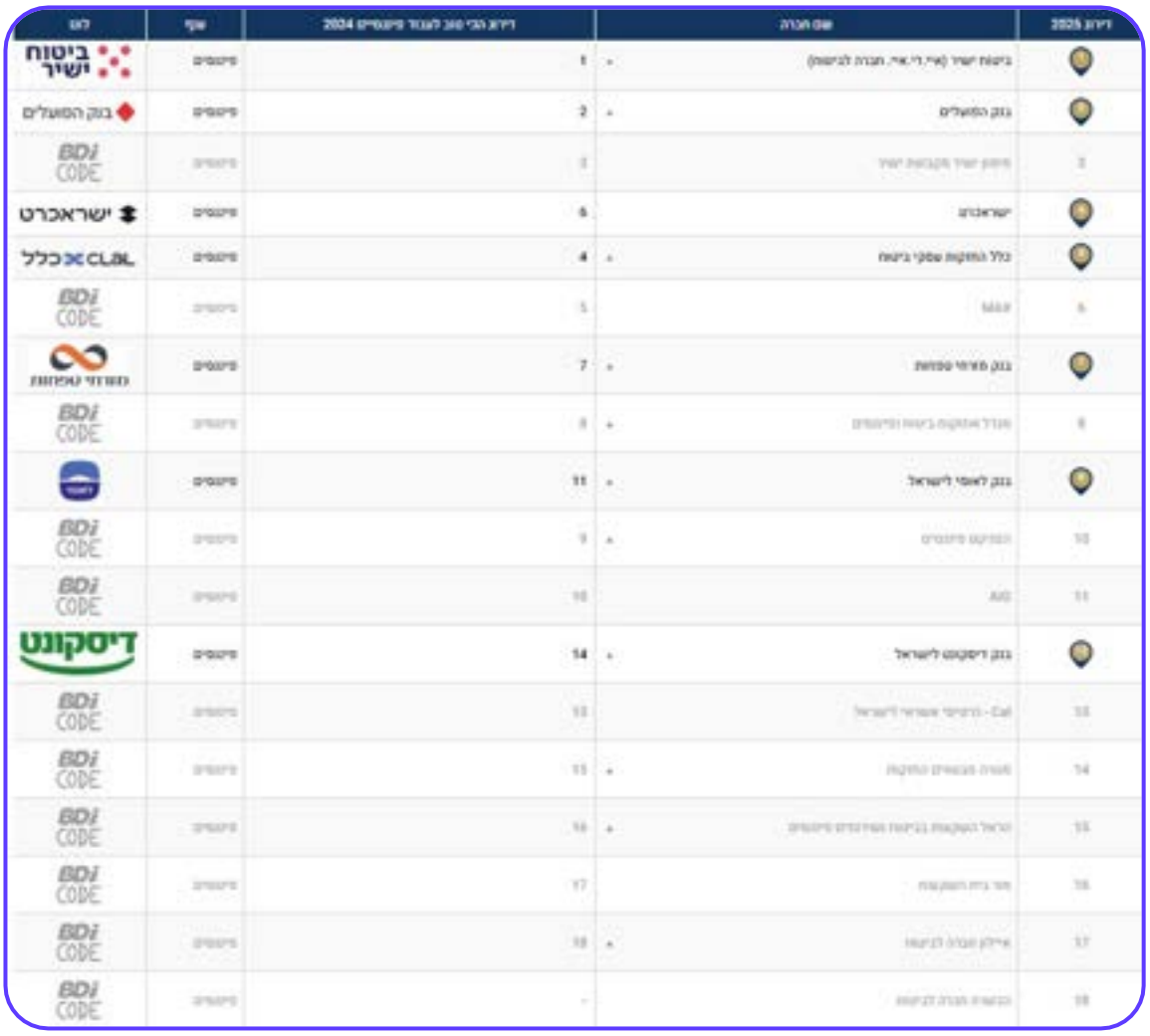


ב- 2024, בזכות מהלכים אלו, הוענק לביטוח ישיר המקום הראשון בקטגוריית "החברה בעלת מיתוג המעסיק הטוב ביותר" - פרס ראשי המוענק על פעילות מיתוג מעסיק יוצאת דופן בתחום. הזכייה משקפת את ההערכה הרחבה שלה זוכה החברה בזכות תרבות ארגונית אנושית, גמישה וחדשנית שהיא מטפחת בעקביות לאורך השנים, וכן את יכולתה לתרגם ערכים ארגוניים לחוויות עובד מוחשית, יומיומית ומחוברת לשטח.

תרבות המובילה למצוינות

ההשקעה המתמשכת בעובדים ובתרבות הארגונית מביאה את ביטוח ישיר בעקביות לצמרת דירוגי מקומות העבודה הטובים בישראל. החברה נכללת זה שנים רבות בעשירייה הראשונה של דירוג BDI בקרב מקומות העבודה שהכי טוב לעבוד בהם, ובשנת 2025 דורגה זו השנה הרביעית ברציפות במקום השישי בכלל המשק ובמקום הראשון בענף הפיננסים- כחברה היחידה שאינה מתחום ההייטק בעשיריה זו.





נתוני הדירוג, הוותק ושיעור התחלופה מצביעים על תרבות ארגונית יציבה ועל מחוברות גבוהה של עובדים לאורך זמן. נתוני הוותק של נציגי המוקדים אף גבוהים מהממוצע בענף, המוכר כשוק עתיר תחלופה. הצלחה זו נובעת מהשקעה עקבית ברווחת העובדים, ביצירת תחושת שייכות ובמתן תנאי העסקה הוגנים ומתגמלים, לצד הקפדה על סביבת עבודה שבה עובדים מרגישים שרואים אותם, מקשיבים להם ומאפשרים להם להתפתח.

נתוני עובדים

נכון לסוף 2025 מועסקים בחברה 1847 עובדים[1] (ללא עובדי חוץ)

עובדי חברה - חלוקה על פי מגדר	2022			2023			2024			2025		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
עובדים קבועים	1,018	687	1,705	1,066	720	1,786	1,083	748	1,831	1,079	760	1,839
עובדים זמניים	8	2	10	6	4	10	4	2	6	4	4	8
סך העובדים	**1,026**	**689**	**1,715**	**1,072**	**724**	**1,796**	**1,087**	**750**	**1,837**	**1,083**	**764**	**1,847**
עובדים במשרה מלאה	600	301	898	622	308	920	632	304	993	625	303	928
עובדים במשרה חלקית	426	388	817	450	416	876	455	446	844	458	461	919
סך העובדים	**1,026**	**689**	**1,715**	**1,072**	**724**	**1,796**	**1,087**	**750**	**1,837**	**1,083**	**764**	**1,847**
מס' העובדים שאינם מועסקים בחברה		101			154			113			58	

גיוס, קליטה ותחלופת עובדים

ביטוח ישיר רואה בתהליך הגיוס והקליטה שלב אסטרטגי בבניית החוויה הארגונית ומקדישה לו תשומת לב ומשאבים רבים. מדיניות הגיוס של החברה מתמקדת בהתאמת המועמד למאפייני התפקיד והתרבות הארגונית, תוך יצירת גמישות מרבית במבנה המשרה, במטרה להרחיב את מעגל המועמדים ולהנגיש הזדמנויות תעסוקה למגוון רחב של אוכלוסיות. גישה זו מאפשרת לחברה לאתר מועמדים בעלי פוטנציאל גבוה ולהבטיח שילוב מיטבי, המעודד תחושת שייכות, מעורבות ושותפות כבר מהיום הראשון.

בשנים האחרונות, ועל רקע כניסת דור צעיר יותר לשוק העבודה ושינוי בציפיות של מועמדים ביחס לגמישות, מהירות וחווית תפקיד, החברה התאימה את תהליכי הגיוס והקליטה שלה למציאות המשתנה. התאמות אלו נועדו להרחיב את מקורות הגיוס, לקצר ולפשט את תהליך המיון ולהציג למועמדים את אופי התפקיד והארגון באופן שקוף ומוחשי יותר כבר בשלבים הראשונים.

חוויית מועמד חדשה

ב-2024 השיקה ביטוח ישיר מהלך לשדרוג ולחידוש חוויית הגיוס והקליטה בחברה. המהלך פותח מתוך למידה של מגמות עדכניות בשוק העבודה ומשובים ממועמדים ומנהלים, במטרה ליצור תהליך קבלה לעבודה שהוא אנושי, יעיל ודיגיטלי, כזה המעניק לכל מועמד תחושת שייכות וחיבור עוד לפני יום העבודה הראשון.

כאמור, המהלך נשען על שינוי רחב בעולם הגיוס. ביטוח ישיר פועלת בסביבה תחרותית ודינמית, עם צורך מתמשך בגיוס למוקדי השירות והמכירה וקהל מועמדים צעיר. לכן, תהליכי גיוס מסורתיים לא תמיד מספקים את המהירות, האותנטיות וההתאמה האישית שהם מצפים להן.

---

[1] כולל עובדים לא פעילים זמנית עקב יציאה לחופשת לידה (חל"ד), חופשה ללא תשלום (חל"ת) ואובדן כושר עבודה (אכ"ע)

מתוך הבנה זו, החברה פועלת למעבר מגיוס כתהליך תפעולי בלבד לתהליך המבוסס על בניית קשר מתמשך עם המועמד. חוויית המועמד נתפסת כמסע רציף שמתחיל כבר במפגש הראשוני עם ביטוח ישיר, ממשיך דרך תהליך הגיוס והריאיון, הקבלה והקליטה, ונמשך גם במהלך ההכשרה והכניסה לתפקיד. המטרה היא לייצר חוויה המבוססת על חיבור, שקיפות, הקשבה ומענה לצורכי המועמד לאורך כל הדרך. במקביל, החברה מחזקת את תחושת הקירבה כבר בשלבים המוקדמים באמצעות מעורבות של העובדים עצמם בהצגת חיי היומיום ושיתוף חוויית העבודה מנקודת מבטם, כך שהמועמדים יוכלו להכיר באופן אותנטי יותר את האנשים, סביבת העבודה והתרבות הארגונית ולבחון את מידת ההתאמה עוד לפני הכניסה לארגון.

המהלך כולל מספר מרכיבים מרכזיים:



- **גמישות ודיגיטציה** - התאמת תהליכי המיון לצרכי המועמד, לרבות אפשרות לביצוע מבדקים מקוונים מהבית, חתימה דיגיטלית על חוזים וטפסי קליטה, קיום ריאיון ראשוני מרחוק באמצעות פלטפורמות דיגיטליות, המאפשר למועמד להשתלב בתהליך באופן נגיש וגמיש יותר וללא צורך בהגעה פיזית כבר בשלב הראשון, וערוץ תקשורת ישיר עם צוות הגיוס. בנוסף, כחלק מהרצון לקצר את זמני התגובה ולייצר חוויית מועמד נגישה ומהירה יותר, החברה עושה שימוש בבוט המעניק למועמדים מענה ראשוני מיידי, מאפשר איסוף מידע בסיסי ומסייע בקידום מהיר יותר של מועמדים מתאימים לשלבי ההמשך.
- **שקיפות והכנה לתהליך הגיוס** - פיתוח של הפודקאסט "לפני שנפגשים" להפחתת חסמים מול מועמדים ולאפשר להם להגיע לתהליך עם רמת ודאות וביטחון גבוהה יותר. הפודקאסט כולל שיח קצר וישיר בין מגייסת למנהל מכירות, המציג למועמדים את שלבי התהליך לצד טיפים ודגשים לקראת המפגש הראשון, במטרה לסייע להם להגיע מוכנים ורגועים יותר.
- **חיבור אישי לארגון** - תהליך הקליטה שם דגש על חוויה אישית ומקרבת כבר מהיום הראשון. כל עובד חדש מקבל מתנת Welcome אישית, ומלווה ע"י חונך חברתי מקרב העובדים הוותיקים המסייע לו להכיר את הארגון וערכיו.
- **למידה ושיפור מתמיד** - סקר שביעות רצון למועמדים חדשים לאחר שלושה חודשי עבודה, לצד שולחנות עגולים עם צוותי הגיוס ומנהלים לצורך קבלת משוב ושיפור תהליכים.
- **ליווי לאחר קורסי ההדרכה** - לאחר סיום קורסי ההדרכה מתקיים ליווי שוטף של צוות ההדרכה עד שלושה חודשים מסיום הקורס. במהלך תקופה זו נשלחים לעובדים סקרים אחת לשבוע, לצד שיחות מעקב לפי הצורך. הממצאים העולים מהסקרים מקבלים התייחסות מיידית מצד המדריך, במטרה לתת מתן מענה מהיר, חיזוק תחושת התמיכה ושיפור תהליך ההטמעה בתפקיד.
- **תרבות של הקשבה והוגנות** - משוב אישי למועמדים שהתקבלו ושלא התקבלו, וניתנת אפשרות ייחודית להיבחן מחדש למי שמעוניינים בכך.

המהלך לווה גם בשדרוג מערכתי רחב, איחוד מערכות הגיוס של עובדי המטה והמוקדים למערכת אחודה, חיזוק ממשקי התקשורת בין מנהלים לצוותי משאבי אנוש, והעמקת ערוץ "חבר מביא חבר", האחראי על כ- 70% מהגיוסים וממחיש את רמת המחוברות הגבוהה של העובדים.

לצד חידוש חוויית הגיוס, ממשיכה החברה לפתח מודלים חדשניים ופתרונות דיגיטליים נוספים, המשלבים גמישות טכנולוגית ותפיסה ניהולית מתקדמת.

חדשנות בתהליך גיוס

בשנים האחרונות פותחו בביטוח ישיר מודלים חדשניים לגיוס עובדים במוקדי השירות והמכירה, מתוך הבנה כי דפוסי העבודה של עובדים צעירים משתנים ודורשים גמישות רבה יותר, וכי הרחבת מקורות הגיוס מחייבת לעיתים גם איתור מועמדים על בסיס פוטנציאל, יכולות וכישורים, ולא רק על בסיס ניסיון קודם.

לצד זאת, החברה פועלת להרחבת מקורות הגיוס ולפיתוח דרכים חדשות ליצירת קשר עם מועמדים פוטנציאליים. במסגרת זו נעשה שימוש בנכסי מיתוג המעסיק הדיגיטליים ובתוכן שמיוצר ומוצג באמצעות עובדי החברה עצמם, מתוך תפיסה כי היכרות בלתי אמצעית עם העובדים, סביבת העבודה והתרבות הארגונית יכולה לסייע ביצירת חיבור עם קהלי יעד רלוונטיים. פעילות זו כוללת, בין היתר, תוכן ברשתות החברתיות וקמפיינים מבוססי עובדים, לצד המשך חיזוק ערוץ "חבר מביא חבר".

כחלק מתפיסה זו, ביצעה החברה מהלך חדש לגיוס עובדים ללא ניסיון קודם בתחום הביטוח לתפקידי מנהלי תיקי תביעות. במסגרת המהלך, החברה פתחה את האפשרות להשתלבות בתפקיד מקצועי גם בפני מועמדים בתחילת דרכם בתחום, תוך מתן הכשרה ייעודית, ליווי וחניכה.

שילוב סימולציות AI בתהליכי המיון

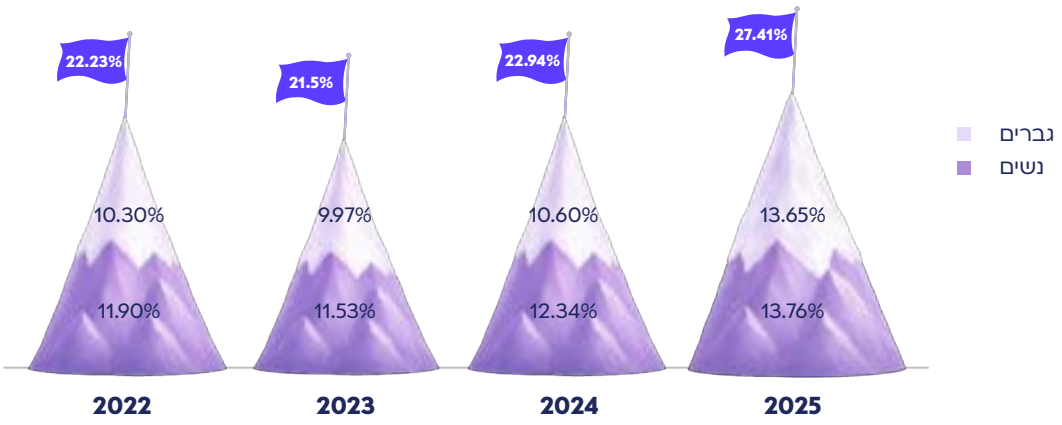
ביטוח ישיר בוחנת שילוב של כלי בינה מלאכותית בתהליכי המיון לתפקידי שירות ומכירה, לרבות כלים המאפשרים לדמות מצבי עבודה אופייניים במוקד ולבחון מיומנויות רלוונטיות לתפקיד. בחינה זו נועדה להעריך כיצד ניתן להרחיב את בסיס ההתרשמות מהמועמדים מעבר לקורות החיים, לדוגמה ביחס ליכולות תקשורת בין-אישית, התמודדות עם לקוחות ותגובה בזמן אמת, ובכך לתמוך בתהליכי מיון ממוקדים, יעילים והוגנים יותר.

השימוש בבינה מלאכותית משתלב בתפיסה רחבה יותר של חיבור תהליכי הגיוס לעולם העבודה המשתנה. לצד בחינת כלי AI בתהליכי המיון, החברה משלבת כלי AI גם בקורסים ובהכשרות לעובדים חדשים, במטרה להקנות להם מיומנויות וכלים רלוונטיים כבר בתחילת דרכם בארגון ולחזק את יכולתם להשתלב בסביבת עבודה המשתנה ומתפתחת.

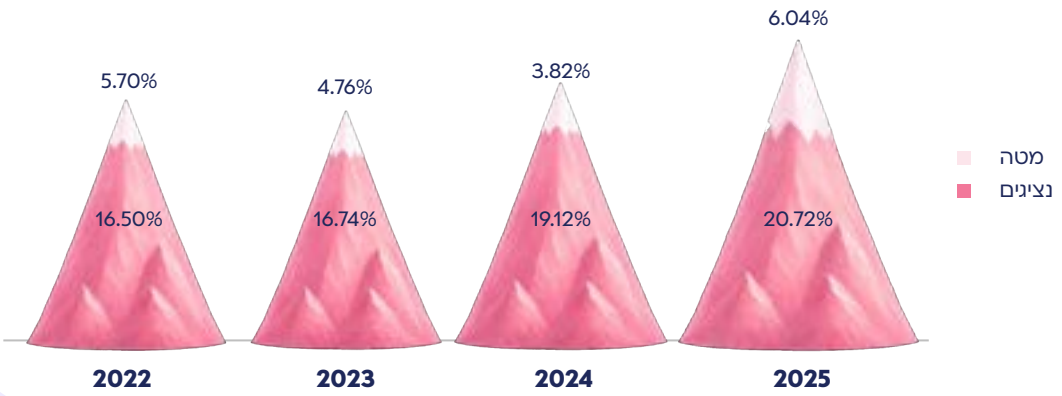
תחלופת עובדים

בשנים 2022-2025 שיעור תחלופת העובדים בחברה עמד בממוצע על כ- 12% בקרב נשים וכ- 11% בקרב גברים. לאורך התקופה נרשם פער מתון בין המגדרים, אשר הצטמצם בשנת 2025, בה שיעורי העזיבה כמעט השתוו. בחינת הנתונים לפי סוגי תפקידים מצביעה על שונות מבנית בין הקבוצות, כאשר תחלופת העובדים בקרב נציגי השירות והמכירה גבוהה מזו של עובדי המטה, אך נותרת נמוכה יחסית ביחס למקובל בענף המאופיין בשיעורי תחלופה גבוהים. תחלופת העובדים הכוללת בחברה נותרה נמוכה ביחס למקובל במשק בתפקידים ובתחומי הפעילות בהם פועלת החברה. מגמה זו משקפת את המשך התמקדות החברה בחיזוק חוויית העובד, פיתוח ההון האנושי וקידום סביבת עבודה יציבה ותומכת.

שיעור תחלופת עובדים לפי מגדר בשנים 2022-2025 [2]



שיעור תחלופת עובדים לפי תפקיד בשנים 2022-2025 [3]



[2] הנתונים מוצגים ביחס לכלל העובדים במשרה קבועה בחברה

[3] הנתונים מוצגים ביחס לכלל העובדים במשרה קבועה בחברה

גיוון, הכלה ושוויון הזדמנויות

זכויות אדם וזכויות עובדים

נכון לסוף שנת 2025, בחברת ביטוח ישיר מועסקים כ- 1,800 עובדים. כל עובדי החברה, לרבות ההנהלה הבכירה, מועסקים בחוזי עבודה אישיים המגדירים בצורה ברורה את תנאי העסקתם, לרבות שכר בסיס, תנאים סוציאליים ותנאים נלווים.

החברה רואה חשיבות עליונה בשמירה על זכויות עובדיה ובהבטחת סביבת עבודה בטוחה, שוויונית ומכבדת. מחויבות זו באה לידי ביטוי במדיניות ההעסקה של החברה והן בפעילות השוטפת להטמעת מודעות וידע בקרב העובדים, באמצעות הדרכות, לומדות, הרצאות, שיח פנים-ארגוני ושיחות אישיות בנושאים מהותיים, ובהם מניעת הטרדה מינית והתעמרות בעבודה, נגישות בשירות לאנשים עם מוגבלויות, אתיקה, גיוון והכלה ועוד. לצד זאת, החברה פועלת בעקביות לשיפור תנאי העסקה ורווחה, ובכלל זה התחייבות לשלם שכר הגבוה משכר המינימום, הענקת הטבות במהלך שעות העבודה ומנגנוני תגמול מותאמים, לרבות תגמול משתנה שנתי לעובדי המטה ומודל מבוסס-יעדים לעובדי המוקדים הטלפוניים.

החברה מחויבת לקידום שוויון הזדמנויות ולמניעת אפליה בכל שלבי ההעסקה, לרבות גיוס, קליטה, קידום, הכשרה, תגמול ושימור עובדים. החלטות הנוגעות לעובדים מתקבלות על בסיס ענייני בלבד, ובהתאם לכישורים מקצועיים, ניסיון רלוונטי והתאמה לתפקיד, ללא אפליה או הבחנה שאינה עניינית על רקע מגדר, מוצא אתני, גיל, מוגבלות, דת, מצב משפחתי, נטייה מינית או כל מאפיין אישי אחר שאינו רלוונטי לביצוע התפקיד.

גיוון עובדים



החברה מאמינה כי יצירת סביבת עבודה מגוונת ורב-תרבותית תורמת לחדשנות, ליעילות ולחשיבה יצירתית, ובכך תומכת גם בביצועים העסקיים של החברה וגם בחיזוק המרקם החברתי בישראל. בהתאם לכך, החברה משקיעה מאמצים בגיוס עובדים מרקעים שונים.

לשם כך מקיימת ביטוח ישיר שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים המתמחים בהשמת עובדים מאוכלוסיות בתת-תעסוקה. בנוסף, מבוצעות התאמות בתהליכי המיון והקליטה, כגון מתן אפשרות לביצוע מבדקי אמינות במספר שפות (עברית, ערבית, רוסית ואמהרית), במטרה להבטיח תהליך שוויוני, נגיש ורגיש תרבותית. בנוסף, התקיים קשר שוטף עם הנציבות לשוויון בתעסוקה, הכולל מפגשים ייעודיים לקידום גיוס וקליטה של עובדים מהחברה הערבית, כחלק מהפעילות הרציפה של החברה להרחבת הגיוון התעסוקתי.

במטרה לספק חוויית עבודה ונעימה לכלל העובדים, דואגת החברה למענה כולל לצרכים הייחודיים של כל קבוצה, כך שכלל המשתתפים יוכלו ליהנות יחד באירועים הארגוניים מבלי לוותר על אורח חייהם ואמונתם.

במקביל, החברה מקיימת הדרכות למנהלים ולעובדים בנושאי גיוון והכלה, תוך הטמעת עקרונות סביבת עבודה רב-תרבותית ותקשורת בין-אישית מכבדת.

במהלך השנים 2022-2025 נרשמה מגמת גידול והעמקה בייצוג קבוצות מגוונות מקרב עובדי החברה.

נתוני גיוון ביחס לכלל עובדי החברה (באחוזים ובמספר העובדים):

נתוני גיוון ביחס לכלל עובדי החברה	מגזר חרדי	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	חברה ערבית
2022	**8.1%** (131 עובדים)	**4%** (64 עובדים)	**1.9%** (27 עובדים)	**1.2%** (22 עובדים)
2023	**8.3%** (163 עובדים)	**3.9%** (77 עובדים)	**1.4%** (27 עובדים)	**1.9%** (32 עובדים)
2024	**8.98%** (165 עובדים)	**4.63%** (85 עובדים)	**2.18%** (40 עובדים)	**1.74%** (32 עובדים)
2025	**8.54%** (157 עובדים)	**4.62%** (85 עובדים)	**1.47%** (27 עובדים)	**1.63%** (30 עובדים)

נתוני גיוס אוכלוסיות גיוון (שיעור ומספר עובדים שגויסו):

נתוני גיוס אוכלוסיות גיוון ביחס לסך העובדים שנקלטו בחברה	מגזר חרדי	אנשים עם מוגבלות	יוצאי אתיופיה	חברה ערבית
2022	**1.5%** (9 עובדים)	**0.5%** (3 עובדים)	**0.3%** (2 עובדים)	**0.2%** (1 עובד)
2023	**3.2%** (18 עובדים)	**0.7%** (4 עובדים)	**1.6%** (9 עובדים)	**0.5%** (5 עובדים)
2024	**2.98%** (21 עובדים)	**0.99%** (7 עובדים)	**1.84%** (13 עובדים)	**1.56%** (11 עובדים)
2025	**6.89%** (46 עובדים)	**0.6%** (4 עובדים)	**2.1%** (14 עובדים)	**1.05%** (7 עובדים)

החברה הציבה לעצמה מטרה לקדם גיוון תעסוקתי בקרב עובדיה, ומשקיעה בכך מאמצים ומשאבים במסגרת תהליכי העבודה השוטפים.

אנשים בעלי מוגבלויות

החברה מחויבת למתן שוויון הזדמנויות לכל עובדיה, ומקדמת שילובם של בעלי מוגבלויות בעבודה אצלה בתפקידים מתאימים, כולל בעבודה מלאה מהבית. בשנת 2019 התקיים קורס מקטלגים (קטלוג מסמכים שמתקבלים בחברה על ידי הלקוחות בתיקי הלקוחות) לעובדים עם מוגבלות מוטורית ושמיעתית. הקורס שילב מתורגמנית שליוותה את ההכשרה והותאם לצרכי העובדים בדגש על פן רגשי. העובדים השתלבו במחלקת קטלוג והם מועסקים במסלול עבודה מלא מהבית.

בנוסף, בכלל אירועי וכנסי החברה ישנה הנגשה מלאה לכבדי שמיעה וחירשים באמצעות שילוב מתורגמנים לשפת הסימנים.

כחלק מהעמקת ההיכרות של הנהלת החברה עם סוגיות של גיוון והכלה, ובפרט עם עולמם של אנשים עם מוגבלות, קיימה הנהלת ביטוח ישיר ביקור בבית הלוחם תל אביב, מרכז שיקום, ספורט ופעילות חברתית ללוחמים וללוחמות פצועים ובני משפחותיהם, הפועל מטעם ארגון נכי צה"ל. במסגרת הביקור השתתפו חברי ההנהלה בהתנסות חווייתית על כסאות גלגלים, שנועדה לאפשר להם לחוות באופן בלתי אמצעי חלק מהאתגרים היומיומיים עמם מתמודדים אנשים עם מוגבלות בניידות, ולהעמיק את ההבנה והמודעות לחשיבות הנגישות במרחב הפיזי והשירותי. פעילות זו משתלבת במאמצי החברה לקדם סביבה מכלילה, מכבדת ומודעת יותר, ולבחון הזדמנויות להסרת חסמים ולהנגשה בארגון.

גיוון מגדרי

החברה מקדמת שוויון הזדמנויות ושכר שווה לכל עובד ועובדת בחברה, ומיישמת מדיניות תגמול אחידה המבוססת על מאפייני התפקיד ודרישותיו בלבד, ללא הבחנה מגדרית או אחרת שאינה מקצועית. במסגרת זו מבוצעות בקרות שוטפות לבחינת פערי שכר ותגמול בין גברים ונשים בכלל דרגי הארגון, וכן מפרסמת דוח שכר שווה בהתאם להוראות הדין. הממצאים מהבקרות ודוח השכר השווה מצביעים באופן עקבי על היעדר פערים מהותיים בין עובדים ועובדות באותו דרג ובהיקף משרה דומה.

נתוני העובדים לשנים 2022-2025 משקפים ייצוג גבוה ויציב של נשים בכלל שכבות הארגון, עם שיעור של כ- 58%-60% מסך העובדים לאורך התקופה. ייצוג זה ניכר גם בדרגי הניהול: בהנהלה הבכירה נשים מהוות מעל 60% ובהנהלת דרגי הביניים הן מהוות מעל ל- 55%. בנוסף, נשים מהוות שיעור משמעותי מקרב מקבלי השכר הגבוה בחברה, כאשר חלקן בעשירון העליון של השכר עומד מעל ל- 50% בממוצע. נתונים אלו מעידים על שילוב וקידום נשים בתפקידי מפתח והשפעה ועל הטמעת עקרונות של שוויון הזדמנויות הלכה למעשה.

פילוח עובדים לפי מגדר



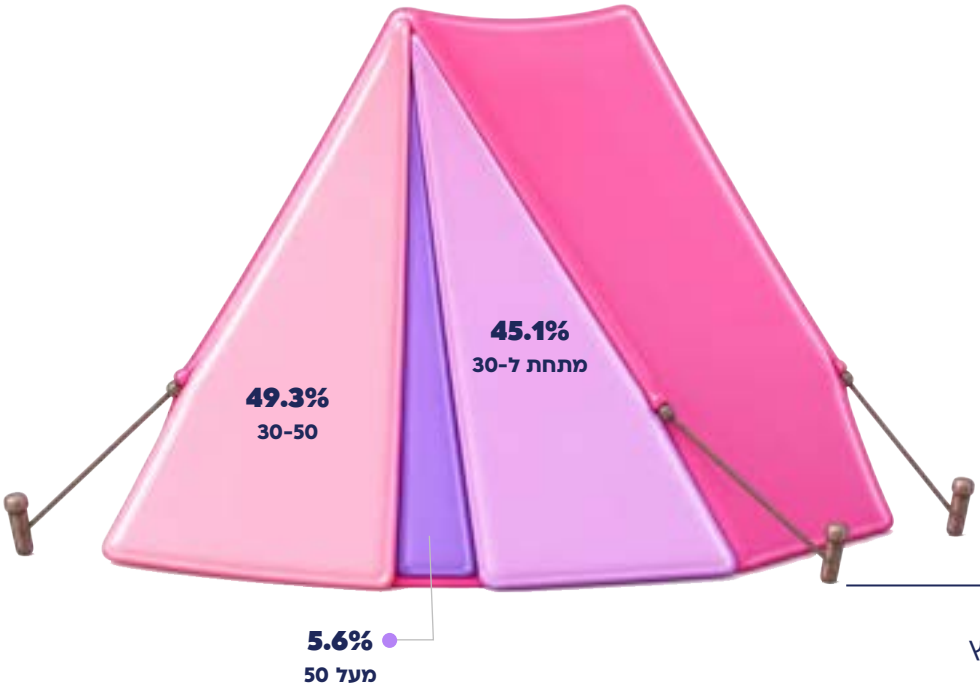
גיוון בקרב העובדים – חלוקה מגדרית לפי דרג תפקיד[4]	2022			2023			2024			2025		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
הנהלה בכירה	7 (53.8%)	6 (46.2%)	**13 (0.7%)**	8 (61.5%)	5 (38.5%)	**13 (0.7%)**	6 (54.5%)	5 (45.5%)	**11 (0.6%)**	8 (61.5%)	5 (38.5%)	**13 (0.68%)**
הנהלה – דרגי ביניים	130 (60.5%)	85 (39.5%)	**215 (12.5%)**	123 (58%)	89 (42%)	**212 (11.8%)**	157 (56.7%)	120 (43.3%)	**277 (15%)**	122 (56.7%)	93 (43.2%)	**215 (11.6%)**
עובדים שאינם מנהלים	889 (59.8%)	598 (40.2%)	**1487 (86.7%)**	941 (59.9%)	629 (40.1%)	**1570 (87.4%)**	924 (59.7%)	625 (40.3%)	**1549 (84.3%)**	953 (58.6%)	666 (41.1%)	**1619 (87.6%)**
סה"כ	**1026 (59.8%)**	**689 (40.2%)**	1715	**1072 (59.7%)**	**723 (40.3%)**	1795	**1087 (59.2%)**	**750 (40.8%)**	1837	**1111 (58.3%)**	**794 (41.7%)**	1847

שיעור נשים מ-10% מקבלי השכר העליונים בחברה	2022	2023	2024	2025
	40%	58.3%	62%	55%

גיוון לפי גיל

גיוון בקרב העובדים - חלוקה לפי גיל	2022				2023				2024				2025			
	מתחת ל-30	30-50	מעל 50	סה"כ	מתחת ל-30	30-50	מעל 50	סה"כ	מתחת ל-30	30-50	מעל 50	סה"כ	מתחת ל-30	30-50	מעל 50	סה"כ
הנהלה בכירה	0	6 (0.68%)	7 (53.8%)	**13 (0.8%)**	0	5 (0.5%)	8 (11.2%)	**13 (0.7%)**	0	3 (0.3%)	8 (9.7%(	**11 (0.6%)**	0	5 (0.55%)	8 (7.8%)	**13 (0.7%)**
הנהלה – דרגי ביניים	31 (0.4%)	175 (19.8%)	9 (13%)	**215 (12.5%)**	25 (3%)	180 (19.8%)	7 (9.8%)	**212 (11.8%)**	56 (6.8%)	211 (22.6%)	9 (10.9%)	**276 (15%)**	26 (3.1%)	179 (19.6%)	10 (9.8%)	**215 (11.6%)**
עובדים שאינם מנהלים	735 (0.96%)	699 (79.4%)	53 (76.8%)	**1487 (86.7%)**	793 (97%)	722 (80%)	56 (78.8%)	**1571 (87.5%)**	765 (93.1%)	720 (77.1%)	65 (79.2%)	**1550 (84.4%)**	807 (96.8%)	728 (79.8%)	84 (82.3%)	**1619 (87.7%)**
סה"כ	**766 (44.7%)**	**880 (51.3%)**	**69 (4%)**	1715	**818 (45.5%)**	**907 (50.5%)**	**71 (4%)**	1796	**821 (44.7%)**	**933 (50.8%)**	**82 (4.5%)**	1837	**833 (45.1%)**	**912 (49.3%)**	**102 (5.6%)**	1847

פילוח עובדים לפי קבוצות גיל - 2025



[4] לא כולל עובדי חוץ

יותר פעילויות למען העובדים –
רווחת עובדים ואיזון בית-משפחה

החברה מעניקה לעובדיה מעטפת רחבה התומכת ברווחה, באיזון ובחיבור הארגוני. ההטבות כוללות עבודה היברידית ומגוון שירותים נוספים כגון:



- **יותר לעובדים** - קרן השתלמות, בונוסים ומענקים, לרבות מענקים שנתיים ומענקים בגין אירועים אישיים, טיפול פסיכולוגי, מלגות סיוע כלכלי ומלגות לימודים, תלושי חג, שירותים מסובסדים, שירותי החזרת דואר.
- **יותר במוצרי החברה** - הנחות ברכישת מוצרי הביטוח של החברה לעובדים ולבני משפחותיהם, טיפול VIP מועדף בתביעות, הצטרפות אוטומטית למועדון ישיר, המעניק מגוון רחב של הטבות.
- **יותר Well-being** - טורניר כדורגל בהשתתפות קבוצות עובדים ממוקדים שונים בחברה, נבחרות ספורט לעובדים, בדיקות רפואיות במשרדי החברה: עור, שד, ראייה, תקשורים שוטפים להעלאת המודעות לבריאות ולאורח חיים מיטבי.
- **יותר בחו"ל** - נופש חברה שנתי ביעדים אטרקטיביים בחו"ל לכלל העובדים, נופש שנתי בחו"ל לכ- 100 עובדים מצטיינים.
- **יותר שמח בימי הולדת** - יום חופש על חשבון החברה לעובדים בעלי ותק של שנתיים, שבוע חופש על חשבון החברה בתום 7 שנות ותק.

- **יותר להורים** - תוספת ימי חופשה להורים לילדים, משרת הורים כבר משלב ההריון, בשכר של משרה מלאה, הטבות לנשים שחוזרות מחופשת לידה, לצורך חזרה הדרגתית ונוחה יותר, קורס להורות נכונה, תמיכה בעובדים שהם הורים לילדים עם צרכים מיוחדים.
- **יותר למשפחה** - קייטנת קיץ לילדי עובדים, אירוע משפחות שנתי בלונה פארק, אירוע לילדי עובדים העולים לכיתה א', מתנות כספיות וימי חופשה באירועים משפחתיים משמחים: חתונה, לידה, בר/בת מצווה.



מדי שנה, במסגרת חודש המודעות לסרטן השד, מוקמים בחברה מתחמי בדיקות לנשים המעוניינות בכך. וכן, תכנים מותאמים להעלאת מודעות החשיבות לאבחון מוקדם. בחודש המודעות לסרטן השד לשנת 2025, התקיימה הרצאה של יאנה דרום, ששיתפה בסיפורה האישי.

בנוסף לפעולות הללו, קידמה החברה יוזמה המאפשרת לעובדים לרכוש מוצרי מזווה במחירים מוזלים. הרכישה מתבצעת באמצעות פלטפורמת ה"חישוק", הפועלת כארגון צרכני ללא כוונת רווח, ומאפשרת לעובדים ליהנות ממחירי רכישה הוגנים ונגישים, משלוח חינם ישירות למשרד תוך שקיפות מלאה ואמון בתהליך הרכישה.

איזון בית משפחה

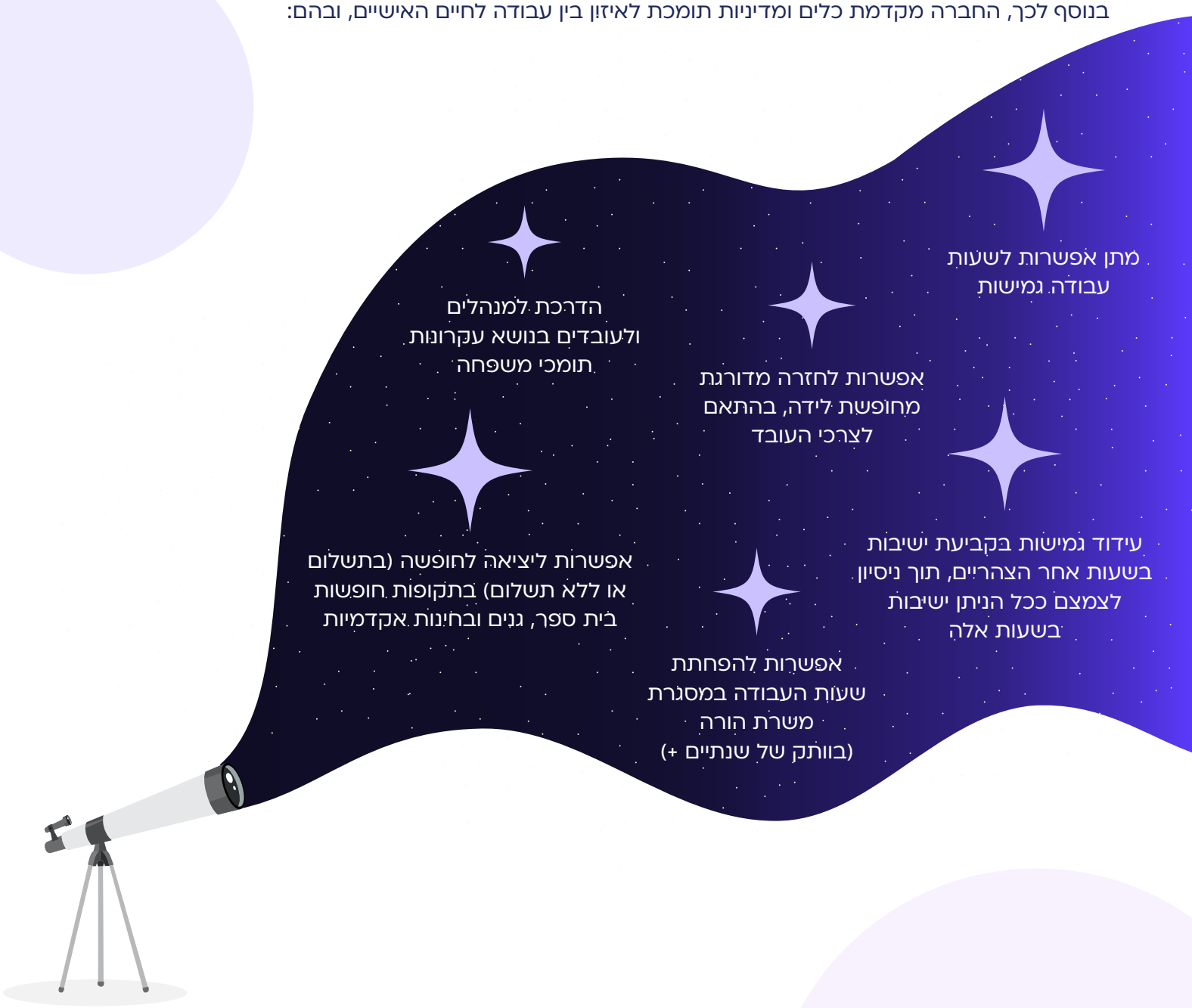
בביטוח ישיר מאמינים כי איזון בין עבודה לחיים האישיים אינו רק עקרון, אלא חלק מהותי מתפיסת ההעסקה, המשפיעה הן על רווחת העובדים והן על ביצועי החברה. בהתאם, החברה מקדמת גמישות במתכונת ההעסקה והייתה מהחלוצות בישראל באימוץ מודל עבודה מהבית כבר לפני למעלה מעשור. כיום מתאפשרת עבודה מהבית של יומיים בשבוע לעובדי המטה, לצד אפשרות לשבוע עבודה מקוצר בן 4.5 ימים בתקופות הקיץ וכן יוזמות נוספות התומכות בשילוב מיטבי בין חיי משפחה לקריירה.

כדי לאפשר עבודה מרחוק באופן רציף, יעיל ומסודר, פרסמה החברה נהלים ייעודים לעובדים ולמנהלים, הכוללים הנחיות וכלים לעבודה מחוץ למשרד, גישה למערכות הארגוניות ודיווח על תקלות.

בנוסף למנגנוני הגמישות הפורמליים, החברה מקדמת גם יוזמות המבטאות תרבות ארגונית פתוחה ותומכת, ובהן האפשרות להביא כלבים למשרד, כחלק מהשאיפה ליצור סביבת עבודה נעימה, גמישה ומותאם יותר לצרכי העובדים.

במקביל, ביטוח ישיר פועלת לחיזוק הקשר בין חיי העבודה לחיי המשפחה, ורואה במשפחות העובדים בלתי נפרד מקהילת הארגון. במסגרת זו, מקיימת החברה יוזמות המחזקות את תחושת השייכות, הקשר הבין-דורי והחיבור לארגון, כגון יום הורים לעובדים שנערך מספר פעמים בהשתתפות מאות עובדים ובני משפחותיהם. במהלך האירוע נפגשו המשתתפים עם הנהלת החברה והמנהלים הישירים, ביקרו במשרדים והשתתפו בהרצאה מעשירה. האירוע היווה ביטוי לערכי ההוקרה, החום האנושי והקהילתיות שמאפיינים את החברה.

בנוסף לכך, החברה מקדמת כלים ומדיניות תומכת לאיזון בין עבודה לחיים האישיים, ובהם:



טיפול בפרט

תפיסת הטיפול בפרט בחברה מבוססת על פרסונליזציה, מתוך הבנה כי צורכי העובדים משתנים בהתאם למצבם המשפחתי, הכלכלי, הרגשי והמקצועי. בהתאם לכך, החברה אינה מסתפקת במנגנוני רווחה אחידים, אלא פועלת לזהות צרכים פרטניים ולחבר כל עובד למענה המתאים לו, בין אם מדובר בסיוע כלכלי, ליווי רגשי, תמיכה במצבי חירום, ייעוץ פיננסי או הפניה לגורמי סיוע מקצועיים. באמצעות שילוב בין מנגנונים מוסדרים לבין מענה אישי וגמיש, החברה מחזקת את תחושת הביטחון, השייכות והאמון של עובדיה, ומבססת תרבות ארגונית המקדמת פרסונליזציה של חוויית העובד והרואה את העובד כאדם שלם, על צרכיו האישיים, המשפחתיים והמקצועיים.

תפיסה זו באה לידי ביטוי גם ביוזמות ייעודיות לקבוצות עובדים בעלות צרכים משותפים. בין היתר, קיימה החברה מפגשים לנשים לפני יציאה לחופשת לידה, במטרה להנגיש מידע על זכויות, תהליכי ליווי וגורמי קשר רלוונטיים בארגון; וכן את פעילות "בייבי ישיר", יוזמה ייעודית לנשים במהלך חופשת הלידה ולתינוקותיהן, שכללה פעילות יוגה Newborn והיוותה הזדמנות למפגש חווייתי, חיזוק הקשר עם הארגון וביקור במשרדי החברה בתקופת חופשת הלידה. בנוסף, קיימה החברה מפגשי תוכן לנשים בגיל המעבר, שכללו שיח מקצועי עם גורמי מומחיות ומתן מקום פתוח להתמודדות עם השפעות פיזיות ורגשיות; וכן יוזמות תמיכה לקהילות עובדים כגון הורים יחידניים ונשות משרתי מילואים. יוזמות אלו משקפות מעבר ממודל רווחה אחיד למענה מותאם ופרסונלי יותר, המבוסס על הקשבה לצרכי העובדים בשלבי חיים שונים.

קרן מלגות לימודים וסיוע כלכלי

החברה מפעילה ועדת מלגות רבעונית המסייעת לעובדים במלגת לימודים וסיוע כלכלי להם ולבני משפחותיהם. מאז היווסדה, העניקה הקרן סיוע בהיקף כולל של למעלה מ- 3 מיליון ₪ לעובדים ולבני משפחותיהם. בשנת 2024 הוענק במסגרת זו סיוע בסך כולל של כ- 500 אלף ₪, וכ- 2.5% מעובדי החברה קיבלו סיוע מקרן זו. בשנת 2025 הוענקו 55 מלגות סיוע, בהיקף כולל של כ- 320 אלף ₪, לכ- 3% מעובדי החברה. קבלת הסיוע מותנית בהשתתפות העובד ב- 55 שעות התנדבות בקהילה, באופן המחבר בין אחריות חברתית, מעורבות קהילתית ורווחת העובדים. בנוסף, בתחום ההתנהלות הפיננסית האישית והמשפחתית, החברה מסייעת לעובדים באמצעות חיבור לארגונים מקצועיים המספקים ליווי בתכנון פיננסי. מעת לעת מתקיימות גם הדרכות בנושא, בהובלת גורמים רלוונטיים מתוך החברה או מחוצה לה, במטרה להעניק לעובדים כלים להתנהלות כלכלית מיטבית.

2025	vs	2024
סיוע בסך כולל של כ- 320,000 ש"ח		**סיוע בסך כולל של כ-** 500,000 ש"ח
3% מעובדי החברה קיבלו מלגות סיוע		**2.5%** מעובדי החברה קיבלו מלגות סיוע

*הסכומים הנ"ל הם בנוסף לחלוקת תווי קניה הניתנים לעובדים הזקוקים לכך.

טיפולים פסיכולוגיים וליווי במצבי משבר

במצבי משבר אישיים או משפחתיים, החברה מסייעת לעובדים בחיבור לגורמי תמיכה רלוונטיים, בהתאם לצורך ולנסיבות המקרה. סיוע זה עשוי לכלול הפניה לעובדים סוציאליים ברשויות המקומיות, שירותי פסיכולוג, קווים חמים ועמותות ייעודיות ועוד.

במקרים של פרידה, גירושין, אלימות במשפחה או מצבי משבר אחרים, החברה פועלת ברגישות ובדיסקרטיות כדי לסייע לעובד או לעובדת לקבל מענה מתאים. בכך מבקשת החברה לאפשר לעובדים לקבל תמיכה גם במצבים שאינם קשורים ישירות לעבודתם, אך עשויים להשפיע על רווחתם האישית, תחושת הביטחון שלהם ותפקודם לאורך זמן.

טיפולים וליווי עובדים במילואים

במהלך מלחמת "חרבות ברזל" ו"עם כלביא" הרחיבה החברה את מעטפת התמיכה לעובדים שגויסו לשירות מילואים. במסגרת זאת ניתן ליווי לכ- 250 עובדי מילואים, שכלל שמירה על קשר אישי באמצעות נציג ייעודי, סיוע כלכלי ולוגיסטי ורכישת ציוד בהתאם לצרכים שעלו מהשטח. לצד הליווי שניתן לעובדי המילואים עצמם, החברה פעלה גם למתן מענה לבני ובנות זוג של משרתי מילואים, ובכלל זה מפגשי זום עם גורמי מקצוע ותמיכה רגשית, בהתאם לצרכים שעלו במהלך התקופה. פירוט נוסף על פעילות החברה במהלך הלחימה מופיע בפרק "התמודדות עסקית וחברתית בזמן חירום".

פיתוח אישי ומסלולי קריירה

ביטוח ישיר רואה בפיתוח ההון האנושי נדבך מרכזי ביכולתה לשמר עובדים איכותיים, לחזק מצוינות מקצועית ולתמוך בצמיחת החברה לאורך זמן. תפיסה זו מבוססת על ההבנה כי עובדים מבקשים למצות את כישוריהם, לגוון את תחומי העשייה שלהם, למצוא משמעות בתפקידם ולהתפתח בסביבה מקצועית, גמישה ומתקדמת. בהתאם לכך, בשנים האחרונות ובפרט ב- 2025, פעלה החברה להרחבת תשתיות המידה והפיתוח בארגון, תוך מעבר מתפיסה של הדרכה נקודתית לתפיסה רחבה יותר של פיתוח עובדים לאורך מחזור חייהם בארגון.

הרחבת פעילות ההדרכה באה לידי ביטוי גם בעליה עקבית בהיקף שעות ההדרכה בחברה.

שעות הדרכה - חלוקה על פי קטגוריות עובדים	2022			2023			2024			2025		
	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ	נשים	גברים	סה"כ
הנהלה בכירה	251	167	418	341	227	568	1,076	774	1,849	1,715	1,192	2,907
הנהלה – דרגי ביניים	1,163	776	1,939	1,206	804	2,010	1,887	1357	3,244	10,589	7,358	17,947
עובדים שאינם מנהלים	35,021	23,347	58,368	38,880	25,920	64,800	41,527	29,871	71,398	43,636	30,324	73,960
סה"כ	36,435	24,290	**60,725**	40,427	26,951	**67,378**	44,490	32,001	**76,491**	55,940	38,874	**94,814**

בין השנים 2022-2025 גדל היקף שעות ההדרכה הכולל בכ-56%, באופן המשקף את העמקת ההשקעה של החברה בלמידה, בפיתוח מקצועי ובחיזוק כשירות העובדים והמנהלים. מגמה זו ניכרת גם בממוצע שעות ההדרכה לעובד, שעלה מכ-25 שעות בשנת 2022, לכ-27 שעות בשנת 2023, לכ-41 שעות בשנת 2024, ועד לכ-51 שעות בשנת 2025.

על מנת להכשיר את העובדים לתפקידם ולוודא את כשירותם המקצועית לאורך זמן, מקיימת החברה מגוון רחב של קורסי הכשרה לאורך השנה. במסגרת הקורסים מקבלים העובדים הכשרה בנושאים מקצועיים ורגולטוריים, ובהם דיני הביטוח, הדין החל על תחומי פעילותם, היכרות עם מערכות המחשוב, נהלי העבודה, תפיסת השירות והקוד האתי. קורסי ההכשרה עוברים תהליכי פיתוח, תיקוף ובחינת אפקטיביות שוטפים, במטרה להתאימם לסביבה המשתנה, לשינויים הרגולטוריים, ליעדי החברה, לתכניות האכיפה ולמעבר ללמידה מתוקשבת ודיגיטלית.

בשנים 2024-2025 בוצעו מספר שינויים מרכזיים במערך ההדרכה והפיתוח של החברה. אחד המרכזיים שבהם היה עדכון תפיסת ההכשרה של נציגי המוקדים, תוך מעבר מהעברת ידע תאורטי ללמידה מבוססת עשייה. במסגרת זו הופחת חלקם של התכנים העיוניים והורחב השימוש בסימולציות, אימונים מעשיים, עבודה על מערכות החברה ומענה לשיחות לקוח כבר במהלך הקורס. כך, בקורסי ההכשרה לנציגים משולבים מספר ימים ייעודיים של התנסות בפועל במענה לשיחות, לצד קבלת משוב בזמן אמת ולמידה מתוך התנסות אמיתית.

לצד ההכשרה הראשונית, הורחבה גם מעטפת הליווי לאחר סיום הקורס. בעבר, תפקיד המדריך הסתיים ברובו עם סיום ההכשרה, ואילו כיום צוות ההדרכה ממשיך ללוות את העובדים החדשים בתקופת הקליטה הראשונית, בדגש על שלושת החודשים הראשונים, המוגדרים כתקופה קריטית להשתלבות ולשימור עובדים. הליווי כולל השתלבות בתהליכי החניכה במוקד, ניתוח שיחות, אימונים אישיים, סדנאות מיומנות והקשבה לצרכים העולים מהשטח.

שינוי משמעותי נוסף היה הרחבת פעילות ההדרכה אל יחידות המטה. בעוד שבעבר פעילות ההדרכה התמקדה בעיקר בעובדי מוקדים, בשנים 2024-2025 החלה החברה לבנות תכניות למידה שנתיות גם עבור אגפי המטה השונים. במסגרת זו מונו אחראי למידה אגפיים מתוך מחלקת ההדרכה, המבצעים אבחון צרכים מול מנהלי האגפים, בונים תכנית למידה שנתית, מתוקצבת ומותאמת לכל אגף, ומובילים הכשרות, סדנאות ותהליכי פיתוח בהתאם לצרכים שעלו מהשטח. מהלך זה חיזק את נוכחות מחלקת ההדרכה בכלל הארגון והפך את הלמידה במטה לתהליך מובנה ומתמשך.

במקביל, החברה החלה לקדם שימוש בכלי למידה חדשניים, לרבות תכני למידה דיגיטליים, פודקאסט ארגוני, חדרי בריחה לימודיים וכלים מבוססי AI. כלים אלו נועדו להרחיב את היקף ההתנסות המעשית, לאפשר למידה עצמאית וחווייתית, לשפר את יכולת המדידה של תהליכי ההדרכה ולמקד את ההדרכות הפרונטליות בנושאים שבהם נדרש חיזוק מקצועי או התנהגותי.

קידום וניוד פנימי

ביטוח ישיר מעודדת ניידות פנים-ארגונית ורואה בקידום עובדים מבפנים כלי מרכזי לשימור ידע, חיזוק מחוברות ומתן אופק מקצועי לעובדים. בהתאם לכך, החברה נותנת עדיפות לעובדיה בהגשת מועמדות למשרות פתוחות בתוך הארגון, מתוך תפיסה כי עובדים המכירים את התרבות הארגונית, את מערכות החברה ואת אופי השירות ללקוחותיה - יכולים להמשיך ולהתפתח לתפקידים מקצועיים וניהוליים נוספים.

החברה מאפשרת לעובדים להתמודד על משרות פתוחות בתוך הארגון, במטרה לעודד ניידות פנימית ולאפשר לעובדים להיחשף להזדמנויות להתפתחות ולקידום. לאחר כל תהליך מיון ניתן משוב למועמדים, בין אם התקבלו לתפקיד ובין אם לא. לצד זאת, החברה מקיימת שיחות הכוון עם עובדים הנמצאים בצומת דרכים מקצועי, במטרה לסייע להם לבחון את המשך דרכם, לרבות אפשרויות ללימודים, הרחבת תחומי אחריות, מעבר בין יחידות או קידום לתפקיד חדש.

בשנת

2025

132

עובדים קודמו במסגרת מכרזים פנימיים

מתוכם

77

נשים

55

גברים

זאת בהמשך ל- 151 עובדים שקודמו בשנת 2024, 135 עובדים בשנת 2023 ו- 191 עובדים בשנת 2022. בנוסף, בשנות הדיווח למעלה מ- 80% מהמשרות הפנויות אוישו על ידי עובדי החברה. נתון זה משקף את מרכזיותו של הקידום הפנימי בתפיסת פיתוח הקריירה בחברה.

מסלולי הקריירה בחברה מגוונים וגמישים, ומאפשרים מעבר בין תפקידים, יחידות ותחומי מומחיות, לרבות מעבר מתפקידי מוקדים לתפקידי ניהול, פיתוח הדרכה, שירות, מכירות ותפקידים מקצועיים נוספים. בכך מאפשרת החברה לעובדים להרחיב אופקים, לגוון את עשייתם ולבנות מסלול קריירה המותאם לכישוריהם, לשאיפותיהם ולצרכי הארגון.

תכניות ייחודיות לפיתוח אישי ומקצועי

לצד קורסי ההכשרה המקצועיים, החברה מפעילה מגוון תכניות לפיתוח אישי ומקצועי של עובדים בשלבי קריירה שונים. תכניות אלו נועדו לחזק מיומנויות מקצועיות, לפתח יכולות אישיות וניהוליות ולייצר אופק התפתחות לעובדים.

אחת התכניות המרכזיות היא **"Boost ישיר"**, תכנית פיתוח אישי ומקצועי לנציגי המוקדים, המבוססת על ותק, ביצועים וצרכים מקצועיים. התכנית מאפשרת לנציגים להעמיק את יכולותיהם, לחזק מיומנויות שירות ומכירה ולקבל כלים נוספים להתמודדות עם אתגרי התפקיד. לצד זאת, החברה מפעילה קורסי עתודה והתמחות לתפקידי מפתח, ובהם **קורסים המכינים אותם למקצועות נדרשים.** מסלולים אלו נועדו לאפשר לעובדים בעלי פוטנציאל להתפתח לעולמות מקצועיים נוספים ולהיערך לתפקידי העתיד בחברה. התכנית כוללת תהליך מיון למועמדים פוטנציאליים מתוך הארגון, והעובדים הנבחרים משתתפים בקורס הכשרה ראשוני, המעניק להם בסיס מקצועי לתפקיד ומאפשר לחברה לבנות עתודות פנימיות לתפקידים הנדרשים.

בשנת 2025 בוצע גם תהליך רוחבי למיפוי **טאלנטים במוקדים וביחידות המטה.** במסגרת התהליך, הסמנכ"לים מיפו עובדים בעלי פוטנציאל גבוה על בסיס פרמטרים מוגדרים, והתוצרים הוצגו גם בפני מנכ"ל החברה. מטרת המהלך הייתה לייצר תמונת מצב ארגונית סדורה, לוודא כי עובדים בעלי פוטנציאל מקבלים מענה מתאים ולחזק את היכולת לנהל את התפתחותם באופן מודע ומותאם. מהמיפוי עלה כי במרבית המקרים, העובדים שזוהו כטאלנטים כבר קיבלו מענה ניהולי או מקצועי, כגון השתתפות בקורס מקצועי, שיפור תנאי שכר בהתאם לצורך, גיבוש מסלול קידום או התקדמות בפועל לתפקיד חדש.

בהמשך להרחבת פעילות הלמידה גם ליחידות המטה, בשנים 2024-2025 פיתחה החברה מגוון תכנים משלימים שנועדו להעשיר את הידע המקצועי של העובדים ולחזק מיומנויות רוחב. בין היתר, קודמו הרצאות Boost להעשרה, תכני למידה דיגיטליים עצמאיים, פודקאסטים ארגוניים, סדנאות חווייתיות וכלי למידה מבוססי התנסות. תכנים אלו מאפשרים לעובדים להיחשף לעולמות ידע נוספים, להעמיק את ההיכרות עם תחומי הפעילות של החברה ולפתח מיומנויות באופן נגיש וגמיש יותר.

חיזוק ופיתוח השדרה הניהולית: מעבר מניהול למנהיגות

החברה רואה בשדרה הניהולית שלה מפתח בהובלת צמיחה עסקית, חיזוק מחוברות עובדים ושימור הון אנושי איכותי ומיומן. לכן, בשנים האחרונות הורחבו תכניות הפיתוח למנהלים, תוך מעבר מתפיסה של ניהול משימות ותפוקות בלבד לתפיסה רחבה יותר של מנהיגות, חניכה, ליווי אישי ופיתוח עובדים.

במסגרת זו פיתחה החברה מסלולי הכשרה ייעודיים למנהלים בשלבי קריירה שונים, הכוללים הכשרות לתפקידים ניהוליים, ליווי מנהלים חדשים לאורך החודשים הראשונים בתפקיד ותכנית לפיתוח מנהלים ותיקים בהתאם לאתגרים המשתנים של הארגון. בין התכניות המרכזיות ניתן למנות את תכנית "Blending", המעניקה כלים ניהוליים לכלל מנהלי החברה; תכנית "אופק", המיועדת למנהלי צוות נבחרים במטה ובמוקדים בהכנה לתפקידם הבא; וכן את תכניות "תבור" ו"כרמל" באגף התביעות. תכנית "תבור" מיועדת לפיתוח עתודה ניהולית בקרב נציגים בכירים שטרם מכהנים כמנהלים, במטרה להקנות להם כלים ראשוניים לניהול ולהכין אותם לקראת תפקידי הובלה עתידיים. תכנית "כרמל" מיועדת למנהלים ותיקים באגף, ונבנתה מתוך תהליך מיפוי צרכים שכלל שולחנות עגולים, זיהוי אתגרים ניהוליים ומיומנויות נדרשות, ועל בסיסו גובשה תכנית עבודה מותאמת.

תכנית מרכזית נוספת היא "מנטור אישי", במסגרתה מנהלים מנוסים מתוך הארגון מלווים מנהלי צוותים חדשים באמצעות מתודולוגיה סדורה. התכנית נועדה לחזק את תפיסת המנהל כמנטור, המייצר מרחב צמיחה לעובדיו, תומך בהתפתחותם ומסייע להם להתמודד עם אתגרי התפקיד. כחלק מהתכנית הוכשרו מנהלים פנימיים לליווי מנהלים חדשים, באופן שחיזק את העברת הידע בתוך הארגון, יצר חיבורים בין יחידות שונות והפחית את התלות בליווי חיצוני.

בהמשך ליוזמה זו, המנטורים הפנימיים הוכשרו גם להנחות סדנאות רוחב למנהלי צוותים בחברה. כך, למשל, הועברה סדנה בנושא ניהול שיחות מאתגרות לכ-150 מנהלי צוותים באמצעות 15 מנטורים פנימיים.

מהלך זה חיזק את יכולות ההנחיה של המנהלים, הרחיב את השפעתם מעבר לצוות הישיר שלהם והעמיק את תפיסת המנהיגות הפנים-ארגונית.



בנוסף, החברה פועלת לחיזוק יכולות האימון של מנהלים, בין היתר באמצעות אימון אפקטיבי למנהלי צוותים, פגישות עם מנהלי מוקדים ובניית תכניות מותאמות לצוותי המוקדים. כחלק מכך, נעשה שימוש בכלים טכנולוגיים לניתוח שיחות, המסייעים למנהלים לזהות את המקומות שבהם נציגים זקוקים לחיזוק, למקד את תהליכי האימון ולוודא הטמעה בשטח.

משוב, הערכת ביצועים והוקרת מצטיינים

כחברה השמה דגש על שקיפות, שיח פתוח ורציף בין עובדים ומנהלים, מקיימת החברה מדי שנה תהליך משוב תקופתי מקיף לכלל עובדי החברה, במהלכו מקבל כל עובד משוב על ביצועיו, על עמידתו ביעדים ועל כיווני ההתפתחות האישיים והמקצועיים שלו.

בשיחות הפיתוח השנתיות, המנהל והעובד מקיימים שיחה אישית המוקדשת להערכת הביצועים לאורך השנה ולתכנון המשך ההתפתחות. השיחה כוללת התייחסות לביצוע העובד ביחס לשנה הקודמת, ניתוח משותף של נקודות לשימור ולשיפור, בחינת צרכים מקצועיים ואישיים, ותיאום ציפיות הדדי בין העובד למנהלו. תהליך זה נועד לאפשר לעובדים להבין את תרומתם לארגון, לקבל הכוונה ברורה להמשך, ולהציף צרכים, שאיפות או חסמים העשויים להשפיע על התפתחותם.

לצד תהליך המשוב השנתי, החברה מקפידה להוקיר עובדים ויחידות על הישגים, תרומה יוצאת דופן וקידום מטרות החברה. מדי שנה מעניקה החברה פרס משמעותי לעובדים שנבחרו כעובדים מצטיינים של אותה שנה, כאות הערכה על מקצועיות, מחויבות, מצוינות אישית ותרומה לארגון. בנוסף, החברה מקיימת מסורת של נופשי מצטיינים שנתיים ביעדים אטרקטיביים בחו"ל, המהווה ביטוי נוסף להוקרת העובדים המצטיינים ולחיזוק תחושת השייכות והגאווה הארגונית.

הוקרת המצוינות בביטוח ישיר באה לידי ביטוי גם בחגיגת הצלחות ומתן פומביות להישגים של עובדים, צוותים ויחידות. החברה מדגישה הצלחות מקצועיות, עמידה ביעדים, יוזמות שהובילו לשיפור תהליכים ותרומה לקידום החברה.

2022 — 2025

100%

מהעובדים בכל דרגי הארגון השתתפו בתהליכי

סקירת ביצועים ופיתוח קריירה, ללא הבדל מגדרי

*למעט בשנת 2024 אשר אחוז סקירת הביצועים היה 97.5%.

תמיכה בתהליכי פרישה לגמלאות ועזיבה של עובדים

ביטוח ישיר פועלת בהוגנות וכבוד כלפי כלל עובדיה, לרבות עובדים המצויים בתהליכי עזיבה או פרישה לגמלאות. החברה מאופיינת בהון אנושי צעיר יחסית ומספר העובדים המגיעים לגיל פרישה נמוך, אולם למרות זאת גובשה מעטפת תמיכה רחבה ומובנית המלווה את העובדים בתהליך הפרישה ולאחריו.

החברה מציעה לעובדים המתקרבים לגיל פרישה מפגשים עם יועצי פרישה, וכן מקיימת מדי שנה כנס ייעודי במסגרתו ניתן ייעוץ מקצועי בנושאים כגון ביטוח לאומי, זכויות פנסיוניות ועוד. במקרים בהם מספר העובדים הפורשים מצומצם, ניתן ליווי פרטני או בקבוצות קטנות, בהתאם לצרכים. בנוסף, החברה מספקת ייעוץ למיצוי זכויות ותמיכה בקבלת החלטות פיננסיות ותעסוקתיות.

מעבר לכך, החברה מקדמת גמישות תעסוקתית לקראת גיל פרישה, לרבות בחינת אפשרות להמשך העסקה בהתאם לרצון העובד ולצרכי הארגון. בין האפשרויות המוצעות: פרישה הדרגתית, המשך עבודה לאחר גיל פרישה בדפוסי העסקה מגוונים (כגון משרה חלקית, ייעוץ, פרילנס או מודלים גמישים נוספים), וכן התאמת היקף המשרה ותנאי העבודה. בנוסף, נבחנות אפשרויות להסבה מקצועית או הכשרות לקראת המשך תעסוקה או יציאה לעצמאות.

החברה מקיימת תהליך סדור של שיח עם עובדים כשנה לפני גיל הפרישה, במסגרתו נבחנים רצונות העובד, צרכיו והאפשרויות העומדות בפניו, תוך גילוי גמישות תעסוקתית, כגון התאמת היקף משרה או הרחבת אפשרויות עבודה מהבית. בחברה ניכר כי שיעור גבוה מהעובדים בגילאי 62-67 המגיעים לגיל פרישה בוחרים להמשיך בעבודתם בחברה.

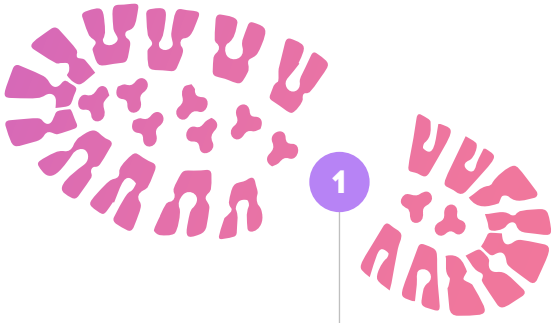
גם לאחר הפרישה, שומרת החברה על קשר עם גמלאיה ורואה בהם חלק מקהילת הארגון. הגמלאים מוזמנים להשתתף בפעילויות הפנאי של החברה, מתעדכנים באופן שוטף בנעשה בחברה ונהנים מהמשך הטבות שונות, לרבות מתנות לחגים, מענק פרישה, הנחות בביטוחים ואפשרות להשתתף בנופשי חברה.

תקשורת פנים ארגונית

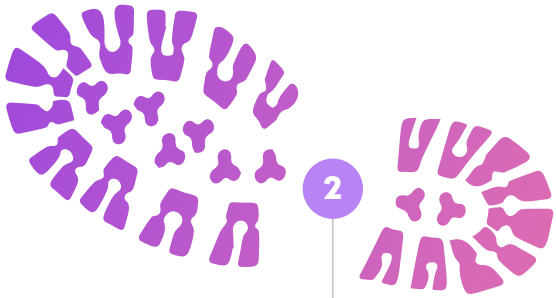
תקשורת פתוחה, רציפה ומכבדת היא מרכיב חיוני בשימור תחושת השייכות ובהעמקת שביעות רצון העובדים. לכן, החברה שמה דגש על קיום שיח דו-כיווני, שקוף ונגיש בין ההנהלה, המנהלים והעובדים בכלל אגפי הארגון.

בשנת 2024 גיבשה החברה אסטרטגיית תקשורת פנים-ארגונית חדשה, שנועדה לחזק את חוויית העובד וליצור ערוצי תקשורת יעילים, פתוחים ושקופים בכל רמות הארגון.

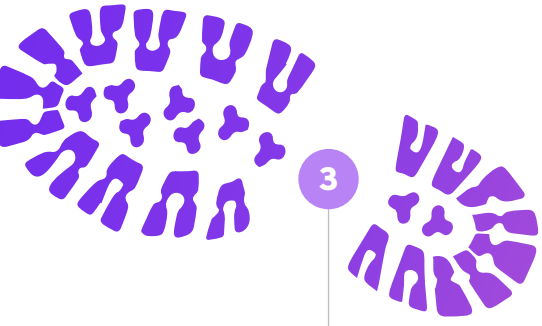
האסטרטגיה נבנתה לפי שלבי הפעולה הבאים:



אבחון ולמידה - בחינת המצב הקיים באמצעות קבוצות מיקוד, ראיונות אישיים עם מגוון בעלי תפקידים (נציגי מוקדים, עובדי מטה ומנהלים) וניתוח סקרי עמדות. התהליך התמקד בהקשבה לצרכים, לאתגרים ולתובנות של העובדים.



גיבוש אסטרטגיה - ניתוח הפידבקים והצרכים שעלו מהשטח, פילוח קהלי יעד פנימיים ומיפוי הפלטפורמות המתאימות ביותר להעברת מסרים בארגון.



הטמעה - תרגום האסטרטגיה לתכנית עבודה אופרטיבית, המיושמת בהדרגה לאורך השנה.

במסגרת היישום הראשוני קודמו מספר צעדים לשיפור התקשורת הארגונית, ובהם תקשור סיכומי ישיבות הנהלה באופן סדור ובהיר לעובדים, חידוש תקשורת ועדת הערר והנגשת פעילותה, שדרוג תקשורי מכתבי תודה לעובדים, שליחת ברכות פרסונליות לעובדים באירועים ובציוני דרך שונים בחייהם האישיים והמקצועיים, עיצוב מחדש של תקשור עדכוני מנכ"ל ותקשור תוצאות הדוחות הכספיים בשפה נגישה יותר הכוללת הסבר מקדים ומילון מושגים. לצד זאת, הושם דגש על התאמת המסרים לאופי ולשפה של כל פלטפורמה ארגונית, במטרה להבטיח שהמידע יועבר לעובדים באופן ברור, רלוונטי ומחובר לצרכיהם. במקביל, גובשה תכנית עבודה ארוכת טווח לחיזוק תרבות תקשורתית פתוחה ומשתפת.

החברה מקדמת מגוון רחב של ערוצי תקשורת עם עובדיה, המאפשרים לה להכיר לעומק את צרכיהם ואת עולמם המקצועי והאישי. באמצעותם ניתן לזהות צרכים בתחום הרווחה והפיתוח, לאתר מצוקות נקודתיות של עובדים או צוותים, לקלוט הצעות ייעול ורעיונות עסקיים העולים מהשטח. הודות לכך, החברה פועלת לשיפור ולייעול תהליכים ארגוניים, מתוך הקשבה רציפה ומבוססת נתונים.

ביטוח ישיר מקיימת לאורך השנה שיח קבוע עם עובדיה באמצעות מפגשים יזומים, ערוצים דיגיטליים, סקרי שביעות רצון וכלי מדידה פנימיים. מחלקת משאבי האנוש מקיימת מדי שנה למעלה מ- 600 שיחות אישיות עם עובדים, לצד פורומים מקצועיים ו"שולחנות עגולים" קבועים עם סמנכ"לים ומנהלים. בנוסף, אחת לרבעון מקיים המנכ"ל שיחות זום פתוחות לכלל עובדי החברה, שבהן מוצגים הדוחות הכספיים, ניתנת סקירה עסקית ומתקיים שיח פתוח עם העובדים. במהלך מפגשים אלו משתתף מעת לעת גם סמנכ"ל אורח, המציג את פעילות האגף שבאחריותו, את תרומתו ליעדי החברה ואת האתגרים המרכזיים שעל סדר היום. בנוסף, מופצים עדכוני מנכ"ל חודשיים, המחדדים את יעדי החברה, הישגיה והנושאים הארגוניים המרכזיים.

במהלך השנים פיתחה החברה ערוצים דיגיטליים המאפשרים תקשורת פתוחה, נגישה ומיידית עם העובדים. בשנת 2018 הושקה **אפליקציית "מחוברים ישיר"**, המשמשת כפלטפורמה חכמה לחיבור בין העובדים לבין עצמם ובין העובדי למחלקות השונות בארגון. האפליקציה מספקת לעובדים שירותי HR נרחבים – מעדכונים ארגוניים ומידע על זכויות והטבות, דרך רישום לנופשים ועד דיווח על אירועים אישיים המזכים במתנה.

בשנת 2020 הושק גם ערוץ **WhatsApp "מחוברים ישיר"**, המאפשר לעובדים תקשורת ישירה, זמינה ודיסקרטית עם נציגי משאבי אנוש. בהמשך פותח ממשק בוט ייעודי המעניק מענה מייד לפניות נפוצות, כגון בדיקת יתרת ימי חופשה ומחלה, בירור זכאויות או הנפקת תלושי שכר, לצד אפשרות למעבר להתכתבות ישירה עם נציג אנושי בכל עת.

החברה מפעילה **אתר תוכן ייעודי לעובדים**, הכולל מידע עדכני, הודעות פנים-ארגוניות, ומכרזים פנימיים למשרות פתוחות.

בנוסף, החברה מקיימת גם **פורומים ויוזמות שיתוף ידע**, בהם האקתונים ארגוניים ופורומים ייעודים, במטרה לקדם את החברה בכל היבטי פעילותה, הפנימיים והחיצוניים כאחד. ערוצי השיח הפתוחים הללו מאפשרים זיהוי יזמות, איתור צרכים בזמן אמת והעמקת המעורבות הארגונית.

בנוסף, החברה מפעילה כלי מדידה והערכה פנימיים באופן שוטף, במטרה לחזק את ההקשבה הארגונית ואת היכולת לזהות צרכים בזמן אמת. בין היתר, החברה עורכת **סקר עובדים שנתי** למדידת שביעות הרצון הכללית ולטיפול בנושאים שזוהו לשיפור, וכן **סקר "סמיילי"** לבחינת איכות השירות הפנים-ארגוני בין יחידות החברה. תהליך נוסף, **"מד דופק"**, מהווה סקר קצר וממוקד המופץ לעובדים וצוותים במצבים משתנים, כגון שינוי ארגוני, החלפת מנהל, או קושי נקודתי שדורש ליווי ותמיכה. תוצאות תהליכי המדידה מנותחים, ובנושאים שבהם מתקבלים ציונים נמוכים נבנית תכנית שיפור ייעודית המשולבת בתכנית העבודה.

באמצעות שילוב של שיח אישי ופתוח, ערוצי תקשורת דיגיטליים מתקדמים וכלים למדידה שוטפת של חוויית העובד, ביטוח ישיר בונה תרבות ארגונית של הקשבה, שקיפות וחיבור אנושי אמיתי.

מבט קדימה

חיזוק תרבות של
פתיחות והערכה

המשך הטמעת
אסטרטגיית התקשורת
הפנים-ארגונית

המשך שילוב
פתרונות דיגיטליים ו-AI
בחוויית העובד





שירות בהילוך מהיר

שירות בהילוך מהיר

שירות כחלק מהצעת הערך של ביטוח ישיר

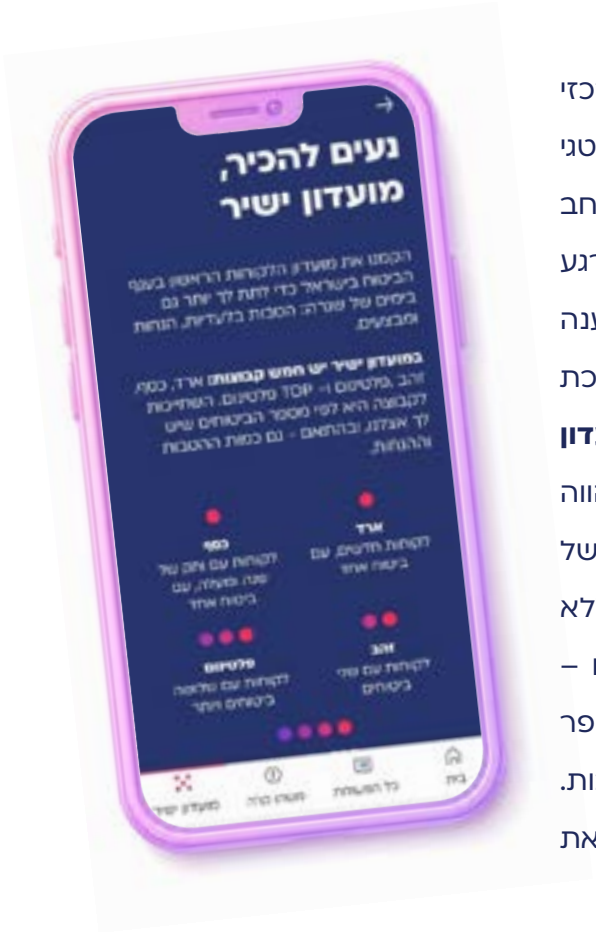
ביטוח ישיר פיתחה הצעת ערך בשירות, המתמקדת בליווי הלקוח ברגעים המרכזיים במסע הביטוחי, תוך מתן פתרונות ביטוחיים פשוטים, מהירים ונגישים.

החל משנת 2022 הגדירה החברה מחדש את חוויית השירות שלה, חוויה המעמידה במרכז את הלקוח, במטרה לבסס שירות ייחודי ומבדל.

שירות מצוין הוא לא רק סיסמה בביטוח ישיר – הוא דרך חשיבה ותפיסת עולם. לפיכך, שמה לעצמה יעד ברור, לייצר בידול ולהיות הטובה ביותר בשירות, מול המתחרים ובעיקר מול עצמה. העיקרון המרכזי הוא מיקוד בלקוח, וזו המטרה שלשמה קמה החברה – ארגון ששם את הלקוח בליבת פעילותו ומרכז את כלל המאמצים על מנת לשפר את חווייתו ואת רמת השירות הניתנת לו.

בעולם הביטוח, ערך השירות נבחן בעיקר ברגע האמת, בעת תאונה, תקלה או הגשת תביעה, בהם הלקוח נדרש למענה מהיר וברור. בהתאם לכך, פועלת החברה לפישוט התהליכים ולהענקת פתרונות מקצה לקצה, המאפשרים ללקוח לחזור לשגרה במהירות.

בשנת 2025 המשיכה החברה להציג ביצועי שירות גבוהים במיוחד, תוך שיפור במדדים תפעוליים מרכזיים כגון זמני מענה, שיעור פניות חוזרות ואיכות השירות הכוללת. בין היתר, נרשמו תקופות ממושכות בהן זמני ההמתנה למענה עמדו על שניות בודדות בלבד, לצד ירידה בשיעור הפניות החוזרות. נתונים אלו מעידים על שיפור עומק באיכות המענה ובאופן הטיפול בפניות.



החזון והאסטרטגיה של החברה: **"יותר שירות במחיר ישיר".** מסר מרכזי זה פורסם בתחילת שנת 2026, לאחר תהליך חשיבה ודיוק אסטרטגי שנערך במהלך שנת 2025. החברה שואפת להעניק ללקוחות מגוון רחב של שירותים הניתנים לצריכה בקלות ובפשטות, הן בשגרה והן ברגע האמת. כחלק מתפיסה זו, ביטוח ישיר רואה בשירות לא רק מענה פונקציונלי במעמד רכישת הפוליסה או בעת הגשת תביעה, אלא מערכת יחסים מתמשכת עם הלקוח, המעניקה ערך ממשי לאורך זמן. **מועדון הלקוחות "מועדון ישיר",** הראשון מסוגו בענף הביטוח הישראלי, מהווה ביטוי מרכזי לגישה זו. המועדון מאפשר ללקוחות ליהנות ממגוון רחב של הטבות בלעדיות, הנחות ומבצעים בתחומי הביטוח, הפנאי והצרכנות, ללא צורך בהרשמה וללא עלות. הוא מבוסס על מודל של ארבעה רבדים – ארד, כסף, זהב ופלטינום, כך שככל שהקשר עם הלקוח מתעמק ומספר המוצרים הביטוחים שברשותו גדל, כך מתרחבת גם הזכאות להטבות. בדרך זו, "מועדון ישיר" מייצר חוויית לקוח הוליסטית ורציפה, המחזקת את תחושת השייכות והאמון.

לאחר שנתיים מוצלחות מאז השקת המועדון, ממשיכה ביטוח ישיר לפתח את הצעת הערך ללקוחותיה והשיקה את **Top Platinum**, שירות ייחודי המיועד לשכבת הלקוחות האסטרטגית ביותר של החברה, לקוחות פלטינום המחזיקים בחמש פוליסות ביטוח ויותר, בשני ענפי ביטוח לפחות. מדובר במועדון השירות היחיד בענף הביטוח המציע חוויית VIP מקיפה ואישית ללקוחות החברה המובילים.

שירות Top Platinum מבוסס על צוות ייעודי ומנוסה המעניק ללקוחות טיפול כולל ("360") בכל היבטי השירות, לרבות מספר טלפון ייעודי, קו WhatsApp אישי, וזיהוי אוטומטי בכל המערכות הדיגיטליות (באפליקציה, במוקד השירות ב- CRM ובערוצי התקשורת הנוספים). המערכת מזהה את לקוחות Top Platinum בכל נקודות המגע, לרבות בקרב ספקי השירות, ומאפשרת ריכוז הטיפול בידי גורם מקצועי אחד. השירות כולל ניהול מלא, מקצה לקצה, של תהליך תביעות, תוך צמצום הבירוקרטיה, והבטחת מענה מהיר, שקוף ונעים.

גישה זו מסייעת ללקוח להתמודד עם אירועים מורכבים בצורה פשוטה יותר, תוך הפחתת הצורך בהתנהלות מול מספר גורמים במקביל.

בנוסף, נשלחות התראות למנהלי התיקים בעת פניות שמתקבלות מחוץ לשעות הפעילות, כאשר קיים גם תורן המטפל בפניות, והשירות ניתן באופן יזום בצמתים קריטיים במסע הלקוח, במטרה להעניק שירות אישי ומותאם.

לצורך הפעלת השירות הקימה החברה יחידה ייעודית, הכוללת מנהלי שירות מנוסים בעלי ותק של למעלה משנה, שעברו הכשרה מקצועית ומעמיקה בעולם הביטוח. יחידה זו מייצגת את רמת השירות הגבוהה ביותר של ביטוח ישיר ומהווה נדבך מרכזי במימוש החזון האסטרטגי, לספק ללקוחותיה ערך מתמשך, חוויית שירות מתקדמת ויחס אישי, הרבה מעבר למוצר הביטוח עצמו.

על מנת להבטיח שהשירות תמיד יהיה האיכותי ביותר, ביטוח ישיר דוגלת ביישום 4 עקרונות עיקריים:



המטרה המרכזית הייתה שיפור וייעול כל נקודות המפגש של החברה עם הלקוחות, באמצעות יצירת שינוי משמעותי שנתמך בהצעת ערך עמוקה, שמעצימה את כל חוויית השירות של ביטוח ישיר ביחס למה שהלקוחות הכירו בעבר.

החברה משקיעה בשיפור של חוויית הלקוח מתוך הבנה שעולם הביטוח עלול להיראות מורכב, מרתיע ולעיתים לא מובן, במיוחד ברגעי האמת שבהם נדרש מימוש הביטוח. לנוכח זאת, מקדמת החברה הנגשה של מוצרים ותהליכי שירות, ומאפשרת ללקוחות בחירה חופשית בערוץ התקשורת המתאים להם, תוך מתן תמיכה אמיתית ורגישה בעת הצורך. גישה זו מבטאת את ייעודה של ביטוח ישיר – לעשות יותר כדי שהלקוח ידאג פחות, בין אם בשגרה ובין אם ברגעי האמת.

לצורך כך בוצע ניתוח מעמיק של מסע הלקוח, שכלל האזנות לשיחות, ראיונות לקוחות, קבוצות מיקוד, מחקרים וסקרים, ובחינת ביקורות, לשם הפקת מסקנות יישומיות. מהלך זה אפשר לחברה למפות באופן שיטתי את כל נקודות המפגש עם הלקוחות ולקבל תמונה כוללת של מסע הלקוח. כל נקודת מגע נותחה ודורגה לפי הרגש שהיא מעוררת (ירוק - חוויה חיובית, אדום – חוויה שלילית), במטרה להבין לעומק את נקודות החוזקה והחולשה במסע הלקוח ולגבש צעדים לשיפור חווייתו.

מתוך כך, ביססה החברה חמש הצעות ערך משמעותיות:

- **יותר זמינות בכל רגע שהלקוח יצטרך את החברה** - מוקד 24/7
- **יותר פרואקטיביות וחדשנות ברגע האמת** - החברה מטמיעה מערכות מתקדמות וטכנולוגיות חדשניות, לרבות שימוש בכלי בינה מלאכותית, במטרה ליעל ולשפר את השירות המוענק ללקוח ולהעניק מענה מהיר, מדויק ויעיל יותר. באמצעות כלים אלו, החברה פועלת לקיצור זמני התגובה, שיפור תהליכי קבלת ההחלטות והעמקת היכולת לתת מענה מותאם לצרכי הלקוח.
- **יותר שירות עד ללקוח ברגע האמת** - שירות "ישיר עד אליך" - בעת פתיחת דיווח על תאונה או תקלה, הלקוח נכנס לאפליקציה או לאתר, בוחר בשירות המבוקש, משאיר פרטים ואדם מטעם המוסך מגיע לאסוף מהלקוח את רכבו, מסייע לו למלא את הטפסים הנדרשים לטיפול בתביעה ומוסר ללקוח רכב חלופי. בביטוח ישיר לקחו שירות זה צעד אחד קדימה – השירות לא ניתן רק ללקוחות החברה אלא גם לתובעים שנפגעו ממבוטחיה (צד ג' שמבוטח בחברה מתחרה).
- **יותר מהיר - "ישיר מהיר"** - הבטחה לתיקון תוך שלושה ימים לצד פיצוי בשווי כספי (בסך 100 ₪) על כל יום עיכוב, עד 7 ימים. למעשה, החברה מעניקה ללקוח שני יתרונות: תיקון הכי מהיר בשוק וכן הבטחה לפיצוי במידה ולא עמדה בהסכם.
- **יותר דיגיטלי** - קבלת תשלום תביעה ב- bit וכל העדכונים ב- WhatsApp. המטרה המרכזית היא לתקשר עם הלקוחות באמצעי תקשורת רב ערוציים. ביטוח ישיר הפכה לחברת הביטוח הראשונה בישראל עם אפליקציה מקיפה המאפשרת לקיים מגוון פעולות במקום אחד וכן, מספקת ללקוחות הטבות וקיצורי דרך משמעותיים.



ב- 2022 זכתה ביטוח ישיר במדליית הזהב בתחרות המי"ל למצוינות בשירות וחוויית לקוח, בקטגוריית השירות כשותף אסטרטגי, על המהלך "שירות בהילוך מהיר". באמצעות מודל שירות ייחודי, הצליחה החברה להפוך את לקוחותיה, ספקיה ועובדיה לשותפים אסטרטגיים, ובעיקר ליותר מרוצים.



הרחבת הצעת הערך

כחלק מהרחבת הצעת הערך ללקוחות, ובמטרה להעמיק את הקשר עימם לאורך זמן, השיקה החברה פתרונות פיננסיים משלימים המאפשרים ללוות הלקוח גם מעבר לעולם הביטוח.

Invest Yashir – פוליסת חיסכון חדשה של ביטוח ישיר – החברה השיקה את "Invest Yashir", פוליסת חיסכון חדשה להשקעה לכל מטרה, המאפשרת לכל לקוח להפוך גם השקעות קטנות להזדמנויות משתלמות.

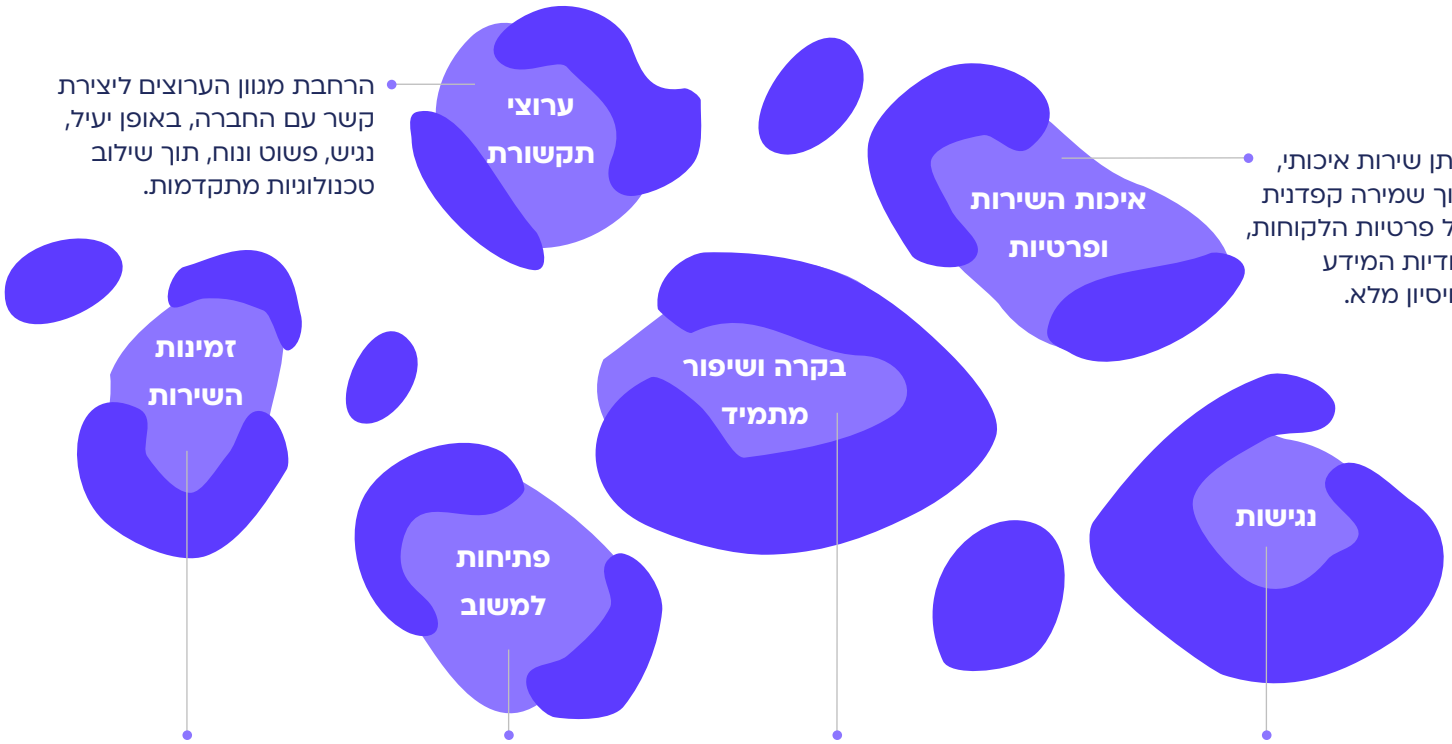
הפוליסה מציעה תנאים תחרותיים במיוחד, עם דמי ניהול שנתיים קבועים ונמוכים ובסכומי חיסכון גבוהים אף פחות. היא משלבת בין נזילות מלאה וגמישות גבוהה לבין אפשרויות חיסכון לטווח קצר וארוך, ללא תחנות יציאה וללא קנסות משיכה.

לקוחות יכולים לבחור מתוך מגוון מסלולי השקעה מנוהלים – כללי, מניות, S&P, אג"ח ואשראי, ולהחליף ביניהם ללא עלות, בהתאם להעדפותיהם ורמת הסיכון הרצויה. ההצטרפות והניהול מתבצעים בקלות דרך האתר והאזור האישי, הכוללים עדכון סכומי הפקדה, קבלת מידע שוטף על תשואות, מעבר בין מסלולים, ביצוע פדיונות ועוד.



עקרונות השירות ודרכי הפעולה

ביטוח ישיר מחויבת ליצירת חוויית שירות חיובית עבור כלל לקוחותיה, בכל ממשק עימם. מחויבות זו נשענת על ערכי החברה והקוד האתי שלה, ומנחה את פעילותה היומיומית. החברה פועלת באופן מתמיד לשיפור חוויית הלקוח, תוך התמקדות בהיבטים הבאים:



הרחבת מגוון הערוצים ליצירת קשר עם החברה, באופן יעיל, נגיש, פשוט ונוח, תוך שילוב טכנולוגיות מתקדמות.

מתן שירות איכותי, תוך שמירה קפדנית על פרטיות הלקוחות, סודיות המידע וחיסיון מלא.

הקפדה על זמינות גבוהה למענה לפניות, לרבות מוקדי חירום, צמצום זמני ההמתנה ושמירה על לוחות זמנים קצרים להשלמת הטיפול.

עידוד לקוחות להביע משוב, לערער על החלטות ואף להגיש תלונות, מתוך הבנה שביקורת בונה מהווה מנוע לשיפור מתמיד.

הפעלה של מערך שוטף למעקב, בקרה ומדידה, במטרה לחזק את איכות השירות והמקצועיות של החברה ועובדיה.

מתן שירות מותאם לכלל לקוחות החברה.

אמנת השירות של החברה זמינה לציבור באתר האינטרנט שלה.

כחלק מהשיפור בתהליכי השירות, פעלה החברה לצמצום פעולות תפעוליות ידניות ולמעבר למיקוד בטיפול מהותי בפניות הלקוחות. תהליכים שבעבר דרשו התערבות ידנית של נציגים ומנהלים שופרו באופן אוטומטי, כך שחלק מהפעולות מבוצעות כיום באופן אוטומטי או נתמכות בכלים המסייעים בקיצור זמני הטיפול. לדוגמא, תהליכי בקרה שבעבר התבססו על האזנה מלאה לשיחות הוחלפו בכלים המספקים סיכום ותובנות ממוקדות.

במהלך שנת 2025 הורחבו יכולות הבקרה כך שניתן לזהות באופן אוטומטי מצבים הדורשים התערבות, בהתאם לתוכן השיחה ולמילות מפתח הנאמרות על ידי הלקוח. במקרים אלו מופעלות פעולות מוגדרות מראש או מועבר הטיפול לגורם הרלוונטי באופן מיידי. בנוסף, הורחבה היכולת לנטר שיחות באופן רוחבי גם מעבר למסגרות סקרי שביעות רצון, כחלק ממערכת אחודה המאפשרת איתור, ניתוח וטיפול ללא צורך באיתור ידני של השיחה.

כמו כן, הושקה בשנה זו מערכת "פיקס" (תמונת לקוח), המאפשרת לנציגי השירות גישה למסך מרכזי הכולל את כלל המידע הרלוונטי על הלקוח, כגון פוליסות, פניות קודמות, תביעות והיסטוריית התקשרויות. המערכת מאפשרת מתן מענה מדויק, מהיר ואחיד יותר, ותורמת לשיפור מקצועיות הנציגים ואיכות השירות.

מהלכים אלו, לצד שיפורים בכתבי השירות ובהתאמות הכיסויים הביטוחיים, מחזקים את יכולת החברה לזהות מוקדי חוסר שביעות רצון בזמן אמת ולשפר את אופן הטיפול בפניות מורכבות.

מערכות וערוצי השירות

ביטוח ישיר מפעילה מגוון ערוצים דיגיטליים מתקדמים המאפשרים ללקוחות גישה נוחה, זמינה ומותאמת אישית לכל המידע והשירותים הביטוחיים שלהם. מערכות אלו ממשיכות להתפתח ולהשתפר באופן שוטף, במטרה להעצים את חוויית הלקוח, לחזק את תחושת השליטה העצמית וליצור חיבור רציף ונוח בין הלקוח לחברה.



אפליקציית השירות - שתי אפליקציות ייעודיות למותגי "ביטוח ישיר" ו- "9" מספקות ללקוחות גישה נוחה וזמינה לכלל השירותים הביטוחיים בכל זמן ומקום. הן מאפשרות ללקוחות לבצע מגוון פעולות בקלות, ובהן הגשת תביעות ומעקב אחר הסטטוס שלהן בזמן אמת, עדכון פרטים, חידוש פוליסות, קבלת תזכורות והטבות וצפייה במידע ביטוחי חשוב.

בשנים 2023-2025 הורחבו ושודרגו יכולות האפליקציה באופן משמעותי, בין היתר באמצעות שילוב פלטפורמת **סטטוס+**, מערכת חכמה בעלת ממשק אישי, ייחודי ומתקדם המציג ללקוח את כל המידע החשוב בנוגע לתביעתו במקום אחד. המערכת מפשטת את תהליך התביעה, מקצרת את זמני הטיפול, מאפשרת השלמת מסמכים בלחיצה אחת, מציגה את סטטוס התביעה לפי שלבי ההתקדמות, ומרכזת במקום אחד את פרטי הספקים הרלוונטיים. בנוסף, כבר בשלב הראשון מתבצע תיאום ציפיות ברור עם הלקוח ומסופק לו צפי לשלבי ההמשך ולזמני הסיום.

סטטוס+ מעניקה ללקוחות שליטה מלאה וחוויית תביעה שקופה, פשוטה ואינטואיטיבית, ומאפשרת להם להבין בכל רגע נתון היכן הם עומדים בתהליך ומה נדרש מהם בשלב הבא (הנחיות ברורות, זכויות והטבות המגיעות להם). לצד זאת, המערכת מבוססת על גישה פרואקטיבית, בכך שהיא פונה ביוזמתה ללקוח ומעדכנת אותו בכל שינוי במצב התביעה, שומרת על זמינות גבוהה ומזהה אותו אוטומטית – באפליקציה, במוקד השירות ובערוצים הדיגיטליים השונים.

שילוב סטטוס+ הופך את האפליקציה מכלי שירות בסיסי לפלטפורמה דיגיטלית מתקדמת שמלווה את הלקוח לאורך כל מסע השירות, ומחזקת את תחושת השליטה והאמון.

אזור אישי - פלטפורמה מקוונת באתר החברה המאפשרת ללקוחות לצפות בכל המידע הקשור לפוליסות שלהם ולבצע פעולות שונות באופן עצמאי מהמחשב או מהמכשיר הנייד. בשנים האחרונות שודרג הממשק באופן משמעותי, כולל עיצוב חדש, נגישות משופרת לשירותים עצמיים וכלי מדידה לאיכות השירות, הכל במטרה להעניק חוויית שימוש אינטואיטיבית וידידותית יותר.

WhatsApp - ביטוח ישיר מפעילה ערוץ שירות דיגיטלי באמצעות יישומון ה-WhatsApp, שהפך לאחד מערוצי התקשורת המרכזיים של החברה עם לקוחותיה. הערוץ, שהוטמע בשנים האחרונות וכבר הפך לחלק בלתי נפרד ממסע הלקוח, מאפשר ללקוחות לפנות בכל נושא הקשור לביטוח שלהם בקלות ובזמינות גבוהה – בכל ומקום ובכל זמן.

כיום למעלה מ- 30% מסך השיחות הטלפוניות מתבצעות דרך היישומון, נתון המשקף את השינוי שיצר הערוץ באופן שבו לקוחות מתקשרים עם החברה ואת ההעדפה הגוברת לשירות מהיר ודיגיטלי. פלטפורמה זו משלבת מענה אוטומטי באמצעות בוטים לצד אפשרות להתכתבות או שיחה ישירה עם נציג שירות, בהתאם לצורכי הלקוח, ובכך מאפשרת קבלת מידע ומסמכים חיוניים באופן מיידי לצד מענה אנושי בעת הצורך.

במהלך שנת 2025 הורחבו יכולות המענה האוטומטי בערוץ זה ובערוצים דיגיטליים נוספים, במקרים ממוקדים ופשוטים יחסית, כגון בירורי גבייה או מידע בסיסי על פוליסות. לצד זאת, הורחבה הפעילות לשילוב סוכני AI הפועלים בשפה חופשית, המאפשרים ניהול שיח טבעי, הבנת הלקוח ומתן מענה מדויק. הרחבות אלו אפשרו מתן מענה מיידי ללקוחות בנושאים נפוצים, לצד הפחתת עומסים על מוקדי השירות ושמירה על מעבר חלק לנציג אנושי כאשר נדרש.

הערוץ ממשיך להתרחב באופן עקבי ומהווה כיום נדבך מרכזי בתפיסת השירות של ביטוח ישיר, בין היתר בזכות שילובו כבר בתחילת הדרך, עם הצטרפות הלקוח לפוליסה נשלחת אליו הודעת ברוך הבא אוטומטית ל-WhatsApp, המשמשת שער לדיאלוג רציף ופשוט עם החברה.



שילוב בינה מלאכותית (AI) בתהליכי שירות ומכירה – כחלק מהעמקת החדשנות הדיגיטלית, החברה הטמיעה נציגות AI מתקדמות – "שיר" עבור ביטוח ישיר (מומחית בליווי רכישת ביטוח נסיעות לחו"ל) ו"נינה" עבור ביטוח 9 (המעניקה שירות מתקדם ללקוחות הרכב), המלוות את הלקוחות בתהליכי השירות והרכישה הדיגיטליים. נציגות אלו מספקות ליווי בזמן אמת, מבינות את הקשר הפעולה של הלקוח, ומעניקות מענה מותאם אישית בנושאים ביטוחיים מורכבים, לרבות כיסויים, תנאים והיבטים רפואיים.

הרחבת שירות לבירור תביעות מעבר לשעות הפעילות - בשנת 2025 החלה החברה בפיתוח והטמעה מדורגת של שירותים המאפשרים קבלת מענה לבירורים בתביעות גם מעבר לשעות הפעילות המסורתיות. במסגרת זו, ניתן מענה לשאלות כגון סטטוס טיפול בתביעה או פרטי תשלום, מתוך מטרה להרחיב את זמינות השירות ולהתאימו לצורכי הלקוחות בכל זמן.

הרחבת פעילות השירות בצפון – פתיחת מוקד חדש בחריש - ביטוח ישיר ממשיכה להרחיב את פריסת מוקדיה לצפון הארץ ובשנת 2024 חנכה אתר חדש בעיר חריש – השלישי במספר באזור הצפון. המוקד החדש התמקד בשלב הראשון בטיפול בתביעות לקוחות ומהווה נדבך נוסף באסטרטגיית החברה לשיפור חוויית השירות. הרחבת הפעילות בצפון נועדה לחזק את זמינות השירות וליצור מענה מהיר, מקצועי ואישי יותר עבור לקוחות החברה.

מאז פתיחתו לפני קצת יותר משנתיים, מציג המוקד מגמת צמיחה מתמשכת ומשמעותית, עם גידול של כמעט פי שניים במספר העובדים הפעילים בו.

המהלך מצטרף לשני מוקדים קיימים ביוקנעם, שנפתחו בשנים 2014 ו- 2019, והיוו הצלחה משמעותית מבחינת איכות השירות, שביעות רצון הלקוחות והתרחבות הפעילות העסקית.

הרחבה השירות למגזר הציבורי – זכייה במכרז חשכ"ל - המחויבות של ביטוח ישיר לשירות איכות, מקצועי ונגיש באה לידי ביטוי גם בזירה הציבורית. במשך שנתיים ברציפות (2023,2024) החברה זכתה במכרז החשכ"ל של משרד האוצר לביטוח רכבי עובדי המדינה וגמלאיה, לצד שתי חברות ביטוח נוספות.

הזכייה במכרז מייצגת הישג אסטרטגי לחברה ומחזקת את מעמדה כספקית שירות מובילה במגזר הציבורי. היא גם משקפת את אמון המדינה ואת שביעות הרצון מרמת השירות שמספקת ביטוח ישיר – אמון שהוביל להרחבת שיתוף הפעולה כך שיכלול גם עובדי תאגידי הבריאות וחלק מעובדי החברות הממשלתיות. בשלב הראשון ניתן השירות באמצעות מוקד שירות חיצוני, אך לאור ההצלחה, היקף הפעילות והצורך בשירות מותאם ואחיד, הועברו בהמשך כלל שירותי הלקוחות והמכירות לניהול מלא של מוקד השירות הפנימי של ביטוח ישיר. צעד זה מאפשר שליטה הדוקה באיכות השירות, זמינות גבוהה יותר וחוויית לקוח עקבית ומקצועית.

הדרכת שירות וחוויית לקוח – מהלך TipTop

ביטוח ישיר מובילה מהלך ארגוני רחב לשיפור מתמיד של חוויית השירות תחת הכותרת TipTop- חוויית הלקוח במרכז. המהלך נועד להטמיע תרבות שירות אחידה ועקבית בכלל יחידות החברה, ולהבטיח כי בכל ממשק עם הלקוח תבוא לידי ביטוי חוויה אנושית, קשובה ומקצועית.

אחד הכלים המרכזיים במהלך הוא בניית קיט TipTop למנהלי צוותים, שנועד לחזק את חוויית השירות, להעלות את שביעות רצון הלקוחות ולבסס טיפול יעיל, רציף ומלא לפניות. באמצעות הפעלה חווייתית, הנציגים מתנסים במצבים המדמים את חוויית הלקוח, ומזהים נקודות לשיפור לאורך התהליך. על בסיס תובנות אלה, מפתחים הנציגים כלים מעשיים להפחתת העומס ולמתן טיפול יעיל וממוקד יותר. הקיט מדגיש את האחריות האישית והמקצועית של הנציגים להשלמת הטיפול באופן מלא, תוך מתן מענה ברור וללא צורך בפנייה חוזרת או העברה בין גורמים. בנוסף, הקיט מספק למנהלים כלי עבודה פרקטיים להובלת שיח עם הצוות, לניתוח מקרים אמיתיים ולתרגל מיומנויות רכות, כגון הקשבה פעילה, אמפתיה ותקשורת מותאמת לקוח.

המהלך משולב במסגרת תכנית מצוינות השירות, הכוללת הוקרה רבעונית לעובדים שהפגינו שירות אישי, מחויבות ויוזמה - מעבר למצופה (הכוללת תעודות, פרסים וימי חוויה), לצד יעדי חוויית לקוח לכל מחלקה ומדידה שוטפת של ההתקדמות. אחת לחודש נערך פורום חוויית לקוח, בראשות מנכ"ל החברה, המשמש זירה לדיון בתובנות רוחביות ובפעולות שיפור משותפות בין אגפי השירות והמכירות. בנוסף, נערכת תחרות רוחבית חוצת חברה, המעודדת חשיבה יצירתית והובלת יוזמות לשיפור חוויית הלקוח, תוך שיתוף עובדים מכלל האגפים.

בהמשך לגישה זו, גובשו בחברה מודלים חדשניים לתגמול נציגים, המעודדים שירות איכותי, הוגן ומבוסס נאמנות לקוח. מודלים אלה מתמרצים לא רק על ביצוע מכירה, אלא על שמירה על שביעות רצון הלקוח לאורך זמן.

כפי שניתן לראות, תפיסת TipTop חורגת מעבר להדרכה נקודתית, היא מהווה תשתית ארגונית כוללת, המחברת בין ההנהלה, העובדים והלקוחות תחת שפה אחידה של הקשבה שקיפות ואחריות. תשתית זו מאפשרת תרגום תובנות לפעולות בשגרה הארגונית, כחלק מחיזוק תרבות השירות בכלל יחידות החברה.

בקרה ואיכות

החברה מפעילה מנגנוני מעקב, בקרה ותהליכי מדידה שוטפים, באמצעות מדדים פנים-ארגוניים וחיצוניים, המאפשרים לה להפיק לקחים ולשפר את ערוצי התקשורת והשירות עם לקוחותיה.

בשנים 2022-2025 ביצעה החברה הרחבה ושדרוג משמעותי של מערך הבקרה והניטור בנושא איכות השירות. המהלך כלל קביעת נהלים שקופים וברורים, מדרג טיפול בליקויים שיימצאו במסגרת הבקרות השוטפות, וכן שיפור וייעול תהליכי הבקרה המבוצעים באופן שוטף בתחום השירות והמכירה. מערך הבקרה הייעודי אמון על ביצוע בקרות שוטפות בתחום השירות והמכירה.

בנוסף, החברה שידרגה את אופן ניהול אירועי הכשל, לרבות תחקורם והפקת לקחים סדורה, לצד קביעת החלטות ליישום ומעקב צמוד אחר יישומן בפועל. יחידת ניהול הסיכונים הובילה מהלך זה, במסגרתו פותחו נהלים, כלים ומנגנוני דיווח, ניטור ובקרה. במקביל, הוטמע ניתוח אירועי כשל בתרבות הארגונית השוטפת של החברה.

עוד בשנים אלו, הוגדלה באופן ניכר כמות הבקרות השוטפות המתבצעות בחברה. בין השאר, הן כוללות דגימות שיחות לצורך בחינת תקינות ואיתור מקרים חריגים, ליקויים עסקיים או רגולטוריים; הפקת דוחות בקרה ממוקדים; הפעלת בקרות ממוכנות במערכת התפעולית; ובקרות סבירות. מכלול הבקרות מאפשר זיהוי מגמות רוחביות, לצד פעולות לשימור ולשיפור.

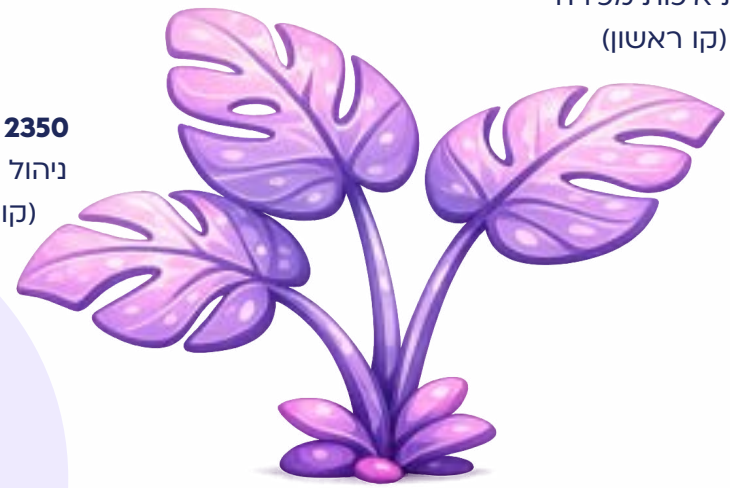
בשנת 2025 העמיקה החברה את יכולות הבקרה על ממשקים עם לקוחות, בין היתר באמצעות כלים המסייעים בניתוח מהיר וממוקד של שיחות. כלים אלה מאפשרים למנהלים להתמקד בתובנות מרכזיות ולהגיב במהירות לפניות מורכבות או למצבי חוסר שביעות רצון, ללא צורך בתהליכי בדיקה ממושכים.

בשנים 2024-2025 בוצעו:

כ-4050 בקרות
תהליכי עבודה שאינם שיחות
(קו ראשון)

45,4766 בקרות
צוות איכות מכירה
(קו ראשון)

2350 בקרות
ניהול סיכונים
(קו שני)



כמו כן, החברה מודדת באופן שוטף את יעילות ערוצי השירות הדיגיטליים ואת חוויית מסע הלקוח, באמצעות בחינת מגוון מדדים כגון: היקף השימוש בערוצי הדיגיטל, שיעור הלקוחות החוזרים טלפונית, שיעור הפניות המסתיימות בקשר הראשוני עם החברה ושיעור הפניות המצריכות המשך טיפול על ידי נציג שירות. בדרך זו, החברה מבקרת את כלל הערוצים לאורך מסע הלקוח, מבצעת הערכה והפקת לקחים, ופועלת לשיפור מתמיד.

בשנת 2025 נרשמה עמידה גבוהה במדדי השירות המרכזיים, כאשר שיעור המענה עמד על:

96%
שיעור מענה

92%
עמידה ביעדי השירות (SLA)

14.5%
שיעור פניות חוזרות

נתונים אלו מצביעים על זמינות גבוהה לצד שיפור ביעילות הטיפול בפניות כבר במגע הראשון. בנוסף, זמני ההמתנה למענה עמדו בממוצע על כדקה אחת (01:03), ומשך השיחה הממוצע עמד על כ- 4 דקות ו- 54 שניות.

במקביל, נרשמה תפוקה ממוצעת של כ- 11.5 טיפולים לנציג בשעה, לצד שיעורי העברה של כ- 27.5% (ללא חייגנים) ו- 20.5% (כולל חייגנים), נתונים אלו מעידים על יכולת הטיפול בפניות במסגרת המענה הראשוני וצמצום הצורך בהעברת פניות בין גורמים.

פניות ציבור (תלונות פיקוח ותלונות פנימיות)

כל פניה המתקבלת, דרך פייסבוק החברה, דוא"ל או הפיקוח, נבדקת ומטופלת באופן מיידי וסדור. עם קבלת פנייה מלקוח מתבצע תחקור ראשוני, ולאחר מכן היא מנותבת ליחידה הרלוונטית להמשך טיפול בהתאם לאופי הפנייה. מהפניות המתקבלות למדה החברה להסיק מסקנות רוחביות ולהטמיע שינויים בתהליכי העבודה השונים. בשנים 2022-2024 שודרגו משמעותית יכולות ניתוח המגמות של היחידה, דבר המאפשר איתור נקודות חולשה מרכזיות בארגון. ניתוחים אלה מוצגים אחת לחודש למנכ"ל ולסמנכ"לים הרלוונטיים, בצירוף דגשים על הפעולות המבוצעות לשיפור ולטיפול בממצאים.

ועדת ערר

החברה מקדמת כבר למעלה מעשור פעילות וולונטרית ייחודית בענף הביטוח: ועדת ערר המורכבת מעובדי חברה, אשר דנה בפניות של לקוחות שתביעתם נדחתה על פי תנאי הפוליסה. בראש הוועדה עומד יו"ר הוועדה וחברים בה נציגים מכל אגפי החברה. מטרת ועדות הערר היא לדון לפנים משורת הדין בפניות שנדחו מחוסר כיסוי ביטוחי, ולאפשר דיאלוג פתוח.

פרויקט זה מהווה ביטוי ברור למחויבות ביטוח ישיר לערכים של הוגנות, אכפתיות ושותפות, וממחיש כי החברה עומדת מאחורי ערכיה הלכה למעשה.

בשנים 2023-2025 התכנסה ועדת הערר של העובדים 20 פעמים, שבמהלכן נדונו 59 תיקים. בכל תיק הוצגו טענות בעד הלקוח ובעד החברה, הדיונים היו מעמיקים ומבוססים, ובסופם התקבלו החלטות מחייבות. בשנים 2024-2025, ב- 30 מהמקרים הוחלט לפצות את המבוטחים לפנים משורת הדין.



שביעות רצון לקוחות

ביטוח ישיר פועלת על פי אסטרטגיית VOC (Voice of Customer), שמעמידה את קול הלקוח בליבת התרבות הארגונית והעשייה. הסקרים מתבצעים בסמוך לכל אינטראקציה עם המבוטח, באמצעות שאלה קצרה הבוחנת את שביעות רצונו מהשירות. התשובה מועברת באופן מקוון וישיר לנציג שטיפל בלקוח, ומנותחת בזמן אמת. כאשר מזוהה חוסר שביעות רצון, מופעל מנגנון פנייה יזום ומיידי עם הלקוח מצד נציג או מנהל שירות, לבחינת מקור הבעיה, תיקונה ושיפור תהליכי השירות.

להלן מנגנוני הסקר העיקריים של החברה:

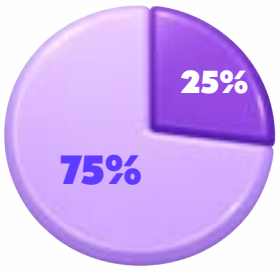
סקר אונליין	סקר עומק תהליכי	סקר מוניטור	סקר אינטראקטיבי
סקר דיגיטלי שהושק בשנת 2025, המועבר ללקוח במהלך קבלת השירות ומאפשר לו להשיב עליו בזמן אמת או לאחר סיום האינטראקציה.	נועד להעמיק בתהליכים מרכזיים כגון בתביעות רכב, חידושי ביטוח onboarding ותביעות דירה. הסקר כולל ניתוח שיטתי של ממצאים וגיבוש שיפורים שוטפים על בסיסם	סקר רוחבי תקופתי (רבעוני) למדידת מגמות שביעות רצון בכלל הארגון, המבוסס על שמונה פרמטרים, בהם שביעות רצון כללית, מאמץ הלקוח, איכות הטיפול ועוד.	מבוצע בסמוך לכל פניה או מגע עם הלקוח, לבדיקת חוויית השירות באותה אינטראקציה.

נתוני סקר אונליין:

החברה מנהלת כ-

500

סקרים בחודש



כ-25% מהמשיבים עושים זאת באופן מיידי והשאר לאחר פרק זמן של מעל שעתיים ממועד הפנייה

למעלה מ-

87%

שיעור פניות חוזרות

בנוסף, בשנת 2025 השיקה החברה סקר אונליין דיגיטלי, המאפשר ללקוחות להשיב באופן נוח ומהיר.

כחלק מהאסטרטגיה, ביטוח ישיר מפעילה מגוון כלים: מדידה שוטפת של מדדים תפעוליים (כמות פניות ליום, שיעור מענה, משך שיחה ממוצע, שיעור שיחות חוזרות ועמידה ב-SLA); שולחנות עגולים ושיח ישיר עם מבוטחים; ותחקורים ייעודיים לאיתור מגמות, "הרמת דגל" על בעיות חוזרות והפצת תובנות לשטח. בנוסף, מופעלים מערכי ניטור רוחביים דוגמת HOWAZIT "איך היה" (בתחומי תביעות רכב, תביעות צנרת, חידושים וביטוחי רכב ודירה).

בנוסף, השיקה החברה פיילוט לשירות אונליין בזמן אמת, במסגרתו מצטרף מנהל לשיחה עם הלקוח מיד עם זיהוי חוסר שביעות רצון. מהלך זה הביא להפחתה של כ- 70%-80% במספר הפניות החוזרות ולשיפור משמעותי בתחושת האמון והשקיפות של הלקוחות.

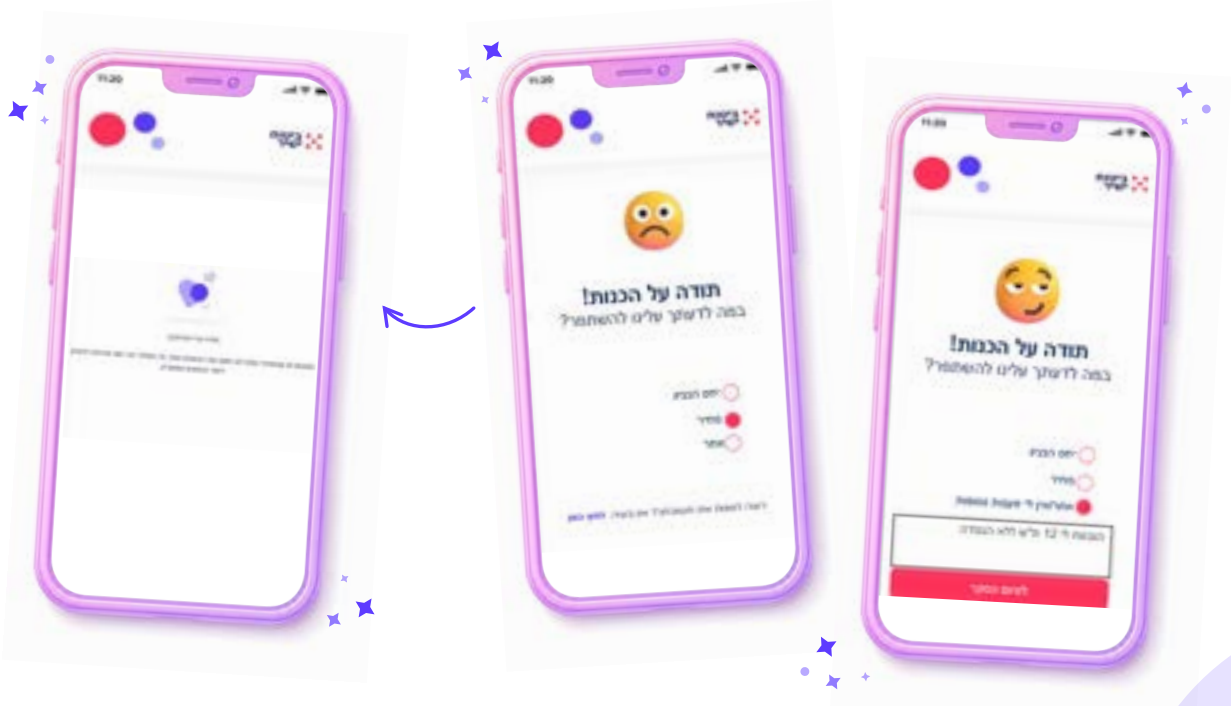
בשנות הדיווח בוצעו מספר התאמות מהותיות שנועדו לחדד את איכות המשוב ולחזק את הקשר הישיר עם הלקוח: שינוי בסרגל סקר הסמיילי לניסוח חיובי ומזמין, הוספת אפשרות טקסט חופשי לתשובות תחת קטגוריית "אחר", והרחבת הסקרים גם אל ספקי הרכב. נוסף על כך, הוספו דפי הסבר ללקוחות על סוגיות תמחור. צעדים אלה נועדו לצמצם פניות חוזרות ולהעצים את מעגלי השירות בין הנציגים ללקוחות.

כמו כן, ב- 2025 הוקמו פורומי איכות ברמת האגפים, במסגרתם מנותחים באופן שוטף ממצאי הסקרים והתובנות מהשטח, ומגובשות פעולות לשיפור תהליכי השירות.

באמצעות מכלול כלים זה, אסטרטגיית ה-VOC של ביטוח ישיר מבטיחה הקשבה רציפה, שיפור מתמיד והטמעת שביעות רצון הלקוחות כערך ליבה בפעילות החברה.



סקרי סמיילי



במהלך התקופה שבין ינואר 2023 לדצמבר 2024 שמרה החברה כולה על רמות שביעות רצון גבוהות ויציבות, שנעו בין 87% ל- 91%. השיא נרשם במרץ 2024 עם 90.3%, כאשר ברוב חודשי השנה עמדו הנתונים על כ- 89%-90%. ברבעון האחרון של 2024 נרשמה תנודתיות קלה, עם שיעורים שנעו סביב 87%-88%, ועדיין ברמות גבוהות המאפיינות את כלל התקופה. מגמה זו נמשכה גם בשנת 2025, בה שיעור הלקוחות המרוצים עמד על כ- 88% ברמת החברה, תוך שמירה על יציבות ביחס לשנים קודמות.

מדד השירות של משרד האוצר



מדד השירות של רשות שוק ההון מהווה אמת מידה נוספת להשוואת רמת השירות בענף הביטוח, ומדרג את החברות בהתאם לפרמטרים כגון טיפול בתביעות, שביעות רצון, תלונות הציבור וזמני מענה. ממצאי המדד לאורך כל שנות הדיווח בדוח זה, מצביעים על ביצועים גבוהים של החברה בתחומים בכל תחומי הביטוח.

שיא הדירוג נרשם בשנת 2025 בה בשניים מממצאי המדד המרכזיים, ביטוח ישיר קטפה את המקום הראשון. וביתר ממצאי המדד, הייתה מהמובילים בתחום ושיפרה את מיקומה בדירוג בהשוואה לשנים קודמות.

בין ההישגים הבולטים לשנת 2025:

ביטוח רכב רכוש - מקום ראשון (ציון משוקלל 88), ביטוחי בריאות – מקום ראשון (ציון משוקלל 85), ביטוח נסיעות לחו"ל - מקום שני (ציון משוקלל 93), ביטוח תאונות אישיות – מקום שלישי (ציון משוקלל 80), ביטוח דירה - שיפור בדירוג (ציון משוקלל 88).

נגישות וחוויית שירות שוויונית

בהתאם לערכי החברה ולאמנת השירות שלה, ביטוח ישיר פועלת להבטיח שירות שוויוני ושכל לקוח, לרבות אנשים עם מוגבלות ואוכלוסיית הגיל השלישי, יוכל ליהנות משירות איכותי, מותאם, מהיר ויעיל, תוך הקפדה על שקיפות, הוגנות ואכפתיות.

תחום הנגישות בחברה מנוהל באופן שיטתי ומרוכז על ידי ממונה ייעודית לנגישות, האמונה על קידום הנושא בחברה, הטמעת דרישות הדין והמדיניות הפנימית, טיפול בפניות הציבור ובקרה על יישום ההתאמות הנדרשות.

בנוסף, מונתה ממונה ייעודית לשירות לאוכלוסיות הגיל השלישי, האחראית על יישום הוראות חוזר הגופים המוסדיים בנוגע למתן שירות מותאם, גיבוש תכנית עבודה שנתית וביצוע בקרות תקופתיות.

פעילות זו כוללת הדרכות ייעודיות לעובדי השירות והמכירה, ריענונים תקופתיים והטמעת תהליכים ממוכנים לזיהוי לקוחות מהגיל השלישי לצורך התאמת השירות. במסגרת זו ניתנת ללקוחות אפשרות לצרף גורם מלווה לשיחה, להתנהל מול נציג גם ללא זיהוי מוקדם בנתב, וליהנות מתיעדוף במענה הטלפוני.

ביטוח ישיר פועלת למדידה שוטפת של זמני המענה לאוכלוסיות הגיל השלישי ושל רמות שביעות הרצון בקרבם. על פי דוח ממונה אזרחים ותיקים לשנת 2024, החברה עמדה על 94.7% מיעדי זמני המענה שנקבע וב- 93% מיעדי שביעות הרצון. בנוסף, החברה מבצעת בקרות מדגמיות והאזנות לשיחות במטרה לזהות מקרים של אי הבנה או חשש לניצול, ולהעבירם לטיפול מתאים. ברוב המדדים שנבדקו נרשמה עמידה מלאה, וביתר, עמידה של כ- 98% מהיעדים.

בהמשך להמלצות הממונה, החברה פועלת לשיפור נוסף של עמידתה ביעדי זמן המענה וביעדי שביעות הרצון, וכן לשיפור מנגנוני המשוב לעובדים בהתאם לממצאי הבקרות.

הנגשת השירות והאתר

בהתאם להוראות חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 ותקנותיו, מבצעת החברה התאמות נגישות באתר האינטרנט ובערוצי השירות הדיגיטליים, בליווי יועצי נגישות מוסמכים. האתר עומד בדרישות תקנות הנגישות ומותאם לתקן הישראלי ת"י 5568 ולתקן הבינלאומי WCAG 2.0 לרמה AA.

כלל עובדי השירות עברו הכשרה למתן שירות נגיש, לרבות היכרות עם כלים למענה לאנשים עם מוגבלות ודרכי תקשורת מותאמות. המענה הקולי הונגש כך שהמידע מוקלט בשפה ברורה וללא מוסיקת רקע, וללקוחות ניתנים אמצעים חלופיים ליצירת קשר, באמצעות פקס, דואר אלקטרוני או טופס יצירת קשר באתר.

תכניות להמשך

ביטוח ישיר ממשיכה לקדם שיפור מתמיד בחוויית השירות ובאיכות הטיפול בלקוחותיה. בשנים הקרובות מתוכננים מהלכים נוספים לחיזוק תהליכי השירות ובהם:

- שיפור מתמשך בזמני הטיפול בתביעות ובהעלאת שביעות רצון הלקוחות.
- הרחבת מוקד Top Platinum למתן שירות אישי מתקדם ליותר לקוחות.
- המשך השקעה בטכנולוגיה ובמודלים תחזיתיים, לרבות פיתוח נוסף של כלי מדידה ובקרה מבוססי דאטה ואינטגרציה טכנולוגית עם ספקים.
- המשך שיפור במדדים מרכזיים, בהם זמני סילוק תביעות ושביעות רצון.
- השקת מערכת ניהול ידע ארגונית ב- 2026, שתסייע לנציגים בגישה מהירה למידע מקצועי ותשפר את אחידות ואיכות המענה ללקוחות.

חדשנות
כערך ליבה



מפתחים את העתיד כבר היום

חדשנות כערך ליבה

בשנים 2022-2025 המשיכה ביטוח ישיר להוביל מגוון יוזמות חדשות, מתוך תפיסה שחדשנות היא ערך ליבה בעשייה שלה, וכל זאת במטרה להעניק ללקוחותיה יותר: יותר שירות, יותר ביטחון, יותר נגישות ויותר ערך.

ביטוח ישיר רואה בחדשנות מנוף להנגשת ביטוח לכלל הציבור – חדשנות שמשמעותה ביטוח נגיש יותר, הן במחיר והן בשירות. גישה זו מניעה את החברה לפתח פתרונות שמפשטים תהליכים, מצמצמים בירוקרטיה ומוזילים עלויות ללקוחות, תוך שמירה על חוויית שירות פשוטה, מהירה ושקופה.

בהתאם לגישה זו, פועלת החברה להטמיע היבטי חדשנות בכל תחומי פעילותה, החל מפיתוח מוצרים ושירותים דיגיטליים ועד לשיתופי פעולה עם חברות טכנולוגיה וסטארט-אפים ישראליים ובינלאומיים.

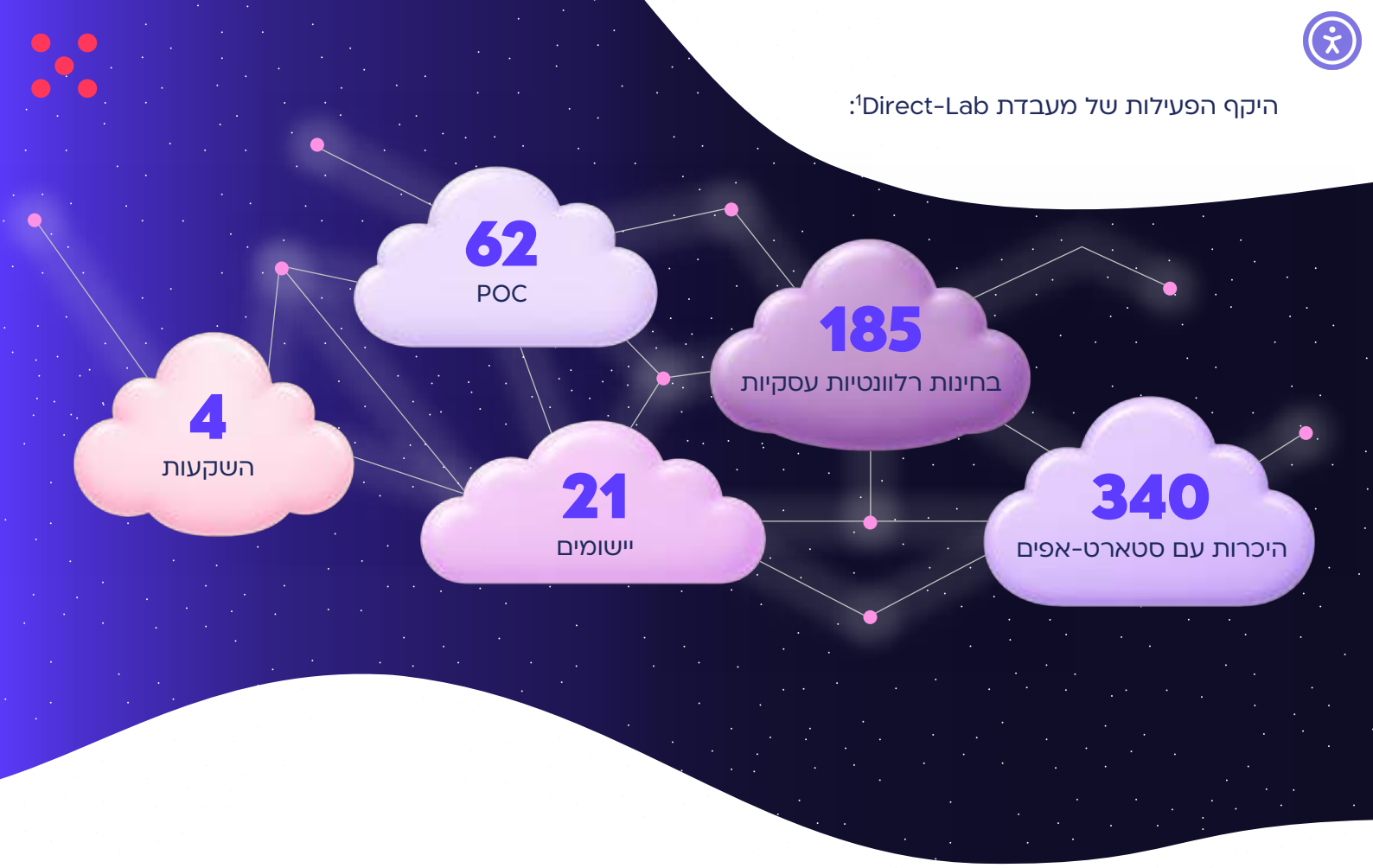
מעבדת החדשנות Direct-Lab

כבר בשנת 2020 הקימה החברה את מעבדת החדשנות **Direct-Lab**, בשיתוף עם קבוצת הביטוח היפנית MSI (Mitsui Sumitomo Insurance). המעבדה מהווה חממה לשיתופי פעולה ולקידום טכנולוגיות חדשניות בעולמות ה- Insurtech, ניתוח הנתונים (Data Science) , אבטחת ה- Cyber וניהול מידע אישי (PII), והיא פועלת לבחינת היתכנות (POC – Proof of Concept) של פתרונות שיכולים לשפר את חוויית השירות ולהרחיב את הצעת הערך ללקוחות ביטוח ישיר.

ייחודה של מעבדת Direct-Lab הוא בגישה המעשית שהיא נוקטת: הסטארט-אפים נבחנים ומיושמים הלכה למעשה על ידי ביטוח ישיר ו- MSI, לפי הצרכים העסקיים של כל אחת מהן. לצד כך, מהווה המעבדה מנוע לייצוא טכנולוגיות ישראליות לשוק הבינלאומי, כחלק ממחויבות החברה לקידום תעשיית ההייטק המקומית. בלב פעילותה עומד רוב ערכי ברור – איתור טכנולוגיות שממקמות את הלקוח במרכז, מפשטות תהליכים, ומעשירות את חוויית השירות.

בנוסף, החברה מקדמת שיתופי פעולה עם חברות הפועלות בתחומי הבינה המלאכותית (AI) וטכנולוגיות מתקדמות בעולמות המכירה והשירות, וכן בתחומי משאבי האנוש והשיווק, כפי שיפורט בהמשך פרק זה ובפרקים נוספים בדוח. במסגרת פעילות זו, החברה פועלת בשיתוף פעולה עם מספר ספקים וסטארט-אפים במקביל, לעיתים עבור אותו צורך, במטרה לבחון פתרונות שונים, לצמצם סיכונים טכנולוגיים ולבחור את המענה היעיל ביותר עבור הלקוחות והארגון. חלק משיתופי הפעולה מבוצעים גם במודל פיילוט, במהלכו החברה מספקת סביבת ניסוי לפתרונות, והסטארט-אפים מפתחים ומדייקים את המוצרים בהתאם לצרכים העסקיים בפועל.

היקף הפעילות של מעבדת Direct-Lab[1]:



יוזמות הממחישות את תפיסת החדשנות של החברה

חדשנות במוצרים ובהנגשת פתרונות ללקוחות

באנדל ביטוח ישיר: כל הביטוחים במקום אחד - במענה לצרכים המשתנים של הלקוחות ולמגמות השוק, השיקה ביטוח ישיר את שירות "באנדל", פתרון חדשני המאפשר לרכז מספר מוצרי ביטוח מרכזיים תחת קורת גג אחת. מטרת השירות כפולה, מצד אחד להקל על הלקוחות לנוכח העלייה המתמשכת במחירי הביטוח, ומצד שני להתמודד עם אחת הסוגיות המשמעותיות ביותר בתחום – ריבוי פוליסות ממקורות שונים, אשר עלול לגרום לכפילויות מיותרות, לחוסר בביטוחים חיוניים או לתשלומים מיותרים.

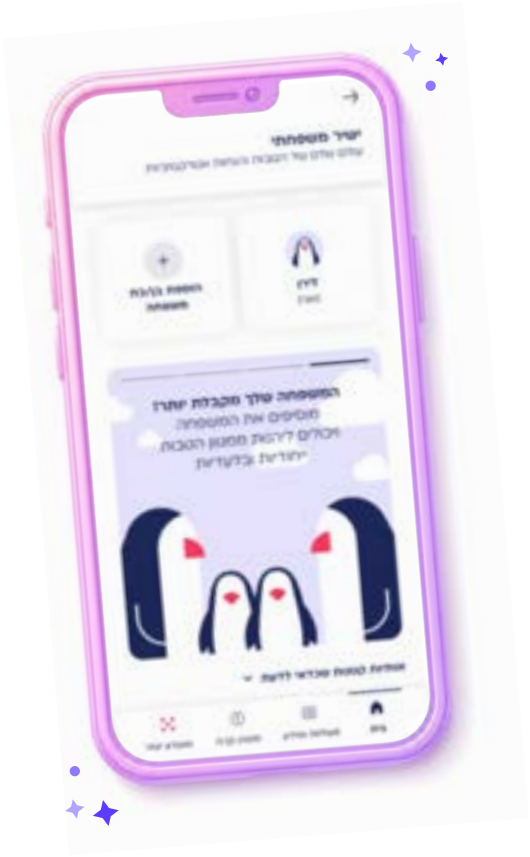
באמצעות שירות הבאנדל, לקוחות ביטוח ישיר יכולים לאחד את הביטוחים (רכב, משכנתא, דירה וכו') לפתרון כולל ומשתלם במיוחד. ריכוז הביטוחים במקום אחד מאפשר חיסכון כספי משמעותי, ניהול פשוט ונוח של כלל הפוליסות, וזמינות מלאה של המידע הביטוחי בכל עת. בנוסף, לקוחות המצטרפים לשירות נהנים ממחירים אטרקטיביים על כל אחד מהמוצרים, ומקבלים באופן אוטומטי מעמד של "לקוח זהב" במועדון הלקוחות של החברה – מעמד המקנה להם שתי הטבות ייחודיות, הכוללות הנחות על ביטוחים נוספים, הנחות על כיסויים בעת חידוש הפוליסה ועוד.

---

[1] נכון לסוף שנת 2025

ייחודיות השירות והערך המוסף שלו זכו להוקרה פומבית בזירה הציבורית: קמפיין הבאנדל של החברה, בשיתוף משרד הפרסום מקאן, זכה ב- Effie זהב בתחרות השיווק האפקטיבי בישראל, בהוקרה על מהלך פורץ דרך שעיצב מחדש את השיח בענף הביטוח והביא עמו חדשנות אמיתית בקטגוריה תחרותית צפופה.





"ישיר משפחתי" – ניהול ביטוחי המשפחה במקום אחד -

בהמשך לתפיסת השירות הרואה את הלקוח לא רק כיחיד אלא כחלק מתא משפחתי בעל צרכים משותפים, השיקה ביטוח ישיר את שירות "ישיר משפחתי". השירות מאפשר ללקוחות לנהל במרוכז את כלל ביטוחי בני המשפחה תחת ממשק אחד, תוך פשטות תפעולית מלאה וללא צורך בנציגים, טפסים או בירוקרטיה. במסגרת השירות ניתן לצבור ולממש הטבות משפחתיות במשותף, גם כאשר רק אחד מבני המשפחה מחזיק בפוליסה פעילה, ליהנות מהנחות רחבות יותר כקבוצה משפחתית, ולעקוב אחר חסכונות משפחתיים באמצעות תצוגה דיגיטלית מתקדמת באפליקציה. היוזמה משקפת מענה לצרכים משתנים של משקי בית בישראל וממחישה כיצד חדשנות בשירות מתורגמת לחוויית לקוח נוחה, נגישה ומותאמת למציאות היומיומית.

חדשנות בתמחור, חיתום והתאמה אישית של מוצרים

שיתוף פעולה עם Click-Ins – טכנולוגיה מתקדמת לקביעת מחיר ביטוח מותאם אישית - ביטוח ישיר ממשיכה להוביל חדשנות בשוק הביטוח המקומי ומכריזה על שיתוף פעולה ייחודי עם חברת Click-Ins, סטארט-אפ אינשורטק ישראלי הפועל בתחום זיהוי נזקים לרכב באמצעות בינה מלאכותית.
במסגרת שיתוף הפעולה, לקוחות הנמצאים בתהליך חיתום ביטוח רכב יקבלו קישור לאפליקציה ייעודית, שבאמצעותה ניתן לבצע סקירה פשוטה של הרכב באמצעות מצלמת הסמארטפון.
בתוך דקות יופק דוח מפורט המעריך את מצב הרכב, המאפשר לביטוח ישיר להציע מחיר ביטוח מותאם ומדויק יותר, ובכך גם לחסוך ללקוחות בעלויות.



הטכנולוגיה של Click-Ins פותחה בישראל ומשתמשת בדאטה סינתטי ייחודי וביכולת מתקדמות של בינה מלאכותית לזיהוי נזקים חיצוניים לרכב בדיוק גבוה במיוחד, ללא צורך בציוד ייעודי או בכוח אדם מקצועי. הפתרון נבחן בשיתוף עם Direct-Lab, מרכז החדשנות של ביטוח ישיר, ועם קבוצת הביטוח היפנית MSI, והוא מהווה חלק ממאמץ בינלאומי לאתר רעיונות ויזמים פורצי דרך בתחומי הרכב, הרכוש, החיים והבריאות.

באמצעות המהלך, ביטוח ישיר מעניקה ללקוחותיה חוויית שירות חדשנית, יעילה ושקופה, המאפשרת להוזיל את עלויות הביטוח תוך התאמה אישית מדויקת למצב הרכב בפועל. שיתוף הפעולה מדגים כיצד טכנולוגיות אוטו-טק מתקדמות משתלבות בעולם הביטוח ומחזקות את המחויבות של ביטוח ישיר להעניק ערך מוסף אמיתי לציבור לקוחותיה.

חדשנות תפעולית ודאטה בשירות ובבקרה

יישומי Gen AI - ביטוח ישיר מטמיעה Gen AI כחלק בלתי נפרד מתהליכי העבודה והניהול הפנימיים. החברה עושה שימוש במודלים לחיזוי התנהגות לקוחות והסתברות נטישה, בזיהוי מוקדם של הונאות ובחיזוי סוגי תביעות, במטרה לקצר את זמני הטיפול ולשפר את הדיוק. בנוסף, הוטמע כלי AI לעיבוד אוטומטי של מסמכים, וכן פותח צ'אטבוט מתקדם המאפשר תמלול ותקצור שיחות, ניתוח תלונות לקוחות, הסקת מסקנות ומתן המלצות יישומיות. מהלכים אלה משפרים את היעילות התפעולית ומחזקים את חוויית השירות. בין היתר, יושמו פתרונות למענה אוטומטי לפניות לקוחות במייל ובוואטסאפ במקרים ממוקדים, ללא צורך בהתערבות נציג. בנוסף, יושמו פתרונות בתחום הגבייה המאפשרים ללקוחות לקבל מידע בסיסי באופן מיידי, כגון פירוט תשלומים, ובכך להפחית פניות חוזרות למוקדי השירות בנושאים פשוטים.



בנוסף, במהלך שנת 2025 עברה החברה משלב של התנסות ולמידת יישומי ה- AI לשלב של הטמעה בפועל (Production) במספר תחומים, תוך יישום מדורג ומבוקר של פתרונות חדשים והפקת לקחים שוטפים. היישומים נבחנו תחילה במקרי שימוש ממוקדים ובהיקפים מוגבלים, ובהמשך הורחבו בהדרגה בהתאם לתוצאות וללמידה הארגונית.

כחלק מהיישומים, פותחו גם עוזרים דיגיטליים המלווים את הלקוח לאורך מסע השירות, ומאפשרים קבלת מידע ומענה לשאלות בזמן אמת על בסיס נתוני הפוליסה.

במקביל, נעשה שימוש ביכולת GenAI במערך ה"טוויסטינג" בביטוח ישיר, תהליך בקרה חדשני וייחודי לחברה, המבטיח שקיפות מלאה מול הלקוח בעת מעבר מפוליסה קיימת בחברה אחרת לפוליסה בביטוח ישיר. במסגרת התהליך, מבוצעת השוואה מקיפה ומפורטת של כלל הכיסויים והתנאים בין הפוליסות, והלקוח מקבל מסמך השוואה ברור ומונגש. החברה מוודאת שהלקוח מודע ומבין היטב את ההבדלים בין סוגי הפוליסות בחברות השונות, ואף מציינת על גבי מסמך ההשוואה שמגיע ללקוח, אם הפוליסה המוצעת בביטוח ישיר היא יותר או פחות כדאית עבורו. במקרים מסוימים אף מעורבים מנהלי הנציגים בחידוד המסר, גם אם הדבר אומר עיכוב בסגירת המכירה, לטובת שקיפות מלאה מול הלקוח.

כחלק מהטמעת כלי AI בתהליכים התפעוליים, החברה פיתחה מנגנוני בקרה ייעודיים הבוחנים באופן שוטף את איכות התשובות, באמצעות הרצת תרחישים והשוואה לתשובות מצופות, לצד ניטור חריגות והפקת התראות.

בנוסף, מתבצעות בדיקות מדגמיות שוטפות של אינטראקציות בפועל, וכן בדיקות מלאות בשלבים הראשוניים של ההטמעה, במטרה להבטיח רמת דיוק גבוהה. הגישה להטמעת הטכנולוגיה משלבת קידום חדשנות לצד אחריות כלפי הלקוחות, תוך הבנה כי החברה אחראית לתוצרים הניתנים ללקוח גם כאשר הם מבוססי AI, ולכן מתבצעות בדיקות עומק והטמעה בהיקפים מצומצמים טרם הרחבה להיקף רחב.

באמצעות מכלול מהלכים אלה, ביטוח ישיר ממשיכה להציב את החדשנות והשקיפות במרכז, ולתרגם אותן לפתרונות מעשיים המייצרים ערך ממשי ללקוחותיה – שירות מהיר, אמין ומבוסס נתונים.

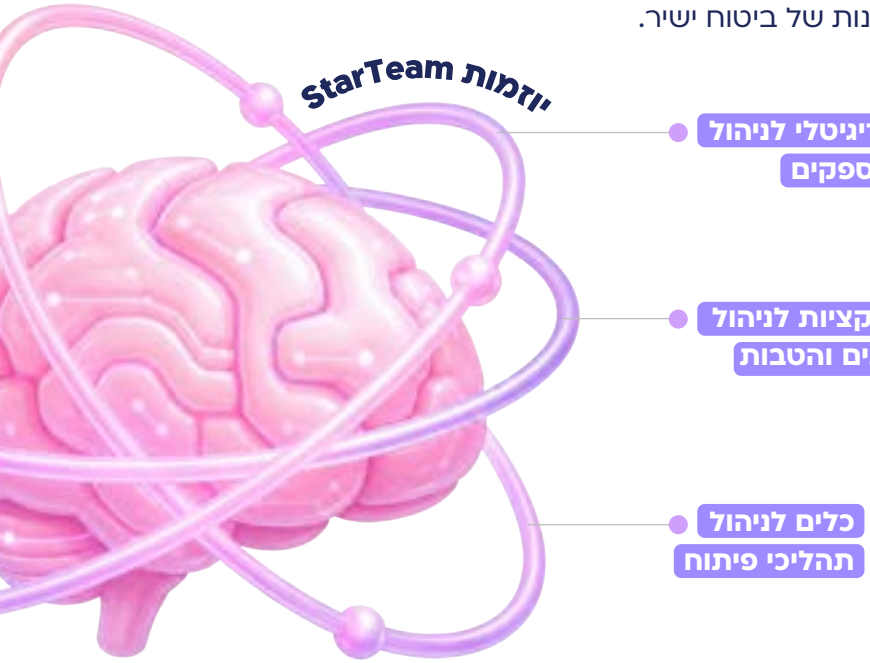
חדשנות ארגונית וקידום יוזמות פנימיות

במסגרת פעילות החדשנות הפנים ארגונית Direct-Lab, מפעילה את תכנית StarTeam, תכנית הדגל השנתית לפיתוח יוזמות פנימיות. התכנית נפרסת על פני כחצי שנה ומבוססת על תהליך רב-שלבי המדמה את מסלול הצמיחה של סטארט-אפ: החל מהגשת רעיון ראשוני, דרך מחקר ופיתוח ועד בניית מודל עסקי מלא.

בתכנית StarTeam 2025 הוגשו עשרות רעיונות על ידי עובדים מכל אגפי החברה, המזהים מקרוב את אתגרי הלקוחות ואת נקודות הכאב בתהליכים השונים. לאחר תהליך סינון קפדני, העפילו עשרה צוותים שפיתחו פתרונות חדשניים ובעלי פוטנציאל יישומי משמעותי. היקף ההיענות לתכנית משקף תרבות ארגונית יזמית ומעורבות עמוקה של מאות עובדים שהגישו מועמדות.

התכנית כללה ליווי מקצועי אינטנסיבי שהתמקד בגיבוש רעיונות לכדי פתרונות ישימים, לרבות בניית תכנית עסקית ופיתוח אב-טיפוס עובד (Demo) להצגה בפני הנהלת החברה. כמו כן, שילבה סדנאות והרצאות פנימיות וחיצוניות, המסייעות להבשלת המיזמים. בסיום התהליך התקיים אירוע גמר במסגרתו הציגו הצוותים את הפתרונות שפותחו, כאשר חלק מהיוזמות הזוכות נכנסו לתהליך יישום בפועל ונכללו בתכניות העבודה של החברה לשנה העוקבת.

התהליך, שהחל כתחרות פנימית, הפך למסע מאחד שמחבר בין אנשים, יחידות ואגפים, ומטפח חשיבה חדשנית משותפת. בגמר הגדול הוצגו עשר יוזמות אסטרטגיות, שהדגישו את עומק הידע הפנימי, היצירתיות ושיתוף הפעולה שהפכו לחלק בלתי נפרד מתרבות החדשנות של ביטוח ישיר.



בין היוזמות שפותחו במסגרת התכנית ניתן למנות פיתוח פורטל דיגיטלי לניהול והקמת ספקים, המאפשר הזנה ישירה של נתונים ומסמכים על ידי הספקים עצמם, ובכך מצמצם תהליכים ידניים ובירוקרטיים. פתרון זה נכנס לתהליך יישום בפועל בארגון. בנוסף, פותחו פתרונות כגון אפליקציות לניהול קופונים והטבות וכלים לניהול תהליכי פיתוח, המדגימים את יכולת העובדים לזהות צרכים ולפתח להם מענים.




שותפים
לעשייה
חברתית
מפיצים אור בקהילה

שותפים לעשייה חברתית

מדיניות השקעה בקהילה

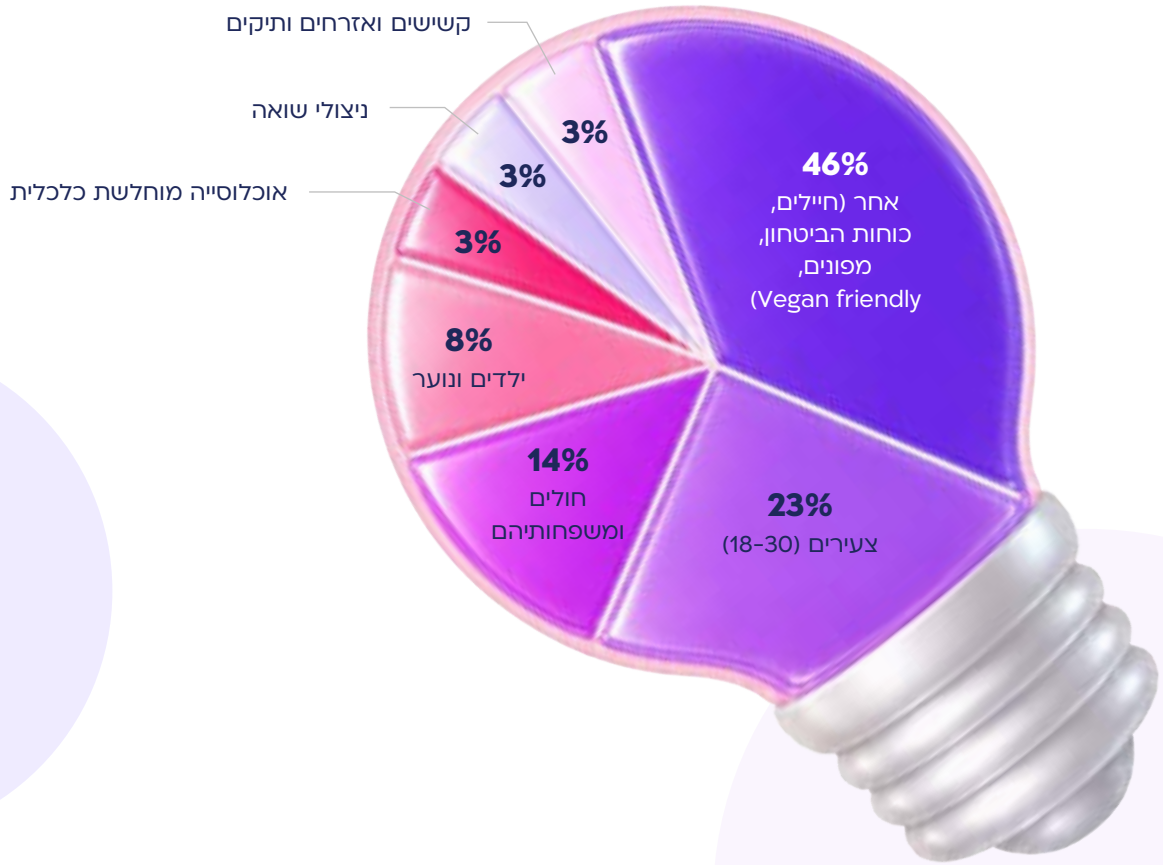
המחויבות של ביטוח ישיר לקהילה נובעת מאותה תפיסת אחריות המנחה את פעילותה העסקית – יצירת ערך אמיתי ומשמעותי לכל מחזיקי העניין. החברה רואה בהשקעה בקהילה מנוע לשינוי חברתי ארוך טווח, ופועלת בהתאם למדיניות ממוקדת הכוללת תרומות בכסף ובשווה כסף, פיתוח שותפויות מתמשכות עם ארגונים חברתיים ודיאלוג רציף המבוסס על הקשבה לצרכי הקהילה.

פעילות החברה בקהילה מתבצעת במסגרת תכנית עבודה שנתית, הנתמכת בתקציב ייעודי להשקעה חברתית ובתקציב גמיש נוסף המיועד לסיוע במצבי חירום לאומיים. תקציב התרומות נקבע לפי אחוז קבוע מהרווח השנתי, כך שההשקעה החברתית משקפת את הצלחת החברה ואת מחויבותה להחזרת ערך לחברה הישראלית.

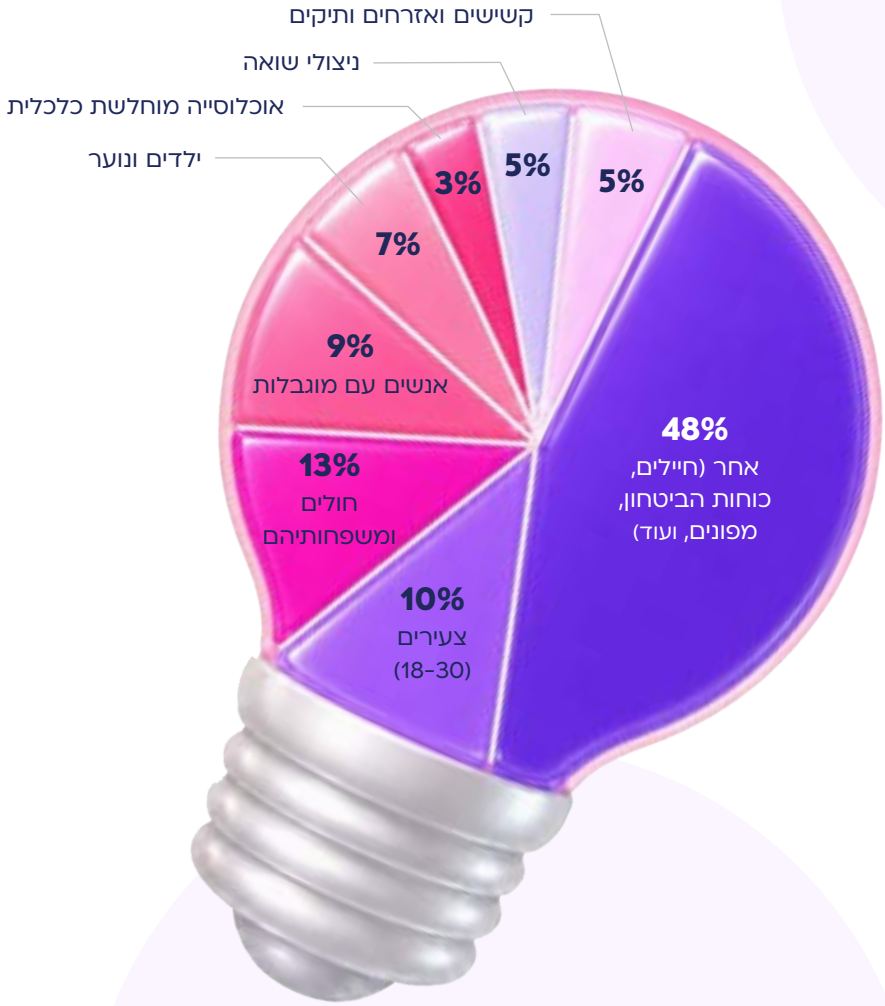
ביטוח ישיר ממקדת את פעילותה החברתית במתן מענה לצרכים חברתיים משתנים ובעלי השפעה רחבה, תוך שילוב בין תרומות כספיות, התנדבות עובדים ויצירת שותפויות ארוכות טווח. מאז פרוץ המלחמה, הרחיבה החברה את פעילותה באופן משמעותי, עם דגש על סיוע לאוכלוסיות שנפגעו מהלחימה, לרבות מפונים וניצולים, וכן באמצעות אימוץ קהילת ניר עוז ותמיכה בתהליכי שיקום התשתיות והקהילה בקיבוץ. לצד זאת, החברה ממשיכה לתמוך ביוזמות בתחומי הסביבה והבריאות, כחלק ממחויבותה לקידום רווחה חברתית רחבה וליצירת ערך מתמשך עבור החברה הישראלית.

החברה פועלת בשקיפות בכל הנוגע לתרומה לקהילה, באמצעות ועדת תרומות המורכבת ממנהלים ועובדים. הוועדה מתכנסת לפחות פעמיים בשנה, בוחנת את הבקשות המתקבלות לתרומות ולשיתופי פעולה חברתיים, ומחליטה על השותפים ואופי התרומה בהתאם לאסטרטגיית התרומות של החברה. הרכב הוועדה, משקף את מעורבותם הפעילה של עובדי החברה בתהליך קבלת ההחלטות ובחשיבה על אפיקי ההשקעה החברתית.

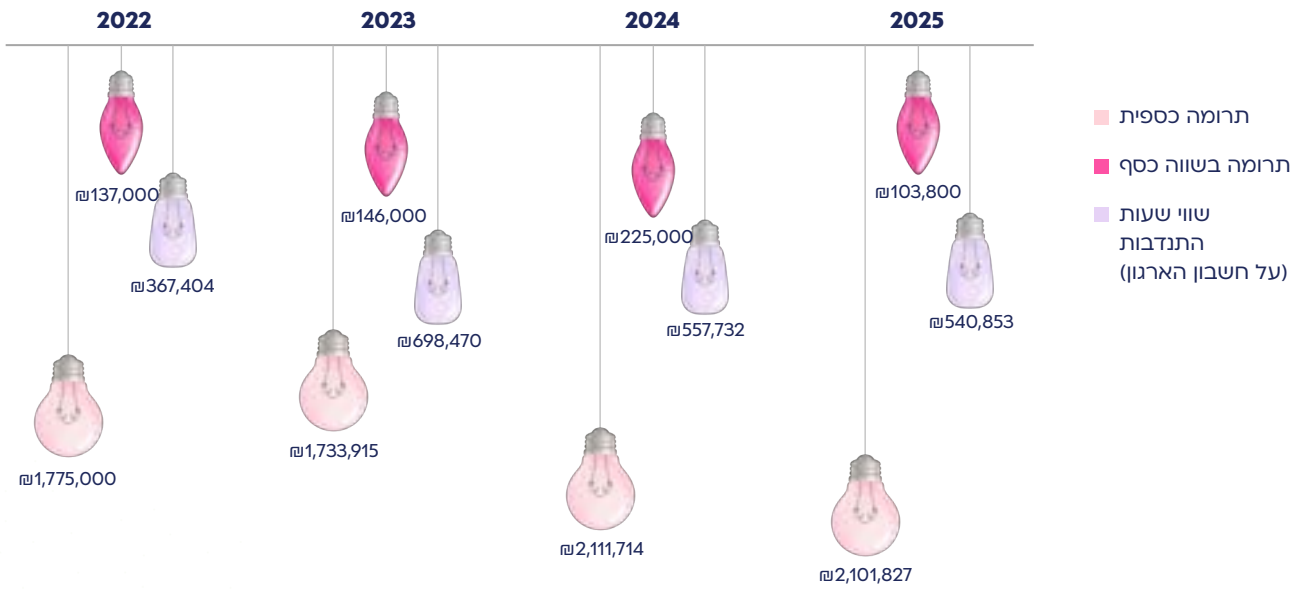
פילוח קהלי יעד לתרומה (2024)



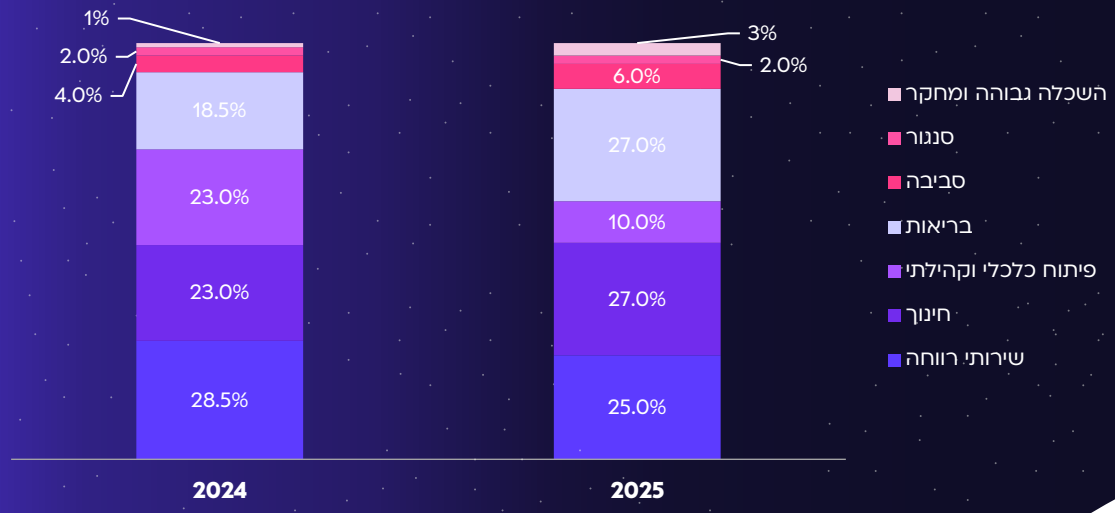
פילוח קהלי יעד לתרומה (2024)



תרומות בשנים 2022-2025



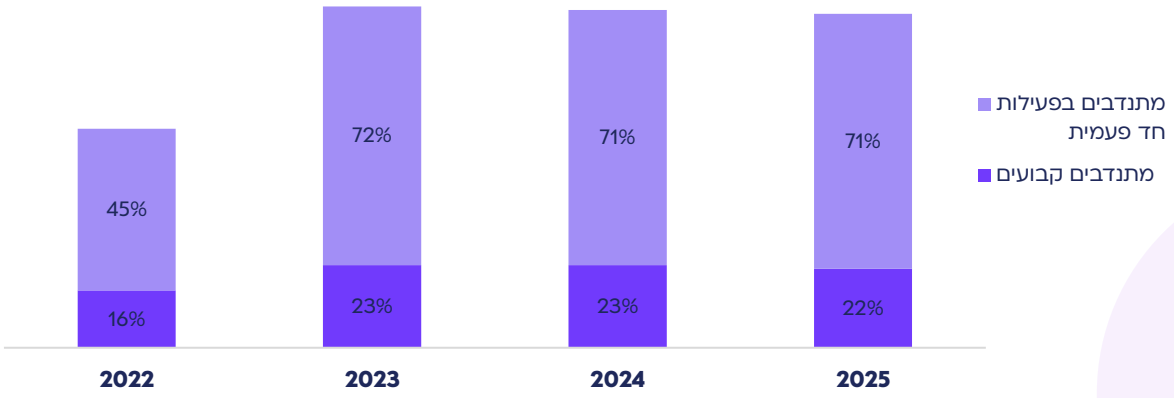
פילוח השקעה לפי תחומי מיקוד (2024-2025)



עידוד מעורבות עובדים ומנהלים

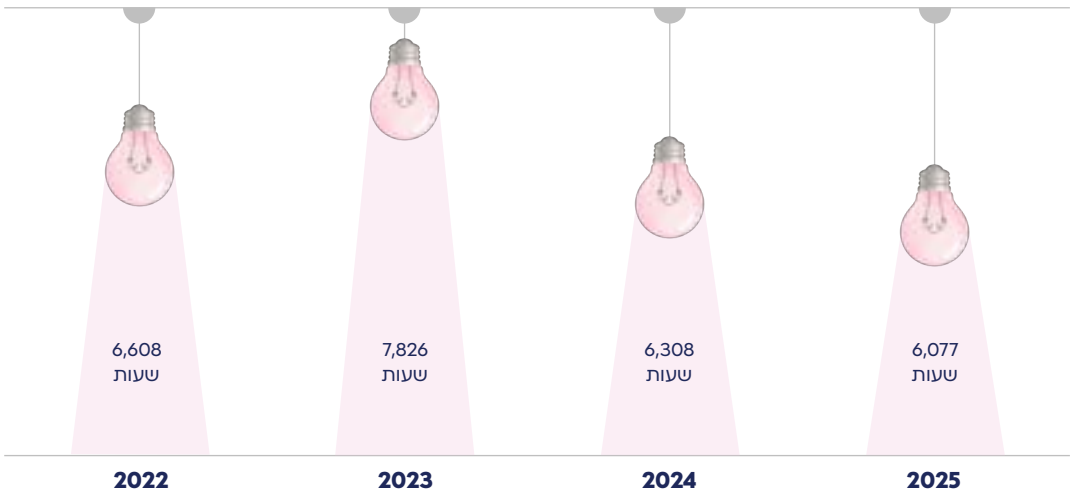
ביטוח ישיר רואה בעובדיה שותפים מרכזיים ביצירת שינוי חברתי ומשלבת את רוח ההתנדבות כחלק מהותי מהתרבות הארגונית שלה. החברה מניעה עובדים ומנהלים לקחת חלק ביוזמות ובתכניות חברתיות מגוונות, בין היתר באמצעות "קול קורא" המתפרסם בהתאם לצרכים נקודתיים שמעלים ארגונים ועמותות. בדרך זו מטפחת החברה תחושת שייכות, אחריות ושליחות בקרב עובדיה, לצד תרומה ממשית לקהילה.

נתוני מעורבות עובדים לשנים 2022-2025
(מתוך סך עובדי החברה)



שיעורי ההתנדבות בקרב העובדים מציגים מגמת עלייה עקבית ומשמעותית לאורך השנים. בעוד שבשנת 2021 עמד שיעור העובדים המתנדבים על 53% בלבד (נתון זה מוצג בדוח לשנים 2019-2022), בשנת 2022 כבר נרשמה עלייה ל- 61%, ובשנים 2023-2025 נרשמו שיעורים גבוהים במיוחד – 95%, 94% ו- 93% בהתאמה. העלייה נבעה, בין היתר, מהתגייסות רחבת היקף של עובדי החברה בתקופת המלחמה, שהתבטאה במגוון יוזמות סיוע והתנדבות למען הקהילה.

סך שעות שהושקעו בקהילה בשנים 2022-2025



במהלך השנים 2022-2025 השקיעו עובדי החברה כ- 26,800 שעות למען הקהילה- נתון המשקף מחויבות מתמשכת ותרבות ארגונית המעודדת מעורבות חברתית וערבות הדדית.

בנוסף, החברה מאפשרת לעובדיה לתרום גם באמצעות תרומה כספית ישירה דרך ממשק "עיגול לטובה", המאפשר לעובדים לעגל כלפי מעלה את שכר הנטו בתלוש המשכורת, כשההפרש נתרם לעמותות נבחרות לפי בחירתם. לצד זאת, כל עובד או עובדת המקבלים מלגה מקרן המלגות והסיוע של החברה (לצורך סיוע כלכלי או לימודים) מעניקים מצידם 55 שעות תרומה לקהילה, באופן המחזק את ערכי השותפות והאכפתיות ומטמיע אותם הלכה למעשה בתרבות הארגונית.

פרויקטים מרכזיים –
שותפויות ומעורבות עובדים

ביטוח ישיר בנתה לאורך השנים מערכות יחסים ארוכות טווח עם עמותות וארגונים חברתיים, המבוססות על מחויבות, אמון ורוח התנדבותית של עובדיה. הפעילויות משלבות תרומה של זמן, משאבים ויכולות מקצועיות.

להלן שיתופי הפעולה המרכזיים:

- **העמותה לקידום החינוך בתל אביב יפו** - שותפות ארוכת שנים הנמשכת כעשור. העמותה הפועלת לשיפור איכות חייהם של ילדים ובני נוער מיפו, דרום תל אביב ובת-ים, ומספקת להם מעטפת חינוכית, רגשית וחברתית במטרה ליצור עבורם מציאות חיים טובה ובטוחה יותר. במסגרת השותפות מתקיימות יוזמות מגוונות, ובהן הכנת וחלוקת ערכות מזון לקשישים וניצולי שואה, הפעלות במועדוניות לילדים, סיוע באירועי פתיחת שנה וחגים ויוזמות נוספות לאורך השנה.

> **ביטוח ישיר אינה רק תורמת – היא שותפה אסטרטגית בהובלת מיזמים המשפרים את החוסן הקהילתי ומקדמים קיימות חברתית. השותפות הרב־שנתית מגלמת אחריות תאגידית שמתרגמת לערך אמיתי בשטח**
>
> *יואל פרוביזור, רכז מתנדבים והתכניות מזדקנים בכבוד*

- **עמותת ידידים** - ביטוח ישיר תורמת מידי שנה לעמותת ידידים, הפועלת להצלת חיים ולסיוע למשתמשי הדרך בזמן מצוקה. התרומה מסייעת לעמותה לתחזק ציוד, להרחיב את מערך המתנדבים ולמנוע פגיעות בנפש וברכוש, בין היתר במצבי נעילת ילדים ברכב, טיפול בתקלות פתאומיות וקיצור זמני שהות בצידי הדרכים.
- **עמותת עמך** - לקראת חג הפסח, אירחה החברה אירוע מרגש לניצולי שואה, שכלל ארוחה חגיגית, מופע מוזיקלי של להקת ביטוח ישיר והסעות אישית לכל משתתף. האירוע הופק כולו בהתנדבות עובדי ביטוח ישיר, מתוך רצון להעניק רגעי כבוד, חום ושייכות לדור הוותיק.
- **עמותת שמחה לילד** - שותפות ארוכת שנים הנמשכת למעלה מעשור עם העמותה, הפועלת לקידום ילדים, נוער וצעירים עם מוגבלויות פיזיות קשות, במטרה לאפשר להם חיים עצמאיים ושווים בחברה הישראלית. במסגרת הפעילות המשותפת, עובדי ביטוח ישיר מגיעים לבתי חולים ברחבי הארץ, ובהם שיבא ורמב"ם, כדי לשמח ילדים המאושפזים ובני משפחותיהם. הפעילות כוללת הפעלות, חלוקת מתנות, ביקורים בחגים ויוזמות שמחות נוספות שמעניקות לילדים הפוגה קלה בתקופה מאתגרת.



השותפות עם ביטוח ישיר היא הרבה מעבר לתרומה כספית היא נוכחות אנושית חמה ומתנדבים מחויבים שנמצאים לצד הילדים ברגעים הכי עדינים.

התרומה וההתנדבות המתמשכת בבתי החולים בצפון חיזקו משמעותית את יכולתנו לקלוט במהלך השנתיים האחרונות עשרות חניכים מאזורי לחימה ולהעניק להם תמיכה יציבה ומשמעותית

אלישבע דוד, מנהלת פרויקטים, עמותת שמחה לילד

- **ארגון נבט – "סנדוויץ' לכל ילד"** - שותפות רבת שנים עם הארגון הפועל לקידום שוויון הזדמנויות בחינוך באמצעות מתן פתרון תזונתי בארוחת הבוקר לילדים הזקוקים לכך. במסגרת תכנית "סנדוויץ' לכל ילד", אגפים מתחלפים בחברה מכינים מדי שבוע כריכים לתלמידים בבתי ספר בפתח תקווה.
- **הספרייה לעיוורים** - עובדי החברה התנדבו בספרייה לעיוורים לסידור, קטלוג ספרים ושיפוץ נקודתי.
- **עמותת חברים לרפואה** - שיתוף הפעולה שנמשך למעלה מעשור עם העמותה, במסגרתו עובדי ביטוח ישיר אוספים תרופות שאינן בשימוש או שפג תוקפן באמצעות עמדות ייעודיות הפזורות ברחבי משרדי החברה. התרופות מועברות לעמותת חברים לרפואה ומסייעת לחולים שאין ביכולתם לממן את עלותן. יוזמה זו משלבת אחריות חברתית עם תרומה סביבתית, שכן היא מצמצמת פסולת תרופות ומונעת את השלכתן לאשפה הביתית או לביוב – פעולה שעלולה לזהם את מקורות המים ולפגוע בסביבה.



Make-A-Wish Israel - במסגרת השותפות עם העמותה, עובדי ביטוח ישיר ליוו ילדים המתמודדים עם מחלות מסכנות חיים וסייעה להגשים את משאלות ליבם, תוך השקעה אישית, רגשית וחברתית. בשנה האחרונה לקחו חלק העובדים בשני פרויקטים מרגשים במיוחד: האחד – ארגון חופשה משפחתית באילת לילד מבאר שבע המתמודד עם מחלת סרטן, שכללה לינה במלון, ביקורים באטרקציות בעיר וסדנת אפייה ייחודית ליום הולדתו; והשני – הגשמת חלומו של ילד בן שבע להיות שף ליום אחד וגידול תוכי, ביום כיף שכולו חוויות, יצירה והגשמה. המעורבות הישירה של העובדים וההירתמות הרחבה להפיכת החלומות למציאות מבטאות את רוח הערבות ההדדית והאכפתיות המאפיינת את תרבות החברה.

- **הבית של רונית** - שותפות ארוכת שנים, שהחלה בשנת 2016, עם העמותה הפועלת לשיקום ולשיפור איכות חייהם של אנשים עם מוגבלות בתפקוד גבוה, באמצעות תיווך, הדרכה ויצירת הזדמנויות חברתיות המחברות ביניהם לבין הקהילה. במסגרת השותפות, עובדי ביטוח ישיר השתתפו בארגון ובהפעלת הפסטיבל האקולוגי לילדים שמקיימת העמותה מדי שנה.

"הדבר החזק ביותר בשותפות שלנו היא הזמן. זמן הוא הרכיב המשמעותי והדרמטי ביותר בשינוי חייהם של אנשים עם צרכים מיוחדים. והם צריכים הרבה זמן.

השותפות בינינו לאורך השנים בנתה בחיי הקהילה שלנו יציבות ועקביות – שני הקריטריונים להצלחה עבורם. רק בשותפות ארוכת שנים ניתן לבנות חיים.

בכל שנה מגיעה אלינו קבוצה גדולה של מתנדבים שלכם - אנשים ערכיים, סובלניים, טובי לב ומסורים - ומסייעים לנו בהקמת פסטיבל שנתי שאנחנו מקיימים בכל תחילת שנה ובפרויקטים נוספים.

היכולת שלכם להכיל, להבין ולהכיר בערך העשייה המשותפת שלנו הוא מה שהופך את העולם לטוב יותר"

רונית חיון, מייסדת ומנכ"לית העמותה

- **הוסטל "רואים שקוף" לנוער בסיכון** - עובדי החברה יצאו ליום התנדבות מרגש במהלכו שופץ ההוסטל לנערים ונערות בסיכון. במסגרת הפעילות נצבעו חדרים, תוקנו מתקנים והוספו פריטי נוי ואבזור, מתוך מטרה להפוך את ההוסטל למרחב בטוח, נעים ומזמין.



- **כפר הנוער נווה עמיאל** - עשרות מעובדי החברה השתתפו בפרויקט שיפוץ מקיף של שש מועדוניות בכפר נווה עמיאל, כפר דתי-חינוכי-טיפולי, המעניק בית חם לילדים ונערים שנשרו ממסגרות חינוכיות. הפרויקט התקיים בשיתוף פעולה מלא עם ילדי המועדוניות, שכלל צביעה, עיצוב מרחבים ותרומת ציוד. המפגש האישי בין העובדים לבני הנוער הפך את יום ההתנדבות לחוויה מעצימה עבור שני הצדדים.
- **לקט ישראל** - עובדי ביטוח ישיר השתתפו במספר ימי התנדבות בשיתוף ארגון לקט ישראל, הארגון הלאומי להצלת מזון, הפועל לאיסוף תוצרת חקלאית עודפת ממגדלים ומשווקים ברחבי הארץ. במסגרת הפעילות, העובדים לקחו חלק בקטיף ואריזת פירות וירקות שנאספו למען משפחות נזקקות. העשייה המשותפת משלבת תרומה חברתית וסביבתית כאחד – חיזוק הביטחון התזונתי של אלפי משפחות לצד הפחתת בזבוז מזון ומניעת פגיעה סביבתית.

> **ביטוח ישיר הם שותפים יקרים שלנו, מתנדבים ותומכים משמעותיים בעשייה של לקט ישראל משנת 2016. יחד אנחנו הופכים ערכים של אחריות חברתית לעשייה יומיומית שמביאה שינוי אמיתי בשטח תוך כדי דאגה כנה לקהילה. שותפות זו הינה בעלת ערך רב לעשייה של לקט ישראל**
>
> *גיל כץ, מנהלת קשרי שותפים עסקיים בישראל*

- **בשביל המחר** - תמיכה בעמותה המסייעת ללוחמות וללוחמים המתמודדים לאחר השחרור מצה"ל עם ההשפעות הנפשיות של אירועי לחימה בחיי היום-יום. ביטוח ישיר תומכת בפרויקט שיקומי בפצועים.
- **מרכז ברטלי בכפר הנוער בן שמן** - מאז החודשים הראשונים שלאחר פרוץ המלחמה, ביטוח ישיר אימצה את פעילות עמותת ברטלי, הפועלת עם ילדי העוטף שנפגעו מאירועי הלחימה. במסגרת השותפות, החברה תומכת במסעות רכיבה טיפוליים וחווייתיים, אשר נועדו לחזק את תחושת הביטחון, המסוגלות והחוסן האישי של הילדים, תוך יצירת מרחב תומך ומעצים עבורם.
- **השתתפות פצועי צה"ל בנופש חברה בתאילנד** - כחלק מהירתמות החברה לתמיכה בנפגעי המלחמה, ביטוח ישיר שילבה כ- 40 פצועי בנופש חברה בתאילנד, במימון מלא של החברה. יוזמה זו נועדה לאפשר חוויית הפוגה, חיזוק והוקרה לפצועים.
- **תמיכה בספורטאית האולימפית ענבר לניר** - ביטוח ישיר מעניקה חסות שוטפת לענבר לניר, ג'ודוקא ישראלית מצטיינת, הכוללת מלגת קיום חודשית ותמיכה רציפה מאז 2021. לאחר זכייתה במדליית כסף באולימפיאדת פריז 2024, נערך עבורה אירוע הוקרה מיוחד במעמד עובדי החברה, שבמהלכו הוענק לה מענק הצטיינות נוסף כהוקרה על הישגיה.



ביטוח ישיר הייתה אחת מהחברות הראשונות שהאמינו בי בתור ספורטאית צעירה, בחרו לתמוך ולעזור לי לממש את הפוטנציאל שלי וללא ספק, הדרך המשותפת שלנו הניבה הישגים היסטוריים. התמיכה הכלכלית החודשית שהחברה נותנת לי מאפשרת לי להתאמן בראש שקט ולהשיג את המטרות המקצועיות שלי. הרוח הגבית והמורל הגבוה שאני מקבלת מכל עובדי החברה נותנות לי אנרגיות ומוטיבציה להמשיך ולעבוד קשה כדי להגיע להישגים שיהיו אפילו יותר גדולים. תודה רבה על התמיכה המשמעותית עד כה ועל המשך הדרך המשותפת שלנו

ענבר לניר חולקת עם עובדי ביטוח ישיר את חוויותיה מהדרך למדליה ומהאולימפיאדה עצמה

- **יוזמות והתנדבויות נוספות** - לצד השותפויות הקבועות, מתקיימות לאורך השנה יוזמות מגוונות של מעורבות קהילתית, ביניהן:
  - **רכישת ותרומת עצי זית** לציון שנתיים למלחמת חרבות ברזל - במסגרת יוזמה זו, נרכשו עצי זית, שכללו ברכות אישיות שכתבו עובדי ועובדות החברה. העצים נתרמו לחברה להגנת הטבע, כהבעת הזדהות, זיכרון ותרומה לטיפוח המרחב הטבעי בישראל.
  - **שיפוצי מוסדות קהילה וגינות ציבוריות** ביוזמת אגפים שונים, במטרה לשפר את סביבת החיים של תושבי הקהילה. לדוגמה, פעילות משותפת עם עמותת ונטעת, הפועלת לשיקום שטחים עירוניים ולטיפוח מרחבים ירוקים קהילתיים.
  - **אריזות וחלוקת מזון** לקשישים, ניצולי שואה ומשפחות נזקקות ברחבי הארץ. לדוגמה, פעילות משותפת עם עמותת "נחמה והצלה", הפועלת למען אוכלוסיות במצוקה, לזכרו של עידן הרמתי ז"ל, עובד החברה שנרצח במסיבת הנובה.
  - **פעילויות בבתי חולים ובמרכזים קהילתיים** לקראת חגים ואירועים מיוחדים. לדוגמה, עובדי ביטוח ישיר התנדבו בבית החולים שניידר בפתח תקווה, שימחו ילדים מאושפזים, ויצרו עבורם חוויה מחבקת מלאת חום אנושי.
  - **תמיכה בעמותות חברתיות** - החברה תומכת בעמותות "הגל שלי" ו"עלם" הפועלות לקידום והעצמת צעירים ובני נוער במצבי סיכון. עמותת הגל שלי משתמשת בגלישת גלים ככלי לפיתוח חוסן וביטחון עצמי, ואילו עמותת עלם מעניקה סיוע, ליווי ותמיכה לנוער במצבי משבר, במטרה לאפשר להם עתיד טוב ובטוח יותר.

הפעילות הענפה של ביטוח ישיר בקהילה משקפת תפיסה ארגונית הרואה בעובדים שגרירים של שינוי חברתי ובשותפויות החברתיות מנוע משמעותי להשפעה חיובית מתמשכת.

מדידה, בקרה ותיעוד

ביטוח ישיר מיישמת מנגנון מסודר למדידה, בקרה ותיעוד של פעילותה החברתית, במטרה להבטיח ניהול אחראי ומושכל של התרומות וההתנדבויות ולהעצים את ההשפעה החברתית שלהן. החברה מקיימת קשר רציף עם העמותות השותפות, לצורך בחינת מדדי הצלחה והערכת השפעת התרומה לפעילותן. במסגרת אחת מהתכנסויות ועדת התרומות, משתתפים גם נציגים מהעמותות המרכזיות, המציגים את עיקרי פעילותם ואת ההישגים שהושגו בזכות התמיכה של החברה, לרבות דוח שנתי המפרט את השימוש בתקציב התרומה ותוצאות הפעילות.

בנוסף, החברה מנהלת רישום שיטתי של כלל שעות ההתנדבות, מספר המשתתפים והעמותות המעורבות בכל פעילות, ואוספת משובים בלתי פורמליים ממנהלי הצוותים ומהעמותות לצורך הפקת לקחים ושיפור מתמיד של תכניות ההשקעה החברתית. תיעוד עשיר הכולל תמונות, תקשורים וסיכומים כתובים, נשמר לאורך השנה ומשמש בסיס להעמקת הידע ולהצגת העשייה בערוצים השונים.


ממשל
תאגידי
אתיקה
וניהול תקין
שיאים גדולים באים עם אחריות גדולה

ממשל תאגידי, אתיקה וניהול

ממשל תאגידי

דירקטוריון החברה מתווה את האסטרטגיה של החברה, מאשר את תוכניות העבודה שלה, וכן את המדיניות בהיבטים שונים של פעילותה ובכלל זה ניהול סיכונים, תגמול, השקעות ועוד. החברה פועלת בהתאם להוראות הדין והנחיות הדירקטוריון.

הרכב הדירקטוריון[1]

שם	חברות בוועדות דירקטוריון	תאריך תחילת כהונה	האם בעל מומחיות חשבונאית ופיננסית או כשירות מקצועית
משה (מוקי) שנידמן, יו"ר	ועדת השקעות נוסטרו	06/04/2008[2]	כן
דורון שנידמן, סגן יו"ר	ועדת השקעות נוסטרו	06/04/2008[1]	כן
יוסי קוצ'יק	ועדת השקעות משתתפות	30/10/2016	כן
עודד לוסקי, דח"צ	יו"ר ועדת ביקורת ותגמול, וחבר בוועדת ניהול סיכונים ומאזן	02/02/2023	כן
קרנית פלוג, דח"צ	יו"ר ועדת ניהול סיכונים, וחברה בוועדות ביקורת ותגמול, מאזן והשקעות נוסטרו	07/05/2023	כן
ראובן קפלן, דח"צ	יו"ר ועדת השקעות נוסטרו, וחבר בוועדות ביקורת ותגמול, מאזן וניהול סיכונים	07/05/2023	כן
עינת סקורניק, דח"צ	יו"ר ועדת מאזן, וחברה בוועדות ביקורת ותגמול, ניהול סיכונים והשקעות משתתפות	01/08/2023	כן
הילה בן חיים, דח"צ	חברה בוועדות ביקורת ותגמול, ניהול סיכונים, השקעות נוסטרו ומאזן	02/02/2026	כן

[1] הנתונים המוצגים מעודכנים לסוף הרבעון הראשון לשנת 2026.

[2] מועד צו הפיצול במסגרתו הועברה הפעילות הביטוחית של חברת האם לחברה. מר משה (מוקי) שנידמן ומר דורון שנידמן מונו כדירקטורים בחברת האם ביום 1.1.2001 .

ועדות הדירקטוריון



- **ועדת ביקורת ותגמול** - תפקידה לעמוד על ליקויים בניהול העסקי של החברה, בין השאר תוך דיון בדוחות ביקורת הפנים המובאים לעיונה ולהחלטתה, להתייעץ עם מבקרת הפנים של החברה ו/או עם רואה החשבון המבקר ולהציע לדירקטוריון דרכים לתיקונם. בנוסף, אחראית הועדה לאשר פעולות ועסקאות הטעונות אישור ועדת ביקורת לפי חוק החברות. בנוסף, הוועדה גם בוחנת, לכל הפחות אחת לשנה, את מדיניות התגמול של החברה ואת תוכנית התגמול הנגזרת ממנה, מאשרת את התגמול בפועל לנושאי המשרה בהתאם לתוכנית, וממליצה לדירקטוריון החברה, לפחות אחת לשלוש שנים, על מדיניות תגמול מעודכנת.
- **ועדת ניהול סיכונים** - ממליצה לדירקטוריון על מדיניות ניהול סיכונים (כגון סיכוני ביטוח, ביטוח משנה ועוד), דרכי המדידה שלהם, המגבלות לסיכונים השונים ודרכי הבקרה והדיווח על סיכונים אלו. הדירקטוריון עוקב אחר עמידה במגבלות שנקבעו באמצעות הדיווחים המוגשים לו. דיונים בנושא ניהול סיכונים בחברה מתבצעים אחת לרבעון בדירקטוריון. הוועדה גם דנה ומאשרת את חישובי יחס כושר הפירעון של החברה, וממליצה לדירקטוריון האם לאשר אותו ואת יעד כושר הפירעון של החברה, לרבות לצורכי חלוקת דיבידנד. הוועדה מתכנסת פעמיים בשנה.
- **ועדת מאזן** - מופקדת על בקרת הדוחות הכספיים של החברה טרם הבאתם לדיון ואישור דירקטוריון החברה.
- **ועדת השקעות (נוסטרו ומשתתפות)** - קובעות את מדיניות ההשקעות בהתאם לדין במסגרת מדיניות ההשקעות השנתית.
    - ועדת השקעות משתתפות – עוסקת בניהול השקעות הנובעות מהתחייבויות תלויות תשואה (כספי עמיתים).
    - ועדת השקעות נוסטרו – עוסקת בניהול השקעות הנובעות מסוגי התחייבויות שאינן כתוצאה מהתחייבויות תלויות תשואה וכן בניהול השקעות של הונה העצמי של החברה.

גיוון הרכב הדירקטוריון

הדירקטוריון אימץ כבר ב-2018 מדיניות של גיוון הרכבו, והיא מוטמעת בנוהל איתור הדירקטורים של החברה. מדיניות זו מבוססת על התפיסה שלפיה תמהיל מגוון של חברי דירקטוריון תורם לשיפור המקצועיות, המומחיות והיכולת של הדירקטוריון להתמודד עם סוגיות הליבה של החברה, ולקבל החלטות מושכלות לטווח הבינוני והארוך.

גיוון בהרכב הדירקטוריון מביא לפלורליזם של דעות וכן גישה רב תחומית ואמור לתרום לביצועים העסקיים ולהפחתת הסיכון. הדירקטוריון מדגיש את חשיבות השונות במאפייני חבריו ככלי למניעת "חשיבה קבוצתית", ולחיזוק מגוון הכישורים והניסיון הדרושים לצרכים העסקיים של החברה.

כמו כן, מיושם מנגנון ייעודי לקידום גיוון מגדרי בדירקטוריון. כאשר במועד מינוי דירקטור חיצוני (דח"צ), כל חברי הדירקטוריון שאינם בעלי שליטה או קרוביהם משתייכים למין אחד, ימונה הדח"צ מהמגדר השני. מדיניות זו נועדה לשפר את התרבות הארגונית ולהפחית סיכונים בפעילות החברה.

נכון לסוף הרבעון הראשון לשנת 2026, נשים מהוות 37.5% מהדירקטוריון, ו-60% מחברי הדירקטוריון החיצוניים (דח"צים).



כישורים ומומחיות

כל מינוי לדירקטוריון כפוף להתאמה מקצועית ולדרישות הרגולציה החלה על החברה. אלה כוללים שיקולים של ניסיון, מומחיות רלוונטית, זמינות להשתתפות פעילה בישיבות ועוד. כאשר לא ניתן לשלב בין שיקולי הגיוון (שהוזכרו לעיל) להתאמה עניינית, תינתן עדיפות למומחיות מקצועית בהתאם להנחיות רשות שוק ההון.

החברה מפעילה תכנית הכשרה שנתית כחלק מתהליך שמירה על כשירות הדירקטוריון וחיזוק מיומנויותיו. במסגרת זו מתקיימות הפעולות הבאות:

- תכנית ייעודית לקליטת דירקטורים חדשים, הכוללת היכרות עם החברה, תחומי פעילותה, בעלי תפקידים מרכזיים ונושאים מהותיים נוספים.
- תכנית הדרכה מקצועית שנתית לכל חברי הדירקטוריון, הכוללת מגוון תחומים כגון ממשל תאגידי, ניהול סיכונים, מערכות מידע וסייבר, ציות רגולטורי, ביטוחי משנה, אקטואריה, ניתוחי דאטה, שיווק ועוד. התכנית כוללת לכל הפחות תשע הדרכות בשנה.

אפקטיביות הדירקטוריון ועדכוני ESG

לצורך בחינה מתמשכת של יעילות הדירקטוריון ופעולתו, החברה מיישמת את הצעדים הבאים:

- קביעת רף נוכחות מינימלי של חברי הדירקטוריון בישיבות.
- מעקב שוטף אחר שיעור הנוכחות הממוצע של חברי הדירקטוריון.
- קיום הדרכות ועדכונים שוטפים לדירקטוריון בנוגע לפעילות החברה, עמידה בתכנית העבודה ונושאים אסטרטגיים נוספים.

המנכ"ל מעדכן את הדירקטוריון באופן שוטף, במסגרת דיון חודשי, בדבר פעילות החברה בכל תחומיה. סקירה זו נועדה לחבר את חברי הדירקטוריון לעשייה הארגונית, ומהווה בסיס לעיסוק בסוגיות הנגזרות מהפעילות השוטפת. במסגרת זו, נידונים נושאים חברתיים שונים, כמו קידום גיוון בתעסוקה, תרומה לקהילה, סיוע לעובדים וקידומם, ועוד.

ניהול תקין

ניהול סיכונים

תחום ניהול הסיכונים משולב בכל הפעילויות העסקיות של החברה והינו חלק בלתי נפרד מתהליך קבלת ההחלטות האסטרטגיות שלה. החברה מקדמת גישה יוזמת לניהול סיכונים ופועלת באופן יזום לאיתור וטיפול בסיכונים השונים להם היא חשופה. ניהול הסיכונים בחברה מתנהל בשקיפות בכל הנוגע לסמכות ולאחריות נטילת הסיכונים, בתקשורת פנים ארגונית ובזרימת מידע נאותה בין כל הגורמים המעורבים בניהול הסיכונים. מידי רבעון מדווח דוח סיכונים לדירקטוריון ולהנהלת החברה ובו מפורטות ההתפתחויות במפת הסיכונים של החברה. כמו כן, מוגש לדירקטוריון דוח שנתי מקיף של מנהל הסיכונים.



מנהל הסיכונים הראשי של החברה מוגדר כסמנכ"ל בחברה, כפוף ישירות למנכ"ל החברה ומכהן כחבר הנהלה בכירה ומשתתף בכל ישיבות ההנהלה השוטפות ובכל ישיבות הדירקטוריון. מעבר לכך, מנהל הסיכונים הראשי וכפיפיו מלווים את האפיון והניהול של כל תהליכי הליבה של החברה, לרבות קביעת האסטרטגיה שלה בשורה של נושאים, בראי ניהול הסיכונים הכרוכים בהם והמלצותיהם משולבות בתהליכי קבלת ההחלטות.

מדיניות ניהול הסיכונים של החברה נועדה להבטיח חשיפה מושכלת ומבוקרת לסיכונים, התואמים את תיאבון הסיכון של החברה, תוך שמירה על יעדיה העסקיים של החברה ועל איתנותה הפיננסית, והיא משקפת גורמי סיכון עיקריים אליהם חשופה החברה, וקובעת את דרכי הפחתתם, אמצעי הפיקוח והבקרה, תחומי האחריות של הדירקטוריון וועדותיו ומעגלי הבקרה. המדיניות מאושרת בתדירות שנתית על ידי דירקטוריון החברה לאחר דיון והמלצה של ועדת ניהול הסיכונים של הדירקטוריון.

כחלק מיישום תפיסה כוללת של ניהול סיכונים (Enterprise Risk Management) נבנתה תשתית תהליכית לטיפול בסיכונים העיקריים אליהם חשופה החברה. מבוצע זיהוי, מיפוי, הערכה וכימות של סיכונים פיננסיים, ביטוחיים ותפעוליים לרבות סייבר והגדרת מערך הבקרות והמעקב אחר סיכונים אלה, תוך שיפור מתמיד ביכולת הכימות של הסיכונים השונים, והפחתתם.

בחברה קיימים פורומים שונים לניהול סיכונים, המתכנסים על בסיס תקופתי לצורך זיהוי והערכת של סיכונים והערכת הבקרות והכלים לניהולם וכן הגדרת רמת הסיכון שלהם. תהליכי העבודה בחברה מוסדרים על ידי נהלים והוראות עבודה, וככל שניתן – הם מוטמעים טכנולוגית בתהליכי העבודה הממוכנים של החברה, מתוך הבנה שזו הדרך היעילה והבטוחה להבטיח עבודה תקינה בהתאם למדיניות החברה. החברה פועלת לשיפור מתמיד של תהליכי העבודה ומערכי הבקרה והדיווח.

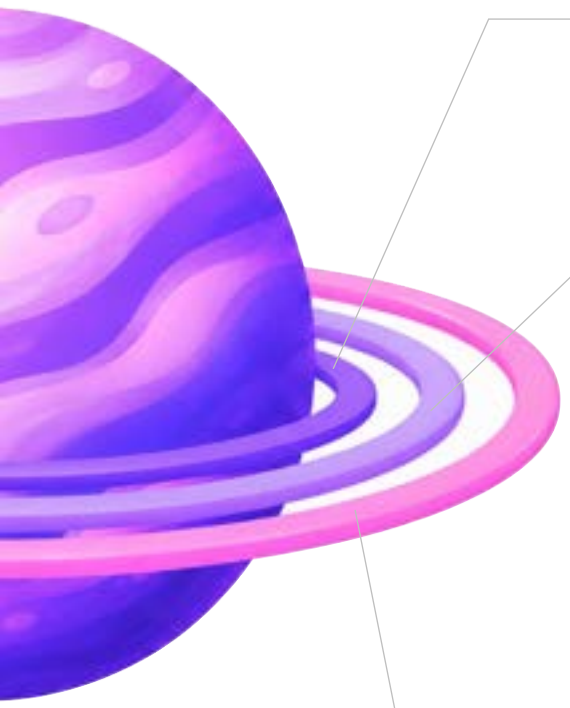
בקרה

ביטוח ישיר רואה בבקרה עקבית ויעילה ציר מרכזי וחיוני לניהול סיכונים. החברה מפעילה מערך בקרה ארגוני, שמנהל בקרה על מנעד רחב של פעילויות חברה ומשקיעה אמצעים רבים לשיפורם בהתאם לדרגות הסיכון השונות של הפעילות, הן טכנולוגיים והן באמצעות הקצאה והכשרה של כוח אדם איכותי ומקצועי, במחשוב ובתהליכי עבודה בתחום ניהול הסיכונים. החברה משקיעה משאבים רבים להרחיב את מערך הבקרה בשאיפה להגדיל משמעותית את היקף הדגימות ואיכות הבקרה.

פעילות אגף ניהול סיכונים מסונכרנת עם זו של אגף הביקורת הפנימית, אגף הייעוץ המשפטי והציות, שיחד עם אגף הכספים ואגף אקטואריה מהווים את שומרי הסף של החברה.

מבקרת הפנים של החברה עורכת ביקורות תקופתיות, בין השאר, בהתבסס על מפת הסיכונים הראשית של החברה שנבנתה ומתוקפת בשוטף על ידי יחידת ניהול סיכונים והביקורת, בליווי ייעוץ חיצוני. בנוסף לביקורת הפנימית בחברה, קיימת ביקורת חיצונית של רו"ח, בהיבטים הרלוונטיים.

ניהול הסיכונים בחברה מבוסס על שלושה צירים:



ציר ראשון – היחידות העסקיות

היחידות העסקיות, נוטלי הסיכון, אחראיות לזיהוי, הערכה, ניטור, הפחתה ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם ולבקרתם.

ציר שני – אגף ניהול סיכונים

אגף ניהול סיכונים משלים את פעילות ניהול הסיכונים של הגורמים העסקיים ואחראי על גיבוש מסגרת העבודה לניהול הסיכונים בחברה, על פיתוח כלים ושיטות להערכת הסיכונים וכן להערכת הסיכון הכולל אליו היא חשופה. האגף עוסק באופן בלתי תלוי בגיבוש המלצות להנהלה ולדירקטוריון בדבר רמת הסיכון הכוללת, בניתוח ודיווח על רמת החשיפה לסיכונים, באישור מוצרים והתקשרויות עסקיות משמעותיות בהיבט הסיכון וביישום הוראות הממונה בדבר ניהול סיכונים. כחלק חשוב מתפקידו, מאתגר האגף את זיהוי והערכת הסיכונים של הגורמים העסקיים ואת הפעולות הננקטות על ידם לטיפול בסיכון ומסייע בחיזוק יכולות הגורמים העסקיים לזיהוי והערכת סיכונים, לניהולם ובקרתם. האגף (אשר כולל את הבקרה, פניות ציבור, ותחומי SOX) פועל בשיתוף פעולה עם האגפים התומכים, ביניהם אקטואריה, כספים, ייעוץ משפטי, ביקורת פנים ומערכות מידע. כמו כן מבוצעים סקרים תקופתיים כדי לוודא שאכן עומדים בתוכנית הבקרה.

ציר שלישי – אגף ביקורת פנים

אחראי על ביצוע ביקורות עצמאיות ובלתי תלויות ומאתגר את התהליכים הפנימיים, הבקרות, הנהלים והמערכות בכל תהליכי העבודה של החברה.

סיכוני ESG

במסגרת בניית מפת הסיכונים של החברה והחשיבות שהחברה רואה לנושא, סיכוני ESG באים לידי ביטוי במפת הסיכונים של החברה הן ברמת הסיכון התפעולי והן ברמת סיכוני שוק. החברה הגדירה את הסיכון השורשי כבינוני-גבוה ובזכות סביבת בקרה טובה, הסיכון השיורי הוגדר כנמוך.

בכך בעצם באה לידי ביטוי תפיסת החברה הרואה את נושא ה-ESG כנושא חשוב ומשמעותי המהווה סיכון פוטנציאלי לחברה ובאותה נשימה משקיעה את הדרוש כדי להפחית משמעותית את רמת הסיכון ולנהל אותו כהלכה.

השקעות אחראיות

ניהול ההשקעות של החברה מבוצע על ידי אגף ההשקעות של החברה, בהתאם להנחיות ועדות ההשקעה הרלוונטיות, שהוקמו מכוח חוק הפיקוח ומכוח תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשס"א-2001, ובהתאם להוראות הקודקס בנושא השקעות. השקעות החברה נבחנות בהתאם לאמות המידה שקבעו ועדות ההשקעה ובהתאם למדיניות ההשקעות המאושרת על ידי דירקטוריון החברה. דירקטוריון החברה מתווה את מדיניות ההשקעות הכוללת של החברה תוך חלוקה והפרדה בין השקעת כספי הנוסטרו לבין השקעת כספי המשתתפות וכן מתווה את מדיניות החשיפה. במסגרת מדיניויות אלה מעגן הדירקטוריון את האסטרטגיה ומסגרת החשיפה בהתאם למסלולי ההשקעה השונים.

ביולי 2022 אימצה החברה עדכון למדיניות ההשקעות שלה המתייחס מפורשות לשיקולי ESG בהשקעות משתתפות ברווחים.

החברה פועלת לשילוב שיקולי ESG (סביבה, חברה וממשל תאגידי) כחלק בלתי נפרד ממדיניות ההשקעות שלה, מתוך הבנה כי לשיקולים אלה יש חשיבות מהותית בניתוח איכות ניהול הסיכונים התאגידים בהם היא משקיעה. המדיניות מתבססת על גישה מתודולוגית סדורה, המאפשרת לבחון סיכונים והזדמנויות, לשפר את איכות תהליך קבלת ההחלטות ולבצע ניתוח מעמיק של מנגנוני ניהול הסיכונים בתאגידים המיועדים להשקעה.

בחינת היבטי ESG מבוצעת לאורך שלבי תהליך ההשקעה, תוך שילוב פרמטרים כמותיים ואיכותניים הרלוונטיים לענף הפעילות של התאגיד, גודלו, מבנה השליטה בו ורמת הסיכון המשויכת לו. לצורך כך מבוצע מיפוי של נושאים מהותיים בכל אחת משלוש הקטגוריות של ESG, לרבות היבטים של סיכונים טכנולוגיים וסייבר. בהתאם, נבחרת רמת האימות של עקרונות אלו, רמת השקיפות של החברה המושקעת והאפקטיביות של פעולותיה בתחומים אלו.



בהיבט הסביבתי, תהליך הבחינה כולל התייחסות להשלכות הסביבתיות הנובעות מהפעילות הישירה והעקיפה של התאגיד ואמידת השפעתו וכן שקיפות בנושאים כגון שינויי אקלים, אנרגיה, מים, פסולת, משאבי טבע, סיכונים סביבתיים ועוד. נבדקות תכניות עבודה ויעדים לצמצום השפעות סביבתיות, וכן קנסות ואירועים סביבתיים מהותיים.

בהיבט החברתי, נבחנת השפעת התאגיד על מחזיקי עניין פנים ארגוניים וחוץ ארגוניים (עובדים, ספקים, לקוחות, ארגונים חברתיים, קהילות ועוד) ונושאים נוספים. כחלק מכך, מובאים בחשבון, היבטים כגון ניהול ההון האנוש, גיוון ותחלופת עובדים, תנאי עבודה ובריאות העובדים, שרשרת אספקה מקיימת, בדיקת נאותות של ספקים וקבלני משנה, ניהול בטיחות, איכות השירות ללקוחות, וכן קנסות והפרות בתחומים חברתיים.

בהיבט ממשל תאגידי, נבחנים מנגנוני הניהול והבקרה בתאגיד ובין היתר את ההיבטים הבאים: כשירות ויעילות הדירקטוריון, משאבים והתשתיות הנוגעים לביקורת, היבטי ציות ואכיפה, אתיקה, מאפייני תגמול ומידת הלימה אל מול אינטרס בעלי המניות, עסקאות עם בעלי עניין ושקיפות וממשקים מול מחזיקי עניין. הפרות וקנסות בנושאים ממשל תאגידי העשויים להשפיע על התאגיד.

בנוסף, מושם דגש על סיכונים טכנולוגיים וסייבר, לרבות היקף המשאבים המושקעים בתחום, הערכת סיכון בדיווחי החברה ופעילות מומחים רלוונטיים.

במסגרת השקעות לא סחירות, נעשה שימוש בשאלון ייעודי לבחינת יישום שיקולי ESG בקרנות או תאגידי, כהשלמה לתהליך ההערכה והקצאת ההשקעה.

בהתאם למדיניות, ניתן משקל יתר לתאגידים בעלי ביצועים גבוהים במדדי ESG ביחס לקבוצת הייחוס שלהם, והמדיניות חלה על כלל ההשקעות הישירות החדשות והקיימות, למעט השקעות במדדי מניות. יישום המדיניות נבחן ומעודכן אחת לשנה כחלק מגיבוש מדיניות ההשקעות השנתית של החברה.

החברה רואה בשילוב שיקולי ESG ובפרט בהכללת סיכוני אקלים, סייבר וטכנולוגיה במערך קבלת ההחלטות שלה, כלי לקידום נורמות התנהגות אחראיות, שיפור השקיפות בשוק ההון ותמיכה ביעדים רחבים של קיימות פיננסית.

בכך, ניהול ההשקעות משתלב עם מדיניות ניהול הסיכונים הכוללת של החברה, ומחזק את יכולתה לזהות סיכונים והזדמנויות לא רק מהיבט פיננסי, אלא גם סביבתי, חברתי וממשל תאגידי.

המשכיות עסקית

פעילותה של ביטוח ישיר מתמקדת במתן מענה כלכלי ושרותי ללקוחותיה במצבי משבר שונים. מתוקף היותה חברת ביטוח היא מחויבת להיות ערוכה, באופן מיטבי, לשמור על רציפות עסקית אופטימלית גם בקרות אירועי קיצון (פנימיים וחיצוניים) כגון: שריפות, סייבר, נזקי טבע, מצב מלחמה ומשברים כלכליים העשויים לפגוע ברציפותה העסקית ויכולתה לספק שירות תקין ללקוחותיה עובדיה וספקיה.

האחריות לניהול ויישום התוכנית להמשכיות עסקית הינה של אגף ניהול סיכונים. באחריותו לוודא מוכנות והיערכות החברה להתמודדות עם אירועי כשל פנימיים וחיצוניים העשויים לפגוע ביכולתה של החברה לתפקד ולשמור על רציפות עסקית.

תוכנית המשכיות עסקית ("Business Continuity Plan") מפרטת את מדיניות המשכיותה העסקית של החברה ומכילה הנחיות מעשיות באשר לפעולות שיש לנקוט בשוטף, בזמן שגרה, ובעת התרחשותו של אירוע חירום.

במסגרת תרגילי החברה בנושא המשכיות עסקית ולאור ההתפתחויות שחלו בשנים האחרונות בסוגיית האקלים, מלחמה ואירועי סייבר, החברה תרגלה ותמשיך לתרגל בנושאים אלה, במטרה לשפר את היערכותה ומוכנותה של החברה להכיל ולנהל אירועים אלה באופן מיטבי תוך שמירה על רציפותה העסקית.

אבטחת מידע וסייבר

עם ההתפתחות הטכנולוגית והגידול בתלות של פעילות עסקית במערכות מידע ובאינטרנט, גוברות גם החשיפות לאיומי סייבר העלולים לשבש את פעילותה התקינה של החברה. אם בעבר התמקדו מאמצי האבטחה בהגנה על המידע עצמו – שמירה על הסודיות, שלמות וזמינות, הרי שכיום ניהול סיכוני הסייבר כולל גם את ההגנה על תשתיות המחשוב והמערכות התפעוליות, כחלק בלתי נפרד מהשמירה על רציפות עסקית.

מערכות המידע של החברה מהוות את התשתית לפעילות העסקית והתפעולית, והן נוגעות ישירות גם בהיבטי פרטיות של לקוחות, עובדים וספקים. על כן, ניהול סיכוני סייבר ואבטחת מידע מתבצע בהתאם למתודולוגיות מקצועיות מקובלות ועל בסיס עקרונות ממשל תאגידי נאותים. ניהול זה כולל שותפות ובקרה רציפה מצד הנהלת החברה והדירקטוריון, לרבות קביעת מדיניות מסודרת, תכניות עבודה שנתיות ובחינת עדכניותן באופן קבוע.

החברה מחויבת לעמידה בדרישות החוק והרגולציה בישראל ובפרט להנחיות רשות שוק ההון, ופועלת להגנה על מידע אישי ומסחרי, על זכויות העמיתים והמבוטחים ועל תהליכי העבודה העסקיים. לשם כך מתבצע תהליך רציף של ניהול סיכוני סייבר, הכולל מיפוי איומים, קביעת בקרות יעילות, הטמעתן בפועל ובחינתן באמצעות סקרי סיכונים ומבחני חדירה תקופתיים.

כחלק מהמחויבות, הוגדרו בחברה תפקידים ואחריות ברורים: הדירקטוריון מאשר את המדיניות ובוחן אותה אחת לשנה לפחות; מנכ"ל החברה אחראי להבטיח יישום המדיניות והעמדת משאבים מתאימים; ועדת היגוי ייעודית מתכנסת באופן קבוע למעקב, בקרה והפקת לקחים; ומנהל אבטחת מידע והגנת הסייבר פועל ליישום מדיניות זו, להגברת מודעות העובדים ולהובלת הדרכות ותרגולים.

בנוסף, החברה מקיימת תכניות להמשכיות עסקית והתאוששות מאסון, הכוללת התייחסות לאיומי סייבר ותסריטי ייחוס, לצד הגדרות של תהליכי גיבוי ושחזור מאובטח של מערכות ונכסי מידע. תכנית זו נבדקת ומתורגלת באופן תקופתי, כדי להבטיח מוכנות מלאה לחזרה מהירה לשגרה.

ניהול אבטחת המידע נעשה בשני מישורים עיקריים:

- **היבט הטכני** - הכולל ניטור וזיהוי תקיפות, תפעול תשתיות אבטחת מידע, בחינה והטמעה של כלים מתקדמים.
- **היבט הטמעה** - הכולל גיבוש והפעלת מדיניות באמצעות הדרכות, תרגולים ופעילויות להגברת המודעות של כלל העובדים והספקים.

לצד זאת, החברה מפעילה בקרות בתהליכי משאבי אנוש, החל מבדיקות אמינות בגיוס, דרך ניהול הרשאות ועד סיום העסקה, כדי לצמצם סיכונים הנובעים מטעות אנוש או משימוש לרעה במידע.

עקרונות היסוד בתפיסת הסייבר בחברה נשענים על שלושה נדבכים:



החברה משקיעה משאבים ניכרים בשיפור יכולות ההגנה והתגובה שלה, תוך מחויבות להגנה על פרטיות לקוחותיה, עובדיה וספקיה, על רציפות עסקית ועל נכסי המידע החיוניים להמשך פעילותה.

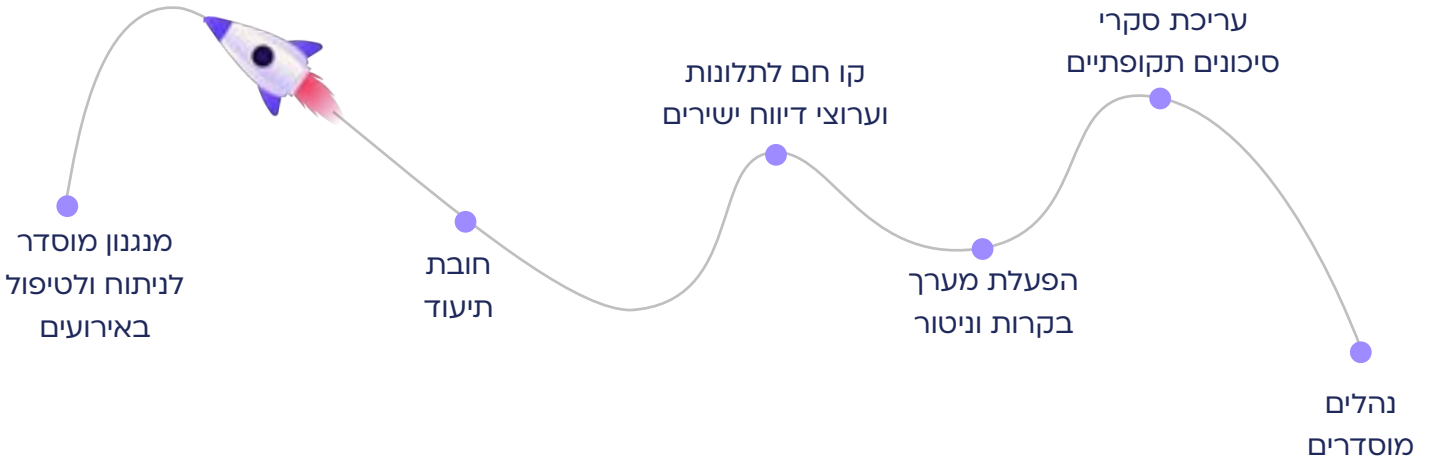
בין השנים 2022-2025 לא התרחשו אירועים של אובדן נתוני לקוחות או חשיפתם לציבור.

מניעת מעילות והונאות

אופי פעילותה של החברה והיקף הכספים המנוהלים חושפים אותה לסיכונים של מעילות והונאות, הן מצד גורמים פנימיים והן מצד גורמים חיצוניים. אגף ניהול הסיכונים מבצע הערכה עצמאית ובלתי תלויה של הסיכונים התפעוליים, תוך שימת דגש על סיכונים מסוג זה. ניהול סיכוני מעילות והונאות מתבצע בהתאם להוראות חוזר המפקח ובהתאם למדיניות ייעודית למניעת מעילות והונאות, אשר אושרה על ידי דירקטוריון החברה.

החברה רואה חשיבות רבה בהטמעת מערך בקרה יעיל לצורך מניעה, גילוי וסיכול של מעילות והונאות, מתוך מטרה להגן על ציבור לקוחותיה, על מוניטין החברה ועל הונה העצמי.

מערך זה כולל:



תכנית אכיפה פנימית

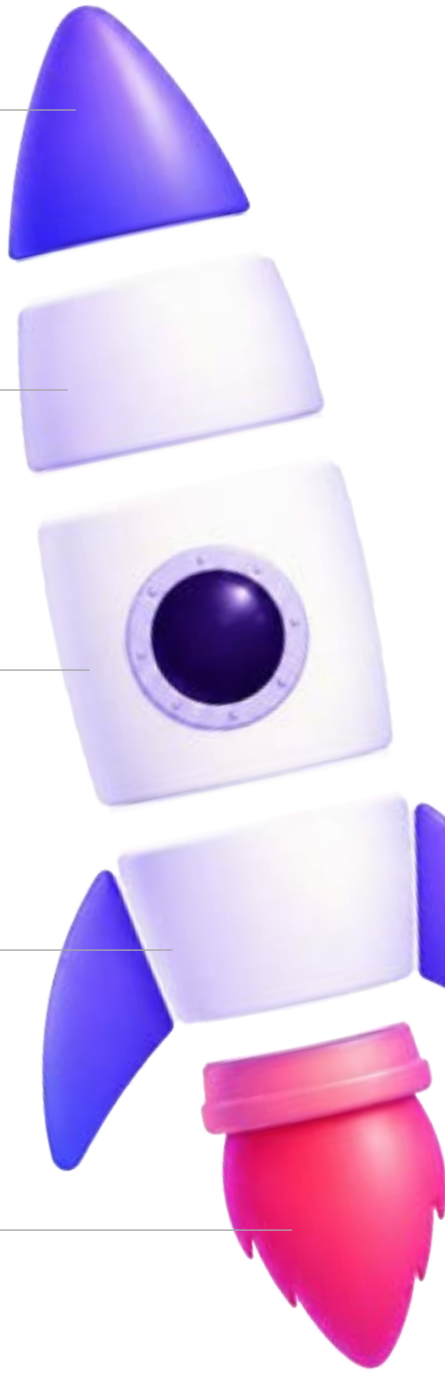
החברה מיישמת תכנית אכיפה פנימית, העוברת תיקוף תקופתי, במסגרת יישום הוראות חוזר ניהול סיכוני ציות בגופים מוסדיים (2013-9-20) ועמדת הממונה לעניין קריטריונים להערכת אפקטיביות של תכנית ציות ואכיפה פנימית ומדיניות הממונה ליישומה (ש.ה 2013-57738). לצורך כך מונו גורמים ייעודיים האחראיים על יישום התכנית ועל פיקוח שוטף ועל ביצועה. כחלק מהתכנית מבצעת החברה סקרי ציות בתחומים שונים, מקיימת הדרכות ייעודיות ומקדמת פעילויות נוספות שנועדו להטמיע את הוראות הדין.

אתיקה ארגונית

תפיסת האתיקה

החברה רואה בתרבות ארגונית ערכית נדבך מרכזי בחיזוק הקשרים עם מחזיקי העניין ובהשגת מצוינות עסקית, מובילות וצמיחה. תפיסה זו מבוססת על אימוץ ערכים כמצפן התנהגותי, המנחה את החברה ועובדיה בכל תחומי פעילותה.

ערכי הליבה שמובילים אותנו



- **אכפתיות** - המשאב האנושי הוא העוצמה המשמעותית ביותר של החברה והמפתח להצלחתה, לחוסנה וצמיחתה. החברה נוהגת בכבוד וברגישות כלפי עובדיה, לקוחותיה וסביבתה, מתוך אמונה כי תחושת שייכות, הקשבה ומעורבות אמיתית הנם הבסיס לכל מערכת יחסים, עסקית או אישית.
- **שותפות** - דיאלוג פתוח ושקיפות מלאה עם עובדים, לקוחות והסביבה מהווים בסיס לשותפות אמיתית המובילה להשגת מטרות החברה ולהצלחתה.
- **מקצוענות** - שאיפת החברה היא להיות מומחית בתחום המקצועי, תוך הקפדה על יעילות, איכות וחתירה בלתי פוסקת לשיפור מתמיד ומצוינות.
- **הוגנות** - בניית מערכת יחסי אמון הדדית עם עובדים, לקוחות ושותפים לעשייה, המושתתים על כבוד הדדי ויושר. החברה רואה בשקיפות מרכיב חיוני ביצירת אמינות ולביסוס יחסי אמון, ומקפידה על מתן יחס שווה ושילוב אנשים עם צרכים מיוחדים בקרב עובדיה.
- **אתגר** - החברה חרטה על דגלה ערכים של חדשנות, יצירתיות, תעוזה ופריצת דרך, תוך הובלת פיתוח ועשייה ארגונית ושאיפה מתמדת למצוינות.

הקוד האתי והטמעתו

לחברה קוד אתי המהווה את תעודת הזהות הערכית שלה. הקוד מגדיר כללי התנהגות ופעולה לעובדים במצבי עבודה שונים, מבוסס על ערכי הליבה, ומתייחס לכל תחומי העשייה ולמערכות היחסים עם עובדים, לקוחות, ספקים והקהילה. הקוד מאושר ומתוקף מדי שנה על ידי ועדת הביקורת, בין היתר לאור סוגיות אתיות ו/או שינויים חיצוניים רלוונטיים, כגון עדכונים רגולטוריים, מגמות חברתיות ותרבותיות חדשות, התפתחויות טכנולוגיות ועוד. הקוד האתי נסקר כל שנה והמועד האחרון שבו הקוד האתי נסקר ונבחן היה בדצמבר 2025.

הקוד מופץ לכלל העובדים והמנהלים, נכלל בתהליכי קליטת עובדים חדשים ומוטמע, בין היתר, באמצעות:



- ימי אוריינטציה לעובדים חדשים
- לומדות אתיקה
- העמקה שנתית בנושאים מהותיים
- הטמעה בתחומים מקצועיים

- **ימי אוריינטציה לעובדים חדשים** - כל העובדים החדשים מקבלים הדרכה על נושאי אתיקה, כולל הפניות לקוד האתי, נהלים ומסמכים רלוונטיים באפליקציה הארגונית.
- **לומדות אתיקה** - כלל העובדים נדרשים להשלים לומדות ייעודיות בנושאים אתיים, עם מדידה ואכיפה להבטחת השתתפות מלאה. בשנים 2022-2025 קראו וחתמו 100% מהעובדים על הקוד ועברו הדרכה בנושא.
- **העמקה שנתית בנושאים מהותיים** - אחת לשנה נבחר נושא מהותי להעמקה והגברת המודעות באמצעות לומדות או הרצאות.
- **הטמעה בתחומים מקצועיים**-
  - שירות ללקוחות ומכירה - ההדרכות בתחומים אלה משלבות היבטים אתיים, לרבות התאמת המענה לאוכלוסיות שונות ובדגש על קבוצת הגיל השלישי, הוגנות במכירה והתאמת המוצר לצורכי הלקוח.
  - משאבי אנוש - היבטים אתיים נכללים בסדנאות ראיון למנהלים, תוך התייחסות לחשיבות הגיוון התעסוקתי והפלורליסטיות, ומתן כלים מעשיים למימוש מטרות אלו.
  - רכש - בוועדות הרכש ניתנת עדיפות, ככל שניתן, לרכש המקדם ערכים חברתיים וסביבתיים, כגון, ספקים מקומיים, ספקים קטנים ושמירה על מנהל תקין בתהליכי הרכש.

בנוסף, כדי להבטיח שהספקים עומדים בסטנדרטים האתיים של החברה, היא מחייבת את ספקי החברה השוטפים (נותני השירותים), לקרוא את הקוד האתי ולחתום עליו.

מנגנוני אתיקה

הקוד האתי כולל מנגנונים המאפשרים לכל עובד ועובדת לפנות, להתייעץ או לדווח על הפרות אתיות באופן גלוי או אנונימי, בהתאם להעדפתם. בין המנגנונים הקיימים: מדיניות דלת פתוחה לפנייה ישירה למנהלים או לנציגי משאבי אנוש, תיבה אנונימית לפניות ודיווחים ללא חשיפת זהות, נציב תלונות, תיבת פניות ייעודית במייל וערוץ WhatsApp דיסקרטי המאפשר שיחת אונליין ישירה עם נציג משאבי אנוש תוך שמירה על פרטיות מלאה. לצורך טיפול בסוגיות של הונאות ומעילות, עומד לרשות העובדים קו חם דיסקרטי, לצד אפשרות לפנות ישירות למנהל הסיכונים. כמו כן, מתקיימות שיחות חתך יזומות בין משאבי אנוש לעובדים, המאפשרות העלאת נושאים אתיים ושיח פתוח. בנוסף לכך, ניתן לדווח גם למבקרת הפנים או ליו"ר ועדת הביקורת על כל מקרה של חשש להפרת הקוד האתי.

פורום אתיקה

החברה מקיימת פורום תקופתי בנושאי אתיקה, בהשתתפות עובדים ומנהלים מכלל התפקידים, המתכנס מעת לעת. הפורום דן בסוגיות אתיות שעלו בחברה ושטרם הוכרעו, וממליץ להנהלה על דרכי טיפול. החלטות הפורום וההנהלה מופצות לכלל העובדים, נכללות בהדרכות ובמבדקי ידע, ומהוות נדבך נוסף להטמעת הקוד.

משפיעים גם מתחת לפני השטח



מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית

מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית

מחויבות לסביבה

עקרונות מנחים

ביטוח ישיר, כחברת הביטוח הדיגיטלית הראשונה בישראל, מקדמת תפיסה של אחריות ושמירה על איכות הסביבה, ומדגישה את החובה לצמצם צריכת משאבים. החברה מתייחסת למשאבי הטבע כנכס שיש לשמור למען הדורות הבאים.

במסגרת זו, גיבשה החברה חמישה עקרונות מנחים ליישום המדיניות הסביבתית:



שילוב שיקולים סביבתיים ופעילות העסקית

ביטוח ישיר מתחשבת בהשלכות הסביבתיות של פעילותה העסקית ופועלת לכך שהתוצאות העסקיות וההשפעות הסביבתיות יהיו כרוכות זו בזו. החברה מקפידה כי שיקולי סביבה ישולבו בתהליכי קבלת ההחלטות ובתכניות העבודה השוטפות.

ניטור מדידה ושקיפות

החברה מבצעת ניטור ומדידה שוטפים של השפעותיה הסביבתיות, במטרה לבחון את יישום המדיניות באופן רציף ולצורך זיהוי מוקדי התייעלות. בנוסף, מבצעת החברה סקרים בלתי תלויים המהווים בסיס נתונים למדידה, השוואה ולשיפור מתמיד.

ביטוח ישיר מדווחת אחת לשנה למנגנון הוולונטרי של המשרד להגנת הסביבה על פליטות גזי החממה שלה, כחלק מהתחייבותה לשקיפות.

מעגלי השפעה

המדיניות הסביבתית מתייחסת לחמישה מעגלי השפעה מרכזיים:



מנגנוני יישום

לצורך יישום המדיניות, מוגדר בחברה ממונה ייעודי לנושא הסביבה, האחראי על תכנון המהלכים, יישומם והמעקב אחריהם. בנוסף, הוקם פורום בהשתתפות עובדים מכל יחידות החברה, אשר נועד לשמש זירה לשיתוף ידע, דיון והצעת יוזמות חדשות.

הנהלת החברה עוקבת אחר יישום המדיניות ומקיימת דיון ייעודי בנושא אחת לשנה, לשם בחינת ההתקדמות.

אנרגיה ושינוי אקלים

ביטוח ישיר היא חברה בעלת פעילות משרדית, ועיקר צריכת החשמל שלה מיועדת לצרכים עסקיים ותפעוליים. החברה הציבה לעצמה יעד לצמצם את פליטות גזי החממה הנובעות מפעילותה, ומשקיעה לשם כך בהתייעלות אנרגטית ובקידום יוזמות להפחתת צריכת החשמל והדלק. מהלכים לשיפור הביצועים הסביבתיים מיושמים תוך שיתוף פעולה עם בעלי הבניין במתחם פתח תקווה ועם שותפים וארגונים נוספים. פעילות זו כוללת צעדים מבניים ותפעוליים רחבי היקף, שנועדו להפחית את טביעת הרגל הסביבתית של החברה ולעודד דפוסי התנהלות מקיימים.

דוגמאות למהלכים מרכזיים:

- **צמצום שטחי משרדים והתייעלות במשאבים** - החברה אימצה מודל עבודה היברידי ("אוואטר") באגף התביעות, במסגרתו שני עובדים חולקים עמדת עבודה אחת, כאשר כל עובד מבצע שני/שלושה ימי עבודה מהבית. מהלך זה הוביל לצמצום של כ-30%-40% משטחי המשרדים בהם נעשה שימוש בפועל. לצד חלוקת העמדה, נשמר יחס אישי לכל עובד בהתאם לצרכיו, כאשר לכל עובד מוקצות מקלדת אישית וכוננית אישית עם מפתח, המאפשרת סביבת עבודה מסודרת ורציפה גם במודל שיתופי.

הצמצום לווה בהפחתה בצריכת חשמל, מים, חומרי ניקוי ותחזוקה, וכן בהפחתת פליטות גזי חממה כתוצאה מהקטנת השימוש באנרגיה. בנוסף, חלה ירידה בהיקפי הנסיעה של עובדים למקום העבודה, דבר התורם לצמצום נוסף של פליטות מזהמים.

מהלך זה צפוי להתרחב לאזורים נוספים ברחבי החברה.

- **תשתיות ירוקות** - במהלך שנת 2023 הותקנו כ- 20 עמדות טעינה לרכבים חשמליים, שנועדו לעודד מעבר לתחבורה נקייה ולהפחית את פליטות גזי החממה. במקביל נמשך מהלך רחב היקף שהחל בשנת 2019 להחלפת תאורת המשרדים והחניונים, וכיום כ- 90% מהתאורה הוסבה לתאורת LED חסכונית, המפחיתה את צריכת החשמל והפליטות העקיפות.
- **עידוד תחבורה מקיימת** - ביטוח ישיר פועלת להטמעת הרגלי תחבורה ירוקה בקרב עובדיה, כחלק ממדיניות כוללת של צמצום שימוש ברכב פרטי והפחתת פליטות מזהמים:
  - **שימוש ברכבת הקלה** - בעקבות פתיחת תחנת הרכבת הקלה הסמוכה למשרדי החברה בפתח תקווה בקיץ 2023, הושק קמפיין פנימי לעידוד השימוש בה. הקמפיין כלל תמריצים לעובדים שתיעדו את נסיעתם ברכבת והעלות זאת לאפליקציית החברה, תקשור יתרונות התחבורה הציבורית גם במסגרת פעילויות רווחה וימי התנדבות, והפקת סרטון ייעודי בפלטפורמת TikTok המעודד עובדים ומועדים פוטנציאליים להגיע למשרדים באמצעות רכבת קלה. במקביל, עם שיפור הנגישות התחבורתית, התייתר הצורך במערך השאטלים ששימש בעבר להסעת עובדים מחניון רכבת ישראל, ממנו קיים כיום חיבור ישיר באמצעות הרכבת הקלה עד למשרדי החברה. בנוסף, נרשמה ירידה בביקוש למקומות חניה, בין היתר בשל עובדים המתגוררים לאורך תוואי הקו (פתח תקווה- רמת גן – תל אביב – בת ים) ובוחרים להגיע באמצעות תחבורה ציבורית במקום ברכב פרטי. מהלך זה תורם להפחתת שימוש ברכב פרטי, להפחתת עומסי התנועה ולצמצום פליטות גזי חממה.
  - **אמצעים ירוקים נוספים** - לרשות העובדים המגיעים באופניים או בקורקינטים חשמליים הועמדה האפשרות להשתמש במלתחות חדר הכושר במשרדי החברה, מתוך מטרה לעודד תחבורה ירוקה ובריאה.

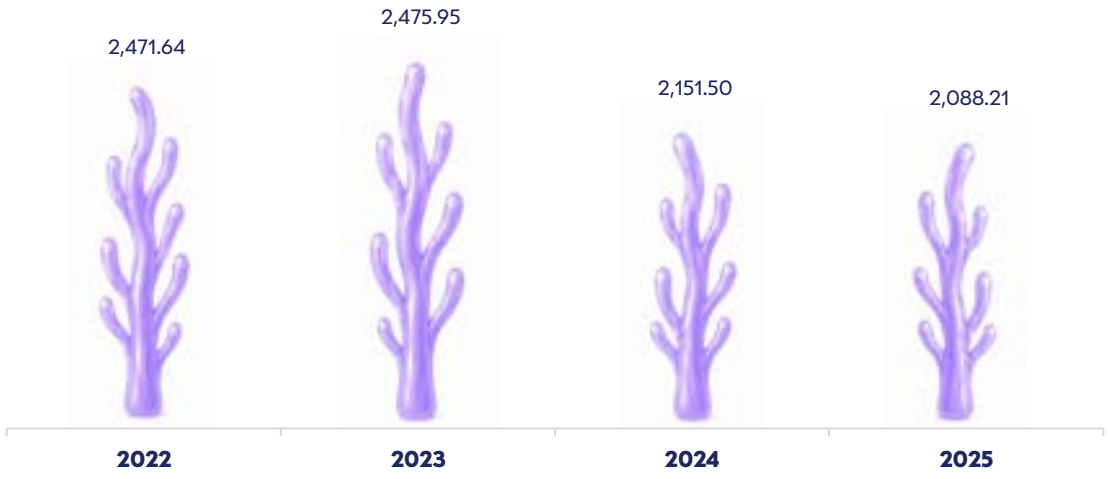
נתוני צריכת חשמל

צריכת החשמל במשרדי החברה נרכשת ממקורות שונים בהתאם למיקום: במשרדי החברה הראשיים בפתח תקווה נרכש החשמל מחברת דליה אנרגיה, ואילו במשרדים ביוקנעם ובחריש נרכש החשמל מחברת החשמל לישראל (חח"י).

צריכת חשמל (קוט"ש) לשנים 2022-2024 - לפי אתרי פעילות

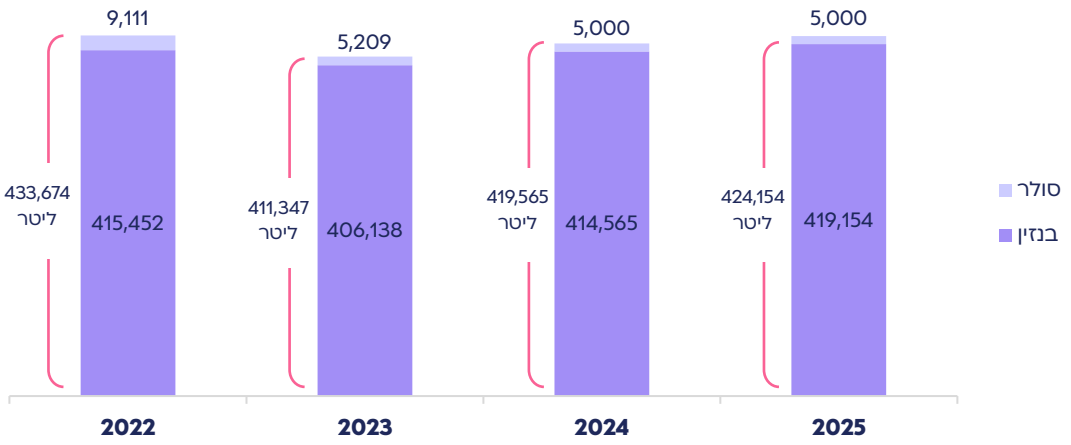


צריכת חשמל יחסית (קוט"ש/עובדים) לשנים 2022-2024



בבחינת נתוני צריכת החשמל לשנים 2022-2025 ניכרת יציבות יחסית בצריכה האבסולוטית, כאשר בשנת 2023 נרשמה עלייה בהשוואה ל- 2022, בין היתר בשל הרחבת מוקדי הפעילות של החברה גם לחריש. בשנים 2024-2025 חלה ירידה קלה בצריכה. עם זאת, בבחינה יחסית למספר העובדים ניכרת מגמת שיפור ברורה, מ- 2,471 קוט"ש לעובד בשנת 2022 ו- 2,476 קוט"ש לעובד בשנת 2023, ל- 2,152 קוט"ש לעובד בשנת 2024 ו- 2088 קוט"ש לעובד ב- 2025– ירידה מצטברת של כ- 16% ביחס לשנת 2023. מגמה זו משקפת התייעלות בצריכת החשמל במשרדי החברה, הנובעת ממהלכים כגון צמצום שטחי שימוש במשרדים, החלפת מערכות תאורה לחסכוניות וצעדים נוספים לייעול אנרגטי.

צריכת דלק (ליטר) לשנים 2022-2024



בבחינת נתוני צריכת הדלק לשנים 2022-2025 ניכרת יציבות יחסית, עם תנודות קלות בין השנים. בשנת 2023 נרשמה ירידה בצריכת דלק לכ- 411 אלף ליטר דלק, לעומת כ- 424 אלף ליטר בשנת 2022, אך בשנים 2024 ו-2025 חלה עליה לכ- 419 אלף ליטר ו- 424 אלף ליטר בהתאמה. היקפי הצריכה לא פחתו באופן משמעותי בשנים 2023-2025, שכן יותר גורמים בחברה נדרשו להגיע באופן יומיומי או מספר פעמים בשבוע לאתרי הפעילות השונים- יוקנעם וחריש, שהצטרף כמוקד חדש. הנתונים מצביעים על יציבות בצריכת הבנזין לצד ירידה הדרגתית בצריכת הסולר.

עצימות אנרגטית (GJ/לעובד) לשנים 2022-2024



בין השנים 2022-2025 ניכרת מגמת ירידה מתמשכת בעצימות האנרגטית (GJלעובד), כאשר בין השנים 2022 ל- 2025 הצליחה החברה לצמצם את העצימות בכ- 13.4% GJ לעובד.

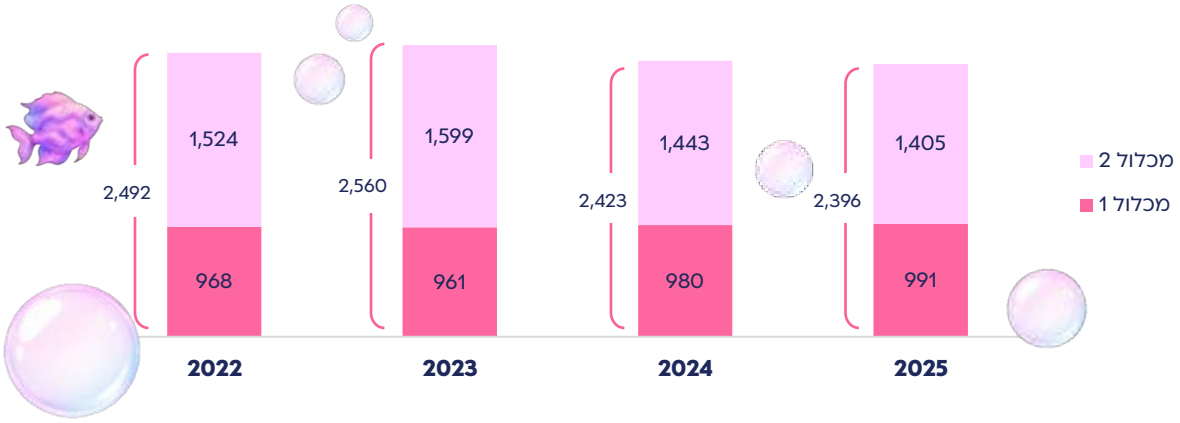
פליטות גזי חממה[1]

החברה מודדת את היקף פליטות גזי החממה הנובעים מפעילותה העסקית בהתאם לעקרונות ה-Greenhouse Gas Protocol. מדידה מבוצעת ביחידות של טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (tCO2eq). החישוב של טביעת הרגל הפחמנית מתייחס הן לפליטות ישירות והן לפליטות עקיפות:

- מכלול 1 (פליטות ישירות): פליטות הנובעות מצריכת דלק ושימוש ברכבי החברה (בנזין וסולר).
- מכלול 2 (פליטות עקיפות): פליטות הנובעות מצריכת חשמל.

מכלול 3, העוסק בפליטות שרשרת הערך, לא נמדד בשלב זה בשל היותו בעל השפעה מצומצמת יחסית לפעילותה הישירה של החברה והיעדר מידע מלא שיאפשר חישוב מדויק.

סך פליטות גזי חממה (tCO2qe) לשנים 2022-2024



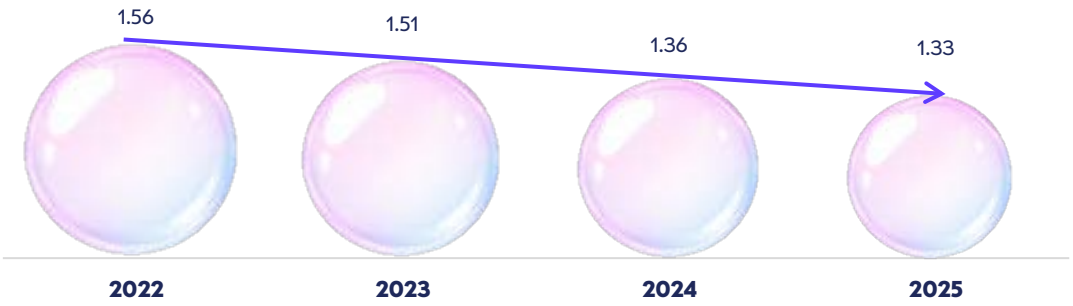
הפליטות הישירות של החברה (מכלול 1 – צריכת דלק בכלי רכב) מהוות כ- 40% מסך פליטות גזי החממה הכולל של החברה.

בין השנים 2022 ל- 2023 חלה עליה של כ- 3% בסך פליטות גזי החממה, ובין השנים 2023 ל- 2024 נרשמה ירידה של כ- 5%. בשנת 2025 נמשכה מגמת הירידה, עם הפחתה נוספת של כ- 1% בסך הפליטות לעומת שנת 2024.

[1] חישוב פליטות גזי החממה לשנת 2025 עבור מכלול 2 (פליטות עקיפות מצריכת חשמל) בוצע על בסיס מקדם הפליטה שפרסמה חברת החשמל לשנת 2024.

פליטות גזי חממה יחסיות (CO2qe/לעובד)

לשנים 2022-2025



בבחינה רב שנתית ניכרת מגמת ירידה בפליטות היחסיות, כאשר בין השנים 2022 ל- 2025 נרשמה הפחתה מצטברת של כ- 14.7%.

שימוש מושכל במשאבים וניהול פסולת

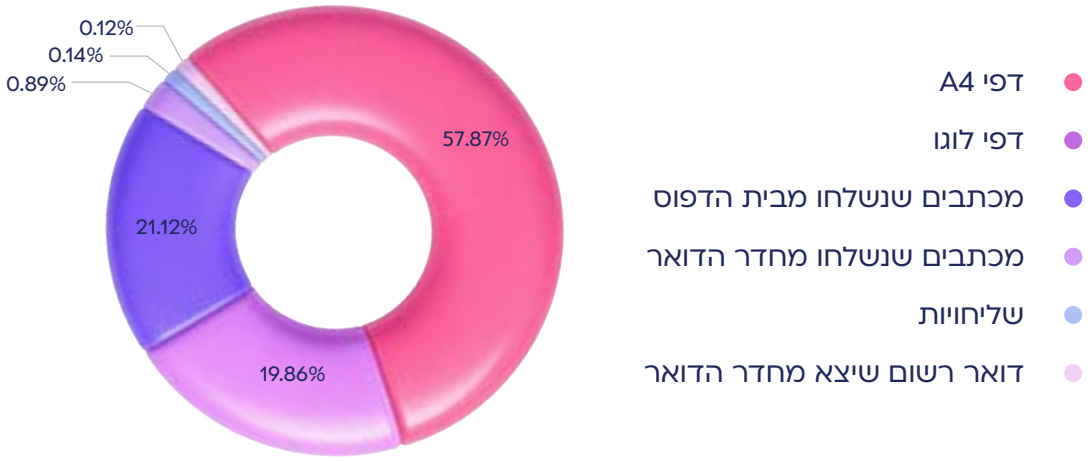
ביטוח ישיר פועלת מזה שנים לצמצום צריכת משאבים ולקידום ניהול אחראי של פסולת, כחלק מתפיסת אחריות רחבה לשמירת משאבי הטבע. לצד המהלכים הפנימיים, החברה מובילה את ענף הביטוח כולו במעבר לתהליכים דיגיטליים המייתרים את הצורך בשימוש בנייר, ומבוססים על אימוץ מתמשך של גישה חדשנית המקדמת כלים טכנולוגיים-דיגיטליים בפעילות העסקיות השוטפת ובייעול תהליכי העבודה.

<u>במסגרת זו מקדמת החברה שורה של מהלכים מרכזיים:</u>

צמצום פלסטיק חד פעמי - הפחתת השימוש בפלסטיק חד-פעמי במטבחונים, תוך עידוד שימוש בחלופות מתכלות או רב-פעמיות.

צמצום צריכת נייר - במסגרת המשך צעדים לצמצום צריכת נייר, פועלת החברה להפחתת השימוש בהדפסות באמצעות מעקב ובקרה אחר היקף ההדפסות, העברת חומרים ביטוחיים באמצעות כספות דיגיטליות (בין חברות הביטוח, בנקים וגופים נוספים) וניהול תקשורת רציפה באמצעים מקוונים. בנוסף, החברה משתמשת בטפסים ומסכמים דיגיטליים, ומקדמת דיגיטציה של תהליכי קליטת עובדים חדשים, לרבות חוזים, הסכמים וטפסים מקוונים. צעדים אלו באים בירידה משמעותית בצריכת הנייר ובהיקף הדיוור הפיזי: צריכת נייר A4 ירדה מ- 1,200,000 יחידות בשנת 2024 ל- 840,000 ב- 2025 (ירידה של כ- 30%), וצריכת דפי לוגו צומצמה מ- 500,000 ב- 2024 ל- 200,000 בלבד ב- 2025 (ירידה של כ- 60%). במקביל, נרשמה ירידה של כ- 27% במספר המכתבים שנשלחו מחדר הדואר מ- 18,041 בשנת 2024 ל- 13,208 בשנת 2025.

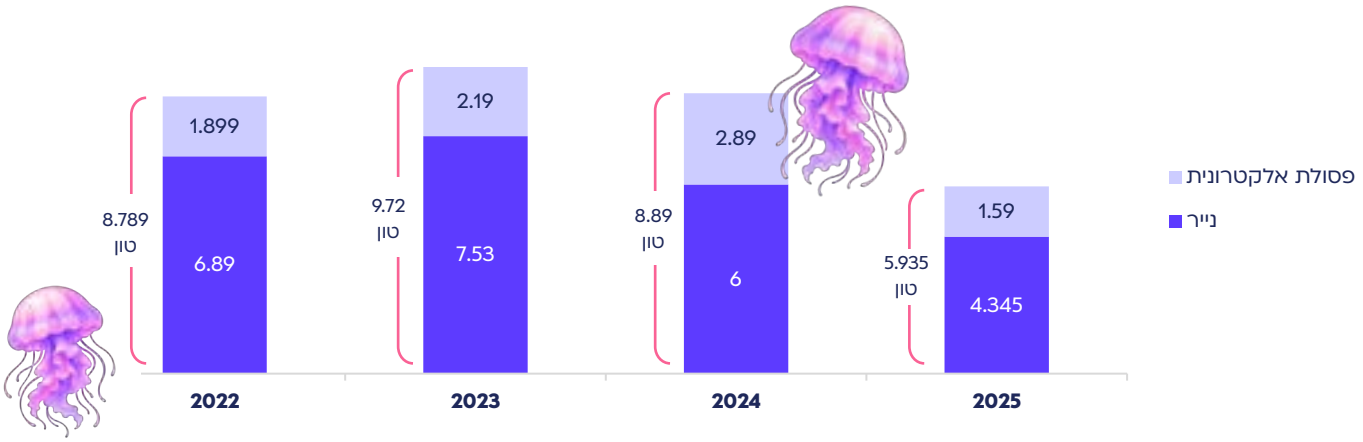
פילוח צריכת נייר (יחידות) לשנים 2024-2025



עידוד מחזור - החברה יזמה ומפעילה מזה מספר שנים פעילות מתמשכת להגברת המודעות והעידוד למחזור פסולת במשרדיה, כולל הצבת פחי מחזור לבקבוקים ופחיות.

ניהול פסולת אלקטרונית - מזה מספר שנים דואגת החברה לפינוי מוסדר ומבוקר של פסולת אלקטרונית, הכוללת בעיקר ציוד מחשוב תקול (כגון מסכים, מחשבים, מדפסות ומקלדות). הציוד נמסר לספק מורשה לצורך פירוק ומחזור רכיבי האלקטרוניקה השונים. מעבר לערך הסביבתי, לפעילות זו תרומה חברתית, שכן ספק המחזור משלב בתהליך עובדים עם צרכים מיוחדים.

פסולת למחזור (טון) לשנים 2022-2025 - מכל אתרי החברה



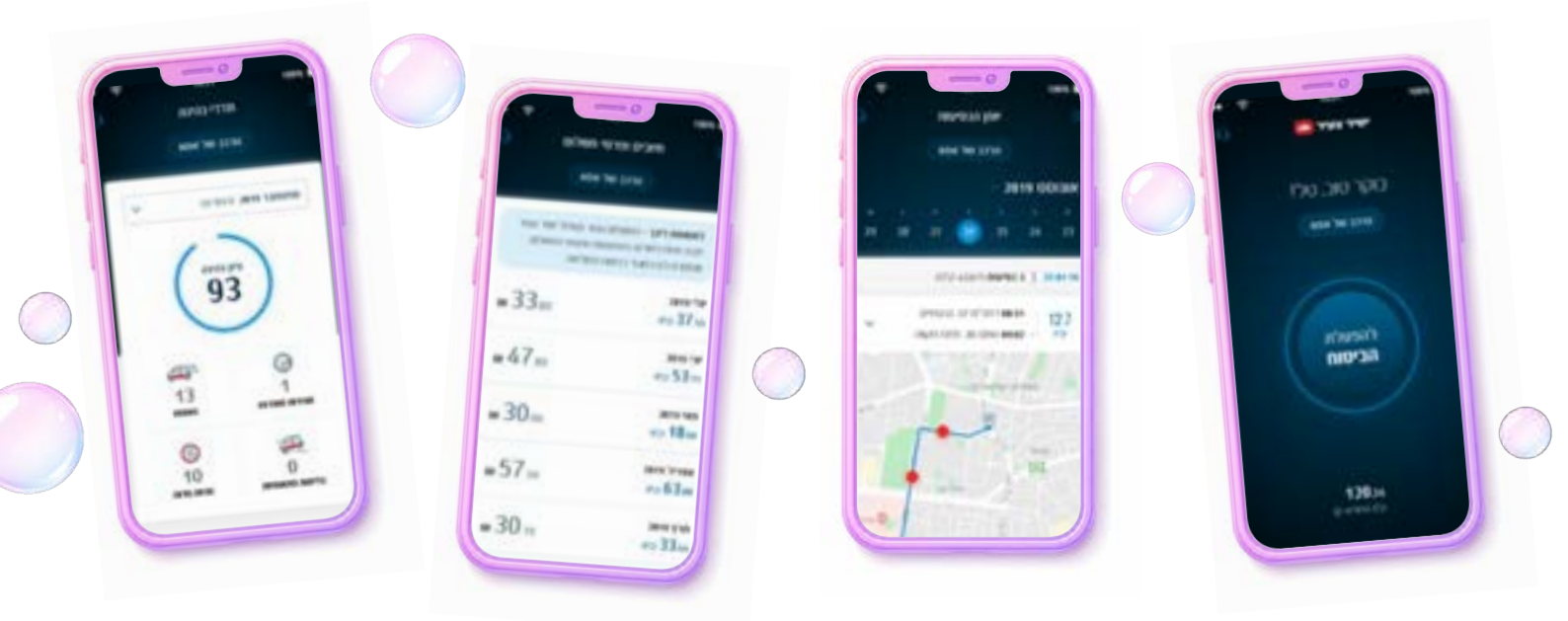
כלל פסולת הנייר הנצרכת במשרדי החברה נאספת ומועברת למחזור.

יותר ערך למבוטחים, יותר ערך לסביבה

ביטוח ישיר ממשיכה לתת מענה מהיר לצרכי השוק ולמגמות המקומיות והגלובליות בתחום איכות הסביבה ושינויי אקלים. כחלק מכך, החברה פועלת לצמצום ההשפעות הסביבתיות הנובעת מפעילותה, בין היתר באמצעות עידוד לקוחותיה להתנהלות אחראית יותר. מהלך זה מתבטא בפיתוח והטמעה של מוצרים ושירותים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי, ובכך ממשיכה ביטוח ישיר להוביל חדשנות ענפית המשלבת אחריות סביבתית עם ערך ממשי ללקוחותיה.

דוגמאות למוצרים ביטוחיים בעלי ערך סביבתי:

- **ביטוח רכב לרכבים חשמליים ופלאג אין** - ביטוח ישיר היא החברה הראשונה שהציעה פוליסה מותאמת לרכבים חשמליים, במטרה להפחית חששות של לקוחות במעבר לכלי רכב ידידותיים לסביבה. הפוליסה כוללת שירות גרירה לעמדת טעינה קרובה במקרה של התרוקנות הסוללה, כיסוי ביטוחי לעמדת טעינה בייתית מפני נזקים שונים, וכן מחירי פוליסה מיטביים לרכבים היברידיים חדשים.
- **ישיר צעיר** - החברה מציעה כיסוי ביטוחי לנהגים צעירים הנרכש כתוספת לביטוח המקיף הרגיל. מודל זה מבוסס על תשלום לפי שימוש: שקל אחד לכל קילומטר שהנהג הצעיר נוסע, עם עלות מינימלית חודשית של עשרות שקלים בלבד. לצד החיסכון הכלכלי למבוטחים, המוצר תורם גם לצמצום השימוש ברכב פרטי ולעידוד התנהלת תחבורתית אחראית. המשמעות היא הפחתת צריכת דלק ופליטות מזהמות, לצד חיסכון בעלויות עבור המשפחות.



להפעיל
את הביטוח
בלחיצת כפתור

לצפות
ביומן הנסיעות

להתעדכן
בחיובים החודשיים

ללמוד
על איכות הנהיגה

שרשרת אספקה אחראית

ביטוח ישיר פועלת לקידום שרשרת אספקה המבוססת על סטנדרטים גבוהים של שקיפות, אחריות ושירות איכותי. כחלק מכך, החברה מבצעת הערכה ובקרה של ספקיה כדי לוודא את עמידה בדרישות החוק ובסטנדרטים המקצועיים, ומקדמת יחסי עבודה רציפים והוגנים.

ספקי החברה נחלקים לשתי קבוצות עיקריות:

1. ספקי שירות המופעלים באמצעות הפוליסה, כגון מוסכי הסדר.

2. ספקים הפועלים מול החברה באמצעות כתב כיסוי, כגון שירותי גרירה, שמשות ושירותי דרך נוספים.

ניהול רכש אחראי

ניהול הרכש בביטוח ישיר נשען על גישה מערכתית שמטרתה לייעל תהליכים, לשפר את חוויית השירות ולחזק את שיתוף הפעולה עם הספקים. מדיניות הרכש של החברה משלבת היבטים חברתיים וסביבתיים:

- כ- **80%** מספקי החברה הם ספקים קטנים-בינוניים (כגון מוסכים, שמאים, קבלנים ומשרדי ייעוץ).
- איסוף הפסולת האלקטרונית מתבצע במלואו על ידי ספק המעסיק עובדים עם מוגבלויות.
- כ- **95%** מספקי החברה הם ספקים מקומיים "כחול לבן"[2].
- **50%** מרכש צי הרכבים של החברה הינו ירוק – בעלי תצרוכת דלק פחותה וידידותיים יותר לסביבה.
- מרבית המתנות לעובדים נרכשות מעסקים חברתיים.

בהתאם למדיניות זו, מקדימה החברה תשלומים לספקים קטנים ולספקי כוח אדם, ואף נענית לצרכים משתנים באמצעות הקדמת מועדי תשלום נוספים לפי הצורך. לצד זאת, ביטוח ישיר מציעה לספקיה הנחות ייחודיות ברכישת מוצרי הביטוח שלה – ביטוי נוסף לחיזוק השותפות ולקידום שיתופי פעולה ארוכי טווח.

שיפור תהליכי ניהול ספקים

כדי לחזק את שיתוף הפעולה עם הספקים ולתת מענה לאתגרים שעלו בשנים האחרונות, בהם היעדר אחידות בטיפול בפניות מוסכים ושמאים, פניות לגורמים לא רלוונטיים והטמעה חלקית של אתר הספקים, הקימה ביטוח ישיר **צוות ייעודי לניהול ספקים.**

---

[2] במקרים בודדים החברה מבצעת רכש מספקים מחוץ לארץ, בעיקר כשאין אפשרות לרכש כזה בארץ, כמו ביטוחי משנה ומוצרים ושירותים טכנולוגיים שונים.

הצוות מהווה מוקד מקצועי ואחיד לכלל הפניות ומספק מענה מקיף בתחומים הבאים:

- **תביעות** - טיפול בתשלומים, סטטוס תביעה, נתוני לקוח, שירות "ישיר מהיר" והטבות הסדר.
- **תפעול** - הקמת ספקים חדשים, עדכון פרטי ספק, הדרכות, תיאום פגישות והפקת סיכומים חודשיים.
- **אתר הספקים** - הדרכה והטמעה, תמיכה בתפעול שוטף, טיפול בתקלות וליווי תהליכי שיפור.
- **ממשקי עבודה** - שיתוף פעולה עם מוקד התביעות והמערכים העורפיים לצורך התייעלות תפעולית ושירות רציף.
- **למידה מהשטח** - הכרת הצרכים והאתגרים של הספקים, בחינת הממשקים ושיפורם באופן מתמשך.



לצורך נגישות מרבית, מפעיל הצוות מספר ערוצי פנייה ייעודיים: נתב טלפוני ייחודי לספקים עם תיעוד אוטומטי של השיחות, תיבת מייל ייעודית וערוץ וואטסאפ לשירות מהיר.

בנוסף, כל פנייה מתועדת במערכות החברה, בין אם באמצעות הנב הטלפוני ובין אם דרך תיעוד ייעודי, המאפשר מדידה שיטתית של סיבות הפנייה ושיפור מתמיד. הצוות מפעיל מנגנוני ניטור ובקרה חודשיים, מבצע סקרי שביעות רצון, ומיישם מנגנוני דירוג שקופים לצד משובים קבועים.

לצד זאת, ממשיכה החברה לפתח ולהרחיב את **אתר הספקים** - פלטפורמה דיגיטלית לניהול מסמכים, חשבוניות ומדדי ביצוע, שהחלה לפעול בתחום התביעות ונמצאת בתהליך מתמשך של הרחבה לתחומים נוספים. האתר מהווה סביבת עבודה משותפת לספקים ולחברה, ומאפשר צפייה בפניות פתוחות, פרטי לקוח רלוונטיים, תשלומים ועוד, בצורה מרוכזת ונגישה. צעדים אלה מחזקים את הקשר עם הספקים, מייצרים תהליכי עבודה פשוטים ושקופים, ותורמים לחוויית שירות טובה יותר לכל הצדדים.

בקרה והערכת איכות הספקים

השירות שמעניקים ספקי ביטוח ישיר ללקוחותיה מהווה חלק בלתי נפרד מחוויית השירות הכוללת של החברה. לפיכך, ננקטים צעדים שיטתיים להבטחת איכות השירות ולעידוד מצוינות, תוך פיתוח יכולותיהם של הספקים כך שיפעלו בהלימה עם תפיסת השירות של החברה.

כלי הבקרה והעידוד המרכזיים כוללים:

- **סקרי שביעות רצון "סמיילי"** - החברה מבצעת סקרים שוטפים בקרב לקוחות אודות רמת שביעות הרצון מהשירות שניתן להם על ידי ספקי החברה. הממצאים מועברים לספקים ומהווים בסיס ללמידה, התייעלות ושיפור מתמיד.
- **ביקורי פתע** - אנשי שטח של החברה מבצעים ביקורות פתע אצל ספקים שונים, במטרה להעריך את רמת השירות בהתאם למדדים מוגדרים ולחזק את מחויבותם לאיכות.
- **פרסי הצטיינות לספקים** - החברה מעניקה פרסים לספקים מצטיינים מתחומי עיסוק שונים, בסכומים של עד 50,000 ₪. הזוכים יכולים לבחור עמותה שאליה ייתרם סכום הפרס, ובכך לשלב בין מצוינות מקצועית לתרומה חברתית.
- **דירוג "ליגת המוסכים"** - דירוג שקוף למוסכי הסדר (זהב, כסף, ארד וברונזה), אשר הושק בסוף 2020 ומפורסם באתר החברה. הדירוג מבוסס על ארבעה מדדים מרכזיים: עלות התיקון, מהירות הטיפול, שביעות רצון הלקוח והתנהלות מקצועית ושקופה של הספק. מוסכים בדירוג גבוה נהנים מכמות פניות רבה יותר של לקוחות. כמו כן, מוסכים שקיבלו דירוג נמוך מקבלים אחת לרבעון משוב מפורט הכולל פירוט תחומים לשיפור והמלצות ליישום, במטרה לאפשר להם להמשיך ולהתפתח.
- **תחרות ה"מוסך המהיר והאיכותי"** - יוזמה שמטרתה לעודד מצוינות, במסגרתה מוענקים פרסים כספיים למוסכים שעומדים בקריטריונים מוגדרים מראש, כגון שיעור עדכונים מלא באתר ספקים, עמידה בלוחות זמנים ושביעות רצון לקוחות גבוהה.

ישיר עם ספקים

תהליכי הדיאלוג עם הספקים מתקיימים ברמה היומיומית, באופן פתוח וישיר. לרשות הספקים עומד מגוון רחב של ערוצים ליצירת קשר עם החברה - בהם טלפון, דוא"ל, אתר ספקי החברה ועוד, שבאמצעותם הם יכולים להעלות סוגיות לטיפול, להציע הצעות לשיפור, וכן להעביר משובים. כך נשמרת תקשורת פתוחה וישירה, התומכת בשיתוף פעולה מתמשך ובחיזוק אמון הדדי. בנוסף, מתקיים כנס מוסכים, במסגרתו החברה מציגה את פעילותה ומעדכנת על שלל היוזמות החדשות העומדות לרשות הספקים ולשיפור השירות מולה.

אודות הדו"ח

אודות הדוח

דוח האחריות התאגידית (ESG) של ביטוח ישיר לשנים 2022-2025 הוא הדוח הרביעי שמפרסמת החברה. הדוח סוקר את פעילות החברה בתחום האחריות התאגידית ומשקף את מחויבותה לניהול אחראי בכלל ההיבטים, ובהם ההון אנושי, ממשל תאגידי ואתיקה, איכות הסביבה, אחריות בתהליכי רכש, קהילה ומעורבות עובדים ועוד.

הדוח נכתב ברוח תקן הדיווח של ארגון ה-GRI (Global Reporting Initiative) הבינלאומי, Universal Standard, וללא תהליך של אשרור חיצוני.

הדוח מתייחס לפעילות חברת איי.די.איי חברה לביטוח בע"מ .

המידע והנתונים המוצגים בדוח נאספו באמצעות תהליכי דיאלוג עם עובדים ומנהלים בחברה, וכן לאחר ניתוח מקורות מידע ומסמכים פנימיים, בהם דוחות כספיים, מסמכי מדיניות, תקשורים ופרסומים, תכניות עבודה וחומרים ארגוניים נוספים.

הדו"ח נכתב בסיוע חברת Good Vision, יועצים לאחריות תאגידית מקבוצת פאהן קנה Grant Thornton, המחזיקה במעמד של מחזיקת עניין רשמית בארגון ה- GRI הבינלאומי.



אנו מבקשים להודות לכלל הגורמים אשר סייעו באיסוף המידע, בניתוחו ובכתיבתו, ומזמינים את מחזיקי העניין שלנו לפנות אלינו בכל הערה או שאלה הנוגעת לדוח זה.

אנשי קשר לשאלות באשר לדוח ותוכנו:

- **שירלי בריסקר** - מנהלת משאבי אנוש, פרט ורווחה, shirly.brisker@yashir.co.il
- **צחר לזר-כהן** - מנהל תקשורת פנים ארגונית ופרויקטור דוח אחריות תאגידית, משאבי אנוש, tzahar.cohen@yashir.co.il
- **רונאל שדה** - דירקטורית ומנהלת לקוחות בכירה בחברת Good Vision, ronel.sade@goodvision.co.il

נושאים מהותיים

דוח אחריות תאגידית זה מתבסס על תהליך לזיהוי נושאים המהותיים לדיווח, אשר כלל דיאלוג, שיתוף וניתוח של מקורות מידע פנימיים וחיצוניים.

<u>תהליך זיהוי הנושאים המהותיים כלל שני שלבים מרכזיים:</u>

גיבוש רשימת הנושאים לדיווח - הרשימה גובשה לאחר סקירת חומרים מקצועיים חיצוניים, ובהם דוחות אחריות תאגידית של חברות ביטוח בינלאומיות מובילות המפרסמות המדווחות לפי תקן ה- GRI, ניתוח נושאים מהותיים בענף הביטוח שזוהו על ידי ארגון SASB[1] ו- GRI, בחינת מדדים חיצוניים סקטוריאליים, וכן קיום דיאלוג שוטף עם מחזיקי העניין של החברה. דיאלוג זה כלל, בין היתר, סקרי שביעות רצון פנימיים, ראיונות, משובים וניתוח פניות ציבור.

בחינת בנושאים ודירוגם - הנושאים נבחנו לפי מידת חשיבותם לחברה ולמחזיקי העניין שלה, וכן לפי היקף השפעתם בתוך הארגון ומחוצה לו. נושאים שדורגו כבעלי חשיבות והשפעה גבוהות מדווחים בהרחבה בדוח. נושאים בעלי חשיבות בינונית מקבלים ביטוי בערוצי דיווח שונים, כגון הדוח, אתר האינטרנט של החברה, תקשורת פנים ארגונית. נושאים שהוגדרו כבעלי חשיבות נמוכה מצויים במעקב ובקרה ארגונית, אך אינם מדווחים במסגרת דוח זה.

[1] The Sustainable Accounting Standards Board

גבולות הנושאים המהותיים לדיווח

נושא מהותי	גבולות נושא הדיווח[2]	פרק בדוח
ניהול סיכונים	בתוך החברה	ממשל תאגידי, אתיקה ארגונית וניהול תקין
ממשל תאגידי, אתיקה ארגונית וניהול תקין	בתוך החברה	ממשל תאגידי, אתיקה ארגונית וניהול תקין
איכות השירות	בתוך החברה ומחוצה לה	שירות בהילוך מהיר
חדשנות במוצרים ושירותים	בתוך החברה ומחוצה לה	חדשנות כערך ליבה; שירות בהילוך מהיר
מוצרים בעלי ערך חברתי-סביבתי	בתוך החברה ומחוצה לה	שירות בהילוך מהיר; מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית
השקעה בקהילה מקומית	בתוך החברה ומחוצה לה	שותפים לעשייה חברתית
אבטחת וסודיות המידע	בתוך החברה	ממשל תאגידי, אתיקה ארגונית וניהול תקין
גוון בתעסוקה ושוויון הזדמנויות	בתוך החברה	משאבי אנוש
הנגשת מידע ללקוחות	בתוך החברה	שירות בהילוך מהיר
נגישות השירות	בתוך החברה	שירות בהילוך מהיר
רווחת עובדים	בתוך החברה	משאבי אנוש
פיתוח והכשרה של עובדים	בתוך החברה	משאבי אנוש
העסקה הוגנת וזכויות עובדים	בתוך החברה	משאבי אנוש
ניהול איכות הסביבה	בתוך החברה	מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית
שינוי אקלים ואנרגיה – פליטות גזי חממה וצריכת אנרגיה	בתוך החברה ומחוצה לה	מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית
צריכת פסולת	בתוך החברה	מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית
דיאלוג עם מחזיקי עניין	בתוך החברה ומחוצה לה	אודות ביטוח ישיר; אודות הדוח
שרשרת אספקה אחראית	בתוך החברה ומחוצה לה	מחויבות לסביבה ולשרשרת אספקה אחראית
השקעות אחראיות	בתוך החברה ומחוצה לה	ממשל תאגידי, אתיקה ארגונית וניהול תקין

[2] היקף ההשפעה של החברה על הנושא (השפעות שהחברה יוצרת ומקדמת שהינן בעלות קשר ישיר לפעילותה, מוצריה ושירותיה).

דיאלוג עם מחזיקי עניין

החברה שואפת ליצר התנהלות עסקית מאוזנת, הוגנת ואחראית, המושתתת על שקיפות ועל תקשורת רציפה עם מחזיקי העניין שלה, ובהם בעלי המניות והמשקיעים, לקוחות, עובדים, ספקים, רשויות ממשל, הקהילה והסביבה. ביטוח ישיר פועלת באופן שוטף לזיהוי הצרכים, הציפיות והאתגרים של מחזיקי העניין, באמצעות מגוון ערוצי דיאלוג, במטרה לחזק את מערכת היחסים עם כלל הצדדים ולהתאים את תהליכי העבודה והפעילויות העסקיות של החברה בהתאם.

פרקי הדוח כוללים התייחסות ממוקדת ומפורטת לאופן ניהול הדיאלוג עם מחזיקי העניין השונים.

לנוחות הקוראים, ניתן להיעזר בטבלה שלהלן, אשר מפנה לפרקים ולמיקומים בדוח שבהם קיימת התייחסות רלוונטית לניהול הדיאלוג עם מחזיקי העניין.

מחזיק עניין	התייחסות בדוח לתהליכי הדיאלוג
לקוחות	61-67
עובדים	25, 45-48
רשויות ממשל	90-97
דירקטוריון ביטוח ישיר	12, 87-90
ספקים	111-114
סביבה	102-110
קהילה	76-85
בעלי מניות ומשקיעים	7-9, 87-94

דוח זה, מעבר להצגת פעילות החברה בתחום האחריות התאגידית, משמש גם פלטפורמה לשיח ולתקשורת עם מחזיקי העניין, והחברה מעודדת את קוראיו להעביר התייחסות ומשוב לתוכנו, באמצעות ערוצי הפנייה המפורטים בתחילת הפרק.

הבהרה בנוגע לדוח

מסמך זה הוכן על ידי חברת אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה" או "ביטוח ישיר") לצורך הצגת פעילותה בתחום האחריות התאגידית בהקשר לפעילותה העסקית. דוח זה הוא הדוח הרביעי שמפרסמת החברה בנושא אחריות תאגידית, ומטבע הדברים אינו מתיימר למצות את כלל הנושאים או המידע הנוגעים לפעילותה החברה.

הדוח כולל נושאים שנבחרו לצורך המחשה והצגת של תחומי פעילות מסוימים. הכללת נושא מסוים או השמטתו אינה משקפת בהכרח את מידת מהותיותו ואינה מעידה על סדרי העדיפויות של החברה.

הדוח מבוסס על נתונים עסקיים רלוונטיים, אולם אין בו כדי להוות תחליף למידע המפורט בדוחות הכספיים של החברה. במקרה של סתירה או אי התאמה בין המידע בדוח זה לבין הדוחות הכספיים הרשמיים של החברה, המידע בדוחות הכספיים הוא הקובע.

ביטוח ישיר, עובדיה או נציגיה אינם נושאים באחריות (לרבות בגין רשלנות) לכל הפסד או נזק שייגרם כתוצאה מהסתמכות על המידע המוצג בדוח זה. בנוסף, אין לראות במידע הכלול בדוח התחייבות או אמצעי לחיזוי פעילותה העתידית של החברה.

אינדקס GRI

	מדדים כלליים		
	מדד	תיאור המדד	עמוד בדוח
GRI 2: מדדים כלליים 2021	2-1	פרטי הארגון	6-10
	2-2	גופים הכלולים בדוח האחריות התאגידית של הארגון	116
	2-3	תקופת הדיווח, תדירות ויצירת קשר	116
	2-4	ניסוח מחדש של מידע	116
	2-5	הבטחת איכות חיצונית	116
	2-6	פעילויות, שרשרת ערך וקשרים עסקיים	6-11, 111-114
	2-7	עובדים	27, 35
	2-8	עובדים שאינם מועסקים	27
	2-9	מבנה והרכב הממשל התאגידי	8, 87-89
	2-10	מינוי ובחירה של הדירקטוריון	89
	2-11	יו"ר הדירקטוריון	87
	2-12	תפקיד הדירקטוריון בפיקוח על ניהול השפעות	12, 87-90
	2-13	האצלת אחריות לניהול ההשפעות	12, 90-92
	2-14	תפקיד הדירקטוריון בדיווח תחום הקיימות	12, 90
	2-15	ניגודי עניינים	98-100
	2-16	תקשור חששות קריטיים	97-100
	2-17	ידע קולקטיבי של הדירקטוריון	89
	2-18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	90
	2-19	מדיניות תגמול	88
	2-20	תהליך לקביעת התגמול	88
	2-22	הצהרה על אסטרטגיית פיתוח בר קיימא	4, 12-13
	2-23	התחייבויות מדיניות	12, 32, 98-99, 102
	2-24	הטמעת התחייבויות מדיניות	12, 99-100
	2-25	תהליכים לתיקון השפעות שליליות	61-65, 88, 100
	2-26	מנגנונים לבקשת ייעוץ והעלאת חששות	48, 100
	2-27	עמידה בחוקים ובתקנות	97
	2-28	חברות בארגונים	12
	2-29	גישה למעורבות מחזיקי עניין	119
	2-30	הסכמים קיבוציים	32

אינדקס GRI

	נושאים מהותיים		
	מדד	**תיאור המדד**	**עמוד בדוח**
GRI 3: נושאים מהותיים 2021	3-1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	117
	3-2	רשימת נושאים מהותיים	118-119
	מדדים ספציפיים		
GRI 201: ביצועים כלכליים 2016	201-1	ערך כלכלי ישיר שיצר הארגון	9
GRI 203: השפעות כלכליות עקיפות	203-1	פיתוח והשפעה של השקעות בתשתיות ושירותים המסופקים בעיקר לתועלת הציבור	20-22, 76-85
	203-2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות של הארגון	20-22, 76-85
GRI 205: מניעת שחיתות 2016	205-1	פירוט הפעולות שהתבצעו אשר נוגעות לסיכוני שחיתות	96-97
	205-2	תקשור, הדרכה והכשרה בנושא מדיניות הארגון ונוהלים למניעת שחיתות	97, 99-100
	205-3	אירועי שחיתות ופעולות שננקטו	לא היו אירועי שחיתות בשנות הדיווח
GRI 302: אנרגיה 2016	302-1	צריכת אנרגיה בתוך הארגון	105-106
	302-3	עצימות אנרגטית	106
GRI 305: פליטות 2016	305-1	פליטות ישירות של גזי חממה	107
	305-2	פליטות אנרגיה עקיפות של גזי חממה	107
	305-4	עצימות פליטת גזי חממה	108
GRI 306: פסולת 2020	306-4	פסולת שהוסטה מסילוק	108-109
GRI 401: העסקה 2016	401-1	גיוס ותחלופת עובדים	27-31
	401-2	ההטבות שמקבלים עובדים במשרה מלאה שאינן ניתנות לעובדים במשרה חלקית או זמנית	36-40
	401-3	חופשת הורות	37-39, 46
GRI 403: בריאות ובטיחות תעסוקתית 2018	403-6	קידום בריאות העובד	36-40
GRI 404: הכשרה ופיתוח עובדים 2016	404-2	תכניות לשדרוג מיומנויות עובדים ותוכניות סיוע במעבר	41-46
	404-3	אחוז העובדים המקבלים ביקורות ביצועים והתפתחות קריירה קבועות	45-46

אינדקס GRI

מדדים ספציפיים			
GRI 405: גיוון תעסוקתי ושוויון הזדמנויות 2016	405-1	הגיוון במוסדות ההנהלה של הארגון ובקרב העובדים	27, 33-35, 87-89
GRI 406: אי-אפליה 2016	406-1	מקרי אפליה והפעולות שננקטו	לא היו אירועי מקרי אפליה
GRI 413: קהילות מקומיות 2016	413-1	פעולות עם מעורבות קהילתית מקומית, הערכות השפעה ותכניות פיתוח	20-22, 76-85
GRI 418: פרטיות לקוחות 2016	418-1	תלונות מבוססות הנוגעות להפרות של פרטיות הלקוח ואובן נתוני הלקוח	לא היו תלונות להפרה של פרטיות הלקוח