

הקוד האתני

כלל ביטוח



דבר היו"ר

כלל ביטוח מחויבת לנהוג ביושרה, בהגינות, במקצועיות, וביעילות מירבית בניהול עסקיה וברמת השרות שהיא מעניקה ללקוחותיה.

לקוחותינו מנהלים חוזי ביטוח אצלנו והפקידו בידינו למשמורת חסכונית ארוכי טווח, שהושגו בעמל רב, מתוך אמונה שונה את ענייניהם בהתאם להנחיות הדין ורשויות הפיקוח, ועל פי מחויבות לסולם הערכים המקדם סביבה עסקית וארגונית הוגנת ונקייה משחיתות.

הקוד האתי שלנו הנו כמגדלור המסמן עבורנו כל העת, את כללי המוסר האוניברסאליים ואלו הנוגעים לתחום עיסוקנו, על פיהם עלינו לנהוג ועליהם עלינו לשמור מכל משמר בכל אשר נלך.

הגינות, שקיפות, מקצוענות, אמינות וחדשנות הם המפתח למצוינות. אנו מטמיעים את הערכים הללו בתהליכי העבודה של החברה ומנחילים אותם לכל עובד, ספק ונותן שירות הבא עמנו במגע,

מתוך אמונה כי הקפדה עליהם היא ערובה הכרחית להמשך קיומה של כלל ביטוח ומנוף להצלחתה בעתיד.

דני נוה, יו"ר

כלל החזקות עסקי ביטוח

דבר המנכ"ל

הקוד האתי של כלל ביטוח הינו הבסיס הערכי של תרבות ארגונית רחבה המיושמת בכלל ביטוח, השואפת למציאות, תוך שאנו משיגים את מטרתנו להיות חברת ביטוח מובילה בישראל.

כלל ביטוח פועלת בכל המישורים ומשקיעה זמן ומשאבים על מנת לדאוג כי לקוחות החברה ייהנו הן מרווחים נאים ומענה לצורכיהם בתחומי הביטוח והן ממערכת וצוות אנשי מקצוע מיומנים, אמינים, אדיבים והגונים ללא רבב.

הבסיס ממנו צומחות דרכי פעולה אלו הוא הקוד האתי שלנו שמהווה את ליבת תפיסת עולמנו. אנו בטוחים כי הקוד האתי הוא עמוד התווך עליו מושתת ארגונינו ובלעדיו אין ברכה בעמלנו.

כלל ביטוח תמשיך לפעול ולדבוק במה שהקוד האתי מייצג ובאמצעותו נמשיך להוביל את הארגון לעוד הצלחות והישגים לרווחת לקוחותינו וחוסנה של החברה.

איזי כהן, מנכ"ל

כלל החזקות עסקי ביטוח

חזון כלל ביטוח

להיות הקבוצה המובילה בשוק הביטוח והחיסכון ארוך טווח בישראל, תוך חיזוק איתנותה הפיננסית והעלאת הערך לבעלי מניותיה. החברה עושה זאת באמצעות צמיחה והתרחבות עסקית, המלוות בגידול ברווחיותה והמשך שיפור רמת השרות ללקוחות, תוך מתן דגש, על חדשנות ומצוינות בשירותים ובמוצרים, מובילות טכנולוגית, ושימור המשאב האנושי האיכותי שלה.



ערכי כלל ביטוח



מצוינות

כלל ביטוח שואפת למצוינות בכל תחום. הדבר בא לידי ביטוי בהעמקת הידע וברמת המקצועיות הגבוהה לה עובדי החברה נדרשים בכל תחומי העשייה בקבוצה. כלל ביטוח שמה לה למטרה עליינה את נושא השבחת מערכות המידע שלנו ובאמצעותם אנו מנהלים כראוי את המידע הרב הנצבר אצלנו אודות כל בעל עניין הבא עמנו במגע. השאיפה למצוינות וחתירה מתמדת ללמידה, הן שמאפשרות לנו לתת מענה הולם ללקוחותינו הן במוצרים והן בשירותים הניתנים להם.



חדשנות

כלל ביטוח הציבה כיעד אסטרטגי מרכזי את קידום החדשנות בענף הביטוח בישראל. החברה משיקה תדיר מוצרים ושירותים חדשניים ומקדמת כלים דיגיטליים לכל התהליכים העיקריים בהם היא עוסקת לטובת לקוחותיה וסוכניה. הודות לחדשנות של כלל, יכולים לקוחות החברה וסוכניה ליהנות בכל הפלטפורמות מגמישות מרבית בניהול הממשק שלהם עם החברה. בתחום המוצרים משיקה החברה מעת לעת כיוויים חדשים בהתאם לצרכים חדשים בשוק והוראות רגולציה חדשות וכן חבילות כיוויים והצעות אישיות המותאמות לכל לקוח, בהתאם לידיע הנצבר אודות כיוויי הקודמים.



שירותיות

כלל ביטוח הנה חברה מובילה בשוק הביטוח והחיסכון ארוך הטווח בישראל ומשרתת מיליוני לקוחות, מאות סוכני ביטוח ועשרות מעסיקים בישראל. יעד מרכזי של החברה הוא המשך שיפור השירות הניתן ללקוחותיה וסוכניה. אנו עושים זאת הן באמצעות שיפור מתמיד בכל ערוצי השירות במקובלים בהם אנו נותנים דגש לזמינות, ליחס האישי, לסגנון ולרמה גבוהה של הכרות עם לקוחותינו והן באמצעות תהליכי שירות דיגיטליים המאפשרים ללקוחותינו לחוות חוויית שירות זמינה, פשוטה ומיידית, 24 שעות ביממה, מכל מקום ובכל זמן.



הגינות

הגינות ושקיפות הן ערך בסיסי בניהול יחסינו עם לקוחותינו ובעלי עניין אחרים, הבאים אתנו במגע בעבודתנו השוטפת. אנו מחויבים לשקיפות מלאה של המידע, לבהירות ופשטות, תוך הגנה מלאה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ועל פי הוראות הדין. מערכת היחסים עם לקוחותינו הנה לרוב מתמשכת וארוכת טווח ואנו מחויבים להגינות מלאה לאורך כל התקופה. הגינות זו היא שמחייבת אותנו להציע לכל לקוח מוצרים ההולמים את צרכיו ולוודא כי למרות מורכבות מוצרי הענף, הלקוח מקבל את כל המידע הנדרש להבנת רמת הכיסוי אותה רכש ואת זכויותיו בכל מוצר או שירות שיש ברשותו.

הקוד האתי

הקוד האתי מביא לידי ביטוי את הערכים של כלל ביטוח בהתנהלותה עם כל אחד ממחזיקי העניין שלה.



מחזיקי העניין של כלל ביטוח

כלל ביטוח חותרת למימוש ערכיה עם כל אחד ממחזיקי העניין עמם היא פועלת:



הנהלת החברה ועובדים

- אנו מאמינים במערכת יחסים המושתתת על כבוד ואמון ומטפחים אווירת עבודה נעימה בין מנהלים, עובדים ועמיתים.
- הנהלת כלל ביטוח לא תסבול כל גילוי של אלימות או הטרדה מכל סוג שהוא בקרב עובדיה.
- הנהלת כלל ביטוח מקפידה להעסיק עובדים ללא אפליה על בסיס מגדר, מוצא או דת וליצור גיוון והכלה של כח האדם בה.
- אנו רואים את עובדי החברה, בראש ובראשונה כבני אדם ומתייחסים לכל אדם באנפו אישי, במלוא השקיפות הראויה.
- אנו משקיעים במקצועיות העובדים, מטפחים את יכולותיהם ומעמידים לרשותם כלים ותשתיות המקדמים מצוינות, חדשנות ויצירתיות.
- אנו שואפים לטפח בקרב העובדים תחושת שייכות ונאמנות.
- אנו פועלים ביושר, טוהר מידות, יושרה אישית ומקצועית ומחויבים לפעול למניעת שחיתויות.
- אנו מחויבים להדדית ליצירת סביבת עבודה מכבדת ונאותה.
- אנו שואפים לעבודה תוך סינרגיה, מתוך ראיית המטרה המשותפת והקפדה על ערוצי תקשורת פתוחים ומידע זורם.
- אנו פועלים ביעילות, מתוך מחויבות מלאה למטרות הקבוצה, ראיית התמונה הכוללת, וגילוי יוזמה ואכפתיות.
- אנו מקבלים החלטות בצורה מקצועית, שקולה ומושכלת ובהתאם לסמכויות המוקנות לנו.
- מנהלים ועובדים בכלל ביטוח נדרשים להוות דוגמא אישית בהתנהגותם, בהחלטותיהם ובמעשיהם כחלק מערכי החברה.
- אנו מחויבים לשמירה על סודיות עסקית והגנה על כל מידע מסחרי או אישי של הקבוצה ולקוחותיה.
- עובדי כלל ביטוח ומנהליה נדרשים להימנע מניגוד עניינים ומניצול הזדמנויות עסקיות לטובתם האישית, להימנע מקבלת או מתן מתנות וטובות הנאה ושומרים על נכסי החברה ורכושה.

לקוחות כלל ביטוח - סוכנים, מבוטחים ועמיתים

כלל ביטוח

- מציבה את הלקוח במרכז ומחוייבת להעניק לו שירות ברמה גבוהה, לנהוג בו בכבוד בכל עת ובכל תנאי, תוך הקשבה והגנה על פרטיות וסודיות המידע הנמסר לנו, בהתאם לערכינו ולהוראות הדין.
- מכירה במורכבותו של המוצר הביטוחי ופועלת במטרה לפשט אותו ככל שניתן. במסגרת זו אנו שואפים לפעול בשקיפות ולהביא בפני הלקוחות את המידע הרלבנטי, באופן זמין, מובן, ובהיר ככל שניתן.
- רואה במיומנות המיקצועית ערך מרכזי ומקפידה לעשות שימוש בידע ובניסיון ארוך השנים שברשותה על מנת לקדם את צרכי לקוחותיה, ולשפר את מוצרי החברה תוך מחוייבות לאיכותם.
- משקיעה משאבים רבים בהכשרת עובדי כלל ביטוח וסוכני הביטוח, במטרה להעמיד לרשות לקוחותיה אנשי מקצוע מיומנים השולטים במוצרים איכותיים ולהנגיש להם את השירות באמצעים הטכנולוגיים הבטוחים והמתקדמים ביותר.
- מחויבת לספק ללקוחותיה מגוון ערוצי תקשורת, שירות זמין ורציף, מענה ראוי ויעיל לצרכיהם ולספק פתרונות בפרק זמן סביר.
- מקצה משאבים ותשומת לב מיוחדת לקבלת משובים מלקוחותיה מהם נוכל ללמוד כיצד להשתפר. אנו מחויבים לתהליך בלתי פוסק זה במסגרתו נקשיב, נלמד ונתקן את שנדרש.
- הלקוחות זוכים לכל הזכויות המגיעות להם על פי הפוליסה והוראות הדין.
- היה והתגלתה טעות, היא תתוקן בהקדם האפשרי, תוך הפקת לקחים לעתיד.
- מחויבת לפרסום אמין ולא פוגעני.



ספקים

כלל ביטוח

- רואה בספקים שלה חלק מהותי במתן השירות ללקוחות החברה
- מקיימת משא ומתן הוגן עם ספקים, נמנעת מניצול גודלה לרעה ומכבדת הסכמים.
- נותנת הזדמנות שווה לכל ספק ולא מפלה על בסיס מגדר, מוצא או דת.
- נותנת לספקים את כל המידע הדרוש להם לצורך עבודתם.
- שומרת על סודיות הנתונים והמידע השייכים לספק.
- רואה בספק קודם כל אדם ומתייחסת אליו בכבוד.
- מתחייבת לפעול כדאי להנחיל עקרונות אתיים בעבודת הספקים שלה.



אסדרה, שוק, מתחרים

כלל ביטוח

- פועלת על פי כל הוראות הדין וכללי ממשל תאגידי תקין.
- מנהלת בקפידה את מסמכי החברה.
- מדווחת ומתקשרת עם הציבור ובעלי עניין באופן אמין.
- שומרת על כללי משחק הוגנים, נמנעת משחיתות ואינה משמיצה מתחרים.



קהילה וסביבה

כלל ביטוח

- מכירה בחשיבות של מעורבות ותרומה לקהילה. החברה מעודדת פרויקטים למען הקהילה, לרבות התנדבות עובדים.
- מחויבת לשמירה על איכות הסביבה. החברה פועלת למען חיסכון באנרגיה ולמען הקטנת הפסולת והזיהום למינימום ההכרחי ומעודדת את העובדים להצטרף למאמץ זה.



כלל חברה לביטוח בע"מ

ראול ולנברג 36 | קריית עתידים, מגדל 8 | תל אביב | טל. 03-6387777 | *5454 | פקס. 03-6387676 | www.clal.co.il