מאירים את הדרך

דו"ח ESG לשנים 2023-2024

מגדל
ביטוח ופיננסים

תוכן עניינים

דבר המנכ"ל.....4

על הדו"ח.....6

קבוצת מגדל ביטוח – מאירים את הדרך לעתיד משגשג 7

אודות הקבוצה.....12

המבנה והפעילות של מגדל ביטוח.....14

מגדל באחריות תאגידית.....22

בחירת הנושאים המהותיים לדיווח.....26

מחזיקי העניין במגדל.....28

יעדי פיתוח בר-קיימה (SDGs).....29

מגדלור של קיימות – מאירים את הדרך לעולם ירוק ובר-קיימה.....32

השקעות אחראיות.....35

סיכוני אקלים.....40

צמצום השפעות סביבתיות.....42

מגדלור של אחריות – הדרך שלנו לחברה הוגנת ושיוויונית יותר.....46

שירות ומכירה הוגנים.....48

נגישות למוצרים ושירותים.....58

מגדלור של מחוברות – השקעה בלב הפועל שלנו.....68

קידום בריאות ובטיחות תעסוקתית.....74

העסקה מגוונת, שוויונית ומכבדת.....75

קידום, פיתוח והכשרות עובדים.....77

מגדלור של סולידריות – יחד מחזקים קהילות יוצרים עתיד טוב יותר.....80

מעורבות חברתית במגדל.....82

תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023-2024.....86

מגדלור של ערכים – תרבות עסקית אחראית ושקופה בכל דרגי הארגון.....94

הדירקטוריון.....98

התנהלות עסקית אחראית.....101

אתיקה במגדל.....103

מגדל בשרשרת האספקה.....105

ניהול סיכונים.....107

ביקורת פנים וביקורת חוץ.....110

המשכיות עסקית.....111

סיכוני סייבר, אבטחת מידע ופרטיות.....112

נספח נתוני ESG.....113

אינדקס GRI.....120

דבר המנכ"ל

אנחנו במגדל רואים רחוק כבר 91 שנים. זהו מקור הכוח והאור שלנו. כחברת ביטוח ופיננסים מובילה, ראינוהרבה במשך שנות קיומנו . אבל ניסיון וחוכמת חיים אינם שווים דבר, אם לא נממש אותם להבטחת עתידם של 2.6 מיליון הלקוחות שלנו והבטחת עתידה של החברה והסביבה בה אנו פועלים, במדינת ישראל.

זוהי האחריות והחובה התאגידית שלנו
אחריות זו הביאה אותנו להיות הראשונים להכריז על מדיניות ESG (מדיניות הלוקחת בחשבון היבטי סביבה, חברה וממשל תאגידי) בבחירת ההשקעות שלנו כגוף פיננסי מוביל בישראל.

אנו גאים לפרסם את דו"ח הסביבה, החברה והממשל (ESG) שלנו לשנים 2023–2024. הדו"ח מציג את הפעילות, ההתנהלות העסקית והיוזמות שלנו שמתרגמות את הערכים שלנו לקידום החברה והסביבה בישראל, תוך מחויבות להתנהלות הגונה והוגנת מול כל מחזיקי העניין בחברה. דו"ח אינו נועד להמחשה בלבד, אלא משקף עשייה אמיתית הנובעת מלב הערכים שלנו. אנחנו קוראים לו "דו"ח הליבה של מגדל" .

הון והון אנושי
כחברת ביטוח ופיננסים שמלווה יותר מ־2.6 מיליון לקוחות, האחריות שלנו ברורה: לדאוג לעתיד בטוח יותר, לא רק בכסף ובמספרים, אלא גם בחיים עצמם. כסף אמנם משרת את שורת הרווח אבל מטרתו היא גם להיות כלי עוצמתי להבטחת בריאות רווחה ואיכות חיים של לקוחותינו והנעה לשינוי חברתי וסביבתי.

ההתחייבות שלנו לא עוצרת בשוק ההון. היא מתרחבת אל הקהילה: תרומות, שיתופי פעולה עם עמותות, התנדבות של עובדים, ותוכניות שנוגעות במיוחד במי שזקוקים לנו ביותר, כמו אנשים מבוגרים, התנדבות עם ניצולי שואה ושילוב אנשים עם מוגבלות בשוק התעסוקה בכלל, ובחברה שלנו בפרט.

סטטוס חברתי חדש: סניוריטי
כחברה האמונה על חיסכון ארוך טווח, אנו מודעים למהפכה הדמוגרפית שבמרכזה התארכות תוחלת החיים המשפיעה על כל תחומי החיים. מתוך מטרה לקדם הזדקנות מיטבית בבריאות פיזית ונפשית טובה, אנו מובילים את תוכנית ה"סניוריטי" עבור לקוחותינו שבמרכזה, חווית פרישה חדשה ויוצאת דופן.

אנו מאמינים שמי שצברו חוכמת חיים וניסיון של שנים זכאים וזכאיות למעמד בכיר בחברה הישראלית. בסינרגיה לפעילות זו אנו מובילים, באפיק החברתי, תוכנית יזמות בגיל השלישי, שמאפשרת להן ולהם לממש את ניסיון החיים לטובת יוזמות להרחבת פעילות חברתית–כלכלית.

זה לא שוויון הזדמנויות, זה פשוט שוויון
אנחנו מאמינים שאחריות אמיתית מתחילה מבפנים. ולכן אנחנו פועלים לייצר סביבה מגוונת ושוויונית. כיום 75% מעובדי מגדל הן נשים, ונשים מהוות 64% מדרגי הניהול. זו לא סטטיסטיקה, זו דרך חיים.

נוסחת האחריות שלנו פשוטה:
עשייה חברתית משתלבת בליבה עסקית, ההשפעה גדלה. כך אנחנו ממנפים את 91 שנות הניסיון וחוכמת החיים שצברנו לטובת עתיד משותף טוב יותר, ללקוחות שלנו, לקהילה ולסביבה שבה כולנו חיים.

בשם דירקטוריון מגדל, הנהלת החברה והעובדים, אני מאחל שסיפור האחריות התאגידית שלנו ירתק אתכם באותה מידה, שעשייה עצמה מרתקת אותנו.

בברכה,
רונן אגסי,
מנכ"ל מגדל ביטוח

על הדו"ח

זהו דו"ח ה-ESG השלישי של מגדל חברה לביטוח בע"מ (להלן: "**מגדל**" או "**החברה**"). ככלל, דו"ח ESG זה סוקר את פעילות החברה, למעט אם צוין במפורש כי מדובר במידע אודות חברות מקבוצת מגדל (להלן: "**הקבוצה**") או חברות המוחזקות על-ידה (להלן: "**קבוצת מגדל ביטוח**"). הדו"ח נכתב ברוח תקן GRI 2021, שהינו תקן דיווח בין לאומי מקובל, ברמת הדיווח with reference to, והוא מתאר את פעילות החברה ומציג את נתוניה לשנים 2023 ו-2024, אלא אם נאמר אחרת.

החברה עתידה להמשיך ולפרסם דו"חות אחת לתקופה ולדווח על מהלכים שקרו בין תקופות הדיווח.

בשנת 2021 הוקם צוות היגוי שכלל שישה נציגים המגיעים מהתחומים הרלוונטיים במגדל – בהם אסטרטגיה ופיתוח עסקי, משאבי אנוש, קשרי משקיעים, שירות ומשאבים. הקמת צוות ההיגוי נועדה לחזק את החיבור שבין עקרונות האחריות התאגידית לתחומי הפעילות של הארגון, תוך קיום שיח מקצועי רב-תחומי הכולל דעות מגוונות מכל קצוות הארגון. בתום כתיבת הדו"ח, הנהלת ודירקטוריון מגדל אישר את תוכנו ואת פרסומו.

כתיבת הדו"ח נעשתה בסיוע ייעוץ חיצוני של מחלקת ה-ESG בקבוצת BDO Consulting, המלווה את פיתוח והטמעת האחריות התאגידית בחברה.

ליצירת קשר בנושאי הדו"ח ולקיום דיאלוג בנוגע למידע המוצג, ניתן לפנות אל:

קרן גורדון, מנהלת אחריות חברתית
טל': 076-8868030
דוא"ל: kerengo@migdal.co.il

אחריות תאגידית 2023–2024

E

ירידה של 26%
בעצימות האנרגטית (קוט"ש/מ"ר)
(בהשוואה לשנת הבסיס 2019)

צמצום של 39%
בעצימות המדרך הפחמני
(בהשוואה לשנת הבסיס 2019)

השקעות NET POSITIVE: בשנים 2023 ו–2024 השקיעה מגדל בפועל סכום של כ– 2.2 מיליארד ₪ בהשקעות Net positive

S

9.7 מיליון ₪
תרומות כספיות ב–2024 ו–7.4 מיליון ₪ ב–2023

75%
שיעור הנשים בקרב עובדי החברה

93%
שיעור עובדי החברה המאוגדים תחת הסכם קיבוצי

25
מספר שעות ההדרכה הממוצע לעובד ב–2024

G

98%
מהרכש של החברה ב–2023 ו–2024 בוצע מספקים מקומיים

0
פניות לקו החם של מעילות והונאות בחברה, ב–2023 ו–2024

100%
מעובדי מגדל עברו ב–2024 הדרכות, לומדות, סדנאות, הרצאות ועוד בנושאי ערכי הקוד האתי

מגדל במספרים

+30 מוצרי ביטוח בתחומים מגוונים
חיים, פנסיה, גמל, בריאות ואלמנטרי

90 שנות פעילות
חברת הביטוח הוותיקה בישראל

2.6M
לקוחות

₪8.6B
הון עצמי של מגדל ביטוח

₪443B
היקף נכסים מנוהלים
*כולל קרנות פנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות

3362
עובדים
מועסקים ישירות

תחום השקעות מתקדם
הכולל מערך אשראי, נדל"ן, השקעות ריאליות PE, וחדר מסחר מוביל

מערך מבטחי משנה מהמובילים בעולם

כ-3800
סוכנים ומנהלי הסדרים

*נכון ליום 30.6.2025

אורות העבר, חזון העתיד - מורשת שממשיכה להאיר

המשורר הלאומי, חיים נחמן ביאליק, הוא שהעניק לחברה את שמה, כביטוי לחוסן ולביטחון שמעניקה מגדל ללקוחותיה.

מזה תשעה עשורים מספקת החברה ללקוחותיה ביטחון כלכלי על ידי קשת רחבה ומגוונת של מוצרי ביטוח, פנסיה וניהול נכסים פיננסים.

1934
החברה מוקמת על ידי משפחות של אנשי עסקים יהודים מאלכסנדריה וחברת הביטוח האיטלקית ג'נרלי

1996
ג'נרלי רוכשת את עיקר אחזקותיה במגדל

2004
מגדל רוכשת את השליטה בקרן הפנסיה מקפת

2016
מגדל מגיעה ל-2 מיליון לקוחות

1992
מגדל רוכשת 90% מהמניות של סוכנויות פלתורס ביטוח בע"מ

2000
מגדל רוכשת 100% ממניות מבטח סיימון סוכנות לביטוח בע"מ

2012
שלמה אליהו רוכש את השליטה (69% ממניות החברה) באמצעות חברת אליהו 1959 בע"מ

2020
מגדל היא החברה הראשונה בישראל שמאמצת מדיניות ESG לניהול ההשקעות

אודות הקבוצה

מגדל של יציבות ואחריות

כחברת ביטוח, פנסיה ופיננסים מובילה בישראל, מגדל רואה בעצמה בעלת תפקיד מרכזי בשמירה על חברה אנושית בריאה ויציבה. כקבוצה מובילה במשק הישראלי זה 90 שנה, תפקידנו לספק ניהול אחראי וביטחון כלכלי ל-2.6 מיליון לקוחות שהפקידו בידינו את ההגנה הביטוחית שלהם, את חסכונותיהם הפנסיוניים ואת השקעותיהם לטווח ארוך.

פעילות הביטוח של הקבוצה מתבצעת באמצעות מגדל חברה לביטוח בע"מ. פעילות הפנסיה והגמל מתבצעת באמצעות החברות הבנות מגדל מקפת קרנות פנסיה וקופת גמל בע"מ ("**מגדל מקפת**"), המנהלת את קרנות הפנסיה החדשות של קבוצת מגדל – מקפת אישית ומקפת משלימה – ואת קופות הגמל של הקבוצה; וכן מנהלת את קרן הפנסיה הותיקה - יוזמה קרן פנסיה לעצמאים בע"מ. קבוצת מגדל מחזיקה גם בסוכנויות ביטוח, בעיקר באמצעות מגדל אחזקות וניהול סוכנויות ביטוח בע"מ.

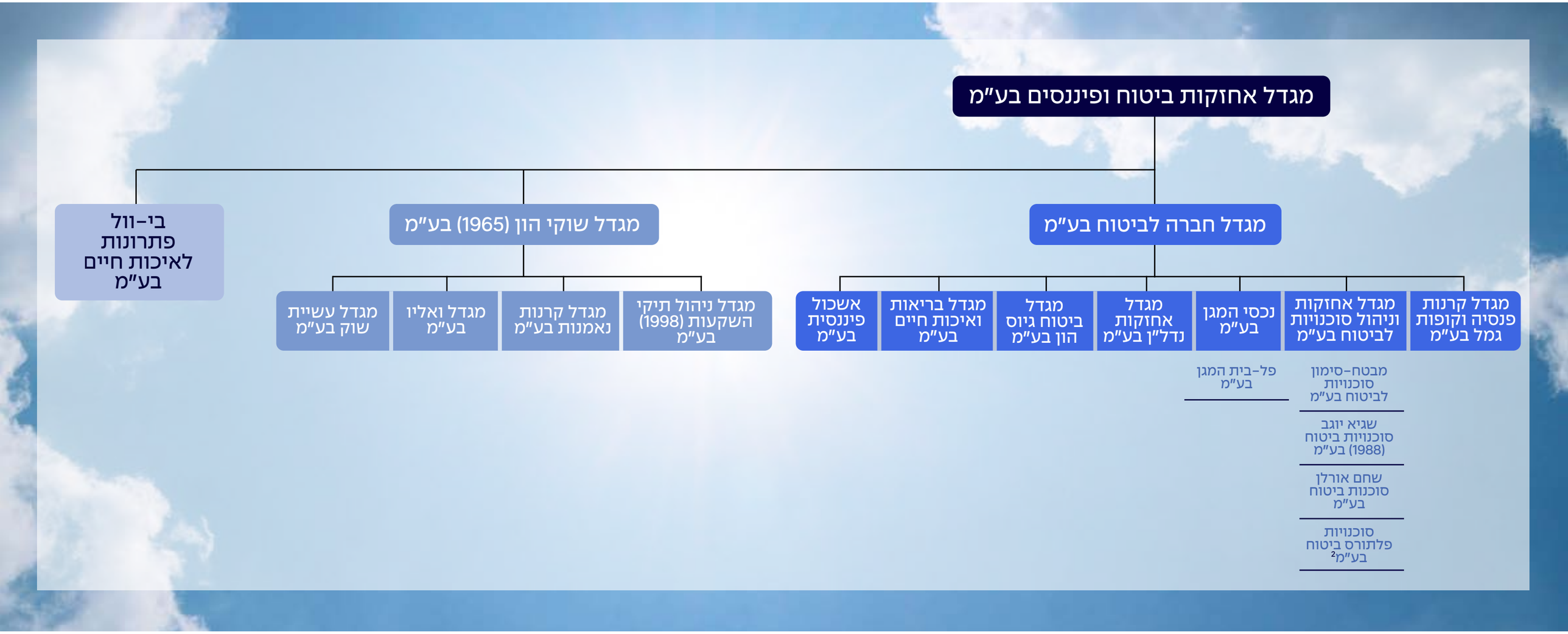
מבנה אחזקות מגדל חברה לביטוח בע"מ[1]

בעלת השליטה במגדל ביטוח היא מגדל אחזקות ביטוח ופיננסים בע"מ, חברה ציבורית הפועלת בעקיפין גם בתחום השירותים הפיננסים. תחום זה כולל בעיקר שירותי ניהול נכסים פיננסים (קרנות נאמנות וניהול תיקים) ושיווק השקעות, לצד פעילויות אחרות: בנקאות השקעות, הפצה ופעילות נוסטרו, באמצעות מגדל שוקי הון וחברות הבנות שלה.

נכון ל-31.12.2024, ולמיטב ידיעת החברה, בעל השליטה הסופי במגדל ביטוח הוא מר שלמה אליהו, אשר יחד עם גב' חיה אליהו מחזיק בכ-54.71% מהון המניות המונפק והנפרע של מגדל אחזקות, באמצעות אליהו הנפקות בע"מ.

הפעילות של מגדל ביטוח מתבצעת בעיקר ממטה החברה בפתח תקווה, לצד סניפים (מרחבים) בירושלים, באשקלון ובחיפה. משרדי החברה האחות, מגדל שוקי הון (1965), ממוקמים בתל אביב. בנוסף, משרדיהן של כמה סוכנויות בבעלות מגדל ממוקמים בפתח תקווה.

[1] עץ המבנה כולל את החברות הפעילות העיקריות בקבוצה.
החברות המתוארות הינן באחזקה של 100% אלא אם צוין אחרת.



הנתונים בשקף זה נכללים למועד פרסום הדוח.

[1]עץ המבנה כולל את החברות הפעילות העיקריות בקבוצה. החברות המתוארות הינן באחזקה של 100% אלא אם צוין אחרת.
[2]אחזקה של 73.28%.

המבנה והפעילות של מגדל ביטוח

למעלה מתשעה עשורים מספקת מגדל ללקוחותיה ביטחון כלכלי על ידי קשת רחבה ומגוונת של מוצרי ביטוח, פנסיה ושירותי ניהול נכסים פיננסים, המעניקים ללקוחותיה הגנה וביטחון כלכלי.

חטיבות מקצועיות

חטיבת חיסכון ארוך טווח ובריאות
חיסכון ארוך טווח, ביטוח חיים, פנסיה, גמל וביטוח בריאות

חטיבת השקעות
ניהול השקעות של גופים מוסדיים

חטיבת ביטוח כללי חיתום תביעות פרט וגביה
רכב, דירה, עסקים, קבלנים, ימי

תביעות עסקים
נזקי גוף ורכוש לפוליסות עסקית

חטיבת לקוחות וערוצי הפצה
פעילות מול סוכני ביטוח ומשווקים פנסיונים

חטיבות מטה ושירותים[3]

חטיבה פיננסית ומשאבים
חשבונאות, תכנון ובקרה, מיסים, עמלות, לוגיסטיקה ורכש.

חטיבת טכנולוגיות
שירותי מחשוב, מערכות מידע ואבטחת מידע.

מערך ניהול סיכונים
מתווה ומטמיע בפועל את המדיניות והמתודולוגיה של החברה לניהול סיכונים

חטיבת משאבי אנוש
אחריות על ההון האנושי, לרבות גיוס, שכר, רווחה, הדרכה, פיתוח ארגוני ואחריות חברתית.

מערך הביקורת פנימית
ביצוע ביקורת פנימית.

אקטואריה

תחום מותג ומוניטין תאגידי
תקשורת פנים ארגונית, שיווק.

הייעוץ המשפטי והאכיפה
מזכירות החברה, ליווי משפטי, ניהול סיכונים משפטי, ציות ועמידה בהוראות הדין והרגולציה.

[3] בתחילת שנת 2023, עם כניסתו של מר רונן אגסי לתפקיד מנכ"ל מגדל, נבחן המבנה הארגוני של החברה ובוצעו התאמות לצורך עמידה יעדי החברה.

תחומי הפעילות שלנו

תחום ביטוח החיים והחסכון לטווח ארוך
תחום ביטוח החיים והחסכון לטווח ארוך כולל את הפעילות הביטוחית של הקבוצה בענפי ביטוחי החיים וכן את פעילות הקבוצה בניהול חסכון פרט, קרנות פנסיה וקופות גמל. הפעילות בתחום זה מתמקדת בעיקר בחסכון לתקופת הפרישה (במסגרת פוליסות ביטוח לסוגיהן, קרנות פנסיה וקופות גמל, לרבות קרן השתלמות) ("החסכון"), וכן בכיסויים ביטוחיים של סיכונים שונים כגון: מוות, נכות ואובדן כושר עבודה ("הסיכון" או "הריסק").
יצוין, כי במסגרת תחום ביטוח החיים והחסכון ארוך טווח, קיימים מספר מוצרים, שפירוט אודותיהם יובא להלן:

ביטוח חיים
ביטוח למקרה מוות (ריסק) מעניק כיסוי ביטוחי למקרים של פטירת המבוטח במהלך תקופת הביטוח, והוא מיועד להגן על הביטחון הכלכלי של בני המשפחה ולשמור על רמת חייהם לאחר פטירת יקירם. מגדל מציעה מגוון רחב של מוצרי ביטוח חיים ותוכניות משלימות: ביטוח חיים המשלב חיסכון פנסיוני, ביטוח המבטיח הכנסה חודשית, ביטוח למקרה של אובדן כושר עבודה, ביטוח למקרה נכות מתאונה ועוד.

חיסכון אישי
נוסף על פעילותה בתחומי הביטוח השונים, מגדל מציעה פוליסות לחיסכון אישי, המהוות אלטרנטיבה למוצרי החיסכון וההשקעה המוצעים בבנקים ובבתי ההשקעות.
פוליסות החיסכון מאפשרות לחסוך לכל מטרה באופן שוטף או חד-פעמי, כשהכספים מושקעים באחד ממסלולי ההשקעה שמגדל מנהלת, תוך שמירה על גמישות במעבר בין מסלולי ההשקעה ובנזילות מלאה – ללא עמלות וקנסות יציאה. הפוליסות מציעות אפשרויות שונות לפדיון כספים וכן שילוב כיסויים ביטוחיים למעוניינים בכך.

פנסיה וקופות גמל
מגדל ביטוח היא חברת חיסכון מובילה בישראל, המנהלת כמה אפיקי חיסכון, ובהם ביטוחי מנהלים, קרנות פנסיה, קופות גמל וקרנות השתלמות.
בכל אחד מאפיקים אלו מציעה החברה מגוון גדול של מוצרים ומסלולי השקעה, המבטיחים בסיס כלכלי איתן לחוסכים לגיל פרישה. מגדל ביטוח היא חברת הביטוח הגדולה והמובילה בתחום ביטוח החיים וחסכון לטווח ארוך בישראל[3].

ביטוח כללי
ביטוח כללי (אלמנטרי) מעניק פיצוי כספי לאחר שנגרם נזק לרכוש או לאדם כתוצאה משימוש ברכוש (רכב, דירה ועסקים). תחום הביטוח הכללי כולל את כל ענפי הביטוח שהקבוצה עוסקת בהם, שאינם נמנים עם תחום ביטוח חיים וחסכון ארוך טווח ותחום ביטוח הבריאות. תחום זה כולל את הכיסויים הביטוחיים העיקריים הבאים: ביטוח רכב חובה, ביטוח רכב רכוש, וענפי ביטוח כללי אחרים (הכוללים ביטוחי חבויות וביטוחי רכוש ואחרים).
בנוסף, בתחום הביטוח הכללי פועל המרחב לעסקים גדולים של מגדל המרכז את פעילות הביטוח האלמנטרי של מאות עסקים גדולים במשק הישראלי – בין היתר, בענפי התעשייה, המלונאות, הנדל"ן, ההנדסה, ההיי-טק, התקשורת והביוטכנולוגיה; וכן של חברות רב-לאומיות, מוסדות להשכלה גבוהה ועוד.
תחומי הפעילות העיקריים: תעשייה, מסחר ושירותים, תשתיות, היי-טק, בריאות ופארמה, אחריות דירקטורים ונושאי משרה.

[3] נכון ליום 30.9.2024, על בסיס נתוני התחייבויות ביטוחיות בביטוח חיים ונכסים מנוהלים בקרנות הפנסיה וקופות הגמל.

תחומי הפעילות שלנו

ביטוח בריאות

תחום ביטוח הבריאות כולל את הכיסויים הביטוחיים הבאים: ביטוח הוצאות רפואיות (כגון ניתוחים וטיפולים מחליפי ניתוח בארץ ובחו"ל, תרופות והשתלות), ביטוח מחלות קשות, ביטוח סיעודי, ביטוחי שיניים, ביטוחי נסיעות לחו"ל וביטוח תאונות אישיות בתקופת ביטוח העולה על שנה. התוכניות נמכרות ללקוחות פרטיים וכן לעובדי חברות במסגרת ביטוחי בריאות קבוצתיים (קולקטיביים).

תחום השירותים הפיננסיים

תחום השירותים הפיננסים כולל מספר פעילויות אשר העיקרית שבהן היא פעילות ניהול נכסים פיננסיים (בעיקר ניהול קרנות נאמנות ועשיית שוק בקרנות סל וכן ניהול תיקים).
בנוסף כולל התחום פעילות שיווק להשקעות ופעילויות אחרות כגון: בנקאות להשקעות, הפצה ופעילות נוסטרו. תחום פעילות זה קיים במגדל אחזקות בלבד.

תמצית נתונים כספיים

מגדל חברה לביטוח בע"מ – נתונים על בסיס התקינה הישנה (IFRS 4) (במיליוני ש"ח)

	2024	2023	2022
סך הכנסות	33,423	28,230	6,232
שכר עבודה ונלוות (באור 32)	1,304	1,251	1,107
מיסים על הכנסה (במונחי רווח לתקופה)	367	259	350
רווח נקי לתקופה	567	567	727
רווח כולל (לאחר מס)	955	531	(494)
סך נכסים במאזן	218,896	204,262	196,270

מגדל אחזקות ביטוח ופיננסים בע"מ – נתונים על בסיס התקינה הישנה (IFRS 4) (במיליוני ש"ח)

	2024	2023	2022
סך הכנסות	33,728	28,480	6,478
שכר עבודה ונלוות (באור 32)	1,387	1,333	1,181
מיסים על הכנסה (במונחי רווח לתקופה)	399	277	370
רווח נקי לתקופה	610	589	752
רווח כולל (לאחר מס)	1,002	553	(468)
סך נכסים במאזן	219,637	204,860	196,897

מידע נוסף על אודות התוצאות העסקיות של מגדל לשנים 2023 ו–2024 ניתן למצוא בדוחות התקופתיים של מגדל ביטוח ומגדל אחזקות שפורסמו באתרי האינטרנט של החברות.

המצפן האסטרטגי שלנו

הקבוצה פועלת החל משנת 2023 בהתאם לתכנית אסטרטגית, שנבנתה יחד עם חברת יעוץ בינלאומית מובילה, ואושרה בדירקטוריונים של החברה ושל מגדל ביטוח.
התכנית האסטרטגית מתמקדת בשלוש אבני יסוד מרכזיות: חיזוק פעילות הליבה וחתירה לצמיחה רווחית לאורך זמן; הגברת האפקטיביות והקטנת עלויות; וכן מיקוד הפעילות העסקית בלקוחות בהתחשב במציאות העסקית המשתנה.
הנהלת הקבוצה ממשיכה ביישום התכנית ובמעקב אחר העמידה ביעדיה באופן הדוק ורציף.

יצוין כי על רקע המעבר לתקן דיווח כספי בינלאומי 17 בדבר חוזי ביטוח (IFRS17), בוצעו ההתאמות הנדרשות ביעדי התכנית האסטרטגית, כך שנכון למועד פרסום הדוח, היעדים האסטרטגיים הכמותיים המעודכנים של הקבוצה הינם כדלקמן:

תרגום היעדים הפיננסיים לשנת 2027 לתקן IFRS17

תשואה על ההון (%)	
13% מותאם	12% מקורי

רווח כולל אחרי מס (מיליארד ₪)	
1.3 מותאם	1 מקורי

רווח מפעילות ליבה[4] (מיליארד ₪)
2.2 מותאם

רווח חיתומי[5] (מיליארד ₪)
0.95 מקורי

[4] כהגדרתו בסעיף 3.1.1(א) ו–(ב) הנכלל בדוח הדירקטוריון של מגדל ביטוח ליום 30 ביוני 2025.
[5] כהגדרתו בסעיף 3.1(א) הנכלל בדוח הדירקטוריון של מגדל ביטוח ליום 31 בדצמבר 2024.

כוכב הצפון שלנו:
אחריות תאגידית כמסלול ניהולי מחייב

מגדל רואה בעקרונות ESG חלק בלתי נפרד מהאסטרטגיה הניהולית של הקבוצה, ודואגת להטמיע אותם בכל תחומי פעילותה. הדבר נכון במיוחד בעולמות ניהול הסיכונים וההתנהלות האחראית בתוך הארגון ומחוצה לו, בפרט ביחס להשקעת כספי החוסכים. כל שרשרת הארגון מייחסת חשיבות להיבטי ESG בקבלת החלטות, החל בדירקטוריון והנהלת החברה וכלה באחרון העובדים.
מינוי מנהלת אחריות חברתית ואנליסט קיימות בחטיבת השקעות הם דוגמה נוספת לאופן שבו היבטים אלה משולבים בפעילות החברה.

מגדלור של מצוינות

מגדל היא שותפה פעילה ביוזמות המקדמות נושאי ESG, והיא חברה בארגונים המקדמים את הנושא. לאורך שנים זכתה החברה להכרה ולהוקרה על פועלה מצד גופים שונים, להלן העיקריים שבהם:

ארגון גג המקדם נושאים של אחריות תאגידית ומדרג מדי שנה ביצועי חברות בהיבטים אלה

דירוג מעלה – פלטינה פלוס
דירוג מעלה ESG – AA

לשכת סוכני ביטוח בישראל

סקרי שביעות רצון במסגרת הכינוס השנתי

בתחום האלמנטרי, מבין כל חברות הביטוח בישראל:
מקום ראשון באיכות השירות של החברה באופן כללי בביטוח אלמנטרי
מקום ראשון בהוגנות בקבלת החלטות בנושא תביעות.
מקום ראשון במהירות הטיפול בתביעות.
בתחום הפנסיוני, מבין כל חברות הביטוח בישראל:
מקום שני בזמינות עובדי החברה ומנהליה עבור הסוכנים
מקום שני בהוגנות החברה כלפי הסוכנים

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

מדד השירות של חברות הביטוח, שנועד לחזק את השקיפות בפני ציבור החוסכים והמבוטחים ולהגביר את התחרות בתחומי השירות

מקום ראשון מקום ראשון– סיעוד פרט
מקום ראשון– חיים ללא חיסכון
מקום ראשון– חיים משולב חיסכון

עדיף

תחרות נבחרי השנה

תואר מוצר השנה (2023) בביטוח – ביטוח מחלות קשות עם שירות מגדל קאר.
תואר מוצר השנה (2024) בחא"ט (חיסכון ארוך טווח) – "משלים לפנסיה".
בראבו לפוליסת מחלות קשות עם שירות מגדל קאר (2024).
בראבו לשירות וחווית לקוח – שירות בריאות (2024).

BOLD AWARDS

מסגרת המוקירה את האנשים, החברות והפרויקטים החדשניים ביותר בעולם, התורמים תרומה משמעותית לכלכלה הדיגיטלית ולחברה.

זכייה כפולה עבור הפלטפורמה MigdalCONNECT בקטגוריית Future FinTech–1 of Work

דו"ח ESG
המצפן
האסטרטגי שלנו

בחירת הנושאים המהותיים לדיווח

תהליך זיהוי הנושאים המהותיים נערך לראשונה במגדל בשנת 2021, בהתאם למתודולוגיה של תקן הדיווח הבין לאומי GRI:SRS. לקראת הדוח לשנים 2023–2024, ביצעה מגדל רענון לנושאים המהותיים, בהתבסס על **סקירה ענפית**. במסגרת כך, נסקרו חברות בעלות מאפיינים דומים, בהן חברות ציבוריות וממשלתיות וכן חברות מובילות במגזר הביטוח העולמי. נוסף על כך, נבחנו שלושה גופי אנליזה הסוקרים ביצועי ESG של חברות, כמו גם תקני דיווח מקובלים בעולם (GRI, SASB, SDGs).
לאחר לאחר שקלול התוצאות אושרו הנושאים על ידי ההנהלה. התוצאות מוצגות בתרשים שלהלן:

ממשל

אתיקה ומניעת שוחד ושחיתות

ניהול סיכונים והמשכיות עסקית

סייבר, אבטחת מידע ופרטיות לקוח

חברה

הון אנושי – משאב מוביל

שירות ומכירה הוגנים
נגישות למוצרים ושירותים

סביבה

השקעות אחראיות

סיכוני אקלים

הנושאים הנבחרים וגבולות השפעתם

נושא	ותקני דיווח GRI אינדיקטור נוספים רלוונטיים	פירוט	השפעות עיקריות
1. השקעות אחראיות	FS6, FS7, FS8: Product Profile (Sector Supplement)	השקעות אחראיות (RI – Responsible investments) הן כלי נפוץ בקרב גופי השקעות בעולם ובישראל, הנותן העדפה לגופים שמתחשבים ברווחה חברתית ובאחריות סביבתית, מעבר לשיקולי הרווח הכלכלי. בכך, נמדדת מידת החשיבות שהגופים המשקיעים מייחסים ל–ESG במדיניות ההשקעות שלהם, כמו גם ביכולת שלהם להשפיע על גופים עסקיים נוספים.	מחוץ לארגון
2. סיכוני אקלים	GRI 201–2	ניהול והיערכות להשפעות של שינויי האקלים על פעילות החברה. הבנת הסיכונים הפיזיים וסיכוני המעבר לכלכלה דלת פחמן, הן באופן ישיר לחברה, והן באופן עקיף (בתיק הביטוח, ההשקעות והאשראי).	מחוץ ובתוך הארגון
3. הון אנושי – משאב מוביל	TCFD: Governance, Strategy, Risk management, Metrics & targets	הנכס החשוב ביותר לכל חברה, ולכן טיפוחו מהווה ערך בסיסי בניהול אחראי. מכאן שחברות נמדדות בהקפדה שלהן על העסקה הוגנת, כמו גם ביכולתן לפתח את כישורי העובדים ולספק להם הזדמנויות קידום והתפתחות אישית.	בתוך הארגון
4. שירות ומכירה הוגנים	ISSB S2	הנכונות של החברה להיות הוגנת, שירותית ושקופה מול לקוחותיה.	מחוץ לארגון
5. נגישות למוצרים ושירותים	GRI 401: Employment	נגישות פיזית ודיגיטלית למוצרים ולשירותי הביטוח שמציעה החברה, וזאת בין היתר על ידי קידום איכות וחדשנות, כך שהם יהיו זמינים לקהל הרחב, כולל אנשים עם מוגבלויות או אוכלוסיות מיוחדות.	מחוץ ובתוך הארגון
6. אתיקה ומניעת שוחד ושחיתות	GRI 404: Training and Education	הקפדה על סטנדרטים אתיים בכל היבטי פעילות החברה, תוך מניעת התנהלות לא חוקית או לא מוסרית. ההקפדה כוללת מדיניות ברורה למניעת שוחד ושחיתות, הכשרות לעובדים בתחום, וקביעת מנגנונים לדיווח על עבירות אתיות או התנהלות בלתי הולמת.	מחוץ ובתוך הארגון
7. ניהול סיכונים והמשכיות עסקית	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	ניהול החברה בגישה מבוססת–סיכון, תוך ניהול סיכונים אקטיבי של החברה את סיכוניה השונים, לרבות קביעת מדיניות ובעלי תפקידים לניטור, זיהוי, הערכה וטיפול מתמשך בסיכונים.	בתוך הארגון
8. סייבר, אבטחת מידע ופרטיות לקוח	GRI 402: Labor/ Management Relations	הגנה על המידע האישי של הלקוחות והקפדה על אבטחת מידע ברמה גבוהה. זיהוי סיכונים והטמעת תהליכים לניהול האבטחה הדיגיטלית ומניעת דליפות מידע	בתוך הארגון

שותפים לדרך – מחזיקי העניין שלנו

מגדל נמצאת ביחסים הדוקים עם מגוון רחב של מחזיקי עניין: משקיעים במניות הקבוצה, עובדי החברה, לקוחות, ספקים, סוכנים, משווקים, רגולטורים ורשויות והקהילה.
הדיאלוג בין החברה למחזיקי העניין נמצא בהתפתחות מתמדת, והוא בנוי על שקיפות ופתיחות בין הצדדים.
שיח זה מאפשר לחברה להגיע להבנה מקיפה של הצרכים והרצונות של מחזיקי העניין, והוא מהווה מרכיב הכרחי לביסוס מעמדה של החברה ולהתפתחותה, כמו גם "רישיונה החברתי" לפעול (LTO – License to Operate).

מגדל דואגת לחשוף בפני גופים מוסדיים, בתי השקעות, קרנות גידור, אנליסטים ומשקיעים את פעילותה באמצעות אתר החברה, וכן באספות כלליות, בדו"חות הכספיים ובמצגות משקיעים אחת לרבעון.

לעיתים הדבר נעשה אף במפגשי משקיעים קבוצתיים, שבמסגרתם מוצגת פעילות החברה ומתאפשר מענה על שאלות על ידי מנכ"ל מגדל ומנהלת תחום המותג והמוניטין התאגידי. כמו כן, ספקיה של מגדל משתפים אותה בידע המקצועי שלהם.

לאורך דו"ח זה ניתן למצוא ביטוי לדיאלוג התמידי המתקיים עם מחזיקי העניין.

יעדי פיתוח בר-קיימה (SDGs)

לנוכח שורת האתגרים העולמיים שמולם ניצבת האנושות, האו"ם פירסם בשנת 2015 את המסמך "סדר היום 2030 לפיתוח בר-קיימה", הכולל 17 יעדים לפיתוח בר-קיימה (Sustainable Development Goals – SDGs).

ישראל, יחד עם המדינות החברות באו"ם, אימצו את היעדים ותת-המטרות שבמסמך, העוסקים בנושאים חברתיים, כלכליים וסביבתיים.
כאחת מחברות הביטוח הגדולות בישראל, לפעילות של מגדל השפעה נרחבת על שיפור המציאות בה אנו חיים, כמו גם על יכולתה של ישראל לעמוד ביעדים הללו ברמה הלאומית. בהמשך דו"ח זה מפורטת פעילות החברה המשתקפת ביעדי ה-SDGs.

יעד האו"ם	תת-מטרות של האו"ם, המהותיות לפעילות מגדל פעילות מגדל להשגת המטרות	פעילות מגדל להשגת מטרות אלה
4 QUALITY EDUCATION	4.5 מניעה של כל אפליה בחינוך עד 2030, מיגור פערים בחינוך בין המינים והבטחת גישה שווה לכל רמות החינוך וההכשרה המקצועית לקבוצות אוכלוסייה פגיעות, כולל אנשים עם מוגבלויות, עמים ילידיים ונוער בסיכון	מגדל פועלת לקידום ניעות חברתית באמצעות הענקת מלגות לסטודנטים במוסדות להשכלה גבוהה, ובפרט במסגרת "צועדים ביחד" – תוכנית מלגות לסטודנטים בני הקהילה האתיופית. תחום זה זוכה ל-12% מתקציב ההשקעה בקהילה של מגדל.
5 GENDER EQUALITY	4.5 הבטחת השתתפות מלאה ואפקטיבית של נשים בהנהגת החברה ושוויון הזדמנויות בכל רמות קבלת ההחלטות בחיים הפוליטיים, הכלכליים והציבוריים	במגדל יש ייצוג נשי ניכר: 75% מעובדי החברה הן נשים, כמו גם 38% מחברי הדירקטוריון ו-64% מדרגי הניהול, כשנשים גם מהוות 40% מחברי ההנהלה הבכירה.

יעדי פיתוח בר-קיימה (SDGs)

יעד האו"ם	תת-מטרות של האו"ם, המהותיות לפעילות מגדל פעילות מגדל להשגת המטרות	פעילות מגדל להשגת מטרות אלה
	7.2 הגדלה משמעותית של חלקה של האנרגיה מתחדשת בתמהיל האנרגיה העולמי עד 2030	בשנת 2024 המשיכה מגדל להגדיל את השקעותיה הלא סחירות באנרגיה ירוקה ובתשתיות, ואלה הסתכמו בכ-401 מיליון ₪.
	הגעה לתעסוקה שווה ותנאי עבודה ראויים לנשים וגברים, צעירים ואנשים עם מוגבלות עד 2030 – לרבות הבטחת שכר שווה עבור מלאכה בעלת ערך זהה	מגדל פועלת להעסקת אוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה, ו-16% מכוח העבודה במגדל מקורו בקבוצות מיעוטים בחברה.
	13.3 העלאת המודעות ליכולתם של אנשים ומוסדות לצמצם את שינויי האקלים, באמצעות גישות ההסתגלות (Adaptation), מיתון ההשפעה (Mitigation) והאזהרה המוקדמת	מגדל היא החברה הראשונה בישראל שאימצה מדיניות ESG לניהול כלל תיק ההשקעות שלה. החברה קבעה יעד של 10 מיליארד ₪ לביצוע השקעות Net Positive שיתפרסו על פני השנים 2023 – 2030.

מגדלור
של קיימות
מאירים את
הדרך לעולם
ירוק ובר-קיימה

מאירים את הדרך לעולם ירוק ובר-קיימה

סביבה וקיימות הם שניים מהנושאים המהותיים ביותר עבור מגדל, בהיותה חברה פיננסית המנהלת מיליארדים מכספי הציבור – מעמד המעניק לה השפעה מתמשכת ולא מבוטלת על איכות החיים של תושבי ישראל. שורה של אתגרים אקולוגיים עולמיים ומקומיים – ובראשם משבר האקלים, המתבטא בהתרבותם של אירועי קיצון אקלימיים – מהווים סיכון משמעותי, שעל מגדל להיערך אליו. זאת גם הזדמנות עבור מגדל לנצל את השפעתה על המערכת הסובבת אותה ולהוביל שינוי משמעותי.

מגדל מבקשת לקדם את תחומי הסביבה והקיימות בענף הביטוח בישראל באמצעות אימוץ של תפיסת אחריות כוללת כלפי הסביבה. התנהלותה של מגדל כתאגיד בתחומים אלה באה לידי ביטוי בשלושה מישורים מרכזיים:

- **מישור ההשקעות:** הטמעת היבטי ESG בקבלת החלטות.
- **מישור ניהול הסיכונים:** היערכות לשינויים סביבתיים ואקלימיים, והסיכונים הפיננסיים הנלווים להם.
- **מישור פנים-ארגוני:** התנהלות אחראית לצמצום הפגיעה בסביבה.

משקיעים באחריות מכוונים לעתיד ירוק יותר

במהלך השנים 2023 ו-2024, מגדל המשיכה להטמיע את מדיניות ההשקעות האחראיות שלה (ESG) כחלק מהאסטרטגיה הארגונית שלה, במטרה ליצור ערך ארוך טווח לכל מחזיקי העניין.

מדיניות ESG לניהול השקעות:
בשלהי 2020, מגדל הייתה החברה הראשונה בישראל שאימצה מדיניות ESG לניהול ההשקעות, מדיניות המעודכנת באופן שנתי.

עם הטמעת מדיניות השקעות ESG[6] בשנת 2021, מגדל יישרה קו עם גופי ההשקעה המתקדמים והגדולים בעולם. אנו מאמינים כי לא רק שאין סתירה בין אחריות חברתית לתשואה וביצועים – קיים מתאם חיובי ביניהם. בתחילת שנת 2023, כמו גם שנת 2024, עדכנה מגדל את מדיניות השקעות ESG באתר החברה.

היכולת להוביל שינוי ממשי במציאות שבה אנו חיים טמון בכוח ההשפעה של מגדל כגוף פיננסי מוביל במשק הישראלי. הבנה זו הובילה את החברה לאמץ גישת ESG בהגדרת יעדיה ובבחינת ביצועיה בכל תחומי פעילותה. הגישה מבוססת על שלושה צירים עיקריים של סביבה (Environment) חברה (Social) וממשל תאגידי (Governance), אשר מאפשרת למדוד את השפעת החברה על מחזיקי העניין – בראש ובראשונה על הגופים המושקעים, אבל גם על עובדים, לקוחות, ספקים, משקיעים ועוד – ולהשתפר לאורך זמן, בסינרגיה עם המדיניות הניהולית של הארגון.

הדירקטוריונים של הגופים המוסדיים בקבוצת מגדל בחרו לאמץ מדיניות השקעה אחראית בתחומי ESG לניהול כלל תיק ההשקעות. בהתאם לכך, שיקולי ESG הוטמעו כחלק אינטגרלי בקבלת ההחלטות, והם מתבטאים גם בהנפקת מוצרים לציבור המשקיעים וגם במישור הפנים-ארגוני.

בפועל, מדיניות זו באה לידי ביטוי בשלושה מישורים מרכזיים: השקעה בגופים בעלי פוטנציאל להשפעה סביבתית חיובית, חשיפת ציבור המשקיעים לאפיקי השקעה שאימצו בעצמם מדיניות ESG, וקיום הדרכות וצוותי חשיבה רוחביים לצורך הובלת מהלכי ESG ארוכי טווח בארגון.

[6] להרחבה על מדיניות השקעות אחראית באתר מגדל

מגדל לסביבה

באתר האינטרנט של מגדל ניתן למצוא את אסטרטגיית ה-ESG של החברה וגם באתר מגדל שוקי הון (חברה אחות של החברה) קיים חלק ייעודי המוקדש לנושא, ובו ניתן לקבל מידע רחב וסקירות מקצועיות על השקעות ESG בארץ ובעולם.

מגדל מחויבת להמשיך את פעילותה על פי תחומי הקיימות ועקרונות ESG המתפתחים בעולם, לשקפם בניהול ההשקעות ולעדכן את האסטרטגיה בהתאם לשינויים הסביבתיים והרגולטוריים.

הליכי קבלת ההחלטות בהשקעות ESG

קבלת ההחלטות בהשקעותיה של מגדל נעשית בהתאם לאפיקי ההשקעה:

- **בצד הלא סחיר** – ההחלטות מתקבלות עבור כל עסקה באופן פרטני על בסיס שאלוני ESG ייעודיים המופנים לחברות.
- **בצד הסחיר בישראל** – ההחלטות מתקבלות על בסיס היכרות ושיח עם החברות. נוסף על כך, מגדל מתבססת על שירותיהן של חברות ייעוץ שמפיקות ניתוחי ממשל תאגידי והערכת ESG על בסיס נתונים פומביים של החברות.
- **בצד הסחיר בחו"ל** – ההחלטות מתקבלות על סמך דירוגי ESG בינלאומיים, לצד שמירה על שיקול דעת.

הליך קבלת החלטת ההשקעות במגדל מבוצע בהתאם למדרג הסמכויות הפנימי של החברה. השקעה שלה דירוג ESG נמוך דורשת אישור מיוחד. פעמים רבות, בשל השלב ההתחלתי בו נמצא תחום ה-ESG בישראל, אלו יהיו חברות להן ציונים נמוכים בשל מחסור בדיווחים ובניהול התחום. במקרים אלו, פונה מגדל לחברות לפעול לשיפור איכות הניהול והדיווח בנושא זה.

המשקל לדירוג ה-ESG בקבלת החלטת ההשקעה הסופית יקבע לפי מידת הרלוונטיות ובהשוואה לחלופות ההשקעה הזמינות.

בקרות העמידה במגבלות הציון מתבצעות באופן שוטף. לפחות אחת לרבעון מתקיים דיון בפורום ESG ובוועדת השקעות על אירועי ESG חריגים. פורום ה-ESG דן בסוגיות ועוקב אחר משימות החטיבה בתחום ה-ESG, והוא אחראי למיפוי והצגת תמונת מצב של תיק ההשקעות בהיבטים אלו. במסגרת הפורום יושבים חברי הנהלת החטיבה ונציגי מחלקות ניהול סיכונים, בקרה והמחלקה המשפטית. בנוסף, לעובדי מגדל מבוצעת הדרכה שנתית בנושא.

ניהול אקוויטי, אשראי ותשתיות

מגדל הטמיעה שיקולי ESG בכל תהליך חדש של בחינת השקעות, מתן אשראי ומימון פרויקטים – וכן בבחינה של כל התקשרות בעבר. החברה בחנה את ההשפעה על איכות הסביבה של לקוחותיה הפוטנציאליים ודרשה הצהרות ועדכונים בנושא. החברה נמנעת ממגזרים מזיקים – למשל חברות שלא עומדות בתנאי ממשל תאגידי תקין ושקיפות.

מובילים את הדרך למציאות אנרגטית ירוקה יותר

מגדל רואה בהשקעות חדשות את ההשפעה המשמעותי ביותר, ומגדילה את השקעות "Net Positive", קרי כאלה שאינן רק נמנעות מפגיעה בסביבה או בחברה – אלא אף תורמות להן בצורה ברורה, ולצד זאת גם עומדות בסטנדרטים הרגילים של תשואה מותאמת סיכון. בין השקעות אלו נכללות השקעות החברות המייצרות אנרגיה מתחדשת או נקייה, חברות המפתחות טכנולוגיות לצמצום פליטות ועוד.
בשנים 2023 ו-2024 השקיעה מגדל סכום כולל של כ-2.2 מיליארד ש"ח בהשקעות מסוג "Net Positive", מתוך כלל תיק ההשקעות שלה. **מגדל שואפת להשקיע סכום של 10 מיליארד שקל עד 2030 בהשקעות "Net Positive".**

אחד התחומים הבולטים בהשקעות מסוג זה, שמגדל מעורבת בו באופן אקטיבי, הוא מעבר לשימוש באנרגיות מתחדשות במקום במקורות אנרגיה פוסיליים מזהמים. בשנים 2023 ו-2024 השקיעה מגדל סך של 401 מיליון ₪ בחברות אנרגיה מתחדשת. בכך, מגדל מביעה אמון בפוטנציאל של אנרגיות מתחדשות לעצב מחדש את שוק האנרגיה העולמי.

כ-2.2B₪
שווי השקעות NET POSITIVE
לסוף 2024

מגדל לסביבה

צמצום ההשקעה במקורות אנרגיה פוסיליים

לצד העדפה של השקעה בגופים המקדמים אנרגיה מתחדשת, מגדל תחתור לסיים את תהליך הסטת ההשקעות מחברות הפקה וייצור דלקים פוסיליים עד לסוף שנת 2045 באופן הדרגתי ובמסגרת מדיניות ESG בהתחשב בהתפתחויות עתידיות בשוק האנרגיה. זאת, במטרה לצמצם את הסיכונים הפיננסיים הכרוכים בהשקעות אלה לנוכח השינויים במשק האנרגיה העולמי, ולעודד גופים מושקעים לעבור לשימוש במקורות אנרגיה נקיים.

יעדים

- השלמת תהליך הסטת ההשקעות עד 2045 (להוציא המשך החזקות בחברות עם פעילות פוסילית היסטורית מינורית, ששינו פניהן כליל בשנים האחרונות לתחומי האנרגיה המתחדשת).
- השקעות בהיקף של 10 מיליארד ₪ לפי קריטריוני ESG, לרבות קליימט-טק ואנרגיה ירוקה.

חשיפת משקיעים לאפיקי השקעות ESG באמצעות מגדל שוקי הון

מגדל שוקי הון הייתה החברה הראשונה בישראל שהנפיקה קרנות סל המאפשרות לציבור להשקיע במדדי ESG בישראל ובארה"ב, והיא אחת מהחברות הראשונות ליישם מודל ESG הן בתוך הארגון והן בהנפקת מוצרים לשימוש הציבור הרחב. כדי ליישם זאת בהצלחה, ביצעה חגדל שוקי הון שורה של מהלכים פנים-ארגוניים:

- ב-2020 מונה מנהל מקצועי לתחום ה-ESG.
- במחלקת המחקר של מגדל שוקי הון פותח מודל דירוג פנימי לחברות המסוקרות, המאפשר שילוב של שיקולי ESG בהשקעות, לצד פרמטרים כלכליים מסורתיים.
- פיתוח מגוון רחב של קרנות נאמנות אקטיביות ומחקות המאפשרות לציבור הרחב ולמנהלי ההשקעות המוסדיים להשקיע במוצרי ESG, תוך מיקוד בתחום הסביבה.
- חברת ניהול התיקים הנפיקה תיק השקעות ESG ייעודי המאפשר ללקוחות לבצע התאמה אישית להשקעותיהם בתחום.
- מגדל שוקי הון, באמצעות החברה הבת מגדל ניהול תיקי השקעות, מציעה ניהול תיקי השקעות במסלול ESG ייעודי. המסלול כולל החלטות ההשקעה המבוססות על מודל דירוג ESG פנימי של מחלקת המחקר של החברה, וכן על ציוני ESG מטעם חברות דירוג מובילות בארץ ובעולם. התיק מותאם אישית ללקוח (פרטי או תאגיד) ומאפשר לו ליהנות מהידע הרב שנצבר בתחומי ההשקעות האחראיות.

למגדל שוקי הון >>

דיאלוג כזרקור לקידום השקעות אחראיות

נציגי חטיבת ההשקעות משתתפים בכנסים ובימי עיון ופגישות בתחום ההשקעות האחראיות. פעולות אלו נועדו להעשיר את ידע עובדי חטיבת ההשקעות לגבי התפתחויות בתחום ההשקעות האחראיות, כולל הבהרת עמדות של מחזיקי עניין שונים כגון הרגולטורים, הציבור הרחב, תאגידים עסקיים וגופים ללא מטרות רווח. בנוסף, מגדל מנהלת דיאלוג שוטף עם הנהלות חברות מקומיות כולל ביחס לסוגיות הקשורות להשקעות אחראיות.

סיכוני אקלים מתפתחים

סיכונים מתפתחים מתאפיינים בהיעדר מידע כמותי היסטורי מספק לאמידתם, ובפוטנציאל השתנות גבוה – דבר המחייב מיסוד תהליכים להתאמת הכלים לניהולם ומדידתם.

סיכוני אקלים מתפתחים הינם סיכונים הנוצרים מהתגברות עוצמת ותדירות אירועי מזג אויר כתוצאה מהתחממות כדור הארץ ושינויי האקלים. סיכוני אקלים כוללים **סיכונים פיזיים אקוטיים** כגון שיטפונות, שריפות וכו'; **סיכונים פיזיים כרוניים** כגון המסת קרחונים, עליית מפלס פני הים וכו'; וסיכוני מעבר הנובעים מקידום מהלכים להפחתת השפעת ההתחממות הגלובאלית:

- **סיכונים רגולטוריים ומשפטיים** – רגולציות קיימות וחדשות שיכוונו לטפל בשינויי האקלים – דוגמת מס פחמן, חובות דיווח ותביעות משפטיות (בשל מגוון עילות) והגבלות על הרישיונות של חברות וארגונים.
- **סיכון טכנולוגי** – נובע מטכנולוגיות חדשות שייווצרו במטרה לתמוך במעבר לכלכלה דלת פחמן. הסיכון יכול לכלול החלפת מוצרים ושירותים קיימים במוצרים ושירותים בעלי אפשרויות פליטה פחותות.
- **סיכון שוק, הנובע משינויים ומתנודתיות בהיצע ובביקוש** – נובע משינוי בהתנהגות הצרכנים או המשקיעים, מאי־ודאות בקריאת השווקים ומעלייה בעלויות החומרים.
- **סיכון המוניטין** – נובע מפגיעה בערך המותג ומאיבוד צרכנים בשל שינוי הרגש הציבורי בנוגע לשינויי אקלים. כל אלה יכולים לנבוע משינוי בהעדפות הצרכנים, מסטיגמטיזציה של מגזר מסוים ומדאגה גוברת של כל בעלי העניין בחברה מסוימת.

חשוב לציין כי לא מדובר בסיכונים לטווח הרחוק; דוח הסיכונים של פורום הכלכלה העולמי לשנת 2025 מציב את סיכוני האקלים בראש דירוג הסיכונים העסקיים לעשור הקרוב. בשל כך, מעמיקה מגדל את ההיכרות ואת דרכי ניהול הנושא בחברה.

ניהול סיכוני האקלים המתפתחים במגדל

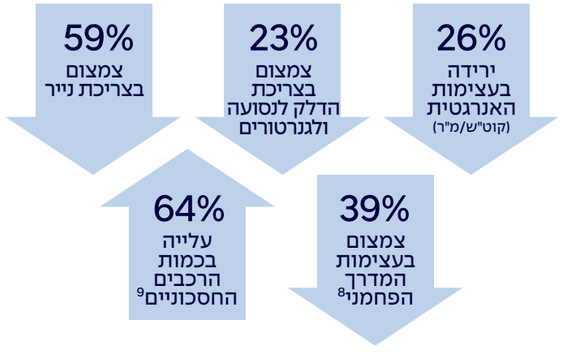
מגדל עלולה להיפגע משינויי אקלים וממפגעי טבע הקשורים אליה באופן ישיר מפגיעה במתקניה ובנכסיה, ובאופן עקיף במסגרת סיכוני אשראי של לווה או ירידה בערך בטחונות החשופות לסיכון אקלים וסביבה. כמו כן, הקבוצה יכולה להיפגע באופן עקיף לסיכון אקלים במסגרת סיכון ביטוחי ובמסגרת סיכון אשראי, באם תחול הרעה במצבו הפיננסי של לווה או מבטח משנה עקב הצורך לבצע השקעות שמקורן בהוראות רגולטוריות אקלימיות וסביבתיות.

כמו כן, עשוי להיות לקבוצה סיכון מוניטין בו ייוחס לקבוצה קשר לגורם מפגע אקלימי, אם כיוצרת המפגע ואם באופן עקיף כממנת המפגע. מנגד יצוין כי סיכון זה עשוי ליצור הזדמנויות עסקיות חדשות מצרכים שיתגלו וזאת בשים לב לעלייה במודעות ובחשיבות ניהול הסיכונים הסביבה והאקלים כמפורט לעיל. יצוין, כי האמור לעיל אינו מהווה רשימה סגורה וממצה של כלל אירועי הסיכון אליהם חשופה הקבוצה (במישרין או בעקיפין).

החברה מתייחסת לאופן ניהול סיכוני הסביבה והאקלים העיקריים במסגרת מדיניות ניהול הסיכונים והדיווחים השונים הנידונים בהנהלה ובדירקטוריון, וכן מעדכנת את אופן ניהול הסיכונים האמורים בהתאם לצורך, לרבות קניית הגנות כנגד סיכוני קטסטרופות. כמו כן, מגדל ביטוח החלה בפיתוח ויישום מדיניות לניהול סיכוני אקלים מתפתחים, לרבות מעקב אחר התפתחויות רגולטוריות, טכנולוגיות וחברתיות בתחום.

צמצום השפעות סביבתיות

ב–2024 רשמה מגדל שיפור במדדים סביבתיים בהשוואה לשנת הבסיס 2019[7]:



מגדל מובילה את המגמה הירוקה בענף הביטוח בישראל מתוך מחויבות עמוקה לאחריות סביבתית ולקידום מעבר לכלכלה דלת פחמן. כחלק ממדיניות ה–ESG שלה, מגדל מפחיתה בהדרגה את השקעותיה בדלקים פוסיליים, תוך העדפת השקעות באנרגיה מתחדשת.

מחויבותה של מגדל לאחריות סביבתית באה לידי ביטוי לא רק בהשקעות, אלא גם בשינויים ארגוניים, הכוללים הטמעת דפוסי עבודה ברי–קיימה ויוזמות לצמצום ההשפעה הסביבתית של פעילות החברה. במסגרת מאמצים אלו, מגדל פועלת להגדלת השימוש בחשמל ירוק, הן בנכסים בהם היא משתמשת והן בחלק מנכסי פורטפוליו הנדל"ן המניב של הקבוצה. הקבוצה התקינה פאנלים סולאריים על גגות קמפוס החברה בפתח תקווה ותמשיך לייעל את צריכת האנרגיה שלה. צריכת האנרגיה המתחדשת[10] של הקבוצה גדלה באופן משמעותי מ–11,080 קוט"ש בשנת 2022 ל–166,495 קוט"ש בשנת 2024.

מגדל חתמה על עסקה אסטרטגית עם דוראל, במסגרתה תרכוש חשמל ירוק למשך עשר שנים בהיקף כספי של 220 מיליון ₪. במסגרת ההסכם, תשייך דוראל חלק ממוני החשמל של מגדל למתקני ייצור פוטו–וולטאיים שבבעלותה, בהתאם לכללי אסדרת השוק. ליתרת מוני החשמל של מגדל יסופק חשמל ממקורות נוספים, כחלק מפעילותה כמספק חשמל וירטואלי.

העסקה כוללת את נכסי השימוש העצמי של קבוצת מגדל וכן ארבעה נכסים מתוך פורטפוליו הנדל"ן המניב של הקבוצה, הכולל כ–60 נכסים בשווי מוערך של כ–14 מיליארד ש"ח (וכ–18 מיליארד ש"ח כולל נדל"ן להשקעה). באמצעות צעדים אלו, מגדל מחזקת את מחויבותה לסביבה, תומכת במעבר לכלכלה מקיימת, ומשמשת מודל לאחריות סביבתית בענף הביטוח.

[7] בפרק זה, בכל מקום בו מופיע הביטוי "שנת הבסיס", הכוונה הינה לשנה בה החלה מגדל לבחון את המדד הסביבתי הנדון. במדדים סביבתיים שונים ייתכנו שנות בסיס שונות, בהתאם לשנה בה מגדל החלה לעקוב אחר אותו מדד.
[8] הצמצום בעצימות הפליטות נמדד בהתחשב במדרך הפחמני על פי גישת שוק (Market Based) ביחס לשנת הבסיס 2019.
[9] רכבים חסכוניים כוללים רכבים היברידיים, רכבי פלאג–אין ורכבים חשמליים. הצמצום נמדד ביחס לשנת הבסיס 2020.
[10] צריכת האנרגיה המתחדשת מפאנלים סולאריים היא בבעלות מגדל אחוזקות שאינה מספקת חשמל לשאר קבוצת מגדל.

צמצום השפעות סביבתיות

התייעלות אנרגטית וצמצום צריכה

תמהיל השימוש בחשמל ממקורות שונים השתנה בשנים 2023–2024 וצפוי להמשיך להוביל להתייעלות אנרגטית. המעבר ליצרני חשמל פרטיים במקום הסתמכות מלאה על רשת החשמל המרכזית תאפשר שימוש חסכוני ויעיל יותר באנרגיה.

מגמת הירידה בצריכת החשמל של מגדל נמשכת, עם הפחתה של כ–30% בסוף שנת 24', בהשוואה לשנת הבסיס 2019. היקף הצריכה ממקורות מתחדשים צפוי להמשיך ולגדול בשנים הקרובות, כחלק ממחויבותה של החברה לצמצום טביעת הרגל הפחמנית שלה.

בהמשך למאמצי ההתייעלות האנרגטית, מגדל השלימה את המעבר לתאורה חסכונית מסוג LED ו–5T במשרדים ובחניונים, וכן הטמיעה מערכות בקרת מבנה מתקדמות, המאפשרות שליטה חכמה על מערכות החשמל וצמצום הצריכה האנרגטית.

מגדל מקדמת פתרונות תחבורה מקיימים לעובדיה, הכוללים מערך שאטלים מאזורים מרכזיים, מתקני חניה ומקלחות ייעודיות למשתמשי תחבורה לא ממונעת, וכן אפליקציה לניהול נסיעות משותפות.

השימוש בדלק לצורכי נסועה הסתכם ב–879,488 ליטר בשנת 2024, ירידה של 23% לעומת 2019. בין השנים 2022 ל–2023 ירדה צריכת הדלק ב–2%, אך באופן כללי נשמרת יציבות בצריכת הדלק של החברה בשנים האחרונות ללא שינויים משמעותיים.

כחלק מהמאמץ לצמצום פליטות, צי הרכב של מגדל עבר בהדרגה לרכבים חסכוניים – היברידיים, פלאג–אין וחשמליים. נכון לשנת 2024, רכבים חסכוניים מהווים 66% מצי הרכב, לעומת 40% בלבד בשנת הבסיס 2020.

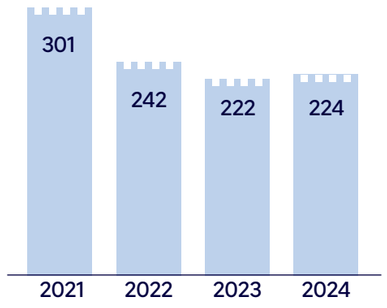
צמצום טביעת רגל פחמנית

מגדל פועלת להפחתת פליטות גזי חממה ולצמצום טביעת הרגל הפחמנית שלה. החברה מודדת ומנהלת את פליטותיה בהתאם לסטנדרטים של GHG Protocol, בחלוקה לשלושת מכלולים:

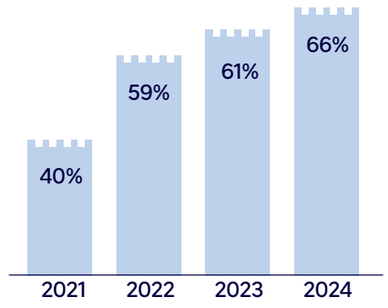
- **פליטות ישירות (מכלול 1):** פליטות הנובעות מפעילות ישירה של החברה, כולל צריכת דלק בצי הרכב שלה, שימוש בגנרטורים ופלטות ממערכות מיזוג האוויר.
- **פליטות עקיפות מאנרגיה נרכשת (מכלול 2):** פליטות הנובעות מצריכת החשמל של החברה במשרדיה ובנכסיה.
- **פליטות עקיפות הנובעות משרשרת הערך של החברה (מכלול 3, שבו 15 קטגוריות):** פליטות הנובעות מפעילויות שאינן בשליטתה הישירה של החברה, כגון טיסות עובדים (קטגוריה 6), צריכת מים (קטגוריה 1) וניהול פסולת (קטגוריה 5). מגדל פועלת להרחיב ולשפר את הדיווח שלה על קטגוריות נוספות במכלול זה, כחלק מהתחייבותה לשקיפות ולניהול אחראי של השפעותיה הסביבתיות.

מגדל בחרה לדווח על פליטות גזי חממה בהתאם לשתי הגישות המקובלות. בגישה המבוססת מיקום (Location-based), הפליטות מחושבות על פי גורמי הפליטה הממוצעים של רשת החשמל האזורית בישראל.

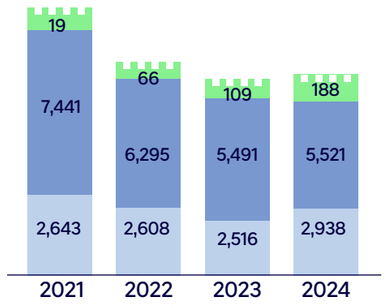
בגישה המבוססת שוק (Market-based), החישוב מתבצע בהתאם למקורות החשמל שרוכשת החברה, בהתחשבות במקדמי הפליטה של יצרני חשמל פרטיים ובשיעור האנרגיה המתקבלת ממקורות מתחדשים[11]. שימוש בשתי השיטות מאפשר למגדל להציג תמונה מקיפה יותר של טביעת הרגל הפחמנית שלה ולהעריך בצורה מדויקת את ההשפעה של המעבר לאנרגיה ירוקה והמאמצים להפחתת פליטות.



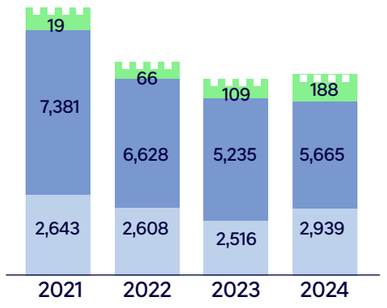
עצימות אנרגטית
(קוט"ש/מ"ר)



נתח הרכבים החסכוניים
מכלל רכבי החברה (%)



טביעת רגל פחמנית לפי גישת מיקום
(טון שווה ערך פד"ח)



טביעת רגל פחמנית לפי גישת שוק
(טון שווה ערך פד"ח)

[11] בשנים 2023–2024, בעקבות מידע חסר אודות מקדמי אספקת החשמל, חישוב פליטות הפחמן בוצע בנקיטת גישה שמרנית, בהתאם למקובל במתודולוגיה של ה–GHG PROTOCOL.

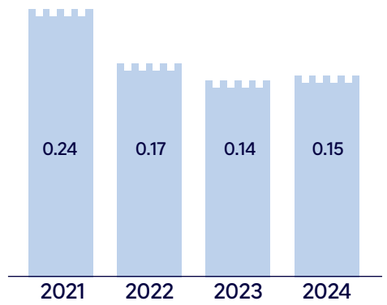
צמצום השפעות סביבתיות

טביעת רגל פחמנית

טביעת הרגל הפחמנית של מגדל בשנת 2024 הסתכמה ב-8,792 טון שווה ערך פחמן דו-חמצני (לפי גישת שוק), המהווה ירידה של 39% בהשוואה לשנת הבסיס 2019. עלייה קלה בפליטות ממכלול 1 בשנת 2024 נבעה מצריכה גבוהה מהממוצע של גזי קירור, ייתכן בשל הרחבת שטחי המשרדים של החברה.

בנוסף, העלייה בפליטות ממכלול 3 מיוחסת לעלייה בטיסות עובדים. בשנת 2024 חלה עלייה קלה בצריכת החשמל, ומגדל עברה לספקית חשמל ירוק. עם זאת, בשנים 2023-2024, בעקבות מידע חסר אודות מקדמי אספקת החשמל, חישוב פליטות הפחמן בוצע בנקיטת גישה שמרנית, בהתאם למקובל במתודולוגיה של ה-GHG PROTOCOL.

עצימות טביעת הרגל הפחמנית המודדת את סך פליטות הפחמן ביחס לשטח משרדי החברה ירדה בכ-37% משנת הבסיס 2019.



עצימות טביעת רגל פחמנית
(טון שווה ערך פד"ח/ מ"ר)

בונים עתיד ירוק ובר-קיימה

מגדל היא הגוף הרביעי בגודלו בענף הנדל"ן בישראל, עם תיק נדל"ן[12] להשקעה בשווי של 13.2 מיליארד שקל (לא כולל השקעה נוספת להשלמת פרויקטים בייזום והקמה, בשווי נוסף של 4 מיליארד שקל). כחלק מחזונה, מגדל מקדמת את תחום הבנייה הירוקה, על ידי ייזום מבנים חדשים בתקן הבנייה הירוקה האמריקאי LEED ובתקן הבניה הירוקה הישראלי 5281. החברה פעלה כך עוד כשהתקן הישראלי היה וולונטרי, וממשיכה ביתר שאת מאז שהוא הפך מחייב. נוסף על כך, מגדל מקפידה להתקין מערכות פוטו-וולטאיות על גבי גגות הנכסים – הן באלה הקיימים והן באלה שבהקמה.

נכון לשנת 2024, כלל הפרוייקטים שמגדל יזמה בתחום הינם לפי תקני בנייה ירוקה – פרויקט אחד לפי התקן הישראלי, ת"י 5281, וששה לפי תקן ה-LEED, תקן הבנייה הירוקה המתקדם בעולם.

צמצום פסולת ושימוש במשאבים

מגדל שואפת להפחית את כמות הפסולת המועברת להטמנה, למזער את השימוש במוצרים חד-פעמיים, לייעל את צריכת המים ולשפר את ניהול הפסולת.

במסגרת צעדים לצמצום שימוש בכלים חד-פעמיים, החברה מקדמת מעבר לכלים רב-פעמיים בכלל מתקניה, כולל שימוש בכוסות לשתייה חמה ובבקבוקי שתייה קרה. מגדל הפחיתה באופן משמעותי את השימוש בשקיות ניילון, תוך יישום הפרדת פסולת יבשה ורטובה: פחי האשפה באזורי הישיבות משמשים לפסולת יבשה בלבד, ואילו פסולת רטובה נזרקת לפחים ייעודיים בקפיטריות. בנוסף, מגדל מקדמת מחזור של פסולת אורגנית מהקפיטריות.
100% מהפסולת האלקטרונית ופסולת הנייר מועברות למיחזור. בשנת 2024 הסתכמה כמות הפסולת האלקטרונית ב-1.23 טון, ירידה של 80% ביחס לשנת 2023. פסולת הנייר הצטמצמה ב-59% בהשוואה לשנת 2019.
בהתאם למדיניותה לצמצום צריכת נייר, מגדל ממשיכה לקדם מעבר לשירותים דיגיטליים. מהלך זה, שהחל עם מדיניות העבודה מהבית בתקופת הקורונה, כולל מעבר לשליחת תלושי שכר במייל במקום הדפסתם, לצד קמפיינים פנים-ארגוניים שנועדו לעודד עובדים להפחית הדפסות ולצמצם את צריכת הנייר המשרדית.

מגדל משקיעה גם בייעול צריכת המים במתקניה. החברה התקינה מערכת חיסכון חכמה של חברת WINT, המאתרת תקלות ונזילות בזמן אמת. בזכות מערכת זו, על אף הגידול במספר העובדים ובשטח המשרדים, צריכת המים לא גדלה באופן משמעותי.

	2022	2023	2024
צריכת מים (מ"ק)	45,852	45,777	50,857
פסולת נייר שהועבר למחזור (טון)	42	59	58
פסולת אלקטרונית שהועברה למחזור (טון)	9.50	6.29	1.23

יעדים

יעד	תיאור	עמידה ביעד שנקבע ל-2023?	יעד שנקבע ל- 2024	עמידה ביעד?	יעד ל-2026
צמצום צריכת אנרגיה	% הפחתה בצריכת האנרגיה הכוללת של החברה	V	1%	V	1%
הגברת השימוש באנרגיות מתחדשות	% השימוש באנרגיות מתחדשות מסך כל צריכת האנרגיה בחברה	V	1%	V	1%
צמצום נסועה	% הפחתה בנסועה הכוללת של החברה	V	1%	X	1%
צמצום פליטות גזי חממה (GHG)	% הפחתה בפליטות גזי החממה של החברה	V	1%	V	1%

[12] בישראל בלבד

מגדלור
של אחריות
הדרך שלנו לחברה
הוגנת ושוויונית יותר

אמנת השירות שלנו – ערכים שמובילים את הדרך

מגדל רואה בלקוחותיה מחזיקי עניין בעלי חשיבות מכרעת להצלחת החברה ולמיצובה כגורם מרכזי המשפיע על איכות החיים בישראל. במרכז פעילותנו ניצבת המטרה לספק ערך ללקוחותינו, ללוות אותם בכל אחד משלבי חייהם ולהעניק להם מעטפת ביטוחית שתבטיח שגשוג וצמיחה.

המחויבות שלנו ללקוחותינו מתבטאת בכל מרכיבי העשייה שלנו. המוצרים והשירותים של החברה נבנו מתוך שאיפה לסייע ללקוחות ברגעים המשמעותיים ביותר בחייהם ולספק מענה רחב לצרכיהם. הקשר איתם, המתבצע לפי אמות המידה המקצועיות הגבוהות ביותר, הוא חלק בלתי נפרד מהתרבות הארגונית של החברה.

- הגינות
- מהירות ומועילות
- שקיפות ופשטות
- מקצועיות
- אכפתיות

שירות ומכירה הוגנים

מגדל מחויבת לקיים את הקשר עם לקוחותיה לאורך זמן על בסיס של אמון מלא. אנו מטמיעים תשתיות מתקדמות ונהלים קפדניים הקשורים לנושא, ומתחייבים להעניק שירות אישי ואיכותי המושתת על הגינות, שקיפות, נגישות, מקצועיות ואכפתיות – ומספק מענה לצורכי הלקוח ומשפחתו. ערכים אלו מוטמעים בתפיסה הניהולית והשירותית של החברה, ובאים לידי ביטוי בכל מהלכיה: קידום חדשנות ודיגיטציה, התחשבות בצרכיהן הייחודיים של קבוצות שונות באוכלוסייה – כגון **מדיניות שירות לאזרחים ותיקים** לפי הרגולציה – ועוד. מהלכים אלה מפורטים בהרחבה בפרק זה.

לאמנת שירות מגדל >>

חדשנות דיגיטלית – מעצבים מחדש את עתיד הביטוח

מגדל רואה בקידום הדיגיטציה מהלך אסטרטגי-ערכי, שמאפשר לה להנגיש שירותים, לשפר את חוויית הלקוח, לייעל תהליכים פנימיים ולהעניק ללקוחות חופש פעולה, שליטה ושקיפות.
החברה פועלת מתוך אחריות להוביל את ענף הביטוח לעבר עתיד טכנולוגי, חכם, שוויוני ונגיש יותר.

עקרונות הדיגיטציה במגדל:

- **שירות עצמי מלא** – ללקוחות פרטיים, סוכנים ומעסיקים שקיפות מלאה – תהליכים מלווים בטרקרים, אישורים ב SMS והנחיה צעד-אחר-צעד
- **התאמה אישית** – לכל לקוח לפי צרכיו, מצבו הביטוחי ואירוע החיים שבו הוא נמצא
- **נגישות לכולם** – כולל התאמות לבעלי מוגבלויות ופישוט תהליכים לאוכלוסייה מבוגרת
- **אבטחת מידע וסייבר** – שמירה מוקפדת על מידע אישי, רפואי ופיננסי
- **דיגיטציה ירוקה** – הפחתת שימוש בנייר, קיצור תהליכים וצמצום תהליכים ידניים לטובת שירות מקוון מלא וחסכוני במשאבים.

שירותים נבחרים הניתנים בקליק:
תביעות מקוונות – מגדל מאפשרת ללקוחותיה להגיש תביעה בכל ענפי הביטוח (בריאות, פנסיה, רכב, דירה ועוד) באמצעים דיגיטליים, לרבות העלאת מסמכים רלוונטיים והשלמת התהליך מקצה לקצה. הלקוחות יכולים לעקוב אחרי סטטוס הטיפול בתביעה באופן מקוון.
אפליקציית מגדל PAY – אפליקציה המאפשרת ללקוחות להגיש תביעות ולקבל סיוע ברכישת ביטוח נסיעות לחו"ל. באמצעות האפליקציה ניתן לאתר רופאים ומרפאות בחו"ל, להתייעץ עם רופא באופן מקוון, להגיש תביעה בזמן אמת בגין הוצאות רפואיות ואף לקבל החזרים כספיים עוד במהלך השהייה בחו"ל, ישירות לכרטיס האשראי.
נהג בקליק – ממשק דיגיטלי המאפשר להוסיף כיסוי לנהג צעיר לפוליסה קיימת, לימים קצובים. הממשק מקצר את זמן הטיפול עבור המבוטח והוא זמין בכל עת, ללא צורך בהתערבות של סוכן או חתם.

בכל התהליכים הדיגיטלים, דואגת מגדל לקדם את הפעולות הבאות:

1. דיגיטציה ירוקה
- הפחתת שימוש בנייר
- צמצום צורך בנסיעות ללקוחות – הנגשת שירותים עצמיים 24/7

2 הנגשה דיגיטלית
- התאמת ממשקים לבעלי מוגבלויות
- פישוט תהליכים לאוכלוסייה המבוגרת

3. אבטחת מידע וסייבר
- הגנה על פרטיות לקוחות
- אבטחת מידע רפואי ופיננסי
- מניעת הונאות

שירות ומכירה הוגנים

הפלטפורמה	היכולות
אתר מגדל שיווקי	אתר אינטרנט רספונסיבי – האתר מותאם באופן מלא לשימוש בדסקטופ ובמובייל ומאפשר מידע מקיף על כלל מוצרי החברה ושירותיה, יכולת רכישה דיגיטלית מלאה למגוון מוצרים, תוכן מקצועי, כתבות והדרכות, כלים שימושיים כגון סימולטורים, מחשבונים, איתור רופאים וספקי שירות
אתר מידע אישי "מגדל שלי"	כולל מידע פרסונלי מלא על כל הפוליסות, הקופות והחסכונות של הלקוח, לצד שירות עצמי רלוונטי למוצרי הלקוח (הגשת תביעה, שינוי פרטים, הפקת אישורים, השלמת חוסרים בתהליכים פתוחים צפייה בדו"חות תקופתיים, ועוד)
אפליקצית מגדל עבור הלקוחות	מאפשרת גישה נוחה ומהירה לכלל המידע והפעולות ללקוח, עם חוויית שימוש ייעודית למובייל, הכוללת בין היתר: הגשת תביעות, צפייה בתיק האישי, רכישת מוצרים ובנוסף שירות מלא וחווייתי למבוטחי נסיעות לחו"ל: איתור רופאים, התייעצות עם רופא אונליין, הגשת תביעה בזמן אמת, קבלת החזרים כספיים מיידיים ועוד
תקשורת בערוצים ישירים	צ'אטים מקוונים, WhatsApp, בוט AI ועוד

ממשיכים לחדש בסל השירותים הדיגיטליים

1. שילוב טכנולוגיית בנקאות פתוחה בתהליך דיגיטלי של מתן הלוואות לעמיתי ומבוטחי החברה

החברה הטמיעה מערכת חדשנית המשלבת את עולם הבנקאות הפתוחה בתהליכי ההלוואות, מהלך המהווה פריצת דרך בתעשיית הביטוח והפיננסים בישראל וכולל בין היתר:

- גישה למידע פיננסי עדכני של הלקוח בזמן אמת
- אוטומציה של תהליכי החיתום
- קיצור משמעותי במשך הטיפול בתהליך אישור ההלוואה
- ייתור תהליך של העברת מסמכים פיזיים
- שיפור משמעותי בחווית הלקוח

השירות החדש אפשר הנגשת אשראי לאוכלוסיות רחבות יותר, שקיפות מוגברת בתהליך, צמצום תפעול ידני שהוביל לקיצור SLA בשירות ללקוח והפחתת שימוש בנייר.

2. AI BOT באתר החברה

פיתוח והטמעת מערכת בינה מלאכותית מתקדמת המספקת מענה מהיר וחכם ללקוחות.

הבוט מאשר גישה מהירה והתמצאות יעילה למידע ולפעולות הקיימים באתר, וכן מנגיש חווית חיפוש במנגנון תכתובת כמו בערוצי ה-AI הנהוגים היום בעולם.

הבוט משקף את המידע בצורה ברורה, מניע לפעולה ומהווה כלי תמיכה ראשוני, מה שמוביל לשיפור בחוויית הלקוח וקידום השימוש בפעולות דיגיטליות, תוך סיוע בהסטת שיחות מהמוקדים לערוץ הדיגיטלי.

- 60% אחוזי דיוק במענה עם שיפור מתמיד
- מענה מיידי 24/7 ללקוחות
- 52% מהפניות מתמקדות במידע אישי ופעולות עצמאיות
- יכולות למידה והתאמה אישית
- אינטגרציה עם מערכות החברה לקבלת מידע בזמן אמת
- חדשנות טכנולוגית: שימוש באלגוריתמים מתקדמים של עיבוד שפה טבעית (NLP) והבנת הקשר

3. פדיון פנסיה

יצירת תהליך פדיון דיגיטלי מקצה לקצה עבור הלקוחות והסוכנים משלב טרום הבקשה ועד לביצוע הפדיון וקבלת הכסף תוך דגש על חווית לקוח מעולה ופשטות התהליך.

מטרות התהליך מעבר לשיפור והנגשת השירות החשוב לעמיתים, המטרה של הליך הפדיון היא גם לצמצם את היקף ייצר צמצום הפניות בערוץ הידני ומשכך, וכן את וצמצום העבודה התפעולית.

התהליך הדיגיטלי מנגיש ומציג את כל הנתונים שהלקוח צריך על מנת לקבל החלטה מושכלת בנוגע לפדיון. בתהליך מוצג הכסף הנצבר בוחלוקה למעסיקים, אפשרות והמלצה בדבר נטילת לקחת הלוואה חלף הפדיון במקום לפדות, משמעות הפדיון (בדגש על פגיעה בקצבת הפרישה) וחיווי תזכורת להלוואות קיימות בפנסיה.

הפיתוח כולל מסלולים ירוקים של פדיון כספי תגמולים עד סך של 50,000 ש"ח ללא מעורבות מגע יד אדם בהעברת כספים מיידית.

שירות ומכירה הוגנים

מגדל טכנולוגיות זכתה ב-16 פרויקטים מצטיינים לשנת 2024 בתחרות IT Awards של אנשים ומחשבים, ומשה מורגנשטרן, מנהל חטיבת טכנולוגיות, קיבל אות הוקרה על חדשנות פורצת דרך

חטיבת מגדל טכנולוגיות זכתה באותות ההצטיינות בתחרות מצטייני המחשוב IT Awards של אנשים ומחשבים, עבור 16 פרויקטים טכנולוגיים בקטגוריות מהפכת הבינה המלאכותית-AI, טרנספורמציה דיגיטלית, חדשנות במערכות ליבה ויישום מעבר הארגון לענן. בין 16 הפרויקטים שבגינם זכתה מגדל נמנים בוט מבוסס טכנולוגיה Generative AI באתר החברה, הטמעת כלים מבוססי יכולות Generative AI לעובדי החברה, בנקאות פתוחה בתהליכי הלוואות, ייזום תשלום בהפקדות לקופות גמל להשקעה, אפליקציה לסוכנים ועוד.
בנוסף לזכיות אלו, משה מורגנשטרן, משנה למנכ"ל ומנהל חטיבת טכנולוגיות, קיבל אות הוקרה על חדשנות פורצת דרך בשנת 2024. האות ניתן עבור חלוציות והמהפכות הטכנולוגיות שהוביל בענף הביטוח.

הטמעה אתית ואחראית של AI

בשנת 2024 הטמיעה כאמור מגדל את ה-AI BOT באתר החברה, ובשנים הבאות מתוכננת הרחבה של השימוש בטכנולוגיה זו לשימושים עסקיים ושיווקיים נוספים.
כפי שעסק בהרחבה "דוח הצוות הבין-משרדי לבחינת השימוש בבינה מלאכותית בסקטור הפיננסי"[13], להטמעת טכנולוגיות בינה מלאכותית בסקטור הפיננסי נלווים מספר אתגרים, אשר רובם משיקים לסיכוני ה-ESG השונים שמנוהלים במגדל – שימוש גובר באנרגיה, הטיות במידע שעלולות להוביל לאפליה, פגיעה באתיקה ובהוגנות העסקית, וצורך גובר בשמירה על פרטיות ואבטחת מידע.

לצד הרצון בהטמעת טכנולוגיות מתקדמות, שיסייעו במתן שירות מתקדם, איכותי, נגיש ויעיל יותר (אשר מסייע גם ליכולות הציות), מקפידה מגדל על ניהול הסיכונים השונים הנשקפים מהטמעה של אותן טכנולוגיות.
לשם כך, החברה פועלת על מנת לנהל את הסיכון, ביתר היתר באמצעות חלוקת אחריות וסמכות לניהול הסיכונים השונים למנהל הסיכונים הראשי, למנהל הגנת הפרטיות, לייעוץ המשפטי ולמנהלת מטה החטיבה הטכנולוגית; ודיווח על ניהול הסיכון בפורום ניהול סיכונים, בוועדת המחשוב ובוועדת הסייבר (בהתאמה לנושא הדיון).
שיקולי הוגנות והקפדה על אי אפליה מהווים חלק בלתי נפרד מכלל הפיתוחים, אשר כולם מבוצעים בהתאם להוראות הדין והרגולטורים השונים. בעת ביצוע בדיקות בייצור מבוצעות בדיקות בקרת איכות, הכוללות התאמה לדרישת הפיתוח, בין היתר, בהתאם למדיניות סייבר והגנת הפרטיות של החברה, נהליה ולקוד האתי של מגדל.
מגדל תמשיך בשנים הבאות להקפיד על הטמעה אחראית והוגנת של AI, ולעקוב אחר ההתפתחויות הטכנולוגיות והרגולטוריות, המקומיות והבינלאומיות.

מדידה לצורך הבטחת איכות השירות

כחלק מהתקשורת עם לקוחותינו הישירים, עם המעסיקים ועם סוכני מגדל, אנו מבצעים באופן שוטף סקרים, באמצעות מסרונים ודואר אלקטרוני, המודדים את שביעות הרצון של אותם מחזיקי עניין בחברה. אנו מנתחים מדי יום את הממצאים ומפיקים לקחים, המאפשרים לארגון להשתפר, ללמוד ולצמוח. כן מתקיימת פגישה רבעונית בחטיבות הרלוונטית להצגת הממצאים ולמידה לצורך שיפור תהליכים.

לקוחות

סקר לקוחות הנשלח ללקוח לאחר הפנייה למוקד

סקרי לקוחות המתבצעים לאחר השלמת הטיפול בתהליך תפעולי:
- תביעות חא"ט ובריאות
- תביעות פנסיה
- פדיון כספים מחיסכון פנסיוני
- גמלאים: המרה לקצבה
- תביעות ביטוח כללי: רכב ודירה

סוכנים

סקר שנתי בתחום הביטוח הכללי הבוחן את תהליכי העבודה מול הסוכן

סקר שנתי בתחומים חיסכון ארוך טווח ובריאות: כלל תהליכי העבודה מול הסוכן

סקר שנתי "שולחן עבודה" לסוכן: כלי לניהול תיקי לקוחות ותמיכה בפעילות הסוכן בחברה

סקר שוטף לאחר שיחה עם מוקד השירות לסוכנים

מעסיקים

סקר פורטל מעסיקים שנתי: כלי לניהול המידע הפנסיוני של העובדים

סקר שוטף לאחר שיחה עם מוקד המעסיקים

[13] הצוות הבין-משרדי לבחינת השימוש בבינה מלאכותית בסקטור הפיננסי – "בינה מלאכותית בסקטור הפיננסי – דוח ביניים להערות הציבור", אוקטובר 2024.

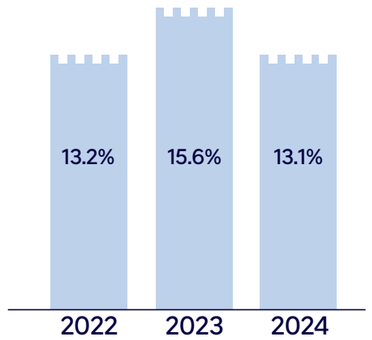
שירות ומכירה הוגנים

ברמה היומית, אנחנו דואגים לבצע דגימה ומדידה של שיחות ומעקב אחר סגירת טיפול של נציג תוך 24 שעות. בנוסף, מבוצעת מדידה של חזרה ללקוח שהשאיר פנייה, כאשר החברה שמה לעצמה לעמוד בזמן תגובה של 48 שעות מקסימום.

התובנות מהמדידות משמשות אותנו לשיפור השירות קדימה - לקראת שנת העבודה הבאה (2025) סיווגנו את הסוכנים לקבוצות יחוס פנימיות לפי מדדי איכות התיק והתיק שנמכר, וגזרנו יעדיי צמיחה פנימיים לפי סגמנטים אלו.

להלן נתוני המענה על סקרי הלקוחות:

מנגנון הטיפול בסקרים



תוצאות הסקרים מנותחות עם קבלתן, ומדי רבעון מוצגים הממצאים העיקריים בפני החטיבות הרלוונטיות. במקרים שבהם עולה שאלה או ביקורת פרטנית, נציג שירות לקוחות חוזר למשיב על הסקר כדי לטפל בכך. אנחנו דואגים שהנציגים אשר עומדים ביעדי סקר השירות יתוגמלו על כך בבונוסים.

פניות הציבור

הקשבה ופתיחות לדיאלוג עם מבוטחים, עמיתים, מעסיקים, גופים הפועלים למען הציבור הרחב וצדדים שלישיים – מהווים ערך מרכזי בתפיסת השירות של מגדל. בתוך מארג הקשרים עם מחזיקי העניין, היחידה לפניות הציבור ממלאת תפקיד מרכזי. מעבר לטיפול השוטף בפניות, היחידה פועלת להפקת לקחים מהפניות, וליישומם בהליכי עבודה ונהלים רוחביים בארגון.

פניות הציבור מספקות תובנות חשובות באשר לכשלים ולפערים במוצרים ובשירותים, ובכלל זה גם סוגיות טכנולוגיות, כפי שחווים אותם מחזיקי העניין. היחידה לפניות הציבור מנתחת את הגורמים לפערים – הן ברמה הפרטנית והן ברמה המערכתית – ומובילה תהליכים שמטרתם למנוע את הישנותם. תהליך הלמידה כולל תיעוד, דיווח להנהלת החברה וליחידות המטה הרלוונטיות, וליווי תיקון הליקויים עד להשלמת הטיפול בהם.

על בסיס רבעוני, היחידה מפרסמת דו"ח מקיף הכולל ניתוח איכות השירות לפי תחומים, ענפים ונושאי פנייה. הדו"ח כולל נתונים כמותיים – כגון מספר הפניות, שיעור הפניות המוצדקות, פניות חוזרות ופניות שהועברו לרשות שוק ההון – לצד דו"ח זמני מענה ביחידות השונות. נוסף על כך, מופקים דוחות ייעודיים למנהלי יחידות שמעוניינים בהעמקת הלמידה, והיחידה מלווה את התהליך בהדרכות, שיח מקצועי וייעוץ.

היחידה משמשת גם כגורם מלווה בתחומי שירות, טיפול בבעיות מורכבות, גישור ויישוב סכסוכים, תוך שיתוף פעולה עם כלל יחידות החברה.

פנייה ליחידה לפניות הציבור אפשרית באמצעות אתר מגדל, דואר אלקטרוני, מכתב או טלפון.

נגישות למוצרים ושירותים

מקום ראשון בסיעוד פרט, חיים ללא חיסכון וחיים משולב חיסכון[14]

יצירת מעמד מוביל באמצעות שיפורים מתמידים

הקבוצה פועלת לבסס את הובלתה בענפי הביטוח באמצעות פיתוח מוצרים חדשים ומערכות הפצה אשר פונים לקהלים רחבים ככל הניתן, ומותאמים למציאות הרגולטורית והתחרותית המשתנה. אלה משפרים את יכולות השירות, המכירה ושימור הלקוחות של החברה.

הובלה בחיסכון ארוך טווח

מגדל פועלת לספק ללקוחותיה מגוון רחב של מוצרים וכלים לחיסכון ארוך טווח, ומשקיעה מאמצים כדי לשפרם לפי צורכי הלקוחות ובהתאם למציאות המשתנה.

להלן כמה מהמהלכים העיקריים בתחום:

- פתיחת מסלולי השקעה חדשים ומגוונים אשר פועלים באופן שוטף להתאמת הרכב הנכסים בהתאם למגמות השוק. כך לדוגמא, פתיחת מסלול השקעה המתמקד בהשקעה ישראלית לחיזוק הכלכלה הישראלית.
- פתיחת מסלולי השקעה המנוהלים על ידי בית ההשקעות מגדל שוקי הון – בעלי ערך מוסף בהתאמה אישית.
- עדכון תנאי הלוואות לעמיתים בריביות אטרקטיביות בסביבת ריבית גבוהה.
- הטמעה (לראשונה בקרב חברות הביטוח) של תהליכי בנקאות פתוחה בתהליך הלוואות (צמצום בירוקרטיה ומסמכים נדרשים בתהליך לקיחת הלוואה).
- הטמעת תהליכי ייזום תשלומים במסגרת הפקדות סוף שנה לצמצום בירוקרטיה, ייעול תהליך ההפקדה ושיוך מהיר של הכספים לקופות.

פיתוח מוצרי ביטוח חיים

במטרה לספק פתרון המותאם לכל לקוח וצרכיו הייחודיים, החברה מפתחת מוצרי ביטוח **ב"חליפה אישית", ובין היתר:**

1. רכישת כיסוי ביטוחי למקרה פטירה שישולם למוטבים בתשלומים אישיים. הסדר זה משווק במגוון מסלולים בהתאם לצורכי המבוטח ומשפחתו.
2. ביטוח למקרה פטירה בפרמיה משתנה או בפרמיה שמתקבעת עם ההגעה לגיל מסוים. הסדר זה מעניק למבוטח ודאות ושלווה כשהוא מתבגר.
3. בשנת 2024 השיקה מגדל מוצר חדשני אשר מביא לידי ביטוי את יכולותיה לקשור בעבור המבוטח את תיק הפנסיה שלו עם התיק הביטוחי, ובכך לספק לו מעטפת ביטוחית אישית אשר מתעדכנת באופן אוטומטי בהתאם לשכרו וטעמיו. על מוצר זה שנקרא "משלים לפנסיה" זכתה מגדל בפרס מוצר השנה בוועידת עדיף ואף בפרס ארגון הצרכנים.

בנוסף, במסגרת המוצרים הפיננסיים המוצעים על ידי החברה, שקדה החברה על פיתוח מענה לצורך חיסכון עבור קטינים למען עתידם. פוליסת "קשת" הותאמה כך שתוכל לקלוט כספים על שם הקטין החל מהולדתו, להפקדות חד פעמיות ו/או תשלומים שוטפים. ההורה שהוא האפוטרופוס הטבעי של הילד משמש כנציג עד הגיעו של הילד לגיל 18, והחל מהגיעו לגיל 18 עוברת הפוליסה באופן אוטומטי לניהולו כך שיוכל לבצע פעולות באופן עצמאי. בפוליסה מגוון מסלולי השקעה המשווקים על ידי מגדל, והכספים נזילים למשיכה בכל עת, בכפוף לניכוי מס רווחי הון.

[14] ראו מדד השירות לשנת 2024

נגישות למוצרים ושירותים

מוצרי בריאות פורצי דרך

בשנת 2024 השיקה מגדל חברה לביטוח מחדש את כלל מוצרי הבריאות שלה, כחלק מיישום רפורמת הבריאות המשמעותית שהובילה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון. ההשקה בוצעה מתוך תפיסת עולמה של מגדל ושאיפתה המתמדת להעניק פתרונות בריאות מתקדמים, חדשניים ופורצי דרך.
מדובר במהלך אסטרטגי רחב היקף, אשר כלל בחינה מחדש של מכלול המוצרים, התאמתם לצרכים המשתנים של הציבור בישראל ושדרוגם באופן שישפר את זמינות השירותים הרפואיים, איכותם ומהירות קבלתם.
בין יתר המוצרים והכיסויים שהושקו בשנת 2024:

כיסוי ייעוץ ובדיקות אבחנתיות
כיסוי זה פותח מתוך הבנה לחשיבות האבחון המדויק והמהיר במצבים רפואיים שונים. הכיסוי כולל שני מסלולים ייעודיים – בסיסי ומורחב – ומקנה למבוטחים את האפשרות לבחור את רמת השירות בהתאם לצרכיהם האישיים.

בין יתרונות השירות, הכיסוי כולל מסלול בתור מהיר תוך הרחבת רשימת הבדיקות הזכאיות, לרבות: הדמיות אולטרסאונד, CT, MRI, קולונוסקופיה וירטואלית, ממוגרפיה, צינתור וירטואלי, OCT (הדמיית רשתית העין), EEG, EMG ובדיקות שמיעה.
זמינות גבוהה זו מאפשרת אבחון מהיר ומדויק, מקצרת את תקופת אי-הוודאות ומסייעת בהתוויית טיפול רפואי מיטבי למבוטחים.

המסלול המורחב כולל כיסויים חדשניים וייחודיים בתחומי הרדיולוגיה, יעוץ גנטי ועוד.

כיסוי לטיפולים בטכנולוגיות מתקדמות ואביזרים רפואיים
מגדל הרחיבה את מעטפת הכיסויים שלה והוסיפה כיסוי ייעודי לטכנולוגיות רפואיות מתקדמות, עבור טיפולים בתחומים שונים, לרבות:
- טיפולים אונקולוגיים
- טיפולים בכאב
- הזרקות לטיפולים רפואיים, לרבות הזרקות של חומרי שגשוג למפרקים
- טיפולים בתא לחץ
- הקפאת זרע וביציות לפני טיפולים כימותרפיים או רדיו-תרפיים.

ליווי רפואי וטיפולים בעקבות אירוע רפואי משמעותי
כחלק ממחויבותה לבריאות המבוטחים גם לאחר התרחשות אירוע רפואי משמעותי, פיתחה מגדל שירות מקיף הכולל:
- מוקד ייעוץ רפואי טלפוני ללא השתתפות עצמית, לאחר ניתוח, מחליף ניתוח, אשפוז ממושך או מחלה קשה.
- אפשרות לביצוע בדיקות טרום ניתוח או אשפוז בבית המבוטח או במרפאה, באמצעות נותני שירות שבהסכם.
- מגוון רחב של טיפולי שיקום בגין אירועים רפואיים הכוללים טיפולי דיבור, התעמלות, פיזיותרפיה ועוד.
- שירות מלווה רפואי אישי (קונסיליום) – ליווי אישי של רופאים בכירים, גיבוש אסטרטגיה טיפולית מותאמת אישית, והכוונה בקבלת ההחלטות הרפואיות החשובות ביותר, הכל מתוך ראיית טובת המבוטח ודאגה לשלומו הפיזי והנפשי.

ייעוץ רפואי אונליין
כחלק ממהפכת הדיגיטל במערכת הבריאות, השיקה מגדל כתב שירות המאפשר קבלת ייעוץ רפואי אונליין אצל רופאי משפחה, רופאים מומחים או מטפלים מקצועיים, באמצעות שיחות וידאו או טלפון.

השירות מתבצע מול נותני שירות שבהסכם ומייתר את הצורך בהגעה פיזית למרפאה, מה שמקנה למבוטחים נוחות מרבית, חיסכון בזמן וגישה מהירה למומחים בכירים בכלל 29 תחומי רפואה שונים.

שירות מגדל CARE למבוטחי פוליסת מחלות קשות – בלעדי למגדל
שירות זה נבנה במטרה ללוות מבוטחים המתמודדים עם מחלות קשות ולאפשר להם למצות את כלל הזכויות וההטבות המגיעות להם ממוסדות ציבוריים שונים – ללא כל עלות נוספת. מדובר בשירות ייחודי וחדשני, המשקף את ערכי מגדל בדבר אחריות חברתית ודאגה לרווחת מבוטחיה בשעתם הקשה ביותר.

במהלך 2024 חידדה מגדל את מחויבותה להיות חוד החנית בתחום הבריאות, הן באמצעות חדשנות מוצרית וטכנולוגית והן באמצעות שיפור מתמיד של חוויית השירות למבוטחיה. ההשקה מחדש של כלל מוצרי הבריאות מהווה ביטוי ברור לחזון החברה – להנגיש לכל מבוטח את מיטב הפתרונות הרפואיים, באיכות הגבוהה ביותר ובמהירות המקסימלית, תוך שמירה על כבודו.

נגישות למוצרים ושירותים

הובלה בתחום ביטוח כללי

מגדל שמה לעצמה למטרה לפשט, לייעל ולהנגיש את פוליסות הביטוח הכללי ללקוחותיה. היא עושה זאת באמצעות שימוש ביכולות דיגיטליות עדכניות ועל ידי התאמה של המוצרים לצורכי הלקוחות. **להלן כמה מהמהלכים העיקריים שביצענו בשנים 2023 ו-2024** בתחום ביטוחי הרכב והרכוש:

- **נהג בקליק –** פיתוח אפשרויות נוספות לרכישת כמות ימי כיסוי ואפשרות לרכישת כיסוי עתידי. לנוחיות המבוטחים ניתן לרכוש כיסוי לטווח החל מיום אחד ועד 7 ימים. את הרכישה ניתן לבצע גם למועד עתידי. אופן הרכישה הינו דיגיטלי, באפליקציה או באתר. כמו כן, שיפרנו את פלטפורמת האפליקציה לרכישת הכיסוי.
- **מיכון תהליך פתיחת תביעה בתחום תביעות פרט** – בניית טופס דיגיטלי לפתיחת תביעה במוקד הייעודי לכך. התהליך כולל תיוק וזיהוי אוטומטי של מסמכי התביעה המצורפים.
מקצר זמני תגובה ומאפשר טיפול מהיר בתביעה.
- **פיתוח מסלול ירוק לאישור תביעה במוסכי הסדר** – התהליך כולל בדיקות קיום כיסוי אוטומטיות, אישור תיקון הרכב במוסכי הסדר אוטומטי, הזנה וחישוב סכומי התביעה באופן אוטומטי. תהליך דיגיטלי ואוטמטי, ללא נגיעת יד אדם עד לאישור תשלום מלא.
קיצור SLA בטיפול בתביעות מבוטח במוסכי הסדר. חוסך כוח אדם ומייעל תהליך תביעה.
- **אמיגו משאיות** – פיתוח ממשק עבודה נגיש ונוח לעבודה של סוכן למתן הצעת מחיר והפקת פוליסות למשאיות במערכת הפקה – "אמיגו". הפיתוח חוסך בכוח עבודה תפעולי ומשפר חוויית לקוח בקבלת הצעת מחיר בתחום משאיות קלות.
- **שיפור תהליך פתיחת תביעה דיגיטלית לסוכן ומבוטחים בשולחן עבודה ובאזור האישי** –
א. בחירה אוטומטית של הפוליסה הרלוונטית תביעה.
ב. הסרת שדות רשות / שדות לא רבנטיים לקיצור פתיחת תביעה תביעה.הנפקת אישור אי הגשה – תהליך **הנפקת אישור אי הגשה** ב-4 קליקים. התהליך החדשמקצר את תהליך קבלת אישור אי הגשה באופן משמעותי, חוסך פניות למוקד שירות לקוחות ולמוקד תביעות.

לרבים מהמהלכים המבוצעים נלווה גם ערך סביבתי-חברתי:

- **שליחת פוליסות מבנה למשכנתה באמצעות כספות לגורם המשעבד** – התממשקות לכספות מול ארבעה בנקים לטובת שליחת העתקי פוליסות והעתקי תוספות לפוליסות בכספות, ולא באמצעות דואר כפי הרגולציה מחייבת. הפיתוח תקף לשני הכיוונים, גם כאשר הבנק צריך לשלוח לחברה מכתבים, הם נשלחים בכספות באופן דגיטלי בלבד. הפיתוח חוסך הדפסה ושינוע דואר מודפס. בנוסף, הפיתוח משפר את חווית השירות ומונע מצב בו למבוטח מופקת פוליסת שעבוד כפוי, מצב בו המשעבד לא מקבל בזמן העתק מפוליסה עם סעיף שעבודלטובתו ומפיק למבוטח פוליסה משועבד בעצמו.
- **כיסוי לעמדת טעינה בפוליסה דירה** – החברה מציעה אפשרות לרכוש הרחבה לכיסוי עמדת טעינה בפוליסת דירה לרבות כיסוי לחבות המבוטח כלפי כלפי צד ג' כתוצאה משימוש בעמדת טעינה. החל משנת 2024, ההרחבה ניתנת לרכישה גם בפוליסת מבנה למשכנתא וכחלק מהניסיון לעודד רכישת רכבים חשמליים ורכישת כיסוי מותאם ללקוח וכנדרש על ידי ועדי בתים.
- **החזר פרמיה ללא צורך בהדפסה** – אפשרות להחזר פרמיה בצ'ק הוחלפה בהחזר פרמיה באמצעים ללא צורך בהדפסה ושימוש בדואר: BIT, העברה בנקאית או כרטיס אשראי.

חטיבת הביטוח הכללי מבצעת בדיקה ומדידה של תנאי הפוליסה מול השוק באופן שוטף. החטיבה מבצעת תהליך מתמיד של למידת לקחים מפניות הציבור וקובעת יעדי שיפור מוצרים, תהליכים והדרכות בהתאם.
כחלק מבדיקה וטיוב נתונים, החטיבה מבצעת באופן שוטף החזר פניות למבוטחים. בנוסף, הושלם פיתוח טיוב נתוני הנכס המבוטח בביטוח דירה, כשבסיום הפיתוח ישנה חובה לציין מספר דירה בפוליסת נכס. כך, נמנע ביטוח כפל ומתאפשר טיוב נתון כתובת הנכס המבוטח בצורה מיטבית. כמו כן, החטיבה מבצעת בדיקה יומית, שבועית וחודשית במטרה להסטה לשירותים הדיגיטלים, כגון: פתיחת תביעה, שימוש בדוחות בשולחן עבודה לסוכן, הפניית לקוחות לדיוור דיגיטלי.

בנוסף, מבוצעות הדרכות רבעוניות לסוכנים ומוסכי הסדר להגברת ההטמעה לערוצים הדיגיטליים לפתיחת תביעה ופניות למחלקת תביעות.

יעדים לשנים 2025-2026

יעד
שילוב אוכלוסייה מיוחדת בעבודה שוטפת של החטיבה - החטיבה יצרה קשר עם ארגון "כל יכול" במטרה לייצר ממשק בקרה קבוע אותו יבצעו עובדי הארגון ויחשבו כחלק בלתי נפרד מעבודה שוטפת של החברה.
עליית פרויקט MDM וצמצום עלויות דואר, שיפור הפצה ארגונית במוצרים אלמנטרים. במסגרת הפרויקט טוייבו נתוני לקוחות ברמת חברה, הטיוב יאפשר הרחבת שימוש בדיוור דיגטילי, הפצה דיגיטלית של מכתבים רגולטורים ושיפור הקשר מול המבוטח.
שיפור תהליך חידוש בקליק - הוספת אפשרויות לשינוי בממשק דיגיטלי לטובת השלמת התהליך באופן דיגיטלי מלא גם כאשר נדרש שינוי במעמד החידוש וללא צורך בפנייה למוקד / לסוכן.
שיפור תהליך פתיחת תביעה דיגיטלית בתביעות דירה – רכוש.
מיכון תהליך פתיחת תביעת צד ג' במוקד.

מגדל מתנהלת באופן פרואקטיבי מול סוכנים ולקוחות במטרה לקצר את זמן הטיפול בבקשות הקשורות לתביעות, פדיונות, מתן הלוואות, שינוי מסלול השקעה ועוד.

נגישות למוצרים ושירותים

מצפן שירותי מכוון חוויית לקוח

מגדל מבצעת בקרות חודשיות עבור כלל תהליכי התפעול, החיתום, התביעות, הגבייה והמכירה הטלפונית כדי להבטיח את איכות מוצריה. כמו כן, מתבצעות בקרות איכות בהתאם לדרישות ציות, מטה ו–SOX. בגין כל תחום מבוקר מתבצעים ניתוחי נתונים נרחבים, מתכנסים פורומים ייעודיים ונערכות פגישות מקצועיות הדרכות. בהתאם לממצאים, תוצרי הפקת הלקחים מופצים למשתתפים ולמנהלים בפורומים ייעודים, בפורטל הידע הפנימי, ואף מתבצעות התאמות במערכות תפעוליות ייעודיות.

מגדל נמדדת לא רק באיכות המוצרים שלה, אלא גם ביכולתה לספק שירות איכותי ומשביע רצון. לכן, תודעת שירות מפותחת והצורך להמשיך ולשפר את איכות השרות מהווים מרכיב בלתי נפרד מליבת האסטרטגיה הניהולית של החברה.

בשנים האחרונות החברה הטמיעה שורה של כלים ותהליכים במטרה ללמד ולעודד את עובדי החברה לספק שירות בסטנדרטים הגבוהים ביותר הקיימים.

הכשרות כזרקור להתפתחות מקצועית

עובדי מגדל נהנים מתכניות הכשרה מקצועיות מותאמות לתחומי עיסוקם, כך שיוכלו לספק שירות מקצועי ואיכותי לסוכני הביטוח וללקוחות החברה. כל עובד מלווה בתוכנית הכשרה אישית, החל מיום קליטתו בחברה ולאורך כל תקופת העסקתו. כמו כן, החברה מקיימת הדרכות ייעודיות בעקבות זיהוי פערי ידע והפקת לקחים, לרבות מניתוח פניות הציבור.

עם קליטת העובדים החדשים

מגדל מקבלת את פני העובדים החדשים ביום אוריינטציה שמטרתו לחבר בין העובד החדש לחזון החברה ולתהליכי העבודה בה, לרבות מדיניות השירות וערכי השירות של מגדל. כמו כן, העובדים החדשים לומדים על נהלי החברה והקוד האתי שלה ומשתתפים במשך שנת עבודתם הראשונה בסדנאות והכשרות מקצועיות ייעודיות בנושאים מגוונים, לרבות שירות, וכן בהרצאות להיכרות עם עיסוקי הליבה של החברה וחשיפה למחלקות אחרות.

לאורך תקופת ההעסקה של העובד

החברה מפעילה מערכת תמריצים המבוססת על איכות השירות ללקוחות ועל שביעות רצונם, כפי שנמדדת בסקרים שוטפים.

בנוסף מתקיימות הדרכות שירות תקופתיות, תוך מעקב שוטף אחר איכות השירות, במטרה להבטיח שיפור מתמיד. מחלקת שירות הלקוחות, בשיתוף מחלקת ההדרכה, מקיימת הכשרות ייעודיות ביחידות בהן זוהה צורך, תוך שימת דגש על מתן כלים לשיפור ממשקי עבודה ושירות.

שימוש בפורטל החברה לשיפור איכות השירות

הפורטל מהווה פלטפורמה מרכזית לתקשורת פנים ארגונית, ובחיפוש אחר דרכים חדשניות ויצירתיות לשיפור השירות, הוחלט להשתמש בו כאמצעי להעברת ידע ויכולות לעובדי החברה. כך הותנעו שני מהלכים:

- **שירות "שגרירים"** – עובדי החברה מוזמנים להעביר פרטים של חברים או קרובי משפחה המבקשים לעשות פעולה, לברר מידע או לרכוש מוצר של מגדל. צוות ממחלקת שירות הלקוחות דואג לטפל באותם לקוחות ולסגור מעגל הן מול הלקוח והן מול עובד החברה שפתח את הבקשה.
- **שירות "מפרגנים"** – עובדי החברה מפרגנים לקולגות על הענקת שירות מוצלח. במסגרת השירות מתקבלים עשרות פירגונים בחודש, ובכל רבעון נבחרים העובדים שסיפקו שירות יוצא דופן ומוענקים להם תעודת הוקרה ושי בטקס בנוכחות מנהל תחום שירות ומנהל החטיבה הרלוונטי.

נגישות לכל

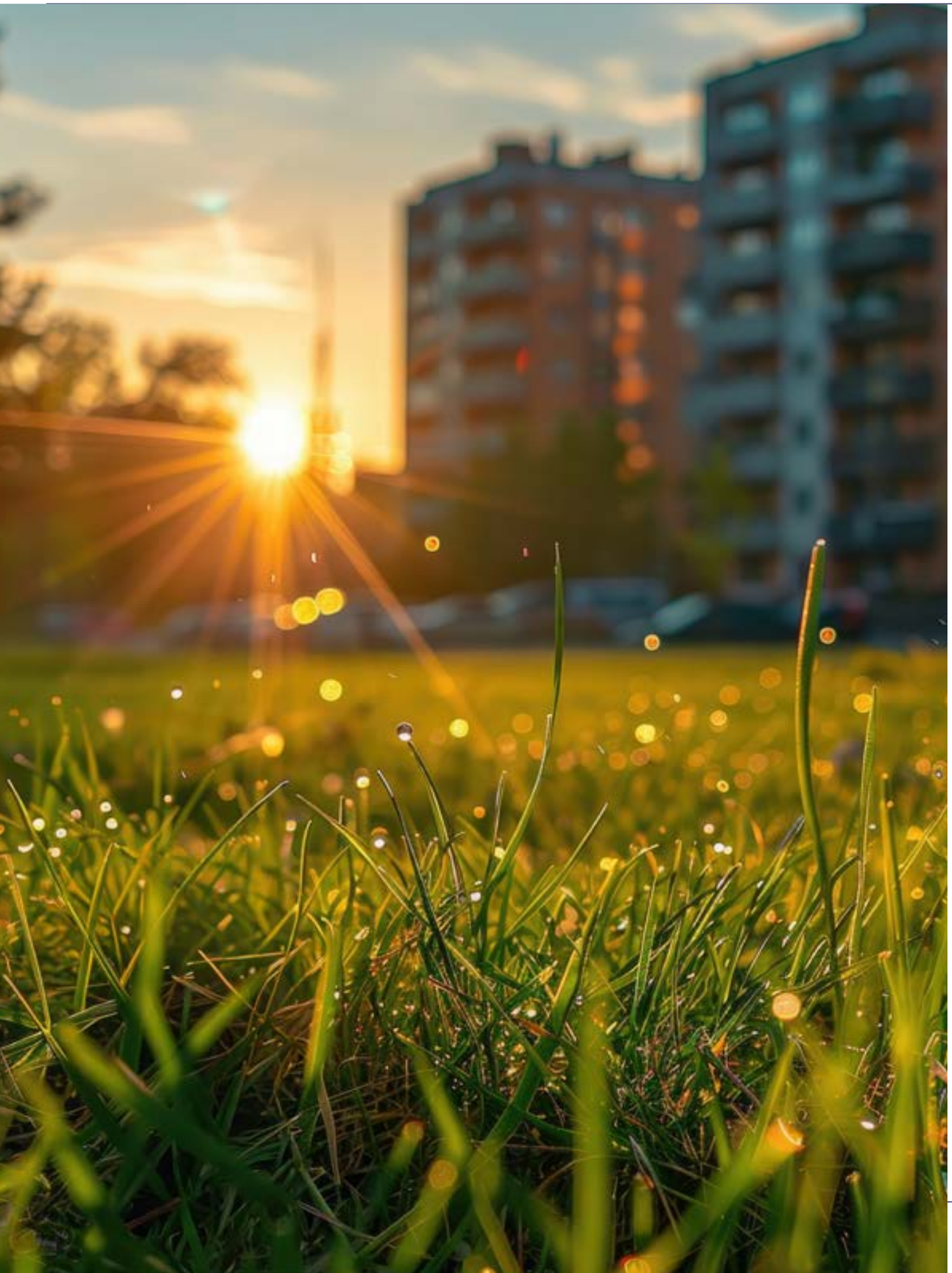
מגדל מייחסת חשיבות רבה למתן שירות שווה ונגיש לאנשים עם מוגבלות, ונוקטת את כל האמצעים הדרושים לכך, בהתאם לחוק – לרבות התאמות הנגישות למבנים, תשתיות וסביבה.

לחברה אתר שיווקי ואזור אישי מונגש על פי התקנות, הכולל הצהרת נגישות. בנוסף, החברה שוכרת את שירותיו של ספק נגישות שפועל לבדוק את איכות הנגישות, ובמידת הצורך להנגיש את הדפים והמסמכים המופיעים באתר החברה אחת לרבעון.

כמו כן, החל משנת 2021, מגדל חברה במיזם הבינלאומי The Valuable 500, שבו משתתפות 500 החברות המקדמות נגישות בעולם. בהובלת הממונה על הנגישות בקבוצה, מגדל מעמידה לרשות לקוחותיה את האפשרות לקבל מידע ושירות במוקד שירות פרונטלי נגיש; באמצעי תקשורת דיגיטליים, אתר אינטרנט ואפליקציות מונגשות; ובפורמטים נגישים כמו כתב ברייל ודפים מוגדלים.

בשנת 2023, התקיים הפנינג להעלאת המודעות לנגישות בחברה לעובדים ולהנהלה, אשר כלל הרצאות מעוררות השראה, סדנת שפת הסימנים ו"ארוחת חושים".

במהלך שנת 2024, כ–370 עובדים במגדל, שהינם נותני שירותים רלוונטיים לנושא, עברו הדרכה של שעתיים שעסקה במתן שירות ללקוחות עם מוגבלות.



נגישות למוצרים ושירותים

השירות החדשני ללקוחות כבדי שמיעה וחירשים

תפיסת השירות הרחבה של מגדל נוגעת לכל לקוחותיה, גם כאשר נדרש שימוש בכלים וביכולות ייחודיים. לחברה כלים מתקדמים עבור סוכנים ולקוחות כבדי שמיעה וחירשים, המאפשרים להם לנהל את הביטוח שלהם ולפעול מול החברה בעצמאות מלאה. השירות ניתן באמצעות תשתית מתקדמת המונגשת בכל הנכסים הדיגיטליים של החברה. באמצעות לחיצת כפתור בכל הנכסים הדיגיטליים של מגדל, יכולים לקוחות החברה וסוכניה להגיע לשיחת וידאו בזמן אמת עם מתורגמן. השירות ניתן ללא תשלום, בכל שעות המענה של המוקד.

פרויקטי השכרה ארוכת טווח

בהשקעה של כ- 800 מיליון ₪, התקשרה מגדל בהסכם שותפות עם "אזורים Living" בפרויקט הכולל 350 דירות שיושכרו ל-20 שנה בצומת פת. במסגרת זו, רוכשת מגדל 49% מהזכויות בקרקע תמורת כ-137 מיליון ₪ ותעניק חבילת מימון בגין חלקה של אזורים בפרויקט. שיתוף הפעולה יצא לדרך בצל המחסור בדירות להשכרה ארוכת טווח ודחיית מכרזי מדינה בתחום, ובמטרה לאפשר הקמה של פרויקט עם כמה מאות דירות בשכירות בירושלים, כש-25% מהדירות יושכרו במחיר מופחת לזכאים חסרי דירה. כמו כן, חתמה מגדל על הסכם לרכישה ושיתוף עם חברת י.ח. דמרי במסגרתו רוכשת מגדל 49% מהזכויות להקמת הפרויקט והפעלת פרויקט שכירות ארוכת טווח בשכונת סירקין פתח תקווה, הכולל 339 דירות להשכרה וכן שטחי מסחר ותעסוקה, בתמורה לכ- 61 מיליון ₪. בין היתר, מעניקה מגדל מימון למגוון יזמים, אשר פועלים, בין היתר, בתחום דיור להשכרה.

מגדלור
של מחוברות
השקעה בלב הפועם
שלנו

הון אנושי במגדל

ההון האנושי של מגדל הוא הנכס החשוב ביותר שלה, והיא משקיעה משאבים רבים בפיתוח אישי ומקצועי של העובדים כך שיוכלו לשגשג ולצמוח לאורך זמן.
הנהלת החברה שמה דגש על תחושת המחוברות (engagement) של העובדים לחברה, ומקפידה לספק להם אפשרויות פיתוח, שיפור והתמקצעות במסלולי הקריירה השונים. מגדל מקפידה על העסקה הוגנת ותנאי עבודה שוויוניים, מתוך הבנה כי סביבה מכבדת ומאפשרת יוצרת חוויית עבודה חיובית. הנהלת החברה מקפידה על יחסים תקינים ומאפשרים עם העובדים ועם הוועד, ומקיימת עמם דיאלוג מתמיד.

42
הגיל הממוצע של עובדי החברה

3362
עובדים
*מועסקים ישירות, ללא סוכנויות הביטוח

25
שעות הדרכה בממוצע לעובד בשנת 2024
24 בשנת 2023

93%
שיעור עובדי החברה המאוגדים תחת הסכם קיבוצי
*לא כולל עובדי קבלן

75%
שיעור הנשים בקרב עובדי החברה

40%
שיעור הנשים בקרב הנהלה בכירה

הון אנושי במגדל

מחוברים יותר – מאירים חזק יותר

מגדל דוגלת בדיאלוג בין ההנהלה לעובדים, ומשקיעה בחיזוק התקשורת בתוך הארגון, בין היתר במטרה לחזק את תחושת החיבור והמעורבות של העובדים.
הנהלת החברה מבצעת באופן שוטף הערכות פנימיות ובוחנת מדדים שונים לאיכות הניהול של תוכניות העבודה, וכן מבוצעים סקרים פנימיים בנושאי שכר ושביעות רצון. מעבר לכך, הנהלת מגדל מקפידה על מדיניות "דלת פתוחה" בכל הדרגים של הארגון, ומקפידה לעדכן, לשפר את סביבת העבודה ואת תנאי ההעסקה ולהתאימם למגמות האחרונות בשוק העבודה. במסגרת זאת, החברה בוחנת גם את תנאי העסקה ביחס להסכמים קיבוציים בחברות אחרות באותו המגזר. כל זאת, במטרה לדאוג לעובדים בצורה הטובה ביותר.

כחברה אשר 93% מעובדיה מאוגדים, מקפידה מגדל לקיים דיאלוג קבוע ושוטף לאורך השנה עם עובדיה ועם ועד העובדים, בערוצים מגוונים:

מפגשים
- מפגשי שולחן עגול בהרכבים מגוונים של דרגים ויחידות.
- כנסים רבעוניים לליווי עובדות בהריון.
- פורומים לדיון בדילמות ניהוליות, ברמת החטיבה.
- יישום מדיניות "דלת פתוחה" באמצעות שיח ופגישות עם אנשי משאבי האנוש.
- גיבושים צוותיים.

תקשורת פנים-ארגונית
מבחר רחב של ערוצים משמש את מגדל כדי להגיע לכל עובד ועובדת ומאפשר לעובדים לבחור איך נוח להם להתעדכן לגבי האירועים בחברה ולהישאר מחוברים.
הערוצים מתעדכנים באופן שוטף ומציגים מבחר של מידע בכל הגזרות, בשגרה ובחירום.
ערוצים אלו כוללים:
- פורטל ארגוני דינמי – הפורטל "מגדלים" המתעדכן כל יום מחדש ועובר מתיחת פנים מדי שנה, לפי ביקוש וצרכים פנים ארגוניים.
- אפליקציה פנים ארגונית – מגדל מקדמת ומשדרגת את האפליקציה ומוסיפה לה פיצ'רים מתקדמים וחדשניים שיקלו על חווית העבודה.
- מגזין שבועי – אחת לשבוע נשלח עדכון לעובדים במסגרת מגזין "חדשות מגדל".
- שליחת עדכונים חשובים במסרונים.
- הפצת מידע על ידי נציגי חטיבות.
- הודעות ארגוניות בדואר אלקטרוני – לרבות מטעם המנכ"ל וההנהלה.
- סדרת סרטוני "הכר את מגדל".
- שימוש ברשתות חברתיות – במסגרת קבוצת פייסבוק סגורה עבור העובדים ועמוד אינסטגרם פתוח המיועד לעובדים ובני משפחותיהם. השימוש ברשתות החברתיות מאפשר לכלל העובדים לשתף בנעשה בצוותים ובמגדל בכלל.

רווחת עובדים ועובדות כבסיס ליציבות והצלחה

מתוך הכרה בתפקידם הקריטי של העובדים בפעילות החברה, מגדל פועלת בכמה מישורים לשם שימור העובדים ודאגה לרווחתם. זאת, בשאיפה לספק להם את התנאים המיטביים לאיזון צורכי העבודה עם חייהם האישיים.

בריאות
- **שירותי עבודה סוציאלית** המלווים עובדים במצוקה כלכלית או רגשית.
- **ביטוח בריאות קולקטיבי** אטרקטיבי, שבו הרובד הראשון ממומן על ידי החברה.
- ביטוח שיניים קולקטיבי במימון החברה.

כלכלה
- אפשרות לקבל **הלוואות בתנאים מיטביים** מגופים שעמם מגדל התקשרה.
- **תקציב ייעודי למנהלים** לצורך הוקרה, שימור ועידוד העובדים.

ספורט, תרבות ופנאי
- **חדר כושר וחוגים** במשרדי החברה במחיר מסובסד.
- כרטיסים מוזלים לפעילויות **תרבות ופנאי.**
- **השתתפות בליגה** למקומות עבודה בענפי ספורט שונים.

ביטחון תעסוקתי ושכר
- החברה מנהלת קופת סיוע ורווחה אישית עבור עובדים במצוקה כלכלית.

גמישות והתאמה של סביבת העבודה
- מגדל הנהיגה מדיניות עבודה מהבית של יום אחד קבוע בשבוע עבור רוב העובדים, וכן ימים נוספים ליחידות ספציפיות. נוסף על כך, החברה אפשרה זמני עבודה גמישים, הכשירה עובדים ומנהלים תחת מדיניות העבודה מרחוק והעבירה הדרכות וישיבות לתצורה מקוונת או היברידית. כמו כן, החברה אפשרה צמצום של היקף המשרה לאחר שנת ותק ושעת הורות לשנה נוספת – אפשרויות שעוגנו בהסכם קיבוצי.
- מגדל סיפקה לעובדיה ציוד IT ומשרדי עבור עבודה מהבית, לרבות חיבור לאינטרנט כנדרש. נוסף על כך, החברה הרחיבה את שירותי ההסעדה גם להזמנות ישירות לבית העובד, והוסיפה אפשרות הזמנת אוכל בכרטיסי "תן ביס".
- בסקר שביעות רצון בנערך בקרב עובדי החברה, נמצא כי הקריטריון של גמישות התעסוקתית במסגרת שעות העובדה, והמעטפת הנלוות לכך, הינו אחד הקריטריונים המובילים בשביעות הרצון של העובדים מהחברה.

הכנה לקראת פרישה
- מגדל מקפידה על תנאי פרישה הוגנים לעובדיה, וזכויות הפורשים מעוגנות בהסכמים קיבוציים ומתבססות על קריטריונים של ותק וגיל. עבור עובדים לאחר גיל מסוים, החברה מעניקה הטבות נוספות בחבילת הפרישה.
- יתר כל כן, החברה מקיימת סדנאות לעובדים החל מגיל 62 ולעובדים שפרשו לגמלאות במהלך השנה, המקנות להם כלים רגשיים, פיננסיים ופנסיוניים כהכנה לקראת התמודדות עם השינוי.

קידום בריאות ובטיחות תעסוקתית

מגדל שמה דגש על בטיחותם ובריאותם של עובדיה, מתוך מחויבות חברתית ואמונה כי פעולות שכאלו תורמות הן לרווחת העובדים והן לביצועי הארגון.

שמירה על בריאות העובדים והעובדות

מגדל מבצעת יוזמות שונות כדי להעלות את המודעות לבריאות בקרב העובדים:

- הפעלה של חדר כושר מסובסד וקבוצות ספורט בליגה למקומות עבודה.
- קיום שבוע בריאות.
- תזונאית מלווה בחדר האוכל.
- קבוצת שומרי משקל.
- ליווי באמצעות עובדים סוציאליים לעובדים במצוקה רגשית.
- ביטוחי בריאות ושיניים, וכן ביצוע בדיקות סקר שנתיות לעובדים בני 40 ומעלה ולמנהלים. כל אלה כלולים בהסכמים הקיבוציים.

דאגה לבטיחות העובדים והעובדות

מגדל מינתה ממונה בטיחות, אימצה תוכנית ניהול בטיחות ונהלים בנושא, מספקת לעובדים הדרכות ולומדות רלוונטיות, מפרסמת מידע בנושא בפורטל החברה ומבצעת מבדקי בטיחות (סקר סיכונים מפגעים) בבנייני החברה. מגדל מקדמת גם את הבטיחות בתעבורה: רכבי החברה מאושרים רק אם הם בעלי מערכות בטיחות מתקדמות; והחברה מקיימת הדרכות עיוניות ומעשיות לעובדיה, עורכת נסיעות מבחן למחזיקי המכוניות ובני משפחותיהם, מטילה סנקציות ושולחת מכתבים להנהלה לאחר תלונות על עבירות תנועה ומחייבת את העובדים בנזקי תאונות במקרים הרלוונטיים.

שיוויון וגיוון כבסיס לחברה איתנה

כחברה המנהלת את כספיהם של רבים מאזרחי ישראל ואחראית לעתידם הפנסיוני, מגדל מאמינה כי תמהיל עובדיה צריך לשקף את הגיוון באוכלוסייה הכללית. הדבר לא נועד רק לשפר את השירות לקהלים שונים – הוכח כי סביבת עבודה הטרוגנית ומכילה מעודדת חדשנות ויצירתיות ומחזקת את חוסנה העסקי של החברה.
מעבר לכך, מגדל מאמינה כי הטרוגניות המתחילה בבית יכולה לשפר את רמות השיח והסובלנות בין הקבוצות השונות בחברה כולה, ומשליכה על כלל הקהילה.

שאיפה לייצוג תעסוקתי של כל הקבוצות באוכלוסייה

מגדל חותרת לייצוג ראוי לכל הקבוצות באוכלוסייה, לרבות כאלה הסובלות מתת-ייצוג בשוק העבודה[15]. לשם כך שיפרה החברה את מערך גיוס העובדים שלה ואת המודעות לנושא בקרב המנהלים. בשנת 2023 ו-2024 לא הוגשו תלונות בנושא אפליית עובדים.

השקעה בגיוס והעלאת המודעות הפנים-ארגונית לנושא

מגדל אימצה נהלים לראיונות עבודה שמונעים אפליה, וקיימה בשנים 2023-2024 הדרכות ושיח בנושא בפורומים ניהוליים.

להלן מספר דוגמאות לתוכניות שמגדל מובילה במטרה לשלב אוכלוסיות בתת ייצוג בשוק העבודה בקרב עובדיה:
בשנת 2021 התחילה החברה בשיתוף פעולה עם ארגון Co-Impact, במטרה לבחון קידום של גיוס עובדים מהמגזר הערבי. כחלק מהפרויקט, הוגדרו יעדי קליטה וגובשו כלים שיסייעו בעמידה בהם. גם בשנים 2023-2024 המשיכה החברה לשתף פעולה עם הארגון.

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

קידום בריאות ובטיחות תעסוקתית

גיוון בתמהיל העובדים והעובדות, והשדרה הניהולית

במגדל יש ייצוג נשי ניכר – 75% מעובדי החברה הם נשים[13]. מעבר לכך, ניתן למצוא עובדים המשתייכים לאוכלוסיות בתת-ייצוג בשוק העבודה בשלל תפקידים ודרגים במגדל, לרבות מנהלים בכירים:

- מתוך המנהלים בדרג ביניים, 5% הם בני המגזר החרדי ו-2% הם עובדים בעלי מוגבלויות.
- 0.7% מכלל העובדים משתייכים למגזר הערבי, ו-1.3% לקהילת יוצאי אתיופיה.
- בקרב כלל העובדים, 13.6% הם בני המגזר החרדי ו-3.36% הם אנשים עם מוגבלויות.

התנאים וסביבת העבודה במגדל, המאפשרים איזון בין צורכי הבית והעבודה, מובילים לכך שכמעט 50% מהעובדים שיצאו לחופשת הורות – חזרו לאחריה לאותו התפקיד אם היו מעוניינים בכך.

מניעת כל סוג של הטרדה או התעמרות

מגדל פועלת כדי לספק לעובדיה סביבת עבודה בטוחה ונעימה, ונוקטת צעדים כדי להתמודד עם כל סוג של הטרדה, התעמרות או אפליה על כל רקע. מגדל העלתה את המודעות לנושא מניעת ההתעמרות בעבודה גם במסגרת הסדר בהסכם הקיבוצי עם עובדיה, שבו נקבע כי אלימות פיזית ומילולית ואיומים יוגדרו כעבירת משמעת חמורה.

מגדל מינתה ממונה למניעת הטרדה מינית שמרכזת את הטיפול בנושא בחברה, וכן אימצה תקנון למניעת הטרדות מיניות וטיפול בהן ודואגת לפרסם אותו בחללים משותפים ובפורטל הארגוני. נוסף על כך, החברה מבצעת הדרכות לעובדים חדשים ולמנהלים ומחייבת את עובדיה להשלים לומדה ייעודית בנושא. לרשות עובדי מגדל פועל קו חם להגשת תלונות בנושא הטרדה מינית. בשנים 2023-2024 לא התקבלו תלונות בנושא.

[13] נכון לסוף שנת 2024.

קידום, פיתוח והכשרות עובדים

השקעה בתהליכי הכשרה, הדרכה ופיתוח אישי ומקצועי של העובדים היא חלק בלתי נפרד מהתרבות ומהאסטרטגיה הארגונית שלנו. המטרה היא שעובדי "מגדל" יהיו מצוידים בידע עדכני ובכלים מתקדמים אשר יאפשרו להם להסתגל למצבים משתנים במציאות מורכבת. השקעה זו תורמת למוטיבציה, מגבירה תחושת שייכות ולמחויבות של העובד כלפי הארגון, מה שמוביל לשימור עובדים ולצמיחה הדדית – הן של העובד, והן של החברה.

אנו שואפים לבנות תרבות של למידה ארגונית, בה כל עובד, רואה בהתפתחות המקצועית חלק בלתי נפרד מתפקידו. אנו משקיעים בפיתוח מסלולי התפתחות מותאמים אישית, סדנאות מקצועיות והכשרות למנהלים – דבר אשר מוצא את ביטויו בשיעור גבוה של קידום מבפנים ואיוש של תפקידים בכירים על ידי עובדים ומנהלים "שצמחו מבפנים".

ניהול במגדל

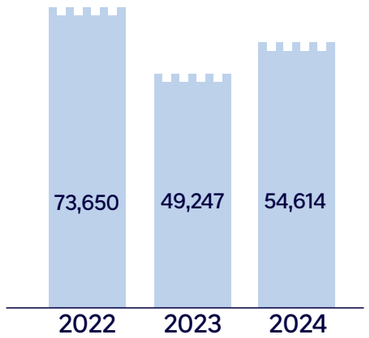
אנו יודעים עד כמה משמעותי לייצר שדרת ניהול חזקה ומצמיחה עבור עובדינו. לכן אנו מציידים את המנהלים בכלים - גם בכניסה לתפקיד, וגם בהכשרות מתמשכות לאורך הדרך לכל הדרגים:

- קורסי פיתוח מנהלים בסיסיים לכל הדרגים הנשענים על ערכי הארגון ומתורגמים לפרקטיקה ניהולית יומיומית.
- 'מנהלים מדברים ערכים' - מפגשים לדרג ניהולי בכיר ברוח הערכים.
- 'מעבירים את זה הלאה' - מפגשי שיח והטמעה לדרג ניהולי זוטר.
- בנוסף, הקמנו שער דיגיטאלי לתכנים נהוליים איכותיים - אתר ה-SNACK – דרכו יכול כל מנהל ללמוד בזמן ובמקום המתאים לו.

מעודדים מצוינות במגדל

- **תוכנית הפרימיום שלנו** - התוכנית לעובדים מצטיינים. תוכנית העשרה ופיתוח בוטיקית, המיועדת ל-250 עובדים שקיבלו את הציונים הגבוהים ביותר בתהליך הערכה ומשוב השנתי. תוכנית זו מכילה מגוון עשיר של קורסים וסדנאות לבחירת העובד המצטיין, כגון: AI, מנהיגות, מיומנויות בגישור, UX UI ועוד.
- **קהילות מקצועיות** - תוכנית לעידוד עובדים מקצוענים לקחת יוזמה ולהוביל קהילה מקצועית בארגון. במסגרת התוכנית מובילי הקהילה מקבלים הכשרה וליווי שוטפים ומשביחים את הידע הארגוני ואת יכולת המנהיגות וההובלה.

סך שעות ההדרכה לעובדי מגדל, לפי שנים:



קידום, פיתוח והכשרות עובדים

יישום מדיניות ניודים – ניצחון כפול

25% מהמשרות שאוישו בשנת 2024 היו באמצעות ניוד פנים ארגוני.

מערך הפיתוח וההכשרות בחברה הוא דינמי וגמיש, ומתאים את עצמו לצרכים המשתנים של הארגון ושל שוק העבודה, וכן למתודולוגיות עדכניות של למידה והכשרה. המערך מבוקר ומתעדכן באופן שוטף על ידי הנהלת החברה, על בסיס הערכות ובדיקות אפקטיביות.

החברה מציעה כמה תוכניות לקידום העובדים ופיתוחם:

- תוכניות מקצועיות לפיתוח עובדים ומנהלים – הכשרות בנושא שירות, מכירות, מיומנויות ניהול, ניהול פרויקטים, מיומנויות העתיד ועוד.
- תוכניות בנושאים הקשורים לרווחה ולחיי העובדים – קורסים רבעוניים להכנה ללידה המפרטים את זכויות העובדות ומספקים מעטפת מידע, ייעוץ פנסיוני אישי לכל עובד בכניסתו לתפקיד ובמהלך תקופת העבודה, והמלצה לייעוץ בכל עדכון שכר.

בתום כל סבב פעילות נבחנת האפקטיביות של התוכניות השונות בעזרת שאלוני שביעות רצון של העובדים.

שכר בארגון

נכון לדצמבר 2024, שכר המינימום החודשי בחברה הוא 6500 שקל. היחס לשנת 2024 בין עלות השכר השנתי הגבוה ביותר ליחיד בארגון לעומת עלות השכר החציוני הוא **19.7**. הרחבה אודות השכר בארגון ניתן למצוא בדו"ח שכר שווה לעובדת ולעובד לשנת 2024 שפורסם ביוני 2024.

מגדלור של סולידריות
יחד מחזקים קהילות
ויוצרים עתיד טוב יותר

הקהילה במרכז – מעורבות חברתית במגדל

11,429
שעות התנדבות ב-2023, 9,769 שעות התנדבות ב-2024

9.7 מיליון ₪
תרומות כספיות ב-2024, ו-7.4 מיליון ₪ ב-2023

17%
גידול בשיעור התרומה מהרווח בשנת 2023 בהשוואה ל-2022

מעורבות חברתית במגדל

מגדל גאה בכך שלאורך כל שנות קיומה, מימי היישוב העברי ועד ימינו, החברה תרמה משאבים, ידע ויכולות לתמיכה בקהילה שבתוכה היא פעלה ולחיזוק החוסן החברתי והלאומי. אנו קשובים לצורכי האוכלוסיות השונות ופועלים, בהנהגת מנהלת האחריות החברתית של החברה, מתוך גישה של אחריות חברתית, במטרה לשנות ולהשפיע לטובה באמצעות תוכניות מעורבות חברתית המשלבות תרומה כספית, ליווי מקצועי וניהולי והתנדבות אישית.

אסטרטגיית המעורבות החברתית במגדל

החזון החברתי של מגדל

"כחברה מובילה במשק הישראלי, מגדל רואה עצמה מחויבת לקיום חברה בריאה ויציבה. אנו שואפים לשיפור המצב החברתי במדינת ישראל, ולהאצת שינויים חברתיים באמצעות פעילות הליבה שלנו ומעורבותנו בקהילה"

העקרונות המנחים שלנו למעורבות חברתית

- פעילות בתחומים שבהם מגדל יכולה לספק ערך מוסף, בהיותם קשורים לליבה העסקית של החברה ולמומחיותה
- חתירה מתמדת לחדשנות חברתית
- תרומה משמעותית לקהילה
- קידום שיתופי פעולה עם ארגונים חברתיים ועמותות
- מיצוב ארגונים חברתיים בקדמת הבמה
- העצמת עובדי החברה וסוכניה באמצעות חיזוק רוח ההתנדבות והמעורבות בקהילה

על בסיס עקרונות אלה גיבשה מגדל אסטרטגיית השקעה חברתית ותרומה לקהילה, אשר אושרה בדירקטוריון החברה, ומיושמת בחמישה אפיקים מרכזיים:

- **נושאי ליבה עסקית –** מגדל ממנפת את עולם התוכן והמומחיות המקצועית שלה כדי לקדם מטרות חברתיות שבהן יש לה יתרון ייחודי ויכולת לתת ערך מוסף. זאת, באמצעות הקניית ידע ופיתוח מודעות לנושאי חיסכון פנסיוני ובטיחות בקרב אוכלוסיות יעד שונות בציבור הרחב.
- **הגיל השלישי והרביעי –** כחברה הפועלת בתחום חיסכון ארוך הטווח, מגדל מלווה את לקוחותיה במשך השנים שבהן הם חוסכים לעתידם, מגיל צעיר ועד לפרישה. לאחר שיצאו לגמלאות, מגדל משלמת לקהל הגמלאים את הקצבאות החודשיות. לאור היכרותנו העמוקה עם בני הגיל השלישי (+60) והרביעי (+80) ועם הצרכים והאתגרים עמם הם מתמודדים, בחרנו להשקיע בפלח אוכלוסייה זה במטרה לשפר את רווחתם הגופנית, הנפשית, החברתית והכלכלית. אנו עושים זאת בשיתוף פעולה עם עמותות בעלות מומחיות להובלת שינויים חברתיים.
- **קידום נהיגה בטוחה וצמצום הפגיעה בתאונות של נהגים צעירים, בדגש על צעירים עם הפרעות קשב –** כחברה אשר מבטחת רכבים ונהגים, מגדל מיישמת את עיקרון הערך המשותף בתכנית לקידום נהיגה בטוחה בקרב נהגים צעירים עם הפרעות קשב, במטרה לצמצם מעורבותם בתאונות דרכים.
- **"לעשות טוב, טוב יותר" –** מגדל משקיעה בחיזוק יכולות הניהול המקצועי והפיננסי של עמותות וארגונים חברתיים, מתוך אמונה כי תשתיות ובסיס ניהולי מקצועי הם הכרחיים עבורם, בדיוק כמו בעולם העסקי. תמיכה בתשתיות הניהוליות של עמותות מגבירה את האפקטיביות שלהן.
- **קהילות מקומיות –** מגדל מעורבת במרקם החברתי-כלכלי בערים שבהן נמצאים משרדיה – פתח תקווה, אשקלון, ירושלים וחיפה – מתוך שאיפה לתרום לחוסנן של הקהילות המקומיות ולטפח יחסי שכנות טובים.
- **תרומות כלליות –** מגדל מעניקה סיוע פילנתרופי עבור שלל צרכים חברתיים, בהתאם להחלטות ועדת התרומות הבוחנת את מטרת התרומה, נחיצותה והיקף אוכלוסיית היעד, וכנגזרת מכך – פוטנציאל השפעתה.

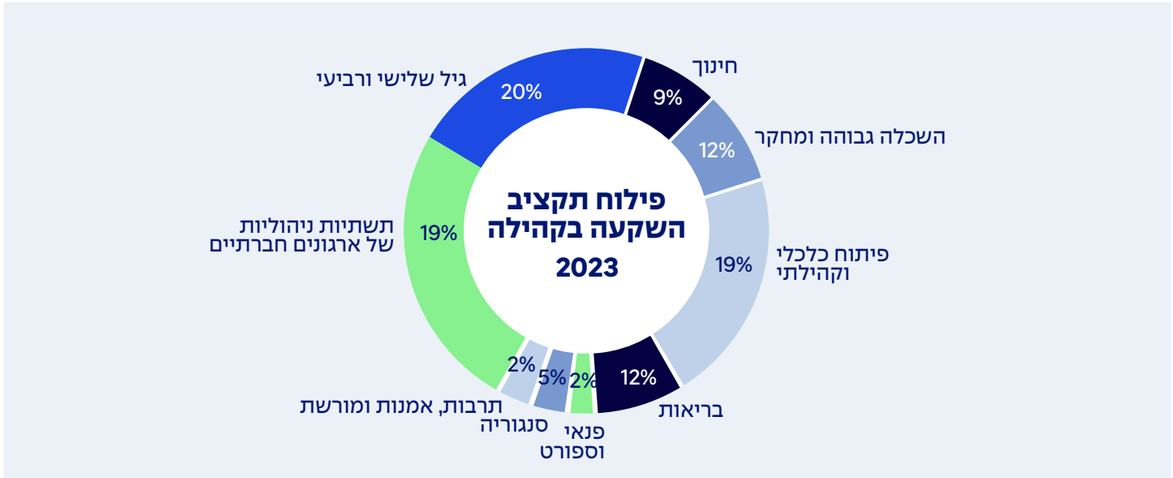
הקריטריונים לבחירת ההשקעות החברתיות של מגדל הם:

- **אג'נדה – הלימה לאסטרטגיית המעורבות החברתית.**
- **שותף חברתי –** החיבור לקהילה נעשה באמצעות הארגונים החברתיים המובילים בשדה.
- **חדשנות –** פתרון פורץ דרך המחליף מענה קיים או מתמקד בסוגיות שטרם טופלו.
- **השפעה –** מתן מענה משמעותי יותר לכמות גדולה יותר של אנשים.
- **רלוונטיות –** הפעילות קשורה לעולמות התוכן של מגדל באופן שבו החברה יכולה להציע ערך מוסף ייחודי בנוסף לתרומה הכספית, תוך שיתוף העובדים והסוכנים.
- **אימפקט –** נערכת בחינה תקופתית של השפעת התוכניות שלנו בפועל, על פי תוכנית עבודה הכוללת מטרות ויעדים שנתיים.

כל תוכנית משותפת של מגדל עם ארגון חברתי כוללת מטרות ויעדים שנבדקים תקופתית ומתנהל לגביהם שיח קבוע עם הארגון.

מגדל לקהילה

פילוח תקציבי השקעה בקהילה



אור של סולידריות
מעורבות חברתית ותרומות במלחמת "חרבות ברזל"

עם פרוץ מלחמת "חרבות ברזל", מתוך מחוייבות חברתית וסולידריות התגייסו החברה והעובדים לסייע במגוון אפיקים, על פי צרכים ופניות שעלו מן השטח:

- 230 עובדים תרמו 1150 שעות התנדבות באריזות חבילות מזון למשפחות מפונים במרכז לוגיסטי של ארגון לתת
- 340 עובדים יצאו בבקרים לסייע לחקלאים בעבודות קטיף, ובסה"כ תרמו 2040 שעות התנדבות
- מגדל תרמה סך של 220 אלף ש"ח לרכישת מטענים ניידים, ביגוד וטואלטיקה לחיילי מילואים, ביניהם בני משפחה של עובדים וסוכנים
- הפעלות בזום בתחילת המלחמה
- שליחת מארזים למשפחות המגוייסים לאורך המלחמה
- תמיכה במשפחות שפונו מבתיהם
- שליחת שי עידוד לכלל העובדים
- הענקת שי לעובדי החברה שהינם משרתי מילואים
- ליווי משרתי מילואים בסדנאות כולל עם ליווי שלהם עם חזרתם למעגל העבודה
- הפקת אירוע פסק זמן הוקרה והערכה לנשות משרתי המילואים
- הפקת אירוע לילדי אשקלון

מושיטים סיוע לעיר שדרות

במסגרת התמיכה ארוכת הטווח לעיר שדרות בהיקף של 10 מיליון ש"ח, מגדל ממשיכה לממן מיזמים לחיזוק הקהילה כהשלמה לסיוע הממשלתי.

לאור הקושי העצום שחוו תושבי העיר – הפיזי והנפשי – הוחלט במגדל לסייע בשיקום העיר ותושביה, בדגש על מיזמים מחוללי שינוי וכאלה שצופים פני עתיד ומשלימים את הסיוע הממשלתי.

בשנת 2024 הוקצו סך של 2.5 מיליון ש"ח מתוך התקציב לטובת המטרות הבאות: סיוע כלכלי לעסקים קטנים בעיר; הרחבת היקף הטיפול הנפשי–פסיכיאטרי לתושבי העיר; תמיכה במיזמים חדשניים לבנייה וחיזוק חוסן ארגוני בקרב קהילות וארגונים הנמצאים בקו העימות, באמצעות שיתוף הידע העשיר שנצבר במרכזי החוסן בעיר; והעמדת מבנים יבילים ממוגנים בחצרות בתי ספר בעיר בהם מתקיימת פעילות לחיזוק החוסן הנפשי של תלמידים בכלי טיפול מגוונים.

תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023–2024

"אם הולכים לבד מגיעים מהר, אם הולכים ביחד מגיעים רחוק"

קידום רווחה ואיכות חיים לבני הגיל השלישי והרביעי

קידום תעסוקת מבוגרים

תמיכה בפורטל "דרוש ניסיון" ובפלטפורמה החדשה המבוססת על בינה מלאכותית – SKEELZ

שותפים מהמגזר החברתי והציבורי	תחילת שיתוף הפעולה עם מגדל	תוצאות 2023	תוצאות 2024
עמותת "והדרת"	2013	בוצעו 2,108 השמות של מבוגרים	עיקר ההשמות נעשו באמצעות פלטפורמת SKEELZ שמתבססת על מודל השמות לפי כישורים ולא על פי ניסיון תעסוקתי ותפקידים בעבר. בוצעו 735 השמות בשכר

העצמה, מתן ערך והפגת בדידות של אנשים מבוגרים

חיבור בין בתי ספר יסודיים לאלפי גמלאים מתנדבים המשמשים חונכים ומורים לתלמידים ברחבי הארץ

עמותת "ידיד לחינוך"	2013	כ–3,400 גמלאים התנדבו ב–689 בתי ספר ברחבי הארץ ותרמו סך 457,371 שעות התנדבות	350 מתנדבים; 691 בתי ספר; 500,000 שעות התנדבות

סיוע לשורדי שואה

הפעלת מרכזי ייעוץ וסיוע במיצוי זכויות לניצולי שואה, וכן שירות ייעוץ עד הבית

"אביב לניצולי שואה"	2017	בשנת 2023 הושקה תכנית נוספת בשיתוף משרד המשפטים למניעת ניצול צרכני ועושק של אנשים מבוגרים. מגדל תמכה בתכנית זו בנוסף לפעילות המסורתית של סיוע לניצולי שואה	בתכנית למניעת עושק והונאות צרכניות טופלו 220 פניות. סך ההשבות וההמלצות להטבות עמד על 1,200,000 ₪

היבטים מגדריים של זקנה

נשים מדברות זקנה" – סדנאות לנשים בנושאים הקשורים לגיל: בריאות, אופן צריכת שירותי בריאות, התמודדות עם אובדן

עמותת "נשים לגופן"	2015	105 נשים מאוכלוסיות מגוונות (יהודיות, ערביות, חרדיות ובנות הקהילה האתיופית) בערים ובכפרים השתתפו בסדנאות	80 נשים מאוכלוסיות מגוונות (יהודיות, ערביות, חרדיות ובנות הקהילה האתיופית) בערים ובכפרים השתתפו בסדנאות

קידום בטחון תזונתי לאנשים מבוגרים ונזקקים

הצלת פירות וירקות שנזרקו בשווקים וחלוקתם למשפחות בירושלים במשפחה, בדידות ועוד

עמותת "מצילות המזון"	2021	בשנים 2023–2024 התמקדה השותפות של מגדל בתכניות חינוכיות לבני נוער . בנושאי תוכן כגון: בזבוז מזון וכיצד ניתן לצמצם את התופעה; כיצד ניתן להציל מזון; הפוטנציאל החברתי סביבתי בניהול צרכני נכון של מזון; ערבות הדדית וסיוע בקהילה. כ–1350 תלמידים לקחו חלק בתכניות החינוכיות של מצילות המזון	בשנת 2024 קידמנו מערך מזון שכונתי בשכונת קרית יובל באמצעות קבוצות של בני נוער שפועלות בבית מצילות מזון ובשכונה

תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023–2024

"אם הולכים לבד מגיעים מהר, אם הולכים ביחד מגיעים רחוק"

קידום רכיבה בטוחה ומניעת תאונות דרכים של נהגים צעירים עם הפרעות קשב

"מפתחות לחיים"

תוכנית ללימודי נהיגה ומתן כלים למורים לנהיגה עבור צעירים עם הפרעות קשב (שמעורבים פי שניים בתאונות דרכים בהשוואה לכלל הנהגים הצעירים)

שותפים מהמגזר החברתי והציבורי	תחילת שיתוף הפעולה עם מגדל	תוצאות 2023	תוצאות 2024
עמותת "קווים ומחשבות", בתיאום עם משרד התחבורה	2017	בשנת 2023 התקיימו שתי הדרכות למורים לנהיגה, בהשתפות 50 מורים	בשנת 2024 התקיימו 3 מפגשי הדרכה ל86 מורים לנהיגה. בנוסף, התקיימה השתלמות המשך למי שסיימו את הקורס הראשוני, ובה השתתפו בה 50 מורים. כן הוקמה קהילה אינטרנטית של מורי נהיגה שמלווה על ידי אשת מקצוע

תמיכה בהשכלה גבוהה כאמצעי לניעות חברתית

"צועדים ביחד"

תוכנית מלגות לסטודנטים בני הקהילה האתיופית הלומדים במכללה למנהל. התוכנית נושאת את שמה של טופז אבן חן ז"ל, בוגרת המכללה שנספתה באסון הכרמל

המסלול האקדמי המכללה למנהל	2012	בכל שנה נוספים 13 סטודנטים מקבלי מלגות	סך התרומה עבור המלגות עד שנת 2024 (כולל) – 1.2 מיליון ₪

תמיכה בנשים מוחלשות ומניעת אלימות נגד נשים

כחברה שנשים הן רוב עובדיה, אנו רגישים במיוחד לסיוע לנשים, חיזוקן והעצמתן:

סיוע לנשים נפגעות אלימות

תוכנית הגנה לנשים הנמצאות בסיכון למצבי אלימות בביתן

פורום מיכל סלע	2021	מגדל תרמה 8 כלבי הגנה אשר חיים עם הנשים וילדיהן כחלק מהמשפחה, במסגרת תוכנית להכשרת כלבי הגנה עבור נשים החיות במעגל אלימות	בשנים 2023–2024 נוספו עוד 4 כלבים לתרומה של מגדל

סיוע לילדים ונוער בסיכון

סיוע לילדים בסיכון שהוצאו מביתם על ידי הרשויות

תמיכה במשפחתונים המהווים מסגרת חיים חלופית, ומדמה משפחה גרעינית

שותפים מהמגזר החברתי והציבורי	תחילת שיתוף הפעולה עם מגדל	תוצאות
"אור שלום"	2017	נכון לשנת 2023, עובדי מגדל באשקלון מאמצים שני משפחתונים בעיר

תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023–2024

"אם הולכים לבד מגיעים מהר, אם הולכים ביחד מגיעים רחוק"

סיוע לאנשים עם צרכים מיוחדים

"שווים בספורט"

מתן הזדמנות לאנשים עם ובלי מוגבלות לקחת חלק בפעילות ספורט משותפת

שותפים מהמגזר החברתי והציבורי	תחילת שיתוף הפעולה עם מגדל	תוצאות
ג'וינט ישראל, מעבר למגבלות	2017	נכון לשנת 2023, מגדל, יחד עם משרד התרבות והספורט, תורמת לפעילות של ליגה ארצית הבנויה משמונה קבוצות מעורבות של שחקנים עם ובלי מוגבלויות

תמיכה בארגונים המציעים מענה לאנשים עם מוגבלויות

בית איזי שפירא, כפר נהר הירדן, "עדי נגב", "אלמנארא", יד לילד המיוחד	2015	תרומה כספית

העצמת מחזיקי עניין – עובדים וסוכנים – במעורבות חברתית

כחלק מהחזון החברתי של מגדל, אנו מקדמים ומעודדים את העובדים והסוכנים שלנו להתגייס למעורבות חברתית והתנדבות בקהילה:

"ההתנדבות שלך – ההוקרה שלנו"

תוכנית הוקרה לעובדים וסוכנים המתנדבים בקהילה באופן עצמאי ובזמנם החופשי בתחומים הקרובים לליבם. מדי שנה, 20 מתנדבים נבחרים מקבלים תעודות הוקרה בטקס חגיגי בהשתתפות ההנהלה הבכירה של מגדל, והעמותות שבהן הם מתנדבים מקבלות תרומה ייעודית מהחברה

תחילת שיתוף הפעולה עם מגדל	תוצאות
2015	עד שנת 2024 נתרמו כ–2.4 מיליון שקל ל–215 עמותות וארגונים חברתיים. בכל שנה, 20 עובדים וסוכני מגדל שמתנדבים בקהילה באופן עצמאי, קבוע ומתמשך קיבלו תעודות הוקרה ממגדל, והעמותות בהן הם מתנדבים קיבלו תרומה בסך 10,000 שקל כל אחת, סה"כ – 200 אלף שקל בכל שנה

גיבוש עם ערך

עובדי מגדל יוצאים במשך השנה לפעילויות גיבוש מחלקתיות שגלומה בהן מעורבות חברתית

2015	בשנת 2023 יצאו להתנדבות במסגרת מחלקתית 550 עובדים שתרמו כ–1600 שעות. בחודשי המלחמה הראשונים יצאו כ–650 עובדים להתנדבות באריזות מזון ובחקלאות – סך תרומת העובדים 3370 שעות התנדבות. בשנת 2024 התנדבו 670 עובדים בדרך זו, ותרמו כ–2,000 שעות

ארוחת ראש השנה לשורדי שואה ובני משפחותיהם בשיתוף ארגון לתת

מדי שנה בתקופת חגי תשרי מוזמנים 130 שורדי שואה ובני משפחתם לארוחת ערב חגיגית המתקיימת בחדר האוכל של מגדל. את האירוע מובילים כ–100 מתנדבים מקרב עובדי מגדל שמסיעים את האורחים ומלווים אותם במשך האירוע

2013	מאז 2013, מתקיימת מדי שנה בראש השנה ארוחת ערב חגיגית לכ–130 שורדי שואה ובני משפחותיהם. כ–80 עובדים מתנדבים מפעילים את האירוע: מסיעים את אורחים, מלווים אותם בארוחה ומנעימים את זמנם

חסות ראשית במשדר ההתרמה של עמותת ער"ן המעניקה סיוע נפשי טלפוני ומקוון

מתן חסות ראשית למשדר התרמה שנתי

2021	בשנים 2023 ו–2024 נתנה מגדל חסות ראשית לאירוע התרמה של עמותת ערן. בשנת 2024 התקיים משדר ההתרמה בערוץ 12

מגדל לקהילה

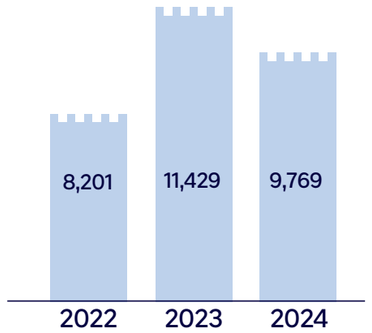
לעשות טוב – טוב יותר
בית העמותות

מרחב עבודה שיתופי המקדם עשייה חברתית, שיתופי פעולה ועזרה הדדית של עמותות וארגונים חברתיים. המקום מאפשר היכרות, למידה הדדית, מפגשים ושיתופי פעולה בין ארגונים חברתיים מסוגים.
הבית נמצא ברחוב סעדיה גאון 26 בתל אביב, בבית מגדל שוקי הון והוא נוסד כיוזמה חברתית של מגדל בשנת 2015. נמצאים בו כ-30 דיירי קבע ועוד עמותות מזדמנות המשתמשות בשירותי המרחב או מקיימות מפגשים במקום.

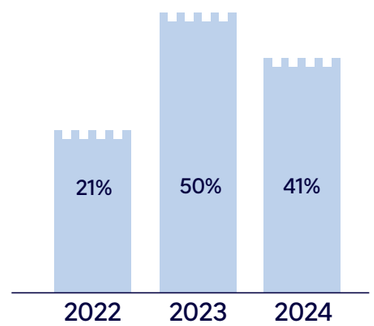
הישיבה תחת קורת גג אחת מאפשרת שיתופי פעולה ומייצרת הזדמנויות לפיתוח ידע, למידה משותפת וחדשנות חברתית. עם השנים הפך בית העמותות למרכז פעילות ועשייה של ארגוני המגזר השלישי ומקום מפגש ושיח עם מגזרים נוספים.

הודות להצלחת מודל בית העמותות, מגדל יזמה הקמת בית נוסף בירושלים, אשר פתח שעריו בבניין כלל בעיר בשנת 2024. הבית, שהינו חלק מרשת בתי עמותות, מהווה מרכז פעילות לארגוני חברה אזרחית בבירה ומקום מפגש עם נציגי המגזר הציבורי – ירושלים עיר ממשל.

סך שעות ההתנדבות במגדל



אחוז מתנדבים מסך העובדים



*הרחבה נוספת על מדיניות המעורבות החברתית של מגדל ניתן לקרוא באתר החברה.

מגדלור
של ערכים
תרבות עסקית
אחראית ושקופה
בכל דרגי הארגון

מגדלור של ערכים
תרבות עסקית אחראית ושקופה בכל דרגי הארגון

מגדל דוגלת בתרבות עסקית נאותה וערכית של עובדיה ומנהליה ומחויבת לממשל תאגידי תקין ולהתנהלות נאותה ואתית כלפי כל מחזיקי העניין שלה בכל תחומי פעילותה. כחלק מהשמירה על יציבותה הפיננסית ועל כספי המבוטחים והחוסכים, ובהתאם להוראות הרגולציה, ניהול כספי הלקוחות והעמיתים מבוצע באמצעות אנשי מקצוע מהשורה הראשונה וועדות השקעה המורכבות מנציגים חיצוניים.

החברה עומדת בהוראות הרגולציה החלות עליה כגוף מוסדי וכחברה בת של חברה ציבורית, תחת הפיקוח ההדוק של הרשויות השונות, ובכלל זה, רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון ("**הרשות**"). זאת, לצד אימוץ נהלים פנים-ארגוניים להבטחת ממשל תאגידי תקין והתנהלות הוגנת ושקופה ומתן שירות ראוי ואיכותי לציבור הלקוחות.

דירקטוריון מגדל פועל כדי להבטיח את איכות הממשל התאגידי בחברה. תפקידיו העיקריים, בהקשר זה, הם התוויית מדיניות הגוף המוסדי ופיקוח על יישומה על ידי ההנהלה והעובדים. כל זאת תוך הקפדה על רמה מקצועית גבוהה, תהליכי קבלת החלטות נאותים, תהליכי בקרה ופיקוח שוטפים ושקיפות ודיווחים מהימנים לגורמי פנים וחוץ, בהתאם להוראות הרגולציה החלות על החברה כגוף מוסדי וכחברה בת של חברה ציבורית.

במהלך השנים 2023 ו-2024 הועברו אל החברה מספר פניות מטעם רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון, בהן הועלו טענות בנוגע ליציבותה וניהולה התקין של החברה והממשל התאגידי שלה. ביום 15 במאי 2024, הודיע הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון, כי בכוונת רשות שוק ההון לערוך ביקורת בחברה בנושא ממשל תאגידי. ביום 17 ביולי 2025 קיבלה מגדל את טיוטת דוח הביקורת. נכון למועד פרסום דוח זה, ולאחר שמגדל לקמדה את טיוטת הדוח, היא השיבה לגופן של דברים במהלך התקופה שניתנה על-ידי הרשות.

7
דירקטורים

100%
מחברי הדירקטוריון הם בעלי מומחיות חשבונאית פיננסית

57%
דירקטורים הם בעלי מומחיות בתחומי הביטוח

38%
מחברי הדירקטוריון הם נשים

100%
מהדירקטורים הם בני 50 ומעלה

57%
דירקטורים הם בלתי תלויים או חיצוניים

הדירקטוריון

דירקטוריון הקבוצה פועל במקצועיות ובעצמאות בהתאם להוראות הרגולציה החלה על גוף מוסדי. האסיפה הכללית של החברה ממנה את הדירקטורים בהתאם להוראות הדין, בין היתר באמצעות קיום דיון מקדים בדבר תמהיל הכישורים והתאמה לפעילות החברה, התייחסות להיבטי גיוון ועצמאות הדירקטוריון וכן ועדת איתור לדירקטור בלתי תלוי.

נכון ל-31 בדצמבר 2024, דירקטוריון מגדל ביטוח מונה שבעה חברים, שלוש נשים וארבעה גברים, כולם מעל גיל 50. הדירקטורים הנבחרים הם בעלי רקע מקצועי מגוון ורחב התואם את תחומי הפעילות של החברה ואת יעדיה העסקיים. מומחיותם מתפרסת על פני תחומי הפעילות השונים של החברה – שבעה דירקטורים בעלי מומחיות בחשבונאות פיננסית, ארבעה בעלי מומחיות בביטוח, והאחרים הם בעלי מומחיות בתחום ההשקעות וניהול סיכונים, כנדרש. כמו כן, חברים בדירקטוריון החברה בעלי מומחיות בממשל ורגולציה וטכנולוגיית מידע וסייבר, בהמשך להחלטת הדירקטוריון לסווג נושא זה כמומחיות.

בהתאם לדרישות הרגולטוריות וכדי להבטיח את עצמאות הדירקטוריון, חברים בו חמש דירקטורים חיצוניים או בלתי תלויים; ויו"ר הדירקטוריון אינו נושא במשרה אחרת במגדל.

הכשרת דירקטורים, לרבות בתחומי ESG

מגדל פועלת לקידום הידע המקצועי של הדירקטוריון במגוון תחומי הפעילות של הקבוצה. בשנים 2023-2024, התקיימו הדרכות דירקטוריון בתחומי ממשל תאגידי שונים, בינם טכנולוגיות מידע, סייבר ופרטיות, ניהול סיכונים, מגמות מאקרו-כלכליות וכספים, וכן הדרכות בנושאים מקצועיים הנוגעים לתחומי הפעילות של החברה.

לפרטים נוספים אודות הדירקטורים, מבנה הדירקטוריון ומומחיות הדירקטורים המכהנים, ראו את הדוח התקופתי של מגדל ביטוח לשנת 2023 ושנת 2024.

ועדות הדירקטוריון

בהתאם להוראות הרגולציה החלות על החברה, הדירקטוריון רשאי להקים ולהסמיך ועדות לבצע את התפקידים המוטלים עליו שאין איסור להאצילם על פי דין, בין אם באמצעות ועדות קבועות ובין אם באמצעות ועדות אד-הוק.

למעט אם נקבע אחרת בהסדר התחיקתי, מספר החברים בוועדות ייקבע על ידי הדירקטוריון, ובכל מקרה יהיו חברים בהן לפחות שלושה דירקטורים ולא יותר מחמישה, בהם דירקטור בלתי-תלוי אחד לפחות.

בשנים 2023-2024 פעלו בדירקטוריון מגדל 5 ועדות: הוועדה לבחינת דו"חות כספיים, ועדת ניהול סיכונים וסולבנסי[16], ועדת ביקורת, ועדת תגמול משותפת לגופים מוסדיים וועדת אסטרטגיית מחשוב, סייבר ומידע.

נוסף על ועדות הדירקטוריון, על פי ההסדר שקובע החוק, פועלות גם מספר ועדות סטטוטוריות, המשותפות למגדל ומגדל מקפת.

- **ועדה לניהול השקעות של התחייבויות תלויות תשואה ("ועדת השקעות עמיתים")** – מורכבת מחמישה חברים שאינם חברי דירקטוריון – שלושה חברים מוגדרים כנציגים חיצוניים ושניים מוגדרים כנציגים פנימיים. הוועדה מתכנסת אחת לשבועיים ואחראית, בין היתר, על תיקי עמיתי המבטח ועל תיקי עמיתי החברות המנהלות של קרנות הפנסיה וקופות גמל. היא קובעת את מדיניות ההשקעה הספציפית של כל אחד מהגופים הללו, תחת מסגרת מדיניות ההשקעות הכוללת שקבע הדירקטוריון.
- **ועדה לניהול השקעות התחייבויות שאינן תלויות תשואה ("ועדת השקעות נוסטרו")** – מורכבת מחמישה חברים ומתכנסת אחת לחודש. הוועדה אחראית להשקעת ההון העצמי של המבטח ולהשקעת כספים לכיסוי ההתחייבויות הביטוחיות שאינן תלויות תשואה. הוועדה קובעת את מדיניות ההשקעה של המבטח תחת מסגרת מדיניות ההשקעות הכוללת שקבע הדירקטוריון.
- **ועדת המשנה לאשראי** – מורכבת משלושה חברים בעלי מומחיות וניסיון מוכחים בתחום האשראי, העומדים בכשירות הנדרשת על פי חוק החברות לדירקטור חיצוני, והיא מתכנסת אחת לחודש. תפקידה העיקרי של הוועדה הוא לדון בעסקאות אשראי ובחובות בעייתיים, בהתאם לקבוע לעניין זה בהסדר החוקי החל על גופים מוסדיים.
- **ועדת אשראי פנימית** – מורכבת מחברים העובדים בקבוצה, בעלי מומחיות וניסיון מוכחים בנושאי אשראי והשקעות. תפקידה העיקרי של הוועדה הוא לתת המלצות לוועדת המשנה לאשראי ולוועדות ההשקעה בנוגע להלוואות מותאמות.

[16] דירקטיבה של האיחוד האירופאי שנועדה ליצור משטר אירופי אחיד לפיקוח על חברות ביטוח. משטר זה נועד להבטיח את כושר הפירעון של חברות הביטוח ולתמוך בשוק יעיל וגמיש.

הדירקטוריון

תגמול נושאי משרה ובעלי תפקידים מרכזיים

ביום 28 במאי 2023 אישרה האסיפה הכללית של החברה, לאחר אישור הדירקטוריון ובהתאם להמלצת ועדת התגמול של הגופים המוסדיים, את מדיניות התגמול של החברה לשנים 2023–2025. כמו כן, המדיניות עודכנה מעת לעת, ועדכונה האחרון נכנס לתוקף ביום 18 במרץ 2025 לאחר אישור האורגנים הרלוונטיים בחברה.

מדיניות התגמול מעודכנת בין היתר בהתאם לכלל הוראות הדין בנושא החלות על הגופים המוסדיים בקבוצת, לרבות הוראות חוזר הממונה שעניינו "תיקון הוראות החוזר המאוחד חלק 1 שער 5, פרק 5 שכותרתו "תגמול", הוראות תיקון 20 לחוק החברות והוראות חוק תגמול לנושאי משרה בתאגידים פיננסיים (אישור מיוחד ואי התרת הוצאה לצרכי מס בשל תגמול חריג), תשע"ו–2016.

מטרת מדיניות התגמול במגדל היא קביעת קווים מנחים לאופן התגמול של נושאי משרה, בעלי תפקידים מרכזיים ועובדים אחרים בגופים המוסדיים בקבוצה. המדיניות מסדירה את היקף התגמול הקבוע והמשתנה, מרכיביו השונים ואופן קביעתם בראייה ארוכת טווח – באופן שייצור תמריצים ראויים ובהתחשב במדיניות ניהול הסיכונים של כל חברה. לצורך גיבוש מדיניות התגמול נעזרו ועדת התגמול והדירקטוריון ביועץ חיצוני בעל ניסיון רב בתחום תגמול נושאי משרה. תהליך אימוץ המדיניות ועדכונה נעשה בליווי המחלקה המשפטית, מחלקת משאבי אנוש והחטיבה הפיננסית.

התנהלות עסקית אחראית

מעמדה המוביל של מגדל במשק הישראלי והנחיצות בשמירה על כספי החוסכים מחייבים אותה להתנהל עסקית באופן אחראי – לרבות ציות לרגולציה, ניהול סיכונים לפי מדיניות מוסדרת, בקרה על התנהלות החברה והטמעה של קוד אתי עדכני – וליצור אימפקט חיובי לאורך שרשרת האספקה. כל אלה ועוד מבטיחים שמירה על איתנות החברה ויציבותה ועל כספי החוסכים.

ציות

החברה פועלת בסביבה עתירת רגולציה בכל תחומי פעילותה, והיא מייחסת חשיבות גבוהה לניהול סיכון הציות, המהווה חלק מהתרבות הארגונית של החברה.

לחברה קיימת מדיניות אכיפה ומדיניות ציות, אשר מתווה את תהליכי הציות המרכזיים בחברה וכן את האחריות, הגדרת התפקיד והסמכויות של בעלי התפקידים המעורבים ביישום המדיניות (הנהלה, מנכ"ל, דירקטוריון, ועדת ביקורת, מערך הציות והאכיפה). כחלק מיישום המדיניות הציות, ועל מנת ליתן מענה הולם לחשיפות וסיכוני הציות, מבוצע מעקב שוטף אחר הטמעת רגולציה חדשה ואחר אופן יישום הוראות רגולציה קיימת בתהליכי העבודה השונים, בין היתר, בדרך של ביצוע סקרי ציות וכן באמצעות בקרות שוטפות המבוצעות בהתאם לתכנית בקרה שנתית. בנוסף, מתקיימים הליכי בחינה ומעקב אחר טיפול בביקורות והליכי אכיפה מטעם הרגולטורים השונים והוגדרו מנגנוני דיווח על חשש להפרות ציות, לרבות אפשרות לדיווח אנונימי (קו–חם).

כחלק מהמדיניות הוסדרו מנגנוני דיווח תקופתיים קבועים לדירקטוריון ולוועדת הביקורת על סיכוני הציות.

מניעת ניגוד עניינים

מגדל מחויבת למנהל תקין, לרבות מניעה של ניגודי עניינים, בהתאם להוראות הרגולציה החלות עליה. החברה הגדירה בקוד האתי שלה כי עובדיה יתחייבו לעמוד בחובת אמון ולפעול לטובת החברה בלבד, להימנע מכל ניגוד עניינים ומניצול הזדמנויות הנקרות בפניהם כעובדי החברה, ולהקפיד על גילוי נאות. כמו כן, אומצו הנחיות ונהלים בנושא לקידום ערכים אלו כגון אישור עסקאות עם בעלי עניין וצדדים קשורים, העסקת קרובי משפחה, השקעות החברה, טיפול ביישוב תביעות של עובדי החברה ובעלי עניין, וכן אומצה לומדה בנושא של ניגוד עניינים המועברת בסמוך לאחר תחילת עבודתם בחברה, ועוד.
הביקורת הפנימית בחברה עורכת בדיקות בנושאי ניגוד עניינים, כחלק מתכנית עבודה הרב שנתית שלה. כחלק מהפעולות לצמצום הסיכון, נערכה גם תוכנית הדרכה בנושא.

הפרדה מבנית

מגדל אימצה נוהל הפרדות מבניות ("חומות סיניות") עבור פעילות חטיבת ההשקעות. במסגרתו, עובדים העשויים להיות חשופים למידע פנים של תאגידים מדווחים לא יבצעו תפקיד הכרוך בביצוע עסקאות בניירות ערך סחירים או במתן חוות דעת בקשר לכך, וכן לא ימסרו מידע פנים לעובדי החברה שתפקידם בחברה כרוך בפעולות כאמור. הנוהל קובע כי תישמר הפרדה מבנית (בהיבטים פרסונליים, פיזיים ובמערכות המידע) בין עובדי מחלקות האשראי, הנדל"ן, הקרנות, האנליזה הלא פומבית והסדרי החוב מצד אחד – לפעילות מנהלי ההשקעות, חדרי המסחר והאנליזה הפומבית מצד שני. עוד על הנושא ניתן לקרוא באתר החברה.

פרסום נוהל הפרדה מבנית באתר החברה <<

התנהלות עסקית אחראית

מדיניות מס

קבוצת מגדל מטפלת בהיבטי המס באופן קבוצתי ובהתאם לדרישות המס החלות על כל אחת מחברות הקבוצה. חברות הקבוצה משלמות מס בהתאם לדרישות החוק בישראל ובחו"ל ומקפידות על שיתוף פעולה עם רשויות המס ורשויות מוסמכות אחרות בישראל ובחו"ל ועל יישום הנחיות הדין הרלוונטי והוראות הציות, הגילוי והדיווח.
קבוצת מגדל פועלת לתכנן את תשלומי המס בצורה אחראית בהתאם להוראות הדין ותוך התייעצות, על פי הצורך, עם משרדי רו"ח ועו"ד מומחים בהובלת הפרקטיקה בתחומם.

קבוצת מגדל פועלת בראייה כוללת תוך הבנה כי כגוף מוביל בניהול כספי מבוטחים, עמיתים, חוסכים ובכלל, תשלומי המס של חברות הקבוצה תורמים, בין היתר, להתפתחות כלכלת המדינה.
קבוצת מגדל מקצה משאבים רבים לטיפול בנושא המס ובהיבטי המס של חברות הקבוצה וזאת במטרה ליצור שיתוף פעולה, ציות ויצירת שקיפות מיטבית למול רשויות המס ורשויות מוסמכות אחרות.

אתיקה במגדל

בשנת 2010 אומץ לראשונה הקוד האתי של מגדל, שגובש בתהליך משותף של עובדים, ספקים ושאר מחזיקי העניין של מגדל. מאז, הנהלת החברה מתקפת את הקוד האתי אחת לשנתיים. מנהלת מרכז הלמידה והפיתוח בחברה היא הממונה על הקוד האתי.

הקוד האתי מתייחס להיבטי התנהלות אתית בארגון, לרבות התייחסות למתן מתנות וטובות הנאה, הוצאות באירועי חברה, הוצאות בנסיעות חברה, תרומות וחסויות, בדיקות אמינות לספקים ושותפים עסקיים ועוד.
בשנת 2023 עודכן ורוענן הקוד האתי בחברה ועקרונות היסוד בו, אשר כוללים כעת "שקיפות ללקוחות, הגינות בעסקים, מקצועיות, שירותיות, כבוד ואיכפתיות". שפת הקוד והערכים המובילים בו הותאמו לפעילות העדכנית במגדל. הקוד אושר בהנהלת החברה במרץ 2024.
בשנת 2024, כלל עובדי החברה עברו הדרכה על ערכי החברה החדשים. כל חטיבה, על כל מנהליה, עברה מפגש "מנהלים באחריות", אשר עסק בערכי החברה.
מגדל מתקשרת את הקוד האתי בכל כנסי העובדים החדשים, והוא מפורסם בפורטל החברה ובאתר האינטרנט שלה. בין השנים 2023 ל-2024, התקבלו חמש פניות הקשורות להתנהלות המנוגדת לקוד האתי של מגדל. מגדל מפעילה מנגנוני דיווח וטיפול בנושאי אתיקה עסקית, בין היתר באמצעות קו חם לעובדים, תיבת מייל ייעודית בנושא אתיקה בפורטל הארגוני, מינוי ממונה למניעת הטרדה מינית ומנגנון פנייה דיסקרטי המבטיח אנונימיות והגנה לחושפי שחיתויות.

70%
מעובדי מגדל עברו בשנת 2023 הדרכות, לומדות, סדנאות, הרצאות ועוד בדבר ערכי הקוד האתי

100%
מעובדי מגדל עברו בשנת 2024 הדרכות, לומדות, סדנאות, הרצאות ועוד בדבר ערכי הקוד האתי

אתיקה כמצפן ערכי במגדל

מניעת מעילות והונאות

מגדל מחויבת לגלות אפס סובלנות לכל חשש לפגיעה בטוהר המידות, והדבר אף מעוגן בקוד האתי של החברה, בתהליכי עבודה ובנהלים סדורים של החברה. אחת לשנה, החברה עורכת סקירה של תהליכי העבודה לצורך מיפוי של סיכוני מעילות והונאות בקווי הפעילות העיקריים שלה, ובהתאם לכך מגדירה מענה בדמות בקרות למניעת הסיכונים. בקרות אלה בוחנות הלבנות הון, מקרי שוחד ושחיתות, מעילות והונאות. החברה עורכת תחקור מעמיק לאחר כל דיווח חדש על חשד למעילה, הונאה פנים-ארגונית והונאה חיצונית, ומפיקה לקחים כדי למנוע את הישנותם. תהליך זה כולל שינוי תהליכים, פיתוחים מיכוניים והוספת בקרות בהתאם לצורך. כמו כן, החברה נוקטת בגישת ניהול סיכונים מחמירה לעניין איסור הלבנת הון ומיישמת את הוראות חוק איסור הלבנת הון על כלל מרכיביו.

בשנים 2023 ו-2024, מגדל בחנה את כל היחידות העסקיות ויחידות המטה שבהן קיימים תהליכים בעלי סיכון למעילות והונאות, לצורך איתור סיכונים מסוגים אלה. במרבית היחידות זוהו סיכוני מעילות והונאות ובהתאם לכך ניתן מענה מניעתי או בקרתי. בשנים אלו דווחו ותוחקרו עשרות אירועים שבהם עלה או אומת חשד למעילה או הונאה בקרב עובדים, סוכנים או מבוטחים. המקרים כללו, בין היתר, ניסיונות התחזות ללקוחות החברה, ניסיונות התחברות לאתר החברה שלא על ידי הלקוח ומקרים של גניבת זהות. אירועי מעילות והונאות מתוחקרים, מטופלים ומדווחים, בין היתר, בכפוף להוראות הרגולציה. הטיפול באירועי מעילות והונאות עלול להוביל עד לכדי פיטורים והפסקת התקשרות עם הגורמים הקשורים.

נוסף על כך, מגדל מבצעת **אחת לתקופה סקר מעילות והונאות בעזרת גורם חיצוני** עבור תהליכים מרכזיים החשופים באופן משמעותי לסיכונים אלה, וממפה את המענה הניתן לסיכון בתהליכי העבודה השוטפים ובאמצעות בקרות אפליקטיביות או ידניות.

מגדל פועלת בכמה מישורים שונים כדי להבטיח בקרה מתמדת ומניעה של מעילות והונאות בפעילותה:

- זיהוי, תחקור ודיווח של אירועים חריגים.
- שימוש בכלים ייעודים לזיהוי פעילות חריגה של עובדים, סוכנים ומבוטחים, במטרה לזוהות חשד למעילות והונאות.
- תפעול קו חם ישיר ואנונימי, טלפוני ובכתב (מכתב פנימי או חיצוני, מייל, פקס), עם קישור ישיר בפורטל הארגוני של מגדל, להתראה ודיווח על מעילות, הונאות, אירועי כשל וחשד לשחיתות. מידע לגבי הקו החם הועבר לכל הארגון.

*יצויין כי בחודש נובמבר 2024 הוטל על מגדל עיצום כספי בסך של 242,500 ש"ח בגין הפרת הוראות חוזר מעילות והונאות, על רקע שורה של בדיקות (פנימיות וחיצוניות) שביצעה החברה לאור פניות אנונימיות שהתקבלו בקשר להתנהלות עובד החברה.

אחת לשנה
מגדל ממפה את סיכוני המעילות וההונאות בקווי הפעילות העיקריים שלה

100%
מהיחידות העסקיות ויחידות המטה שבהן קיימים תהליכים בעלי סיכון למעילות והונאות, נבחנו לצורך איתור סיכונים.

0
פניות לקו החם של מעילות והונאות בחברה, בשנים 2023 ו-2024

מגדל בשרשרת האספקה

למגדל מדיניות רכש קבועה המנחה את התקשרותה עם ספקי החברה. הספקים ונותני השירותים של החברה נבחרים על פי שורת פרמטרים של איכות ומקצועיות, והם מחויבים לעמוד בתנאי ממשל תאגידי המעוגנים בתנאי ההתקשרות עמם. אופי ההתקשרויות הוא לרוב לתקופה לא קצובה וללא הסדר בלעדיות, והחברה נמנעת ככל שניתן מ"תלות בספק אחד" לפי הגדרת הרגולטור. מגדל מאפשרת תנאי העסקה נאותים, לרבות הימנעות מאפליה ומתן שוויון הזדמנויות בקרב ספקיה, ומבטיחה את בטיחות ספקיה בעבודה. כמו כן, החברה מבצעת בקרה למניעת מעילות והונאות בקרב הספקים בכל משך ההתקשרות עמם. מעבר לכך, בהתאם למדיניות הרכש, החברה מקדמת יישום היבטים סביבתיים-חברתיים ברכש, ואילו הוטמעו בכ-50% מהרכש שהחברה ביצעה. בנוסף מקדמת החברה רכש מקומי, כאשר מעל 98% מהרכש של החברה בשנים 2023 ו-2024 היה מספקים מקומיים. החברה גם מספקת תנאי תשלום משופרים לעסקים קטנים ובינוניים, מתוך הכרה בנחיצותם ובתרומתם לחוסן הכלכלי הלאומי.
כמו כן, מגדל מבקרת את ספקיה ובמקרים בהם הספקים לא עומדים בתנאי העסקה נאותים או מתנהלים בצורה משמעתית שאינה מתקבלת, מגדל מסיימת את ההתקשרות עימם.

התקשרות עם סוכני החברה

למגדל נהלי התקשרות ברורים עם סוכנים חדשים בחברה, המבטיחים התקשרות אתית באמצעות בדיקות מקדימות הבוחנות את אמינות הסוכן ותקינות מצבו הפיננסי, גיוס מקצועי ובחינת עמידתו בתנאי הרגולציה (לרבות רישיון עסק ועיסוק בכל אחד מענפי הביטוח). לאחר גיוסם, מגדל מחתימה את סוכניה על הסכם התקשרות המגדיר את כללי העבודה ומחייב את הסוכנים בהתקשרותם עם מגדל ולקוחותיה. מגדל פועלת למול סוכניה בשלוש זרועות עיקריות:

1. **מרחבים** – גיוס, מתן מענה ופיקוח על ידי מפקחים, מחלקות הגבייה וחטיבת ביטוח כללי.
2. **חטיבת חא"ט ובריאות** – מתן מענה בנושאי תפעול חא"ט ובריאות בעזרת רכזים אישיים, מסלקי תביעות אישיים ומנהלי תיקים. כמו כן, פועלת יחידה ייעודית לבקרה שוטפת של תהליכי העבודה בתחומי חא"ט ובריאות הבוחנת את יישום הוראות הרגולציה בעבודת הסוכנים ומשווקי החברה.
3. **חטיבת שירות לקוחות** –מרכז שירות ייעודי לסוכנים שנותן שירות לסוכנים לא מפוקחים בנושאי חא"ט ובריאות.

מקיימים דיאלוג עם הסוכנים

מגדל מקיימת מפגשים שוטפים עם סוכנים בהשתתפות מנהלים בחטיבת לקוחות וערוצי הפצה – לרבות מפגשים עם מנכ"ל מגדל – במסגרת פגישות אישיות, בסיורים במשרדי הסוכנים ובמפגשי שולחן עגול עם קבוצות סוכנים. מגדל מעודדת במפגשים אלו העלאת נושאים ובעיות המצריכים טיפול ביחסי העבודה של הסוכן עם מגדל, בתחום השירות או בתחומים אחרים.

פיתוח יכולות בשרשרת האספקה

סוכני מגדל מהווים מרכיב בפיתוח החברה לעבר יעדיה העסקיים על ידי מתן השירותים ללקוחות החברה. לאור זאת, הסוכנים עוברים הכשרות קולקטיביות ופרטניות. בשנים 2023 ו-2024, 50% מסוכני מגדל עברו הכשרות מקצועיות.

עבור כלל הסוכנים

לצד ההכשרות הרגולטוריות, מופעלות תוכניות גדולות המועברות לאוכלוסיות מסוימות בקרב הסוכנים לאורך השנה, כמו תוכנית "צומחים בפרט" – הכשרה לסוכנים מתחילים בפן מקצועי והתנהגותי, הכוללת סדנאות שירות, פיתוח עסקי, תקשורת ושיווק דיגיטאלי.
כמו כן, לאורך השנה נערכים כמה כנסים מקצועיים גדולים שבהם מגדל שוזרת הרצאות העשרה וסדנאות מכירה בהתאם לנדרש.

מגדל בשרשרת האספקה

ברמה הפרטנית
מגדל מלווה סוכנים בעלי פוטנציאל וממנת עבורם ליווי אישי במשרדם הכולל סיוע בפיתוח עסקי נכון וסדנאות שירות ומיומנויות מכירה המועברות על ידי בעלי מקצוע.

דיגיטציה ושיפור בשרשרת האספקה
חטיבת לקוחות וערוצי הפצה מקדמת את מערך הסוכנים, המשווקים, המפקחים ומנהלי המכירות במגדל. החטיבה מתמקדת **בשלוש מטרות:**

- דיגיטציה ונגישות למידע – החטיבה פועל לאפשר לסוכניה ומשווקיה של מגדל נגישות זמינה ושקופה למידע עדכני, קבלת שירותים תפעוליים ויצירת תשתית למכירות באפיק דיגיטלי.
- התייעלות וחיסכון במשאבים שמושקעים בממשק עם סוכנים ומשווקים במגדל.
- קידום מגדל בשוק תחרותי כחברה מובילה וחדשנית בשירותים לסוכניה וללקוחותיה.

עבור שלושת מטרות אלו מקדמת החטיבה את אתר "שולחן העבודה" ואפליקציית "Migdal Connect". כמו כן, החטיבה מייצרת שיתופי פעולה בין הסוכנים ליחידות שיווק והפצה בתוך החטיבה – "קול מגדל", "חיים חדשים" ומערך הישירים במרחב המעסיקים; וכן שיתופי פעולה חוץ-ארגוניים בנושא מועדוני לקוחות.
במהלך השנים 2023 ו-2024 נוספו מגוון כלים וסימולטורים לטובת סוכני החברה, דוגמת סימולטור בקשת הלוואה וסימלטור תהליך המרה לקצבה. בנוסף, שיפרה החברה את תהליכי תביעות, והחברה מבצעת בשוטף מעקב אחר כמות הפעולות הדיגיטאליות שנעשות בכל ערוץ, ומדידת החסכון התפעולי שנוצר.

50%
מכלל הרכש במגדל כולל קריטריונים סביבתיים-חברתיים

ניהול סיכונים אחראי

הקווים המנחים לפעילות מגדל נקבעו בהתאם למדיניות ניהול הסיכונים שלה, והם מאושרים על ידי הנהלת החברה והדירקטוריון. עיקרי המדיניות מדווחים בביאורים הרלוונטיים בדו"חות הכספיים השנתיים של החברה. מדיניות ניהול הסיכונים מתעדכנת אחת לתקופה, וכן מעת לעת בעקבות שינויי רגולציה, שינויים ארגונים ותהליכים מהותיים בחברה.

ניהול הסיכונים בחברה נמדד ביחס לעמידתו ברגולציה הרלוונטית החלה עליו (בהיבטי ציות) ונבחון על ידי הביקורת הפנימית הראשי של החברה, בכפוף לתוכנית העבודה הרב-שנתית שלה. התחום מנוהל בהתאם למדדי ביצוע (KPIs) מוגדרים בכל שנה.

מעגלי הסיכונים

פעילותה של מגדל מלווה בסיכונים משתנים ומתמידים, המושפעים מהפעילות הכלכלית במשק הישראלי, מהסביבה העולמית ומנושאים פנים-ארגוניים. כדי להבין טוב יותר את אופי הסיכונים ומידת השפעתם, ביצעה מגדל מיפוי סיכונים, ועל פיו בנתה את מערך הסיכונים של החברה.

סיכונים הנובעים מהפעילויות העסקיות המרכזיות של החברה:

- **סיכונים ביטוחיים** הנובעים מהפעילות הביטוחית של החברה בתחומים חיסכון ארוך הטווח, ביטוחי חיים, ביטוחי בריאות וביטוח כללי, לרבות החשיפה למבטחי משנה הנובעת מסיכונים אלה.
- **סיכונים פיננסיים** לרבות סיכוני שוק, סיכוני אשראי וצד נגדי, נזילות ו-ALM (Assets Labilities Management).
- **סיכונים תפעוליים**, לרבות סיכונים טכנולוגיים אבטחת מידע וסייבר.

סיכונים נוספים שהבולטים ביניהם הם:
- סיכוני רגולציה, אכיפה, ציות ותקדמים משפטיים.
- סיכוני מוניטין וממשל תאגידי.
- סיכונים ענפיים עסקיים נוספים הקשורים לסביבה העסקית של החברה כגון תחרות ומתחרים, טעמי צרכנים, חילופי דורות, ESG וכו'.

סיכונים אלו נדונים ומטופלים באופן שוטף ברמת הנהלה ודירקטוריון, ככל שנדרש.

מגדל עושה מאמץ מתמיד כדי לנטר ולמדוד את הסיכונים, במטרה לתת להם מענה מקסימלי. בהיבטי ESG, מגדל מודעת להשפעת פעילותה על המשק, על הסביבה ועל החברה, ומשכך היא פועלת לצמצום הסיכונים וקידום הזדמנויות שמתאימות לפעילות העסקית ולצרכים המשתנים של מחזיקי העניין שלה (על ניהול סיכונים בהיבטי ESG, ראו הרחבה בפרק הסביבה).

כמו כן, הדירקטוריון והוועדות השונות הכלולות בו אחראים להנהיג ולהתוות סביבה ארגונית הולמת לטיפול בתחום ניהול הסיכונים, בשיתוף עם ההנהלה הבכירה, ולקבוע מסגרת עבודה מתאימה שתיתן עדיפות גבוהה לניהול אפקטיבי ואיכותי של הסיכונים ולהיצמדות לבקרות נאותות. הדירקטוריון מעורב באופן פעיל בפיקוח על מסגרת ניהול הסיכונים.
הדירקטוריון והוועדות אחראיים לפקח, להתוות ולאשר את מדיניות ניהול ההון וניהול הסיכונים תוך קביעת ה"סיבולת" לסיכון וה"תיאבון" סיכון של החברה. בנוסף, הדירקטוריון אחראי לפקח על פעולות ההנהלה, להתוות דרכי התמודדות עם הסיכונים ולאשר את המשאבים הדרושים בקווים השונים לזיהויים ולהתמודדות עמם.

ניהול סיכונים

אופן ניהול הסיכונים של החברה

בהתאם למתודולוגיה סדורה מוגדרת ומאושרת, מגדל מבצעת מעקב שוטף אחר הסיכונים המשתנים, הן לצורך זיהוי וניטור שלהם והן לצורך הערכה ודיווח. בעקבות תוצאות המעקבים האלה, פיתחה החברה את מדיניות ניהול הסיכונים שלה:

(א) בחינה של סוגי פעילות החשופים לסיכון – לרבות חשיפות פיננסיות וביטוחיות, ממצאי בקרה תפעוליים, וסיכוני הונאות ומעילות.

(ב) בחינה של סיכונים בפיתוח מוצרים חדשים והטמעת הממצאים בהמשך התהליך.

(ג) "זהירות מונעת" – בחינה של סיכונים שקשה לאמוד, והימנעות מפעולות המגבירות אותם.

ניהול הסיכון בחברה מתבצע על ידי הערכה עצמית של הקשרים בין ניהול האסטרטגיה העסקית, הסיכונים להם חשופה החברה, מדיניות ומערכי ניהול הסיכון ואסטרטגיית ניהול ההון. ניהול הסיכונים לפי עקרונות אלו יוצר הבנה של היכולת לשאת לאורך זמן את הסיכונים שהחברה חשופה להם כתוצאה ממימוש האסטרטגיה העסקית ותוכניות העבודה של כל חטיבת פעילות. תהליך הערכה עצמית של הסיכונים וכושר הפירעון מחייב להתייחס לכל הסיכונים המהותיים של החברה, בין אם הם ניתנים לכימות ובין אם לא, ולכל אמצעי ניהול הסיכונים, כולל פעולות הנהלה ואמצעיים הוניים.

דירקטוריון והנהלת החברה מקבלים דיווח רבעוני תקופתי של ניהול סיכונים, כשברבעון האחרון מוגש לעיונם דו"ח שנתי מלא ומפורט. בנוסף הדירקטוריון סוקר את דו"ח ה–ORSA (Own Risk Solvencey Assesment) אשר מוגש לפיקוח רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.

בנוסף, בחברה קיימת ועדת ניהול סיכונים האמונה, בין היתר, על פיקוח, מעקב וביקורת אחר אופן יישום מדיניות החשיפה לסיכונים השונים של החברה שנקבעה על–ידי הדירקטוריון, גיבוש המלצות בקשר עם המשאבים הנדרשים ליחידת ניהול הסיכונים לשם ביצוע תפקידיה ומימוש סמכויותיה, גיבוש המלצות לדירקטוריון בקשר עם מדיניות החשיפה של החברה. ועדת ניהול הסיכונים מתכנסת לפחות פעמיים בשנה קלנדארית, ובעת הצורך מכונס דירקטוריון החברה. בשנים 2023 ו–2024 התכנסה הוועדה לניהול סיכונים 5 ו–6 פעמים, בהתאמה.

לחברה מדיניות ניהול סיכונים אשר מתוקפת לכל הפחות אחת לשלוש שנים, וכן מעת לעת בעקבות עדכוני רגולציה ו/או שינויים ארגוניים ו/או תהליכים מהותיים.

מסמכי המדיניות מאושרים בהנהלה ודירקטוריון החברה ואינם מפורסמים לציבור, אך עיקריה מדווחים במסגרת הבאור הרלוונטי בדוחות הכספיים של החברה. מלבד זאת, לחברה מגוון מסמכי מדיניות ונהלי ניהול סיכונים המכסים פעילויות עסקיות ואירועים שונים.

החברה מנהלת את הסיכונים בכפוף לקווים המנחים שנקבעים במסגרת מסמכי המדיניות, ופועלת בהתאם לנהלי העבודה הרלוונטיים הנגזרים ממסמכי מדיניות אלה, שחלקם יפורטו להלן.

מערכת ניהול הסיכונים והבקרה

מגדל מפעילה מערכת שבאמצעותה מנוהלים הסיכונים הארגוניים של החברה בצורה הטובה ביותר, שתבטיח בקרה מתמדת לטובת מחזיקי העניין. בלב המערכת ניצבים שלושה מנגנוני הגנה:

קו הגנה I

קו ההגנה הראשון אמון על ניהול הסיכונים הכרוך במהלך העסקים הרגיל והשוטף. הוא אחראי לרכז את כל הקשור בסיכונים הנובעים מהנושאים שתחת אחריותו ולדווח על כך לקו ההגנה השני. הנהלות קווי העסקים נושאות באחריות לזיהוי, הערכה, מדידה, ניטור ודיווח על הסיכונים המובנים במוצרים, בפעילויות, בתהליכים ובמערכות הנתונות לאחריותם; וכן באחריות לניהול סביבת בקרה נאותה בהקשר של ניהול סיכונים.

קו הגנה II

תפקידו להשלים את פעילויות ניהול הסיכונים של קו ההגנה הראשון. לקו זה מבנה דיווח בלתי תלוי בקווי העסקים יוצרי הסיכון והוא אחראי לתכנון, תחזוקה ופיתוח שוטף של מסגרת העבודה לניהול הסיכונים בחברה. תפקיד מרכזי של קו זה הוא לאתגר את נאותות התשומות של קווי העסקים לניהול הסיכון, למדידת הסיכון ולמערכות הדיווח של החברה; ואת נאותות התפוקות המתקבלות. ממשקי הדיווחים בין כל הפונקציות בקו ההגנה הראשון והשני מוגדרים כך שיובטח תיאום ושיתוף פעולה ביניהן.

קו ההגנה השני מורכב ממנהל הסיכונים האמון על הסיכונים הביטוחיים, הפיננסיים והתפעוליים; מגורמים המתמחים בסוגי סיכון ספציפיים כגון סייבר, ציות, משפטי ו–SOX; וכן מיחידות בקרה המדווחות למנהל הסיכונים על הסיכונים שבטיפולם.

קו הגנה III

ביקורת פנים – ראה פירוט בעמוד 106.

לחברה מספר מפות סיכונים (מפת סיכונים ראשית, סיכונים תפעוליים, משפטית) ומודלים פנימיים ביחידות העסקיות ותומכות העסק (דוגמת מודלים אקטוארים, סימולטורים, מודלי דירוג, מודלי עמלות וכו'). סיכון ה–ESG מקבל התייחסות נפרדת במפת הסיכונים של החברה, וישנה בחינה של הסיכון בכל השקעה והתייחסות במדיניות חיתום.

מגדל מבצעת מעקב שוטף אחר הסיכונים והתפתחותם, הן לצורך זיהוי וניטור והן לצורך הערכה ודיווח. האמור נכון ביחס לחשיפות פיננסיות, חשיפות ביטוחיות, ממצאי בקרה (תפעוליים) וכן ביחס להונאות ומעילות.

מלבד מסמכי מדיניות, נהלים ומערכות ומודלים פנימיים הקיימים בחברה ואמצעים נוספים שמשתמשים ביחידות הבקרה (דוגמת בקרות מידל אופיס) ובקווי ההגנה הנוספים. בחברה קיימות מערכות ניטור ובקרה אחר פעולות חשודות ברשת החברה, המנטרות פעולות חריגות שמבוצעות בה: בין היתר קיימות מערכות לאיסוף נתונים (לרבות מערכות מתקדמות המאפשרות ניהול חוקים וקורלציות), מערכות אבטחת מידע וסייבר, מערכות לניטור, בקרה, התרעה וחסימה של תהליכים עסקיים ומערכות תחקור מתקדמות המאפשרות התחקות אחר אירועים ברשת החברה. אירועים חריגים ומהותיים מדווחים לאורגני החברה הרלוונטיים בפורומים ייעודיים.

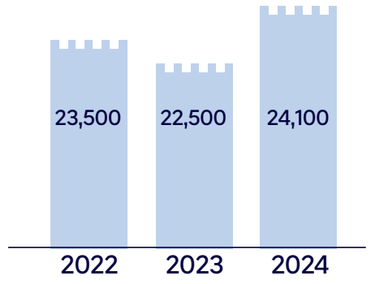
ביקורת פנים

חוסן כעוגן עסקי ליציבות מתמשכת

במגדל קיים מערך ביקורת פנים, בראשות המבקר הפנימי הראשי, שמונה בדצמבר 2018 על ידי הדירקטוריון והחל את כהונתו במשרה מלאה בינואר 2019. המבקר הפנימי אחראי לגיבוש תכנית עבודה שנתית ורב שנתית, המבוססים על סקר סיכונים בכל תחומי פעילות החברה בתדירות שלא תפחת מאחת לארבע שנים, בהתאם לקביעת ועדת הביקורת.

רואה החשבון המבקר של מגדל הוא משרד קוסט, פורר, גבאי את קסירר רואי חשבון ומשרד סומך חייקין רואי חשבון. הרחבה על אודות ביקורת החוץ של מגדל ניתן למצוא בדו"ח התקופתי לשנת 2024.

מספר שעות ביקורת הפנים והחוץ בחברה:



מגדל רואה בחוסנה וביציבותה העסקית מרכיב הכרחי בשמירה על כספי החוסכים ובהשאת תשואות למען החברה ומחזיקי העניין שלה.

כדי ליישם זאת, הגופים המוסדיים בקבוצה אימצו תוכניות המשכיות עסקית בשגרה ובחירום (BCP) שמיושמות במסגרת העבודה הכללית שלהם, בהתאם לדרישות הממונה על שוק ההון. התוכניות משקפות את ההיערכות של אותן חברות לתרחישי קיצון כגון מגפות עולמיות, מלחמות, רעידות אדמה, שיטפונות ועוד, והן כוללות היבטים שונים הנדרשים במצב חירום, לרבות כוח אדם, תשתיות פיזיות ותשתיות טכנולוגיות. הגופים המוסדיים אימצו נהלי חירום להתמודדות עם כל אחד מהתרחישים המצויינים לעיל, לרבות תוכנית גיבוי לכוח אדם חיוני, תוכנית מעבר לאתר חלופי, ואתר גיבוי (אתר DRP) למידע על מבוטחים ועמיתים המאפשר RPO ו–RTO[17] בטווחי זמן מוגדרים לתמיכה ביעדי השירות בחירום. כמו כן, מתבצעות בקרות נזקים על ידי הצוותים המיועדים.

התוכנית להמשכיות עסקית, ומסגרת העבודה הכללית לשנת 2023 אושרו בהנהלה ובדירקטוריון בהתאמה. תוקף האישור חל לשנתיים. בנוסף, אושר דוח אחראי המשכיות עסקית הסוקר את פעילות החברה בשנה החולפת. בשנת 2024 התכנית להמשכיות עסקית הוטמעה בקרב העובדים באמצעות לומדה אינטראקטיבית וכן באמצעות תרגיל רציפות עסקית להנהלת מגדל, במתאר סייבר, שהתרחש במרץ 2024. בנוסף, במהלך 2023 החברה פעלה באירוע אמת – מלחמת "חרבות ברזל", במהלכה אף העלתה החברה את רמת המוכנות בשל תרחישי הסלמה נוכח המלחמה בצפון ומול איראן והחותים. כל זאת בוצע בהתאם למסגרת העבודה הכללית ותוכנית ההמשכיות העסקית שלה שכלל דיווחים שוטפים להנהלת החברה ולחברי מרכז ניהול המשברים (מנ"מ) של החברה.

את נושא ההמשכיות העסקית ניהלו בשנים 2023 ו–2024 המשנה למנכ"ל ומנהל חטיבת הפיננסים והמשאבים במגדל, שמונה לתפקיד על ידי הדירקטוריון. מסגרת העבודה כוללת סקירה רחבה של כל התפקידים הנדרשים בחירום, הן לפי מחלקות המבצעות תהליכים עסקיים חיוניים (אותם נדרש להמשיך להפעיל גם בחירום, בהתאם ליעדי השירות), והן רשימות שמיות לתפקידי מפתח (לרבות מספרי שתיים לגיבוי). כן כוללת המסגרת כמויות נדרשות לעובדים המבצעים תהליכים עסקיים חיוניים.

נוסף על כך, מגדל מפעילה מערך הכשרות ולמידה בנושא זה עבור עובדי החברה, וכן מבצעת תרגילים מעת לעת שנועדו לשמור על כשירות הארגון בעמידה מול התרחישים המצויינים.

[17] RPO – Return Point Objective, RTO – Return To Operation

סיכוני סייבר, אבטחת מידע ופרטיות

מגדל רואה ערך מהותי בשמירה על מידע אישי ועל פרטיות לקוחותיה, הן כחלק מההגנה על לקוחותיה ועל זכויותיהם והן במסגרת האינטרסים העסקיים שלה. מגדל מעבדת מידע אישי של לקוחות, ספקים, עובדים וגורמים נוספים בשקיפות ובכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות ותקנותיו ומקיימת סטנדרט גבוה של תקני אבטחת מידע, פרטיות וסייבר. מגדל פועלת בסביבה תחרותית, תובענית וטכנולוגית, ומעמדה הכלכלי והציבורי חושף אותה לאיומי סייבר ואבטחת מידע. כדי לספק מענה שלם ורחב לאיומים, פיתחה החברה מערך הגנת סייבר ופרטיות המספק הגנה אופטימלית ואפקטיבית על נכסי החברה, על מאגרי המידע ועל המידע האישי והעסקי הנשמר בחברה במטרה לאפשר את מימוש יעדיה העסקיים.
סיכוני הסייבר והפרטיות משתנים באופן תדיר, עם ההתפתחויות הטכנולוגיות בעולם והשינויים הרגולטוריים בארץ ובעולם. כדי לצמצם את הסיכון, מערך הגנת הסייבר והפרטיות מפעיל מערכי ניטור ובקרה מתקדמים, המגנים על הסודיות, האמינות והזמינות של המידע ומאפשרים שמירה הדוקה על נכסי החברה, המוניטין שלה והפעילות העסקית. זאת, תוך שמירה על האפשרות להעניק גישה והרשאות לגורמים בתוך החברה ומחוצה לה, לפי הצורך. מגדל מפעילה מערכות הגנה בשכבות רבות למניעת גישה לא מורשית ודלף מידע, לזיהוי ומניעת נסיונות של תקיפה ולתיעוד וניטור כל פעולה לצורך זיהוי מיידי וביצוע תחקיר במידת הצורך.
החברה נוקטת במספר פעולות כדי להבטיח את שמירת פרטיות וסודיות המידע של מחזיקי העניין שלה, הכוללות:

- עדכון ותיקוף מדיניות הגנת הפרטיות ונהלים בתחום אבטחת המידע וסייבר.
- בניית תוכנית עבודה להסדרת מאגרי המידע בארגון, מודעות לפרטיות, ביצוע סקרי סיכונים לפרטיות ולאבטחת מידע, ועמידה בתקני ISO 27001 לאבטחת המידע ו– 27701 להגנה על הפרטיות.
- הדרכה שנתית לכלל העובדים בנוגע להגנה על פרטיות.
- ביצוע בקרות פנימיות וחיצוניות לעמידה בהוראות תקנות הגנת הפרטיות ואבטחת מידע.
- יישום מתודולוגיות עיצוב לפרטיות כברירת מחדל (Privacy by Design) בתהליכי העבודה חוצי הארגון, כגון אינטגרציה של התממה ובינה מלאכותית.
- דיווחים שוטפים להנהלת החברה ולדירקטוריון בנוגע לפעילויות בנושא אבטחת המידע והגנת הפרטיות.
- ביצוע תהליך הערכה ובקרת סיכונים שוטף, הכולל בחינת סיכוני פרטיות על בסיס רבעוני והצגת הממצאים בוועדת היגוי לניהול סיכוני סייבר.
- ביצוע פעילות מוכנות שוטפת לטיפול וניהול באירועי סייבר והגנת הפרטיות תוך תרגול ממשי של הנושא למול כלל הגורמים הרלוונטיים.

מגדל מינתה ממונה הגנת פרטיות עוד בטרם הפך המינוי לחובה על פי הוראות תיקון 13 לחוק הגנת הפרטיות, כחלק מתפיסתה על חשיבות הגנת הפרטיות בחברה. ממונה הגנת הפרטיות פועל בהתאם לתוכנית עבודה שנתית וסקרים שנתיים שנועדו להבטיח את שמירת פרטיותם של העובדים והלקוחות ועמידה ברגולציות הרלוונטיות. לחברה קיימת מדיניות פרטיות ואבטחת מידע, המפורסמת באתר החברה וזמינה ללקוחות ולעובדים. מדיניות זו מתייחסת לנושאים כמו איסוף ושימוש במידע, העברת מידע לצדדים שלישיים, זכות לעיון ולתיקון מידע, שימוש בכלים אוטומטיים לאיסוף מידע (כגון עוגיות), והגנה על המידע, לרבות בטיחות, סודיות, ואמצעי זהירות כנגד הונאות מקוונות. כמו כן, נושא הגנת הפרטיות ואבטחת המידע מוסדר בכל הסכם עם ספקים או מחזיקי מידע, בהתאם להוראות החוק והתקנות.

בהתאם להנחיית הרשות להגנת הפרטיות בנוגע לתפקיד הדירקטוריון בקיום חובות התאגיד לפי תקנות הגנת הפרטיות (אבטחת מידע), מתבצעים דיווחים שוטפים על ידי ממוני אבטחת המידע והגנת הפרטיות בחברה להנהלת החברה במסגרת ועדת היגוי לניהול סיכוני סייבר ודיווח שנתי, ולדירקטוריון החברה וועדותיו בנוגע לעדכונים משמעותיים ביחס לנהלי אבטחת המידע והשימוש במידע, מסמכי הגדרות מאגר, תוכניות העבודה ואירועים שארעו בחברה. בנוסף, מבוצעות הכשרות והדרכות בנושא סייבר, אבטחת מידע והגנת הפרטיות להנהלת החברה ולדירקטוריון.

נושא ההגנה על המידע האישי והסייבר מחייב תהליך מתמשך של הערכה ובקרת סיכונים, בהתאמה למודיעין הסייבר המתעדכן. בוועדות השונות מוצגת מפת החום הארגונית והסיכונים המנוהלים בארגון, לרבות תוכנית המיטיגציה. פעילות אבטחת המידע והגנת הפרטיות מחויבת לתהליך בחינת סיכונים ומבצעת בחינת סיכוני פרטיות שוטפת אחת לרבעון, עם הצגת הממצאים בוועדת היגוי לניהול סיכוני סייבר.
כמו כן, מתבצעות סקירות למערכות המידע, לתהליכים העסקיים ולכלל שרשרת האספקה כדי לאתר נקודות פגיעות ולצמצם את משטחי התקיפה והחשיפה של החברה.
מערך הגנת הסייבר פועל בשלושה מעגלים עיקריים: אבטחה פיזית סביבתית, אבטחה לוגית ותשתיתית, וארגון ושיטות (תהליכים, נהלים, הגברת המודעות וכיו"ב). זאת, כדי להתמודד עם האיומים בחברה ומחוצה לה, לרבות מצד שרשרת האספקה, שותפים ולקוחות. מגדל היא החברה הראשונה בענף הביטוח שהוסמכה בתקנים מחמירים לעניין אבטחת המידע (תקן ISO 27001) ופרטיות המידע (תקן 27701ISO) ותקן PCI להגנה על נתוני כרטיסי אשראי.

עובדי החברה עוברים הדרכות פרטיות ואבטחת מידע בטרם הם מקבלים גישה למערכות המידע. ובנוסף, כלל מורשי הגישה למידע ומחוייבים בביצוע לומדה ועובדים במחלקות השונות מקבלים הדרכות ספציפיות ורלוונטיות לתפקידם בנושאי אבטחת מידע והגנת פרטיות על פי תוכנית העבודה ותוכנית ההדרכות השנתית.

נספח נתוני ESG

נספח נתוני ESG

מצבת העובדים – פילוח לפי גיל, מגדר ודרג

2023

דרג	טווח גילאים	מגדר		
		נשים	גברים	סה"כ
הנהלה / מנהלים בכירים	עד 30	0	0	0
	50-31	9	23	32
	+50	12	13	25
	סה"כ	21	36	57
מנהלים בדרג ביניים	עד 30	0	0	0
	50-31	77	65	142
	+50	53	39	92
	סה"כ	130	104	234
מנהלים בדרג ראשון	עד 30	23	3	26
	50-31	193	53	246
	+50	66	20	86
	סה"כ	282	76	358
עובדים	עד 30	543	102	645
	50-31	1,249	385	1,634
	+50	350	135	485
	סה"כ	2,142	622	2,764
סה"כ		2,575	838	3,413

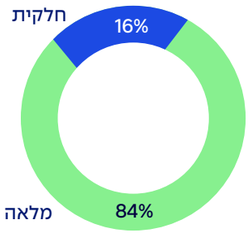
2024

דרג	טווח גילאים	מגדר		
		נשים	גברים	סה"כ
הנהלה / מנהלים בכירים	עד 30	0	0	0
	50-31	9	28	37
	+50	15	14	29
	סה"כ	24	42	66
מנהלים בדרג ביניים	עד 30	0	0	0
	50-31	78	61	139
	+50	52	46	98
	סה"כ	130	107	237
מנהלים בדרג ראשון	עד 30	18	6	24
	50-31	151	57	208
	+50	59	19	78
	סה"כ	228	82	310
עובדים	עד 30	511	91	602
	50-31	1,247	361	1,608
	+50	384	155	539
	סה"כ	2,142	607	2,749
סה"כ		2,524	838	3,362

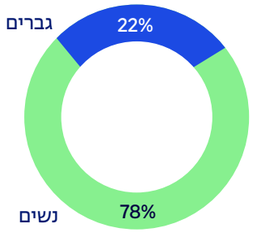
ממוצע גילאים של מצבת העובדים לשנים 2023-2024 (גברים ונשים)

דרג	טווח גילאים	גיל ממוצע לשנים 2023-2024
הנהלה / מנהלים בכירים	עד 30	0
	50-31	46
	+50	58
	סה"כ	51
מנהלים בדרג ביניים	עד 30	0
	50-31	45
	+50	56
	סה"כ	49
מנהלים בדרג ראשון	עד 30	28
	50-31	42
	+50	57
	סה"כ	45
עובדים	עד 30	26
	50-31	40
	+50	57
	סה"כ	40
סה"כ ממוצע גילאי כלל עובדים (החברה בכל הדרגים)		42

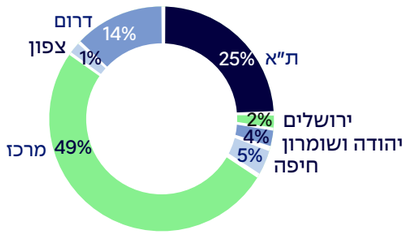
פילוח לפי היקף משרה



פילוח לפי הסכם העסקה ומגדר
מאוגדים תחת הסכם קיבוצי



פריסה גיאוגרפית של העובדים



נספח נתוני ESG

תחלופת עובדים בשנת 2024

קליטת עובדים חדשים בשנת 2024, לפי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	347	67	414	64%
31–50	144	64	208	32%
51+	15	8	23	4%
סה"כ	506	139	645	100%

עזיבת עובדים ב–2024, לפי גיל ומגדר

גיל	נשים	גברים	סה"כ	שיעור
עד 30	307	67	374	53%
31–50	204	74	278	39%
51+	43	15	58	8%
סה"כ	554	156	710	100%

שימוש באנרגיה ובמשאבים

	2022	2023	2024
צריכת חשמל (קוט"ש)	13,386,547	12,538,056	12,773,144
עצימות אנרגטית (קוט"ש למ"ר)	242	222	224
צריכת בנזין (לנסועה בליטרים)	839,351	838,275	872,981
צריכת סולר (לנסועה וגנרטורים בליטרים)	37,839	18,729	11,877
צריכת מים (מ"ק)	45,852	45,777	50,857

טיפול בפסולת

	2022	2023	2024
פסולת נייר (טון)	42	59	58
צמצום צריכת נייר משנה לשנה	-44%	40%	-2%
פסולת אלקטרונית (טון)	9.50	6.29	1.23
אחוז מחזור פסולת אלקטרונית	100%	100%	100%

טביעת רגל פחמנית

	2022	2023	2024
מכלול 1	2,608	2,516	2,939
מכלול 2 – Market-based	6,628	5,235	5,665
מכלול 2 – Location-based	6,295	5,491	5,521
מכלול 3	66	109	188
סה"כ טביעת הרגל הפחמנית Market-based	9,302	7,860	8,792
סה"כ טביעת הרגל הפחמנית Location-based	8,969	8,115	8,648

אינדקס GRI

מגדל חברה לביטוח בע"מ מדווחת על המידע המופיע באינדקס זה עבור תקופת הדיווח לשנים 2023–2024, בהתייחס לתקן הדיווח של ה–GRI (With reference to the GRI Standards).

שם התקן	מדד	תיאור המדד	הפרק בדוח
GRI–1 Foundation 2021			
GRI 2: General Disclosure 2021	The Organization and its Reporting Practices		
	2–1	פרטים על אודות הארגון	קבוצת מגדל ביטוח
	2–2	ישויות שנכללות בדו"ח הקיימות ובדו"ח הכספי	
	2–3	תקופת הדיווח, תדירות ואיש קשר	
	2–4	הצגה מחודשת של מידע	
	2–5	בקרה חיצונית	
	Activities and Workers		
	2–6	אופי הפעילות, תיאור שרשרת הערך והקשרים העסקיים	קבוצת מגדל ביטוח
	2–7	תיאור מצבת העובדים	נספח נתוני ESG
	2–8	מידע על עובדים שאינם מועסקים ישירות ע"י הארגון	מגדלור של מחוברות
	Governance		
	2–9	הרכב ומבנה הדירקטוריון	מגדלור של ערכים – תרבות עסקית אחראית ושקופה בכל דרגי הארגון; הדירקטוריון
	2–10	מינוי ובחירה של חברי הדירקטוריון	מגדלור של ערכים – הדירקטוריון
	2–11	יו"ר הדירקטוריון	
	2–12	תפקיד הגורם הבכיר בדירקטוריון במעקב אחר ביצועים והשפעה	
	2–13	האצלת סמכויות	
	2–14	תפקיד הדירקטוריון בדו"ח האחריות התאגידית	
	2–15	מניעת ניגוד עניינים	מגדלור של ערכים – התנהלות עסקית אחראית
	2–16	תקשור חששות ונושאים מהותיים לדירקטוריון	מגדלור של ערכים – הדירקטוריון
	2–17	קידום הידע של הדירקטוריון בעולמות התוכן של קיימות ואחריות תאגידית	
	2–18	הערכת ביצועי הדירקטוריון	
	2–19	מדיניות תגמול	
	2–20	תהליך לקביעת התגמול ומעורבות מחזיקי עניין בקביעת תגמול	
	2–21	יחס השכר השנתי	מגדלור – של מחוברות קידום, פיתוח והכשרות עובדים
	Strategy, Policies, and Practices		
	2–22	הצהרה של מקבל ההחלטות הבכיר בארגון	דבר המנכ"ל
	2–23	מדיניות מחייבת בנושא התנהלות אחראית	מגדלור של אחריות – אמנת השירות שלנו – ערכים שמובילים את הדרך
	2–24	הטמעת מדיניות מחייבת	מגדלור של אחריות – אמנת השירות שלנו ערכים שמובילים את הדרך
	2–25	תהליכים המסייעים לטיפול בהשפעות שליליות	מגדלור של ערכים – התנהלות עסקית אחראית; אתיקה כמצפן ערכי במגדל מגדלור של קיימות – צמצום השפעות סביבתיות
	2–26	מנגנוני פנייה בהיבטים אתיים	מגדלור של ערכים – התנהלות עסקית אחראית
	2–27	ציות לחוקים ותקנות	מגדלור של ערכים – התנהלות עסקית אחראית
	2–28	חברויות בארגונים	
	Stakeholder Engagement		
	2–29	גישת הארגון לדיאלוג עם מחזיקי עניין	– מגדלור של סולידריות תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023–2024
	2–30	אחוז העובדים בהסכמים קיבוציים	– מגדלור של מחוברות הון אנושי במגדל
GRI 3: Material Topics 2021	Material Topics		
	3–1	תהליך לקביעת נושאים מהותיים	דו"ח ESG המצפן האסטרטגי שלנו – בחירת הנושאים המהותיים לדיווח
	3–2	רשימת הנושאים המהותיים	

GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של סולידריות – תוכניות ויוזמות מרכזיות בשנת 2023–2024
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203–1	השקעה בתשתיות ותמיכה בשירותים	
	203–2	השפעות כלכליות עקיפות משמעותיות	
GRI 204: Procurement Practices 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של ערכים – מגדל בשרשרת האספקה
GRI 204: Procurement Practices 2016	204–1	שיעור הוצאות על ספקים מקומיים	
GRI 205: Anti-corruption 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של ערכים – התנהלות עסקית אחראית; אתיקה כמצפן ערכי במגדל
GRI 205: Anti-corruption 2016	205–1	של ערכים – התנהלות עסקית אחראית; אתיקה כמצפן ערכי במגדל	
	205–2	הדרכות והכשרות בנושא מדיניות ונהלים למניעת שחיתות	
	205–3	מקרים מאושרים של שחיתות, והצעדים שננקטו בגינם	
GRI 302: Energy 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	– מגדלור של קיימות צמצום השפעות סביבתיות
GRI 302: Energy 2016	302–1	של קיימות – צמצום השפעות סביבתיות	
	302–3	עצימות צריכת האנרגיה בארגון	
	302–4	צמצום צריכת האנרגיה בארגון	
	302–5	צמצום בצריכת האנרגיה באמצעות המוצרים או השירותים של הארגון	
GRI 305: Emissions 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	– מגדלור של קיימות צמצום השפעות סביבתיות
GRI 204: Procurement Practices 2016	305–1	פליטות ישירות של גזי חממה – מכלול 1	
	305–2	פליטות עקיפות של גזי חממה – מכלול 2	
	305–3	פליטות עקיפות אחרות של גזי חממה מכלול 3	
	305–4	עצימות פליטת גזי חממה של הארגון	
	305–5	צמצום פליטת גזי חממה	

GRI 401: Employment 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של מחוברות – הון אנושי במגדל
GRI 401: Employment 2016	401–1	עובדים חדשים שנקלטו ותחלופת עובדים	
GRI 404: Training and Education 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	– מגדלור של מחוברות הון אנושי במגדל
GRI 404: Training and Education 2016	404–1	של מחוברות – הון אנושי במגדל	
	404–2	תוכניות לשיפור כישורי העובד ותוכניות לסיוע בתקו־פות מעבר	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של מחוברות – שיוויון וגיוון כבסיס לחברה איתנה
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity	405–1	של מחוברות – שיוויון וגיוון כבסיס לחברה איתנה	
	405–2	שיעור השכר הבסיסי ותנאי התשלום של גברים מול נשים	
GRI 413: Local communities 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	מגדלור של סולידריות – הקהילה במרכז – מעורבות חברתית במגדל
GRI 413: Local communities 2016	401–1	פעולות שיש בהן מעורבות בקהילה המקומית	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	
GRI 417: Marketing and Labeling 2016	417–1	דרישות לסימון ופרסום מידע על מוצרים ושירותים	
	417–3	מקרים של אי ציות לחוקים או תקנות הנוגעים בתקשורת שיווקית	
השקעות אחראיות			
GRI 3: Material Topics 2021	3–3	ניהול הנושא המהותי	– מגדלור של קיימות משקיעים באחריות מכוונים לעתיד ירוק יותר
השקעות אחראיות	FS6	ערך הפורטפוליו של מוצרים ושירותים שהארגון מספק	
	FS8	ערך המוצרים שנועדו לקדם מטרות סביבתיות או שמשלבים שיקולים סביבתיים	

מגדל
ביטוח ופיננסים

דו"ח ESG לשנים 2023-2024