



פרק א'

תאור עסקי התאגיד

פרק א' – תיאור עסקי התאגיד

תוכן עניינים

1.	חלק א' - פעילות החברה ותיאור התפתחות עסקיה	6
1.1.	פעילות החברה ותיאור התפתחות עסקיה	6
1.1.1.	תיאור תמציתי של התאגיד ומאפייני פעילותו	6
1.1.2.	חברות בנות	7
1.1.3.	שינויים מהותיים בעסקי התאגיד בשנת 2013	7
1.2.	תחומי פעילות של החברה	10
1.3.	השקעות בהון החברה ועסקאות במניותיה	12
1.4.	חלוקת דיבידנדים	12
2.	חלק ב' - תיאור עסקי החברה לפי תחומי פעילות	13
2.1.	תחום חיסכון לטווח ארוך	13
2.1.1.	מוצרים ושירותים	13
2.1.2.	תחרות	24
2.1.3.	לקוחות	28
2.2.	תחום ב' - ביטוח כללי	30
2.2.1.	ענף א' - ענף רכב חובה	30
2.2.2.	ענף ב' - ענף רכב רכוש	36
2.2.3.	ענף ג' - ענפי החבויות	39
2.2.4.	ענף ד' - יתר ענפי ביטוח כללי	44
3.	חלק ג' - מידע נוסף אודות ענפי ביטוח כללי שלא נכללו בתחומי הפעילות	50
4.	חלק ד' - מידע נוסף ברמת כלל החברה	51
4.1.	מגבלות ופיקוח החלים על פעילות החברה	51
4.1.1.	כללי	51
4.1.2.	תחום א' - ביטוח חיים וחסכון לטווח ארוך	55
4.1.3.	תחום ב' - ביטוח כללי	69
4.2.	חסמי כניסה ויציאה	71
4.3.	גורמי הצלחה קריטיים	72
4.4.	השקעות	73
4.4.1.	מבנה ניהול השקעות	73
4.4.2.	מידע אודות התפלגות הנכסים המנוהלים	80
4.4.3.	פעילויות השקעה מהותיות	80
4.4.4.	מדיניות ניהול ההשקעות	80
4.5.	ביטוח משנה	80
4.5.1.	תיאור הסדרי ביטוח המשנה של החברה	80
4.5.2.	שינויים מהותיים בהסדרים עם מבטחי המשנה בשנת הדוח	81

81	מדיניות החשיפה למבטחי משנה	4.5.3.
81	עסקאות ביטוח משנה חריגות	4.5.4.
82	חשיפה מהותית למבטחי משנה	4.5.5.
83	שינויים מהותיים לאחר תאריך המאזן	4.5.6.
83	מגבלות מהותיות בכיסוי מבטחי המשנה	4.5.7.
84	ריכוז תוצאות ביטוח המשנה בביטוח כללי	4.5.8.
86	הון אנושי	4.6
86	המבנה הארגוני	4.6.1.
86	מספר העובדים המועסקים	4.6.2.
87	שינויים מהותיים במצבת העובדים	4.6.3.
88	תלות מהותית בעובדים	4.6.4.
88	השקעות החברה באימונים והדרכה	4.6.5.
88	תכניות תגמול לעובדים	4.6.6.
89	הטבות וטיבם של הסכמי ההעסקה	4.6.7.
89	שינויים מבניים	4.6.8.
90	תכניות התייעלות	4.6.9.
90	נושאי המשרה ועובדי ההנהלה הבכירה	4.6.10.
91	שינויים מהותיים שחלו בשדרת הניהול	4.6.11.
92	שיווק והפצה	4.7.
92	דרכי השיווק וההפצה	4.7.1.
94	מבנה העמלות ועלויות הרכישה האחרות	4.7.2.
94	ערוצי הפצה המהווים מעל 10% מהפרמיות בתחום הפעילות	4.7.3.
95	ספקים ונותני שירותים	4.8.
95	רכוש קבוע	4.9.
95	מבנים לשימוש עצמי	4.9.1.
96	כלי רכב	4.9.2.
96	רכוש קבוע אחר	4.9.3.
97	עונתיות	4.10.
98	נכסים בלתי מוחשיים	4.11.
99	גורמי סיכון	4.12.
100	הסכמים מהותיים והסכמי שיתוף פעולה	4.13.
101	חלק ה' - היבטי משטר תאגידי	5.
101	דירקטורים חיצוניים	5.1.
101	מבקר פנים	5.2.
102	רואה חשבון מבקר	5.3.
102	אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי ועל הגילוי	5.4.
103	היערכות ליישום משטר כושר הפירעון לפי הדירקטיבה Solvency II	5.5.
105	נספח - מדיניות תגמול לנושאי משרה ולמנהלי השקעות	

כללי

איילון חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה" או "איילון" או "איילון ביטוח") מתכבדת להגיש בזאת את תיאור עסקי התאגיד ליום 31 בדצמבר 2013, הסוקר את תיאור התאגיד והתפתחות עסקיו, כפי שחלו בשנת 2013 ("תקופת הדוח").

החברה הינה מבטח, כהגדרתו בחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א-1981. הדו"ח על המצב הכספי המאוחד של החברה כולל, בין השאר, גם חברה נוספת אשר מחזיקה אף היא ברישיון מבטח: איילון פנסיה וגמל בע"מ.

הדוח נערך בהתאם לחוזר הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר מיום 20 בינואר 2014 בנושא עדכון הוראות בדוח תקופתי של חברות ביטוח, וכן בשים לב לעמדה המשפטית שפרסמה רשות ני"ע ביום 12 בדצמבר 2012 בנושא קיצור הדוחות (החלטה משפטית מס' 105-25), אשר את המלצותיה קיבלה המפקחת על הביטוח.

הנתונים הכספיים הכלולים בדוח הינם בשקל חדש ומדווחים ונקובים באלפי ש"ח, אלא אם צוין אחרת. אחוזי ההחזקה של חברות מיוחסים לחברה המחזיקה בהם ישירות. אחוזי ההחזקה מוצגים במספרים מעוגלים לאחוז השלם הקרוב, אלא אם צוין אחרת. נתונים המופיעים בדוח זה נכונים למועד הדוח ומעודכנים ליום 30 במרץ 2014, אלא אם צוין אחרת.

מהותיות המידע הכלול בדוח תקופתי זה, ובכלל זה תיאור עסקאות מהותיות, נבחנה מנקודת ראותה של החברה, תוך מתן ביטוי מחד לתיאור ממצא של העסקה מול הצורך בקיצור הדוחות בהתאם למפורט לעיל.

דוח זה כולל מידע צופה פני עתיד, כהגדרתו בחוק ניירות ערך, התשכ"ח - 1968 (להלן: "מידע צופה פני עתיד"). מידע צופה פני עתיד הוא מידע בלתי ודאי לגבי העתיד, המבוסס על אינפורמציה הקיימת בחברה בתאריך הדוח, וכולל הערכות של החברה או כוונות שלה נכון לתאריך הדוח. התוצאות בפועל עשויות להיות שונות באופן מהותי מן התוצאות המוערכות או המשתמעות ממידע זה. במקרים מסוימים ניתן לזהות קטעים המכילים מידע צופה פני עתיד על ידי הופעת מילים כגון: "אנו מעריכים", "אנו מתכוונים", "אנו סבורים", "אומדן", "אנו צופים" וכד', אך ייתכן כי מידע זה יופיע גם בניסוחים אחרים. בנוסף, התממשות או אי-התממשותו של מידע צופה פני עתיד אינם ודאיים, והם מושפעים מגורמים אשר לא ניתן להעריכם מראש ואינם נמצאים בשליטת החברה, ובכללם גורמי הסיכון האופייניים לפעילות החברה הנזכרים בדוח זה, וכן התפתחויות בסביבה הכללית ובגורמים החיצוניים המשפיעים על פעילות החברה המתוארים בדוח זה. מידע צופה פני עתיד, ככל שמופיע בדוח זה, מתייחס אך ורק למועד בו נכתב, והחברה אינה מתחייבת לעדכן אותו או לשנותו ככל שמידע נוסף יגיע לידיעתה.

דוח זה כולל, בין השאר, תיאור כללי ותמציתי של מוצרי ביטוח וכיסויים ביטוחיים. התנאים המלאים והמחייבים הם התנאים המפורטים בכל פוליסה ו/או חוזה ביטוח ו/או תקנון, לפי העניין, על המסמכים הנספחים להם. התיאור הינו לצרכי דוח זה בלבד ולא ישמש לצרכי פרשנות הפוליסות ו/או החוזים ו/או התקנונים האמורים והמסמכים הנלווים להם.

חלק זה מהווה חלק בלתי נפרד מהדוח התקופתי, ויש לקרוא את הדוח התקופתי, על כל חלקיו, כמקשה אחת.

מקרא

למען הנוחות, בדוח תקופתי זה תהיינה לקיצורים הבאים המשמעות הרשומה לצידם:

איילון או איילון ביטוח או התאגיד או החברה	איילון חברה לביטוח בע"מ.
איילון אחזקות	איילון אחזקות בע"מ - החברה האם.
בורסה	הבורסה לניירות ערך בתל אביב בע"מ.
גוף מוסדי	מבטח וחברה מנהלת כהגדרתם בחוק הפיקוח.
דולר	דולר ארה"ב.
דמי ביטוח	פרמיה בתוספת דמים.
דמי גמולים	הסכום שמפקיד עמית (או שמפקידים עבורו) בקרן פנסיה ו/או בקופת גמל.
דמים	דמי רישום, דמי פוליסה, דמי היטל ודמי אשראי.
המפקח/ת על הביטוח ו/או המפקח/ת ו/או הממונה	המפקח/ת על הביטוח/הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
חוק החברות	חוק החברות, התשנ"ט-1999.
חוק הייעוץ הפנסיוני	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ייעוץ, שיווק ומערכת סליקה פנסיוניים), התשס"ה-2005.
חוק הפיקוח	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) התשמ"א - 1981 ותקנות וצווים מכוח חוק זה.
חוק חוזה הביטוח	חוק חוזה הביטוח, התשמ"א-1981.
חוק פלט"ד	חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים, התשל"ה - 1975.
חוק קופות גמל	חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ה - 2005 ותקנות וצווים מכוח חוק זה.
חיתום	תהליך אישור הצעת הביטוח ופעולת תמחור הביטוח, הנקבעת, בין היתר, על בסיס הנחות אקטואריות.
עודף הכנסות על הוצאות (צבירה)	שיטת רישום חשבונאית המתייחסת לענפים בעלי זנב תביעות ארוך, שבהם לא ניתן להכיר ברווח בשנים הסמוכות לשנת הביטוח. בענפים אלה נרשם, עד להכרה ברווח, "עודף הכנסות על הוצאות" בסעיף תביעות תלויות לתקופה של שלוש שנים. גירעון נרשם עם היווצרו.

דמי תיווך המשתלמים לתווכן הביטוח ו/או למשווק/ליועץ הפנסיוני, לפי העניין.	עמלה
פקודת מס הכנסה (נוסח חדש), התשכ"א-1961.	פקודת מס הכנסה
מבוטחים פרטיים, יחידים או בעלי השתייכות ארגונית ו/או מקצועית, עימם מתקשרת חברת הביטוח על בסיס פרטי.	פרט
התמורה שמקבל המבטח בגין קבלת הסיכון הביטוחי.	פרמיה
סך הסכומים הצבורים בקרן פנסיה ו/או בקופת גמל ו/או מרכיב החיסכון בפוליסות ביטוח חיים, הנזקפים לזכות עמיתיהן/מבוטחיהן.	צבירה
אילון אחזקות בע"מ והחברות בהן יש לה שליטה, במישרין ו/או בעקיפין.	קבוצת אילון
ביטוח הנערך לקבוצת אנשים בעלי מאפיינים משותפים, כגון: עובדים אצל מעביד, עמיתי קופת גמל, או חברים בתאגיד.	קולקטיב
קופת גמל שאינה קרן פנסיה, וכן תוכנית ביטוח שאושרה כקופת גמל לתגמולים, לפיצויים או לקצבה, כמשמעותן בחוק קופות גמל.	קופת גמל/קופת ביטוח
קופת גמל לקצבה, כמשמעותה בחוק קופות גמל, אשר אינה קופת ביטוח.	קרן פנסיה/ קופת פנסיה
קרן פנסיה שהוקמה לפני 1 בינואר 1995.	קרן פנסיה ותיקה
קרן פנסיה שהוקמה מיום 1 בינואר 1995 ואילך.	קרן פנסיה חדשה
שקל חדש.	ש"ח או ₪
חלקו של המבטח בביטוח, הנותר לו לאחר ביטוח משנה.	שייר
סכום שעל המבטח לשלמו על פי הפוליסה בגין קרות מקרה הביטוח.	תגמולי ביטוח
תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (הון עצמי מינימאלי הנדרש ממבטח), תשנ"ח-1998.	תקנות ההון
תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דרכי השקעת ההון והקרנות של מבטח וניהול התחייבויותיו), התשכ"א-2001, ותקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כללי השקעה החלים על גופים מוסדיים), תשע"ב-2012.	תקנות ההשקעה
תקנות מס הכנסה (כללים לאישור וניהול קופות גמל), התשכ"ד-1964.	תקנות קופות גמל

1. חלק א' - פעילות החברה ותיאור התפתחות עסקיה

1.1. פעילות החברה ותיאור התפתחות עסקיה

1.1.1. תיאור תמציתי של התאגיד ומאפייני פעילותו

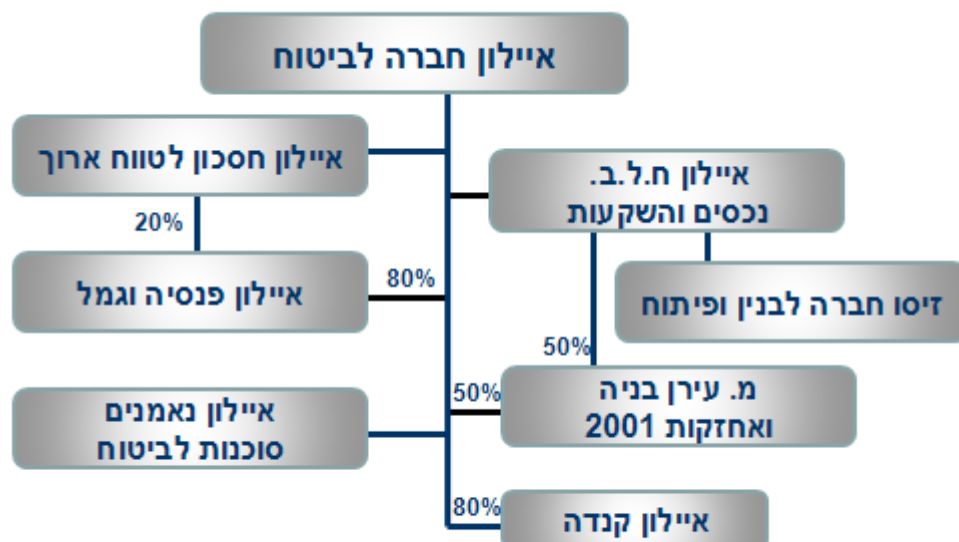
החברה הינה חברה פרטית שהתאגדה בשנת 1976, בבעלות מלאה של איילון אחזקות בע"מ, חברה ציבורית, אשר נשלטת ע"י מר לוי יצחק רחמני וקרוביו (כ-88%) וע"י הציבור (כ-12%). עיקר פעילותה של החברה הוא בעסקי הביטוח והפיננסים לתחומיהם השונים, השקעות וחסכון לטווח ארוך, והיא כיום חברת הביטוח והפיננסים השישית בגודלה בישראל מתוך שש הקבוצות הגדולות (במונחי פרמיות) הפועלות בתחומי הביטוח, החיסכון לטווח ארוך ובשוקי ההון. במסגרת החיסכון לטווח ארוך החברה גם פעילה באמצעות חברה בת בניהול קופות גמל וקרנות פנסיה.

החברה מחזיקה בבעלותה המלאה בסוכנות ביטוח המנהלת הסדרים פנסיוניים, אשר היקף פעילותה אינו מגיע לכדי הגדרה כתחום פעילות.

הונה הרשום של החברה הינו בסך 300,000 אלפי ש"ח ע.ג., המורכב מ – 300,000 אלפי מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.ג. כל אחת. הונה המונפק של החברה הינו בסך 224,345,577 ש"ח, המורכב מ- 224,345,577 מניות רגילות בנות 1 ש"ח ע.ג. כל אחת. כל המניות בהון המונפק נפרעו במלואן. מניות החברה אינן רשומות למסחר בבורסה ומוחזקות כולן, למעט 6 מניות, על ידי החברה האם. פרטים על המחזיקים ב – 6 המניות ניתנים בפרק "פרטים נוספים על התאגיד".

תרשים מבנה האחזקות של החברה

להלן תרשים מבנה האחזקות של החברה.



בכל מקום בו לא מצוין שיעור אחזקה, האחזקה היא בשיעור 100%

1.1.2. חברות בנות

לחברה מספר חברות בנות, כמפורט להלן:

- איילון פנסיה וגמל בע"מ (לשעבר איילון חברה לניהול קופות גמל בע"מ אליה מוזגו בתקופת הדוח גם איילון פנסיה בע"מ וגם מגן חברה לניהול קרנות פנסיה בע"מ) (מוחזקת 100% במישרין ובעקיפין באמצעות איילון חסכון לטווח ארוך בע"מ), חברה המנהלת קופות גמל וקרנות פנסיה.
- איילון נאמנים סוכנות לביטוח בע"מ (100%), סוכנות לביטוח המתמחה, בין השאר, בהסדרים פנסיוניים (להלן: "נאמנים").
- איילון ח.ל.ב נכסים והשקעות בע"מ (100%), חברה מאוחדת אשר מחזיקה חלק מ"בית איילון ביטוח" - בית משרדים ברח' אבא הלל סילבר 12 ברמת גן, במבנה המשמש כ"בית החייל" ברמת גן, בנכסי מקרקעין המשמשים כמקבצי דיור בחיפה ובבת-ים, וכן במניות זיסו חברה לבניין ופיתוח בע"מ (ראה להלן) ובמחצית ממניות מ. עירן בנייה ואחזקות 2001 בע"מ (ראה להלן). המחצית האחרת של המניות מוחזקת ישירות ע"י החברה.
- מ. עירן בניה ואחזקות 2001 בע"מ (100%) חברה מאוחדת, אשר הינה הבעלים, המחזיקה והמתפעלת של מקבץ דיור בקרית מוצקין.
- זיסו חברה לבניין ופיתוח בע"מ (100%) חברה מאוחדת, אשר הינה הבעלים, המחזיקה והמתפעלת של מקבץ דיור בפתח תקווה.
- איילון קנדה בע"מ (80%) נכון למועד הדוח החברה אינה פעילה.

1.1.3. שינויים מהותיים בעסקי התאגיד בשנת 2013

1.1.3.1. מיזוג החברות המנהלות של הפנסיה והגמל

לאחר שבמהלך חודש אוגוסט 2012, אישרו הדירקטוריונים של החברות המנהלות את קופות הגמל וקרנות הפנסיה בקבוצה שינוי מבני בהחזקותיהן (להלן: "החברות המנהלות"), התקבלו בחודש אוגוסט 2013 אישורים שהיו דרושים לצורך השלמת השינוי המבני האמור, ביניהם מרשות המיסים, בהתאם לחלק ה' (2) לפקודת מס הכנסה ומהממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון במשרד האוצר למיזוג חברות מנהלות של קרנות פנסיה וקופות גמל ומיזוג קרנות הפנסיה ולקבלת היתר שליטה בהתאם. "תעודת מיזוג חברה" התקבלה מרשם החברות באוקטובר 2013.

עם השלמת הליך שינוי המבנה בקבוצה פועלת חברה מנהלת אחת - איילון פנסיה וגמל בע"מ (לשעבר: איילון חברה לניהול קופות גמל בע"מ), המנהלת בנאמנות את קרנות הפנסיה וקופות הגמל, לרבות קרנות ההשתלמות.

מטרתו של שינוי זה הינה לייעל את פעילות הגמל והפנסיה על מנת להתמודד עם שחיקת דמי הניהול ולייצר יתרון לגודל בחברה אחת המרכזת את ניהול פעילות הגמל והפנסיה בקבוצה.

1.1.3.2. השקעות בהון החברה

לעניין גיוס כתבי התחייבות נדחים אשר תמורתן משמשת כהון משני מורכב והון שלישוני וכן לעניין פירעון הון משני נחות בתקופת הדוח, ראה ביאור 23(ד) בדוחות הכספיים.

1.1.3.3. ניהול ההשקעות

בעקבות החלטת דירקטוריון החברה שהתקבלה בחודש אוגוסט 2012 לאשר שינוי מבני באופן ניהול ההשקעות של החברה, עד לסוף תקופת הדוח הוחזר ניהול ההשקעות של כספי הגופים המוסדיים (כספי משתתפת ועמיתים) מבית ההשקעות איילון פתרונות פיננסים (2004) בע"מ (חברה קשורה) לניהול באגף ההשקעות בחברה. עד סוף שנת 2014 יוחזרו גם כספי הנוסטרו לניהול אגף ההשקעות בחברה.

1.1.3.4. רכישת נכס נדל"ן בירושלים

ביום 5 במרס 2013 הושלם ביצוע חוזה בין החברה והגופים המוסדיים הנשלטים על ידה לבין אדוס נ.ו. בע"מ לרכישת נכס נדל"ן הכולל מלון בן 16 חדרים ומקבץ דיור בן 195 יחידות דיור (להלן: "המקבץ", שניהם יחד להלן: "הנכס"). המקבץ מושכר לעמידר החברה הלאומית לשיכון בישראל בע"מ, אשר מאכלסת בו דיירים הזכאים לכך, כשלוחה של מדינת ישראל. כן יש בנכס שטחים המושכרים בשכירות חופשית. הגופים המוסדיים הנ"ל רכשו את הנכס האמור לתיקי ההשקעות של הפוליסות המשתתפות ברווחים ושל כספי העמיתים, והחברה רכשה את הנכס גם מכספי הנוסטרו שלה. תמורת העסקה הינה בסך כולל של כ- 120 מיליון ש"ח, בתוספת מס רכישה והוצאות משפטיות. ראה ביאור 8 (ג1) בדוחות הכספיים.

1.1.3.5. הסכם לניהול נכסי מקבצי דיור

ביום 21 במרס 2013 אישרה ועדת הביקורת של החברה וביום 24 במרס 2013 אישר דירקטוריון החברה את עקרונות התקשרותה עם החברה האחות, אייל צבי בע"מ (להלן: "אייל צבי"), בהסכם לניהול מקבצי הדיור שנרכשו בשנים האחרונות מכספי הנוסטרו של החברה ומכספי המבוטחים והעמיתים של החברה ושל איילון פנסיה וגמל בע"מ הנשלטת על ידה, המנהלת את הפנסיה והגמל בקבוצה.

על פי טיוטת ההסכם, תרכז אייל צבי את ניהול המקבצים המפורטים לעיל, בתמורה לשכר חודשי בשיעור של עלות החזקת המקבצים בתוספת 15% ובתוספת מע"מ (במקבצים בחדרה ובירושלים התוספת האמורה בשיעור 15% בצירוף מע"מ אינה משולמת על החלק מתוך עלות החזקתם השווה לחלק היחסי של כספי העמיתים והמבוטחים בבעלות על מקבצי הדיור. יתר המקבצים נרכשו מכספי הנוסטרו בלבד). ניהול המקבצים כולל ניקיון, אחזקה, שמירה וגבייה. את ההכנסות המתקבלות מהמקבצים תעביר אייל צבי לחברה ולגופים המוסדיים הנשלטים על ידם בהתאמה. בכל האורגנים הרלוונטיים של הגופים המוסדיים בקבוצה עברה החלטה דומה.

1.1.3.6. שינויים באשר לבעלי תפקידים בחברה

- בחודש ינואר 2013 עבר מר בני נעם מהחברה האם, איילון אחזקות לכהן כמנהל אגף השקעות בחברה במסגרת שינוי מבני בניהול ההשקעות שנערך בקבוצה. ראה סעיף 1.1.3.3 לעיל.
- ביום 28 בפברואר 2013 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר עמיר פלד כאקטואר ממונה בתחום ביטוח חיים ובריאות בחברה, בנוסף למינויו כאקטואר ממונה בביטוח כללי.
- ביום 28 בפברואר 2013 אישר דירקטוריון החברה את מינויו של מר ירון גנות כמנהל הסיכונים הראשי של החברה במקום רו"ח שרון רייך. מר ירון גנות מונה גם כמנהל הסיכונים של החברות הבנות המנהלות את הפנסיה והגמל.
- ביום 24 במרס 2013 אושר מינויו של מר אברהם פינקלשטיין (דח"צ) לחבר בוועדות הדירקטוריון בנושא שירות ובנושא היערכות לשעת חירום.
- בחודש מרס 2013 מונה מר אלכס קפלון כסמנכ"ל שיווק בחברות הבנות שניהלו את קרנות הפנסיה וקופות הגמל, והחל מיום המיזוג (ראה סעיף 1.1.3.1 לעיל) הוא מכהן בתפקיד זה באיילון פנסיה וגמל בע"מ.
- ביום 30 באפריל 2013 אושר מינויו של מר משה שטאובר (דירקטור) לחבר נוסף בוועדת המאזן של החברה.
- ביום 1 באוקטובר 2013 החל לכהן מר גיורא פלונסקר כסמנכ"ל בכיר, מנהל אגף ביטוח עסקי, במקום מר עודד צסרקס.
- לאחר אישור ועדת תגמול של החברה האם ביום 31 ליוני 2013 ואישור הדירקטוריון של החברה האם ביום 22 לאוגוסט 2013, אישרה ביום 16 באוקטובר 2013 האסיפה הכללית של בעלי מניות החברה האם, איילון אחזקות, את ההתקשרות בהסכם למתן שירותי ניהול עם נשיא ומנכ"ל איילון אחזקות, מר לוי יצחק רחמני (באמצעות חברה בשליטתו), המכהן גם כיו"ר דירקטוריון החברה, החל מיום 15.11.2011 ועד ליום אישור האסיפה וכן לתקופה בת שלוש שנים החל מיום אישור האסיפה. חלוקת עלות העסקתו בין החברה לבין חברות הבנות או איזה מהן נקבעת בין החברות בהתאם למחירי ההעברה המקובלים בקבוצה מעת לעת, ובנוסף נושאת החברה ישירות ב-35% מעלות ההעסקה הנ"ל החל ממועד תחילת כהונתו כיו"ר דירקטוריון החברה.
- ביום 26 באוגוסט 2013 מונתה גב' עפרת רוזנטל לאקטוארית באיילון פנסיה וגמל בע"מ.
- ביום 30 באוקטובר 2013 מונה מר שי גרוס לחבר נוסף בוועדת השקעות נוסטרו של החברה.
- ביום 20 בנובמבר 2013 האריכו האספות הכלליות של בעלי מניות החברה והחברה הבת, איילון פנסיה וגמל בע"מ, את כהונתו של מר אברהם פינקלשטיין כדח"צ בשלוש שנים נוספות החל מיום 29.11.2013.
- ביום 26 בנובמבר 2013 מונה סמנכ"ל בכיר מנהל אגף מערכות מידע, מר אודי פליישר, גם כממונה אבטחת מידע.

- ביום 30 בדצמבר 2013 מונתה גב' פנינית ויינשטיין לממונה שירות לקוחות בתחום ביטוח בריאות.
- ביום 30 בדצמבר 2013 מונה סמנכ"ל מר עמית אורון לממונה שירות לקוחות בתחום חסכון ארוך טווח.
- ביום 30 בדצמבר 2013 מונה עו"ד נועם לב, קצין הציות, כגורם אחראי בתחום ההגבלים העסקיים.

1.2. תחומי פעילות של החברה

תחומי הפעילות של החברה הינם עסקי חיסכון לטווח ארוך ותחום הביטוח הכללי, הכולל: ביטוח רכב חובה, ביטוח רכב רכוש, ביטוחי חבויות, אחריות מקצועית, ביטוחי קבלנים והנדסה, וכן ביתר עסקי ביטוח כללי.

להלן תיאור תחומי הפעילות של החברה:

תחום חיסכון לטווח ארוך

תחום זה כולל פעילות ביטוחי חיים, ביטוח בריאות לזמן ארוך, גמל ופנסיה לרבות פוליסות חיסכון טהור. תחום ביטוח חיים וביטוח בריאות כולל פוליסות המספקות כיסוי לאירועים ביטוחיים הנובעים מסיכונים שונים, כגון: מוות, נכות, אובדן כושר עבודה, מחלות קשות, סיעוד וכו' (להלן: "ריסק"), וכן תוכניות ביטוח המשלבות מעבר למרכיב הריסק גם מרכיב של צבירה כספית (להלן: "חיסכון"), ובכלל זה פוליסות הבאות לכסות את ההפרשות הסוציאליות של מעבידים ועובדים. השילוב בין שני הרכיבים (ריסק וחיסכון) תלוי במבטח ובצרכיו האישיים לרבות ריסק טהור או חיסכון טהור וחלק מהביטוחים נמכרים כביטוחים עצמאיים וחלקם נמכרים כביטוחים נלווים.

קרנות פנסיה מעניקות למבטח קצבה חודשית בעת פרישתו מהעבודה או קודם לכן, ומאפשרות גם כיסוי ביטוחי מפני מוות ו/או נכות.

קופות הגמל מהוות מכשיר חיסכון ללא מרכיב ביטוחי (למעט ביטוח קבוצתי או אישי על פי הנחיות המפקח על הביטוח).

ההפקדות במכשירים השונים הנ"ל הינן לעיתים חד פעמיות ולעיתים הפקדות שוטפות.

תחום ביטוח כללי

תחום זה כולל ביטוחים המכסים סיכוני נזקים ו/או אובדן, הנגרמים לרכוש או לגוף, לרבות ביטוח נכסים, ביטוח חבויות ואחריות כלפי צדדים שלישיים וכן ביטוח בריאות לזמן קצר. בתחום זה נכללים ענפי ביטוח רכב חובה, רכב רכוש, ביטוחי חבויות וביטוח כללי אחר:

ענף ביטוח רכב חובה

ענף ביטוח המכסה נזקי גוף כתוצאה משימוש ברכב מנועי בהתאם לחוק הפלת"ד, שלפי דרישת פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש] התש"ל-1970 הינו חובה על כל בעל רכב והנוהג בו. לתיאור המוצר ראה גם סעיף 2.2.1 להלן.

ענף ביטוח רכב רכוש

פוליסות לביטוח כיסוי נזקי רכוש לרכב המבטח וכן נזקים הנגרמים לרכוש של צדדים שלישיים, אשר נגרמו על ידי כלי רכב מבטחים. ביטוח זה כולל הן ביטוח מקיף והן ביטוח נזקי רכוש לצד ג' וכן פוליסות ללא כיסוי לגניבה או ללא כיסוי לתאונה.

ענפי ביטוחי חבויות

ביטוחים המיועדים לכיסוי חבותו על פי דין של מבטח בגין נזק שעלול להיגרם על ידיו לצד שלישי כלשהו (למעט ביטוח רכב חובה). בכלל זה נמנים המוצרים הבאים: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח חבות כלפי צד ג', ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח אחריות דירקטורים ונושאי משרה, ביטוח חבות המוצר וביטוחי חבויות משולבים.

יתר ענפי ביטוח כללי

ביטוחי רכוש המיועדים להעניק למבטח כיסוי כנגד נזק פיזי לרכושו. הסיכונים העיקריים המכוסים בפוליסות אלו הינם סיכוני אש, התפוצצות, פריצה/גניבה, רעידת אדמה ונזקי טבע. ביטוחי הרכוש כוללים לעיתים כיסוי לנזק תוצאתי (אובדן רווחים) עקב הנזק הפיזי לרכוש. סוגי הביטוח העיקריים בענף זה הינם: ביטוחי דירות, ביטוחי מבנה אגב משכנתא, ביטוחי בתי עסק, ביטוחים הנדסיים, ביטוחי עבודות קבלניות, ביטוחי מטענים בהובלה (ימית, יבשתית, אווירית) וכד'. במרבית המקרים הפוליסות בביטוחי רכוש מונפקות לפרק זמן של שנה. כמו כן, במרבית המקרים תביעות בגין פוליסות אלו מתבררות בסמוך למועד קרות מקרה הביטוח.

בנוסף, כוללים ענפי ביטוח אלו ביטוחי בריאות הנכללים במסגרת הביטוח הכללי, לרבות ביטוחי שיניים, ביטוח נסיעות לחו"ל וביטוח רפואי לעובדים זרים, וכן ביטוח תאונות אישיות, המכסה את המבטח בגין נזק מתאונות הנגרמות לו עצמו. תתי ענפים נוספים בביטוח כללי הינם ביטוח הוצאות משפטיות והוצאת ערבויות.

1.3. השקעות בהון החברה ועסקאות במניותיה

לא היו השקעות ועסקאות כאמור בתקופת הדוח ובתקופת הדוח שקדמה לה.

1.4. חלוקת דיבידנדים

מדיניות החברה הינה לשלם דיבידנד באופן שוטף בכפוף לסכום המותר לה על פי הדין, כמפורט להלן, בהתאם להחלטות דירקטוריון החברה מעת לעת, תוך שמירה על עודף הון סביר, מעבר להון הנדרש על פי התקנות, ועל פי הוראות המפקח על הביטוח בעניין.

בהתאם להוראת המפקח על הביטוח, בשנת 2011 החליט דירקטוריון החברה על תוכנית פעולה לניהול ההון של החברה, וקבע בין היתר שהאחראי ליישום תוכנית פעולה זו יבחן את מצב ההון ונתוני השוק, ואם ישתקף שצפויה שחיקת הון שתביא את החברה קרוב או מתחת לרף 105% מדרישות ההון באותה עת, הוא יתריע על כך בפני הגורמים הרלוונטיים.

בשנים 2011-2012 לא חילקה החברה דיבידנדים.

במהלך הרבעון הרביעי של 2013 חילקה החברה דיבידנד לבעלי מניותיה בסך כולל של 25 מיליון ₪, אשר קיבל את אישורו המוקדם של המפקח על הביטוח.

לפרטים נוספים בנושא זה, הכוללים, בין היתר, מידע לעניין מגבלות לחלוקת דיבידנד ודיבידנדים שחולקו, ראה ביאור 14 לדוחות הכספיים.

2. חלק ב' - תיאור עסקי החברה לפי תחומי פעילות

2.1. תחום חיסכון לטווח ארוך

2.1.1. מוצרים ושירותים

2.1.1.1. תיאור של ענפי הפעילות הכלולים בתחום

כללי

פעילות החיסכון לטווח ארוך זוכה לעידוד מצד רשויות המדינה, בעיקר בדרך של תמריצים מיסויים, הוראות שונות מתחום דיני העבודה, הנפקת אג"ח מיועדות ועוד. הטבות מס אלו מהוות שיקול מרכזי בבחירתם של הלקוחות במוצרים האמורים. הבדל בסיסי ומהותי בין ביטוח חיים לתוכניות הפנסיה וקופות גמל הינו סוג ההתקשרות, והוא נובע מהמבנה המשפטי השונה של חברות בקרן פנסיה או בקופת גמל מול רכישת ביטוח חיים. בביטוח חיים, בין חברת הביטוח והמבוטח קיימת התחייבות חוזית המעוגנת בחוזה ביטוח – הפוליסה, בה נוטלת החברה על עצמה לשלם את תגמולי הביטוח, גם אם חלו שינויים חיצוניים, לטובה או לרעה, שלא נלקחו בחשבון על-ידה במסגרת ההנחות שהיוו את הבסיס לפוליסה בעת עריכתה (כגון שינוי בשיעורי הנכות וכיו"ב). לעומת זאת, בקרן פנסיה ו/או קופת גמל העמית מצטרף כחבר, ומקבל על עצמו את תקנון הקרן כחוזה בינו לבין הקרן וכלל העמיתים, חוזה בו מעוגנים הכללים לקביעת הזכאות לתשלום, שיעור התשלום וכיו"ב. כאשר נדרשים שינויים בתקנון, מתאימה החברה המנהלת את התקנון בכפוף לאישור הממונה על שוק ההון. הזכויות להן זכאים העמית או שאיריו מהקרן הינן בהתאם לתקנון הקרן כפי שקיים בעת האירוע המזכה בזכויות.

ביטוח חיים

לתיאור כללי של מוצרי התחום – ראה סעיף 1.2 ובסעיף זה לעיל. עד ליום 1 בינואר 2008 יכול היה המבוטח לבחור בפוליסות המוכרות כקופות ביטוח, בהתאם להוראות תקנות קופות גמל, את אופן קבלת התגמולים – מסלול הוני המאפשר משיכה חד פעמית של כספי התגמולים או מסלול קצבה חודשית החל מגיל 60. בעקבות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל), התשס"ח – 2008 ("תיקון מס' 3"), החל מיום 1 בינואר 2008 לא ניתן לבחור בין סכום הוני לסכום קצבתי, והחיסכון לגיל פרישה הינו חיסכון קצבתי בלבד (למעט מרכיב הפיצויים). הפוליסות בעלות מרכיב החיסכון נחלקות למספר סוגים מרכזיים, הנבדלים זה מזה לפי סוג המבוטח (שכירים, עצמאיים וחיסכון לפרט), באופן השקעת הכספים על ידי חברות הביטוח, סוגי הכיסויים ודמי ניהול או ההוצאות שגובות חברות הביטוח.

קרן פנסיה

קרן פנסיה הינה סוג של ביטוח הדדי בין העמיתים. ההנחות האקטואריות המהוות בסיס לזכויות העמיתים נבחנות מפעם לפעם על-פי המצב בפועל, ואם חל בהן שינוי, לטובה או לרעה, זכויות העמיתים משתנות בהתאם. העמיתים נושאים במשותף בכל עודף או גרעון אקטוארי של הקרן. קרן פנסיה בדומה לפוליסת ביטוח חיים היא מכשיר חיסכון המיועד לשלם לעמית לאחר פרישתו קצבה חודשית למשך חייו. קרן פנסיה מאפשרת את הכיסויים הביטוחיים הבאים:

- פנסיית זקנה - קצבה המשולמת לעמית החל בפרישתו ולמשך כל חייו. בנוסף, לאחר פטירת העמית זכאי בן זוגו כהגדרתו בקרן לאחוז מסוים מהקצבה שקיבל העמית למשך כל חייו.
- פנסיית נכות - קצבה המשולמת לעמית שנפגעה יכולתו לעבוד, בהתאם להחלטת הועדה הרפואית של הקרן. גובה הקצבה נקבע כאחוז מההכנסה הקובעת לנכות ושאינם כהגדרתה בתקנון הקרן ובהתאמה לדרגת הנכות. בנוסף, עמית שהפך נכה זכאי לשחרור יחסי מהמשך תשלום כספים לקרן כל עוד הוא נכה.
- פנסיית שאירים - קצבה המשולמת לשאירי עמית שנפטר במהלך תקופת היותו מבוטח. בדומה לפנסיית הנכות, מחושב סכום פנסיית השאירים כאחוז מההכנסה הקובעת לנכות ושאינם כהגדרתה בתקנון הקרן.

קופות גמל

קופת גמל היא מכשיר חיסכון לטווח ארוך או בינוני, הנהנה מהטבות מס המעוגנות בפקודת מס הכנסה, בחוק קופות גמל ובתקנות קופות גמל. בקופת גמל, כאמור, אין מרכיב סיכון אקטוארי והעמיתים זכאים לתשואה שהושגה בפועל בניכוי דמי ניהול על ההשקעות.

החברה הבת מנהלת שלושה סוגים של קופות גמל:

- קופת גמל לתגמולים וקופת גמל אישית לפיצויים – הן לעמיתים במעמד שכיר והן לעמיתים במעמד עצמאי.
- קופת גמל מרכזית לפיצויים - המעסיק צובר כספים להבטחת פיצויי פיטורין לעובדיו. משנת 2011 לא ניתן להפקיד כספי פיצויים בקופות מרכזיות לפיצויים.
- קרנות השתלמות - מאפשרות לעמית לצבור כספים לצרכי השתלמות וליהנות מהטבות מס. החל מתום שלוש שנות חברות בקרן הכספים ניתנים למשיכה לצרכי השתלמות בלבד. לאחר שש שנות חברות בקרן ניתן למשוך את הכספים לכל מטרה.
- בעקבות התקנת תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כיסויים ביטוחיים בקופות גמל), תשע"ג-2013, החל משנת 2013 רשאית חברה מנהלת לרכוש בעבור עמיתים בקופת גמל לקצבה שבניהולה כיסויים ביטוחיים מסוג:

- כיסוי ביטוחי לאריכות ימים
- כיסוי ביטוחי לסיכונים מוות
- כיסוי ביטוחי לסיכונים נכות
- כיסוי ביטוחי לשחרור מתשלום

רכישת הכיסויים מותנית בעדכון תקנון קופת הגמל וחלים עליהם תנאים הקבועים בתקנות.

המאפיינים הייחודיים למוצרים בתחום זה הם:

- משך הזמן הארוך בו קיימים מוצרי החיסכון לטווח ארוך וכתוצאה מכך משך הזמן הארוך שהחברה נדרשת לתחזק אותם.
- אפשרות המעבר ממוצר אחד למוצר אחר במשך התקופה בה המוצרים בתוקף.
- ריבוי החקיקה והתקינה החלות על ענף זה, לרבות דיני ביטוח, דיני קופות גמל ודיני מס, השינויים הרבים בחקיקה ובתקינה האמורות, והשפעתן הגדולה על המוצרים הנמכרים מבחינת סוגיהם, היקף המכירות שלהם, יכולת שימור הלקוח, דרישות המיכון והרווחיות שלהם.
- בשנת הדוח הופסק ההיתר לשיווק של קופות ביטוח חדשות הכוללות הבטחת תוחלת חיים למבוטחים מתחת לגיל 60 החל משנת 2013.
- בשנת הדוח ניתנה אפשרות לקופות גמל ולקרנות הפנסיה לשווק לעמיתיהן כיסוי ביטוחי למקרי מוות, נכות ואריכות ימים מתוך הפקדות התגמולים של העובד והמעביד.

המאפיינים הייחודיים של מוצרי איילון בתחום:

מוצרי החיסכון לטווח ארוך דומים במאפיינים שלהם בין הגופים המוסדיים השונים. לאיילון, בשונה ממרבית הגופים המוסדיים בשוק, ישנם מספר מסלולי השקעה שקיבלו הכשר רבני למדיניות ההשקעות בנכסיהם ומאפשרים לציבור החרדי חסכון לטווח ארוך בתחום הגמל, הפנסיה והחל משנת 2013 גם בביטוח חיים, תוך שמירה על כללי ההלכה היהודית.

2.1.1.2. מוצרים ושירותים עיקריים של התחום

ביטוח חיים

איילון משווקת ביטוחי פרט, קופות ביטוח (ביטוחי מנהלים ותגמולים לעצמאיים) וביטוחים קולקטיביים, ומציעה מכלול של תוכניות ביטוח המקובלות בענף זה:

קופות ביטוח - פוליסות לשכירים בהן נצברות הפרשות המעביד והפרשות העובד לפיצויים ותגמולים, כאשר בביטוחים אלה המעסיק משלם את הפרמיה במרוכז עבור עובדיו, או פוליסות לעצמאיים בהן בעל הפוליסה משלם את התגמולים בעצמו. הפקדות בקופות ביטוח מזכות את המבוטח והמעסיק בהטבות מס הקבועות בדיני מס הכנסה.

ביטוחי פרט - ביטוחים אלה הינם ביטוחים וולונטריים ללא הטבות מס, והם כוללים מרכיב של ריסק ו/או חיסכון על פי החלטת בעל הפוליסה.

להלן פירוט בדבר סוגי פוליסות ביטוחי החיים הכוללות מרכיב חיסכון הקיימות בחברה:

עד ל – 31.12.2003 שיווקה איילון את הפוליסות הבאות (שחלקן בתוקף גם כיום):

- **פוליסת ביטוח מסוג "עדיף"** - בה הפרמיה מפוצלת בין מרכיב הריסק למרכיב החיסכון (בעבר היה מקובל להפריש 72% לחיסכון ו- 28% לריסק, ובשנים האחרונות ירד מרכיב הריסק אל מתחת ל – 10%). בפוליסה זו סכום הפרמיה יכול להיות צמוד מדד או צמוד לשכר המבוטח. סכום הביטוח יכול להיות קבוע (צמוד למדד או מכפלה של שכר המבוטח) או משתנה

בהתאם לגיל המבוטח ולסכום הפרמיה המופנית לריסק. בפוליסות ששווקו עד דצמבר 1990 הסכום שמופנה לחיסכון צמוד למדד המחירים לצרכן בתוספת ריבית הנקובה בתנאי הפוליסה. בפוליסות ששווקו משנת 1991 החיסכון צמוד לתשואת הנכסים המנוהלים על ידי חברת הביטוח כנגד פוליסות אלו.

- **פוליסת ביטוח מסוג "מעורב" או "גמלא" או "חסכון" (מסורתי)** – משלבת גם כן ביטוח ריסק וחיסכון, הפרמיה בה היא קבועה וצמודה למדד ובמקביל משולם סכום ביטוח קבוע וידוע מראש בקורות מקרה הביטוח. סכום הביטוח צמוד למדד המחירים לצרכן בפוליסות שתחילתן עד שנת 1990, ובפוליסות שתחילתן משנת 1991 ועד סוף 2003 מתווספים לסכום הביטוח הנומינלי רווחי השקעות. פוליסות מסוג זה שהופקו החל מ-1991 משתתפות ברווחים, וגם הפרמיה בהן עשויה להשתנות לפי נוסחה התלויה בתשואה שהושגה בפועל, באופן המגדיל את הפרמיה כאשר התשואה קטנה מהתשואה התעריפית, ובמצב הפוך ניתן בונוס למבוטח בסכומי הביטוח ובערכי הפדיון. סוג זה של פוליסות שכיח במיוחד במסגרת ביטוחי הפרט.

לאור הרפורמה בשוק ההון, החל מ-1.1.2004 משווקת החברה את המוצרים הבאים:

- **פוליסל בשבילך** - פוליסה לפרט המשלבת חיסכון וביטוח. הפוליסה משלבת מסלול קצבה ומסלול הון באותה פוליסה ויוצרת יחידה אחת בהתאם לצרכי המבוטח. התוכניות מפרטות את החלוקה בין מרכיבי החיסכון, ההוצאות והריסק. הפוליסה לא מוכרת כקופת ביטוח, והכספים ניתנים למשיכה בכל עת בכפוף לתשלום מס רווחי הון.
- **איילון יתרון פיננסי** - תוכנית חיסכון לפרט לכל מטרה במגוון מסלולי השקעה, המבטיחה חיסכון הוני, בה ניתן לקבל את הסכומים שנצברו בתום תקופת הביטוח גם כאנונה חודשית. לתוכנית מסלולי השקעה: עתיר אג"ח בארץ ובחו"ל ועתיר מניות בארץ ובחו"ל, כשהמעבר בין המסלולים אינו מהווה אירוע מס.
- **משקיעים בילדים** - תוכנית חיסכון לפרט לתקופות קצרות ובינוניות, המיועדת לצבירת חיסכון לתקופה קבועה מראש, למטרות שונות, כמו - בר מצווה, חתונה, לימודים, וכו', המבטיחה את המשך החיסכון גם במקרה של פטירה ו/או אובדן כושר עבודה במהלך תקופת הביטוח.
- **פוליסל בשבילך ופוליסל פלוס, פוליסל, פוליסל זהב תוכנית למנהלים ועובדים שכירים לעצמאיים** - סדרת תוכניות ביטוח המוכרות כקופות ביטוח לשכירים ולעצמאיים. אלו הן תוכניות מהדור החדש יחסית המפרטות את החלוקה בין מרכיבי החיסכון, ההוצאות והכיסויים הביטוחיים. לתכניות גמישות בחלוקת הפרמיות בין חיסכון וריסק, בהתאם לצרכים המשתנים של המבוטח במהלך תקופת הביטוח. ההבדל בין התוכניות השונות המאוזכרות בפסקה זו מתבטא בשיעור דמי הניהול בכל אחת מהן.
- בכל תכניות החיסכון במסגרת פרט ובמסגרת קופות ביטוח ששווקו מחודש יולי 2007 ואילך קיים מגוון מסלולי השקעה בהתאם להחלטת הלקוח, כשאין הגבלה על מספר המעברים בין המסלולים, המעבר בין המסלולים אינו מהווה אירוע מס, ואין קנסות פדיון במשיכת הכספים.

- **פוליסל חדש** – קופת ביטוח במבנה זהה לסדרת פוליסל המיועדת לעובדים שכירים ולעצמאיים, שאינה כוללת מקדם המגלם הבטחת תוחלת חיים וכן מותאמת לדמי הניהול המירביים על פי המותר בתקנות מינואר 2013. התכנית משווקת מינואר 2013. בתכנית זו מצטרפים חדשים מגיל 60 זכאים למקדם המגלם הבטחת תוחלת חיים.
- **פוליסל לניוד** – קופת ביטוח במבנה זהה לסדרת פוליסל הכוללת מקדם המגלם הבטחת תוחלת חיים ומיועדת להעברת כספים לחברה מקופות ביטוח אחרות שבהן היה קיים למבוטח מקדם המגלם הבטחת תוחלת חיים. על פי הנחיות האוצר פוליסות אלו נמכרו בשנת 2013 בלבד, וטרם הותר שיווקן לתקופה שמ-2014 ואילך.

ביטוח מסוג ריסק

כיסויי ריסק מבטיחים תשלום חד פעמי או פיצוי חודשי במקרה מוות, אובדן כושר עבודה, מחלות קשות, מצב סיעודי, נכות ועוד. כיסויים אלו יכול שיימכרו כנלווים לפוליסות הנזכרות לעיל או כפוליסה עצמאית, והם נמכרים גם במסגרת ביטוח קיבוצי לקבוצות מבוטחים ספציפיות.

להלן פירוט בדבר סוגי פוליסות ריסק הקיימות בחברה:

- **דרור 5** - מבטיחה למוטבים את סכום הביטוח שנרכש במקרה של פטירה במהלך תקופת הביטוח. הפרמיה משתנה אחת ל-5 שנים. לתוכנית שני יתרונות ייחודיים:
 - למבוטח יש אפשרות להגדיל את סכום הביטוח במהלך התקופה באירועים כמו נישואין, ימי הולדת, הרחבת המשפחה, וזאת ללא צורך בהצהרת בריאות חדשה.
 - במקרה של מחלה סופנית אצל המבוטח יוקדם תשלום מחצית מסכום הביטוח כדי לענות על הצרכים המיוחדים המאפיינים אירוע כזה.
- **דרור 1** - תוכנית ביטוח למקרה פטירה, שבה משולם סכום הביטוח למוטב בתשלום חד-פעמי, במקרה שפטירת המבוטח אירעה במהלך תקופת הביטוח. הפרמיה משתנה מדי שנה בהתאם לגיל המבוטח. התוכניות שלעיל מבוססות על פרמיה נמוכה יותר לנשים ולמבוטחים לא מעשנים (בהתאם לרמת הסיכון הגלומה באוכלוסיות אלו).
- **ביטוח למקרה מוות ללא חיתום רפואי** - תוכנית שאילון הייתה החלוצה בהפעלתה, בה הפוליסה כוללת כיסוי למקרה מוות ללא חיתום רפואי. הכיסוי הביטוחי בתקופה של 36 החודשים הראשונים לביטוח הינו למקרה מוות מתאונה בלבד. אם סיבת המוות בתקופה זו היא מחלה, יקבל המבוטח החזר של 70% מהפרמיות ששולמו על חשבון הפוליסה. לאחר 36 החודשים הראשונים ועד תום תקופת הביטוח (מקסימום גיל 67 של המבוטח), מכסה הפוליסה מקרה מוות מכל סיבה.
- **מטריה לכל מטרה** - תוכנית ייחודית לאילון, הכוללת תחת מטריה אחת כיסוי למקרה של מחלה קשה, מצב סיעודי ו/או מוות. הכיסוי הינו למקרה מוות במהלך תקופת הביטוח (עד גיל 70 של המבוטח), כשבמקרה של מחלה קשה ו/או היזקקות לסיעוד במהלך תקופת הביטוח, יוקדם תשלום של 25% מסכום הביטוח, והכיסוי ימשיך על יתרת הסכום.

- **איילון בשביל הכושר** - תוכנית המבטיחה פיצוי חודשי במקרה של אובדן כושר עבודה מוחלט, תמידי או זמני, בעקבות תאונה או מחלה. הפיצוי החודשי יינתן מדי חודש כל עוד המבוטח אינו כשיר לעסוק בעיסוקו או בעיסוק אחר המתאים להשכלתו, הכשרתו וניסיונו. התוכנית מאפשרת קבלת פיצוי חלקי בעקבות חזרה הדרגתית לעבודה וכוללת בין השאר השתתפות בשיקום רפואי או מקצועי.
- **בשביל הכושר זהב** - תוכנית המבטיחה פיצוי חודשי במקרה של אובדן כושר עבודה מוחלט, תמידי או זמני, בעקבות תאונה או מחלה. הפיצוי יינתן מדי חודש כל עוד המבוטח אינו כשיר לעסוק בעיסוקו, שבו עסק לפני קרות מקרה הביטוח. התוכנית כוללת השלמת הכנסה במקרה של מעבר לעיסוק אחר בעקבות האירוע. התוכנית מאפשרת קבלת פיצוי חלקי בעקבות חזרה הדרגתית לעבודה, וכוללת בתוכה, בין השאר, השתתפות בשיקום רפואי או מקצועי. ניתנת האפשרות להוספת הרחבה לכיסוי בגין אובדן כושר עבודה חלקי. הפרמיה מתעדכנת מידי שנה בהתאם לגיל המבוטח.

כיסויי ריסק נוספים הנמכרים כנלווים לפוליסות חיסכון או כפוליסות ריסק עצמאיות

- **נכות תאונתית** - כיסוי המבטיח פיצוי חד פעמי במקרה של נכות שנגרמה עקב תאונה. הפיצוי הניתן הינו יחסי לשיעור הנכות.
- **נכות מוחלטת ותמידיית רגילה ומקצועית** – כיסוי זה מבטיח הקדמת תשלום סכום הביטוח למקרה מוות במקרים של נכות מוחלטת ותמידיית.
- **הכנסה למשפחה** - ביטוח נוסף למקרה פטירה, שמטרתו להבטיח הכנסה חודשית למשפחה לתקופת קצובה מראש. בין יתרונות התוכנית - היא מאפשרת להגדיל את הכיסויים עם לידת ילד נוסף ללא הצהרת בריאות חדשה בשיעור של עד 100% מסכום הביטוח המקורי.
- **כיסוי למוות מתאונה** - כיסוי ביטוחי המבטיח פיצוי במקרה של מוות הנגרם כתוצאה מתאונה.
- **אישפוזית** - ביטוח המעניק פיצוי יומי בגין אשפוז למבוטח ששהה בבית החולים מעל 3 לילות רצופים, החל מהיום הראשון לאשפוז ועד לשנה. באשפוז בחו"ל יוכפל הפיצוי היומי.
- **שחרור מתשלום פרמיות** - כיסוי המבטיח, במקרה של אובדן כושר עבודה, המשך הכיסוי הביטוחי והחיסכון בפוליסה, וזאת ללא כל תשלום מצד המבוטח בתקופה בה הוא נמצא באובדן כושר עבודה.

ביטוח בריאות

רקע ומידע כללי על ביטוחי הבריאות

- שוק ביטוחי הבריאות נמצא בצמיחה מתמדת מזה שנים, הן במגוון המוצרים והן בהיקפי הפעילות, כאשר יותר ויותר אנשים מבינים את הערך הקיים בו בנוסף לכיסויים הניתנים באמצעות חוק בריאות ממלכתי ו/או שב"ן (שירותי הבריאות הנוספים בקופות החולים).

- למעשה, כיום למעלה מ-30% מהאוכלוסייה מחזיקים בביטוח בריאות פרטי וכ-73% מהאוכלוסייה רכשו ביטוח משלים בקופות החולים.
- ביטוחי הבריאות מוצעים הן כביטוחי פרט (פוליסה אישית למבוטח, לרוב לכל החיים) והן במסגרת הסכמים לביטוח קבוצתי (הסכם בין מעסיק או כל גוף המייצג קבוצת אוכלוסייה ובין חברת הביטוח לתקופה קצובה לביטוח עובדיו או חבריו של הגוף ובני משפחותיהם בתנאים המוסכמים בין הצדדים).
- על תחום זה חלות מגבלות חקיקה ותקינה רבות ומגוונות וכן אילוצים מיוחדים. המפקח על הביטוח מפרסם מעת לעת הנחיות רגולטוריות המסדירות, בין השאר, את העיסוק והשיווק בתוכניות ביטוח אלה.
- לחלק מהכיסויים ישנם תחליפים במסגרת חוק בריאות ממלכתי ו/או שב"ן. שינויים בסל הבריאות או בכיסויים המוצעים ע"י השב"ן הם המשפיעים ביותר על גודלו של השוק הרלוונטי ועל הכיסויים המשווקים באמצעות חברות הביטוח.
- המוצרים העיקריים הנמכרים בתחום הינם ביטוח הוצאות רפואיות כגון: שיפוי עבור הוצאות הכרוכות בניתוחים פרטיים בארץ ובחו"ל, שיפוי הוצאות הכרוכות בהשתלת איברים בחו"ל, שיפוי עבור תרופות שאינן כלולות בסל הבריאות הממלכתי ואושרו לשיווק במדינת ישראל וכן ביטוחים סיעודיים. בנוסף משווקים כתבי שירות הניתנים באמצעות ספקי שירות. הכיסויים הנפוצים הם טיפולים באמצעות רפואה משלימה, ביקור רופא עד הבית, פיזיותרפיה, כיסויים אמבולטוריים, בדיקות אבחנתיות, סקר מנהלים.

תוכניות ביטוח לפרט ולמשפחה בתחום ביטוחי בריאות:

- **בריאות בסיסית למשפחה** - חבילת בריאות משפחתית הכוללת השתלות, טיפולים וניתוחים מיוחדים בחו"ל ותרופות שאינן כלולות בסל הבריאות.
- **בריאות פורטה** - תוכנית בפרמיה משפחתית, המכסה את העלויות הכרוכות בביצוע 25 ניתוחים שכיחים, ולניתוחים שאינם ברשימה – שיפוי עד גובה של 8,000 ש"ח בגין הוצאות הניתוח הפרטי.
- **בריאות משלימה** - תוכנית המעניקה כיסוי לכל הניתוחים לאחר מיצוי זכויות המבוטח בתוכנית השב"ן אליה הוא משתייך, וזאת בכפוף לתקרות מוגדרות בהסכמים של החברה מול ספקיה. כמו כן, מכסה התוכנית השתלות איברים וניתוחים ו/או טיפולים מיוחדים בחו"ל.
- **בריאות מקיפה** - תוכנית המעניקה כיסוי מלא לכל הניתוחים, במידה שהם מבוצעים על ידי רופאים ובתי חולים שבהסכם עם החברה. במקרה שהספק איננו ברשימת הספקים שבהסכם, יינתן החזר עד תקרה שתקבע לפי ההסכמים הנהוגים עם ספקי ההסדר, ועל המבוטח להגיש קבלות מקוריות. במקרה שהניתוח נערך ללא התערבות המבוטח, יקבל המבוטח פיצוי כרשום בתנאי הפוליסה. כמו כן, מכסה התוכנית השתלת איברים וניתוחים ו/או טיפולים מיוחדים בחו"ל.
- **איילון אמבולטורי** - נספח המכסה שירותי רפואה אמבולטוריים.

- **בריאות אמבולטורי פלוס** - תכנית המעניקה כיסוי לבדיקות אבחנתיות, ורפואה מונעת, הריון, ייעוצים והתפתחות הילד.
 - **הגנה מתאונה AL** - כיסוי לתאונות אישיות המכסה מגוון אירועים תאונתיים לכל החיים בפרמיה קבועה. ניתן למכירה לכל המשפחה.
 - לפוליסת זו ניתן להוסיף נספח לפיצוי שבועי בגין אי כושר עבודה זמני, חלקי או מלא כתוצאה מתאונה.
 - **חוסן - פוליסה למחלות קשות** - פוליסה המעניקה פיצוי חד פעמי בקרות אירוע רפואי המצוין בפוליסה. התכנית נותנת מענה ל- 26 מחלות ואירועים רפואיים המקובצים ב - 4 קבוצות ומאפשרת המשך הכיסוי לאחר קרות האירוע הראשון, ומתן פיצוי נוסף בקרות אירוע שני שאינו כלול בקבוצת האירוע הראשון. על פי הנחיות המפקח על הביטוח. מוצר זה ישתנה מ- 1.4.2014 על פי הנחיותיו. האגף דואג להכין תכנית חדשה לאישור המפקח.
 - **פוליסת סיעוד** - תוכנית ביטוח המבטיחה פיצוי חודשי במקרה בו המבוטח נמצא במצב סיעודי, המצריך השגחה ועזרה בתפקודי היום יום. פיצוי בשיעור של 100% ישולם במקרים הבאים:
 - חוסר יכולת לבצע 2 פעולות מתוך 6 פעולות היום-יום (כאשר אחת מהן היא אי שליטה על הסוגרים).
 - חוסר יכולת לבצע 3 או יותר מתוך 6 פעולות היום-יום.
 - תשישות נפש ואלצהיימר בהן המבוטח זקוק להשגחה מתמדת.
 - בקרות מקרה הביטוח, הפיצוי ישולם, לאחר תקופת המתנה בת 60 יום או 60 חודש, לתקופה של 60 חודש או לכל החיים על פי בחירת המבוטח בעת הרכישה. במקרה של הפסקת הפרמיה במהלך התקופה, ישולם פיצוי מוקטן על פי טבלת ערכים מסולקים שנקבעו מראש בעת הרכישה.
 - **איילון משווקת תכניות נוספות** כגון ביטוחי נסיעה לחו"ל ופוליסת בריאות לעובדים זרים ולתיירים, הנכללים בתחום ביטוח כללי ראה סעיף 2.2.4.1.4 להלן.
- כמו כן, נותנת החברה כיסויים לעלויות בגין רפואה פרטית לצרכים נוספים כדלקמן:**
- **בריאות חו"ל** - נספח המקנה הרחבת כיסוי לניתוחים פרטיים בכל העולם.
 - **כתב שרות לשירותי ביקורופא** - כיסוי לביקורי רופא בבית המבוטח 24 שעות ביממה, יעוץ רפואי טלפוני, שירותי בדיקות מעבדה עד הבית וכיסוי לטיפול חירום ברפואת שיניים.
 - **כתב שרות לשירותי ביקור רופא מורחב** - כולל כיסוי לרפואה משלימה.
 - **מחליפי ניתוח פורטה** - כיסוי למחליפי ניתוח שניתן להוסיפו כריידר לפוליסת בריאות פורטה.
 - **מחליפי ניתוח מקיפה** - כיסוי למחליפי ניתוח שניתן להוסיפו כריידר לפוליסת בריאות מקיפה.
 - **אישפוזית** - ביטוח המעניק פיצוי יומי בגין אשפוז למבוטח ששהה בבית החולים כמפורט לעיל.

- בסוף שנת 2013, לקראת תחילת שנת 2014, הוגשו לאוצר מספר תכניות חדשות שבעיקרם נובעים כתוצאה מהנחיות רגולטוריות ומעדכון תעריפי בטוח משנה.
 - בריאות מקיפה
 - בריאות פורטה
 - בריאות משלימה
 - ביטוח סיעודי (ל-5 שנים, כל החיים)

קרנות פנסיה

איילון פיסגה ומגן זהב (החל משנת 2014 איילון פיסגה בלבד) - קרנות פנסיה מקיפות חדשות, מאוזנות אקטוארית המעניקות פנסיית זקנה, נכות ושארים בעקבות אירוע מזכה, בהתאם למסלול הביטוח ומסלול ההשקעות בהם בחר המבוטח.

איילון פיסגה כללית - קרן פנסיה כללית המאפשרת לחסוך למסלול זקנה בלבד ומשקיעה את כל נכסיה בשוק ההון.

מסלולי הביטוח

- **מסלול בסיסי** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מאוזן לפנסיית נכות ושארים ומיועד ללקוחות שמבקשים שפנסיית הנכות והשארים שלהם תהיה קרובה לפנסיית הזקנה הצפויה בגיל הפרישה. גיל הזכאות לפנסיית זקנה במסלול זה הוא 64 לנשים ו-67 לגברים.
- **מסלול פרישה מוקדמת** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מופחת לפנסיית נכות ושארים. גיל הזכאות לפנסיית זקנה במסלול זה הוא 60.
- **מסלול עתיר ביטוח נכות ושארים** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מוגבר לפנסיית נכות ושארים. מסלול זה מיועד למי שמעוניין לקבל פנסיה גבוהה יותר במקרה של אובדן כושר עבודה או פטירה, תוך הקטנת פנסיית הזקנה.
- **מסלול עתיר ביטוח שארם** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מרבי (100%) לפנסיית שארם, המיועד למי שמעוניין לקבל פנסיית שארם גבוהה במיוחד (במקרה של פטירה) אך פנסיית נכות קטנה יותר. גיל הזכאות לפנסיית זקנה במסלול זה הוא 64 לנשים ו-67 לגברים.
- **מסלול עתיר ביטוח נכות** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מרבי (75%) לפנסיית נכות. מסלול זה מיועד למי שמעוניין לקבל פנסיית נכות גבוהה במיוחד אך פנסיית שארם קטנה יותר. גיל הזכאות לפנסיית זקנה במסלול זה הוא 64 לנשים ו-67 לגברים.
- **מסלול עתיר חיסכון** - מסלול ביטוח המקנה חיסכון מוגבר לפנסיית זקנה. מסלול זה מיועד למי שמעוניין לקבל פנסיית זקנה גבוהה בגיל הפרישה, אך פנסיה נמוכה יותר במקרה של נכות או פטירה. מסלול זה מעניק פנסיית זקנה מירבית. גיל הזכאות לפנסיית זקנה במסלול זה הוא 60.
- **מסלול עתיר ביטוח נכות** - מסלול ביטוח המקנה פיצוי מרבי (75%) לפנסיית נכות מהשכר המבוטח בקרן, וזאת בכל גיל הצטרפות. מסלול זה מיועד למי שהצטרף בגיל מאוחר יחסית ומעוניין לשמור על פנסיית נכות מירבית על חשבון פנסיית שארם מופחתת.

מסלולי השקעות

• בכל אחת מקרנות הפנסיה **מגן זהב ואיילון פיסגה כללית** מנוהל מסלול השקעות יחיד כללי לעמיתים.

• בקרן הפנסיה **איילון פסגה** מקיפה מנוהלים שלושה מסלולי השקעות:

- **מסלול פסגה כללי**
- **מסלול "כהלכה"** – מסלול שהשקעותיו מנוהלות תוך התאמה לכללי ההלכה היהודית בשיתוף המכון לחקר הכלכלה לפי ההלכה.
- **מסלול "הדס איילון"** – מסלול שהשקעותיו מנוהלות ע"י בית ההשקעות "הדס-ארזים" תוך התאמה לכללי ההלכה היהודית בשיתוף בד"צ העדה החרדית.

להלן שמות קרנות הפנסיה:

שם הקרן	סוג הקרן	קוד
איילון פיסגה קרן פנסיה	מקיפה	131
איילון פיסגה פסגה כללית	כללית	657
*מגן זהב	מקיפה	166

* קרן הפנסיה מגן זהב מוזגה לאיילון פיסגה קרן פנסיה החל מיום 1 בינואר 2014

קופות גמל

איילון פנסיה וגמל (לשעבר איילון חברה לניהול קופות גמל) הינה החברה המנהלת של קופות תגמולים, קופות פיצויים אישיות ומרכזיות וקרנות השתלמות של הקבוצה. עד יום 30 בספטמבר 2013 הקופות תופעלו ע"י בנק הפועלים, הבנק הבינלאומי, בנק לאומי ומשרד דב סיני. במסגרת ההיערכות לריכוז תפעול קופות הגמל וקרנות ההשתלמות העבירה החברה את תפעול קופות התגמולים והקופות האישיות לפיצויים לבנק הבינלאומי, את תפעול קרנות ההשתלמות לבנק מזרחי ואת תפעול הקופות המרכזיות לפיצויים למשרד דב סיני. במסגרת העברת תפעול הקופות מוזגו קופות גמל וקרנות השתלמות בעלות מאפיינים דומים, כך שכיום מנהלת איילון פנסיה וגמל את קופות הגמל שלהלן:

להלן רשימת קופות הגמל:

שם הקופה	סוג הקופה	קוד קופה
איילון תגמולים ואישיות לפיצויים	קופת גמל	258
איילון איגוד תגמולים	קופת גמל	247
איילון השתלמות	קרן השתלמות	398
איילון מרכזית לפיצויים	קופה מרכזית לפיצויים	512
תצפית קופת מסלולים מרכזית לפיצויים	קופה מרכזית לפיצויים	615

2.1.1.3. מוצרים חדשים

בשנת 2013 הותאמו מוצרי החברה לרגולציה החדשה. בביטוח חיים נמכרו פוליסות שאינן כוללות מקדם קצבה מובטח למי שגילו בעת ההצטרפות נמוך מגיל שישים. במוצרי ביטוח החיים, קופות הגמל והפנסיה הכללית הוגבלו דמי הניהול המירביים מהצבירה לשיעור של 1.1% ול- 4% מהתשלומים השוטפים בהתאם להוראות הדין. בנוסף החלה החברה לשווק בשנת 2013 את המוצר "משקיעים בילדים" (ראה סעיף 2.1.1.2 לעיל).

בשנת 2013 הוספו מספר מוצרי ביטוח בריאות שבעיקרם הוספת אפשרות מכירת המוצר לילדים:

- הגנה מתאונה לילדים
- מחלות קשות לילדים
- סיעוד לילדים

2.1.1.4. מידע נוסף בתחום

בטבלאות שלהלן יובא פירוט ביחס לנכסים מנוהלים, דמי גמולים צבירה נטו ושיעור דמי הניהול מנכסים ומהפקדות בקופות הגמל ובקרנות הפנסיה של איילון פנסיה וגמל, ביחס לשלוש השנים האחרונות:

ליום 31.12.13						
סה"כ	אחר	קרנות השתלמות	קופות גמל לתגמולים ופיצויים	קרנות פנסיה חדשות		
				משלימות	מקיפות	
5,951,112	319,789	1,521,375	1,926,981	39,115	2,143,852	נכסים מנוהלים
220,143	-	173,452	32,557	109	14,025	דמי גמולים
(281,132)	(76,603)	(61,680)	(150,365)	309	7,207	צבירה נטו
	0.65%	0.67%	0.67%	0.83%	0.36%	שיעור דמי ניהול מנכסים
		-	2.02%	1.80%	3.29%	שיעור דמי ניהול מהפקדות

ליום 31.12.12						
סה"כ	אחר	קרנות השתלמות	קופות גמל לתגמולים ופיצויים	קרנות פנסיה חדשות		
				משלימות	מקיפות	
5,518,289	358,700	1,456,100	1,901,700	12,565	1,789,224	נכסים מנוהלים
222,051	-	180,858	29,349	-	11,844	דמי גמולים
(160,893)	(43,755)	(64,725)	(59,310)	426	6,471	צבירה נטו
	0.66%	0.7%	0.87%	1.20%	0.35%	שיעור דמי ניהול מנכסים
	-	-	-	-	3%	שיעור דמי ניהול מהפקדות

2.1.2. תחרות

ביטוח חיים

בתחום ביטוח החיים פועלים בישראל עשרה גופי ביטוח: שש קבוצות הביטוח בענף - קבוצת מגדל, קבוצת כלל, קבוצת הראל, קבוצת הפניקס, קבוצת מנורה וקבוצת איילון ועוד ארבע חברות נוספות. מירב המבטחים פועלים באמצעות סוכנים. יש לציין שלאחרונה, בית ההשקעות "פסגות" רכש את רישיון בטוח החיים של "שירביט - ביטוח" והחל לשווק פוליסות ריסק בלבד.

בהתבסס על נתוני משרד האוצר, על פי היקף הנכסים המנוהלים ליום 31.12.2013 איילון נמצאת במקום השביעי עם נתח שוק של 1.2%, ועל פי הפרמיות שהורווחו ברוטו בתחום ביטוח החיים ליום 30.9.2013 נתח השוק שלה - 2.3%. בשנים האחרונות עבר שוק החיסכון לטווח ארוך מהפך מבחינת התחרות. בעבר, היה השוק מורכב משלושה מוצרים קשיחים שכל אחד מהם היה מוגדר ומתוחם באופן ברור, ולכל אחד מהמוצרים היה קהל לקוחות משלו:

- חברות ביטוח ששיווקו תוכניות ביטוח מנהלים וביטוחי פרט.
- קרנות פנסיה ששיווקו חיסכון פנסיוני באמצעות האיגודים המקצועיים והסכמים קיבוציים שחלו על רוב מגזרי המשק בישראל.
- בנקים ששיווקו קופות גמל.

עם הרפורמה בקרנות הפנסיה, אשר מרביתן נרכשו על ידי חברות ביטוח, ועם פתיחת הסכמי המסגרת בתחום התנאים הסוציאליים בישראל והנהגת פנסיית חובה, ובעקבות יישום המלצות ועדת בכר, מתפתח שוק חדש בו קהל המטרה הוגדל משמעותית ומהווה למעשה את כל שוק החיסכון לטווח ארוך. מצד שני, מספר המתחרים בתחום פעילות זה גדל וכולל גופים מוסדיים מסוגים שונים.

השוק החדש טומן בחובו אפשרויות משמעותיות להתפתחות עסקית לחברות הביטוח ובהן איילון, לאור העובדות שצינו לעיל.

במהלך שנת 2013 ניתן היה לנייד פוליסות עם הבטחת מקדם קצבה לפי כללים שנקבעו על ידי הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון. החל מינואר 2014 אין יותר אפשרות לניוד עם מקדם מובטח, להערכתנו חוסר אפשרות הניוד וכן הפסקת השיווק של פוליסות עם הבטחת מקדם עד גיל 60, יביא להקטנה של הפדיונות והעלאת יכולת השימור של הפוליסות שיש בהם מקדם מובטח.

לאור השינויים בשוק ניתן להבחין במגמה בה ארגונים ומעסיקים בוחרים עבור עובדיהם בהסדרים שונים שכוללים סל של מוצרים הכולל ביטוחי מנהלים, פנסיה, גמל וביטוחים משלימים לתוכניות פנסיה, וזאת במסגרת בחירת האפיק המועדף עבור ההפרשות הסוציאליות של העובדים. התחרות בין חברות הביטוח בתחום ביטוחי החיים מתבטאת יותר ויותר בדמי הניהול הנגבים בגין המוצר. בנוסף, התחרות מתמקדת כעת בעיקרה בתחום התשואה שתושג ללקוחות, והשרות שניתן הן לסוכנים והן ללקוח הקצה.

פנסיה

בעבר נשלט הענף ע"י קרנות הפנסיה ההסתדרותיות, אך עם החלת הרפורמה בשנת 2005 שנועדה, בין היתר, לפתוח את השוק לתחרות, ומכירת קרנות הפנסיה החדשות וכניסתן של חברות הביטוח לענף, גדל פוטנציאל השוק במידה ניכרת והתגברה בו התחרות. בעקבות רכישת קרנות הפנסיה ע"י חברות הביטוח נוצר מצב של "שימור אגרסיבי" מצידן, לרבות בדרך של הורדה בדמי הניהול, ו/או הוספת כיסויים ביטוחיים ללא תוספת עלות. כך עולה מחיר "רכישת" לקוח חדש לקרן פנסיה, בין אם הוא עמית בקרן קיימת ובין אם הוא מצטרף חדש, דבר שלא היה קיים כמעט לפני הרפורמה. להערכת החברה, חברות הקבוצה מתחרות בעיקר מול חמש קרנות הפנסיה הגדולות בענף הנשלטות על ידי חברות ביטוח.

להלן חלוקת פעילות הקרנות החדשות בענף הפנסיה על בסיס צבירה:

שם החברה	נכסים 2013	נתח שוק
מנורה מבטחים	56,885	35.5%
מגדל	37,737	23.5%
כלל	28,667	17.9%
הראל	22,881	14.3%
הפניקס	7,574	4.7%
איילון פיסגה	1,517	0.9%
מיטב	1,162	0.7%
איילון מגן	672	0.4%
פסגות	513	0.3%
אקסלנס	415	0.3%
הלמן אלדובי	255	0.2%
אלטשולר שחם	227	0.1%
מנוף ניהול קרנות פנסיה בע"מ	1,772	1.1%
סה"כ שוק	160,276	

למיטב ידיעת החברה, בהסתמך על מידע שפורסם על ידי משרד האוצר, נכון ליום 31 בדצמבר 2013, במונחי יתרת נכסים, חלקן המצטבר של קרנות הפנסיה איילון פסגה ומגן זהב בכלל השוק עומד על 1.4%.

קופות גמל

ענף קופות הגמל מתאפיין בתחרות מוגברת בין הגופים המוסדיים בגין מוצרי ביטוח, פנסיה וגמל. מרכז הכובד של התחרותיות בענף קופות הגמל הינו בין חברות המנהלות קופות גמל שאינן משלמות לקצבה.

למיטב ידיעת החברה, בהסתמך על מידע שפורסם על ידי משרד האוצר, נכון ליום 31 בדצמבר 2013, חלקה של איילון פנסיה וגמל בכלל השוק עומד על 1.1% מהצבירה.

להלן חלוקת פעילות קופות הגמל בשליטת תאגידים ביטוחיים ובתי השקעות אחרים:

חברות ביטוח	נכסים (במיליוני ש"ח)	נתח שוק
כלל	36,182.3	10.4%
הראל	23,174	6.7%
מגדל	15,327	4.4%
איילון	3,768	1.1%
מנורה מבטחים	15,400	4.4%
הפניקס (כולל אקסלנס)	22,163	6.4%
בתי השקעות	נכסים (במיליוני ש"ח)	נתח שוק
פסגות	52,376	15.1%
מיטב-דש	35,324	10.2%
אלטשולר שחם	24,961	7.2%
אנליסט	4,974	1.4%
ילין לפידות	13,190	3.8%

סה"כ שווי השוק מסתכם לכדי 347,342 מיליון ₪, נכון ליום 31.12.2013.

התמודדות עם התחרות:

עיקרי הכלים העומדים בפני קבוצת איילון להתמודדות עם התחרות בכל מוצרי החיסכון לטווח ארוך:

1. השגת תשואות גבוהות על השקעות עבור העמיתים והמבוטחים.
2. הסתייעות בסוכני החברה והקבוצה לשווק מאסיבי של מוצרי הקבוצה.
3. שיתוף פעולה עם הבנקים במסגרת הסכמי ההפצה עימם, להגדלת מספר העמיתים.
4. שיפור איכות השרות ללקוח, למעסיק ולסוכן/ משווק/ יועץ.
5. התייעלות תפעולית, שיפור שיטות העבודה ושיפור המערכות הממוחשבות של הקבוצה.
6. מתן פתרונות אינטגרטיביים בכל אפיקי החיסכון לזמן ארוך ובינוני.
7. צמצום מספר המתפעלים, מיזוג קופות וחברות מנהלות.
8. שדרוג הידע המקצועי של העובדים ומימונות הצוותים השונים.

גורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה:

ההון האנושי של החברה מתאפיין במיומנות גבוהה, נאמנות וידע מקצועי ניכר, ומהווה יתרון תחרותי ממדרגה ראשונה.

מאחר וקיים פער גדול בין חלקה של החברה בביטוח כללי לבין חלקה בחסכון ארוך טווח בכלל השוק, התאפשר גיוס מסיבי של סוכנים שעבדו בביטוח כללי בלבד גם לפעילות בחסכון ארוך טווח. כמו כן, היתרון לקוטן היחסי של ענפי החיסכון ארוך הטווח בקבוצה מאפשר תהליכי קבלת החלטות מהירים המשפרים את הקשר והשירות לסוכנים.

החברה הגדילה את מחזור הפרמיה הנפרעת שלה בביטוח חיים בשנת 2013 בכ – 24% לעומת שנת 2012 בעיקר בשל הגדלת פעילות סוכני הביטוח שעובדים עם הקבוצה, וכמו כן בגין עסקאות ביטוח קבוצתי שהחלו במהלך שנת 2012, ובשנת 2013 נרשמו לראשונה בהיקפן המלא. השינויים הרבים שחלו בתחום, כפי שתוארו לעיל, משפיעים על הרווחיות. מצד אחד, המרווחים להוצאות ולרווח בתכניות ביטוח החיים החדשות כמו גם במוצרי הפנסיה והגמל, קטנו לעומת המוצרים המסורתיים אותם מכרה החברה בעבר ("עדיף", "מעורב"), בעיקר בשל הורדת דמי הניהול הנגבים מהלקוח. בשלב זה, לא ניתן עדיין לאמוד בשלב זה את ההשפעה של מכלול הגורמים הנ"ל על התוצאות העסקיות לטווח ארוך בתחום זה.

לעניין ניתוח התוצאות לשנים 2013 - 2011 ראה דוח הדירקטוריון.

החברה נערכה להיות גורם המספק ומשווק את כל מכלול המוצרים בשוק זה, בין השאר ע"י רכישת השליטה בחברות המנהלות קרנות פנסיה וגמל ומיזוג כל החברות המנהלות בתחום הפנסיה והגמל לחברה אחת, וע"י רכישת השליטה בסוכנות ההסדרים איילון נאמנים. כמו כן, חתומה איילון פנסיה וגמל על הסכמי הפצה עם קבוצת הבנק הבינלאומי, בנק הפועלים, בנק איגוד, בנק דיסקונט, בנק לאומי, בנק מרכנתיל, בנק ערבי-ישראלי ובנק מזרחי-טפחות.

2.1.3. לקוחות

ביטוח חיים, פנסיה וגמל

לקוחות איילון בתחום החיסכון לטווח ארוך הינם לקוחות פרטיים ומעבידים המפרישים את ההפרשות הסוציאליות עבור עובדיהם באמצעות ביטוחי מנהלים.

בתחום זה אין לחברה תלות בלקוח בודד או במספר מצומצם של לקוחות.

בשנת 2013 לא היה לחברה לקוח אחד בתחום ביטוח החיים שהכנסות החברה ממנו מגיעות ל – 10% או יותר מהכנסותיה.

שיעור הפדיונות מהעתודה הממוצעת בביטוח חיים הסתכם בשנת 2013 בכ-5.52% לעומת 4.68% בשנת 2012. בכוונת החברה להגביר את פעילות שימור התיק.

התפלגות המכירות בתחום ביטוח החיים לפי סוגי לקוחות:

סוג הלקוח	פרמיות באלפי ש"ח	שיעור מסך הכנסות התחום
מעבידים	222,756	40%
מבוטחים פרטיים ועצמאיים	170,205	31%
קולקטיבים	161,844	29%
סך הכול	554,806	100%

התפלגות דמי גמולים בפנסיה לפי סוגי לקוחות:

סוג הלקוח	דמי גמולים באלפי ש"ח	שיעור מסך דמי גמולים
מעבידים	350,611	98%
מבוטחים פרטיים ועצמאיים	7,376	2%
סך הכול	357,987	100%

התפלגות דמי גמולים בגמל לפי סוגי לקוחות:

סוג הלקוח	דמי גמולים באלפי ש"ח	שיעור מסך דמי גמולים
מעבידים	--	--
שכירים ועצמאיים	206,009	100%
סך הכול	206,009	100%

לקוחות החברה הינם בעלי פוליסות פרט או בעלי פוליסות במסגרת קופת ביטוח. פתיחת השוק הפנסיוני ושוק קופות הגמל לתחרות והגדלת השקיפות של המוצרים הנמכרים הפכה את הלקוחות לבעלי תודעה צרכנית גבוהה יותר, המודעים לצרכיהם ולאפשרויות הבחירה הניצבות בפניהם. הלקוחות (בעיקר העסקיים) נעזרים יותר ויותר ביועצים הממליצים להם לגבי אופטימיזציה של הכיסויים, כמו גם לגבי השגת תנאים טובים יותר והנחות מהמבטחים ומהחברות המנהלות. הלקוח נעשה מודע יותר לדמי הניהול הנגבים ממנו ולתשואות השונות שמשיגים הגורמים השונים בתחום החיסכון הפנסיוני, ותשואה זאת מהווה מרכיב בשיקוליו ובהעדפותיו.

לאור הנ"ל החברה רואה בשנים האחרונות, לרבות בשנת הדוח, שינוי טעמים בשוק לכיוון חיסכון בקרנות פנסיה, על חשבון חיסכון בתכניות ביטוח וקופות גמל, דבר העלול לפגוע בצמיחת ענף ביטוחי החיים. מאידך, נפתח בפני חברות הביטוח השוק של החיסכון הפנסיוני לסוגיו השונים אשר מהווה פוטנציאל גדול לצמיחה.

בשנת 2013 הגבירה החברה את פעילותה בתחום הביטוח הקבוצתי למקרי מוות ונכות עם קליטתן של שתי קבוצות מבוטחים בהיקף פרמיה שנתי כולל של כמאה מיליון ₪.

2.2. תחום ב' - ביטוח כללי

תחום זה כולל את כל ענפי הביטוח, למעט ביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח וביטוחי בריאות לזמן ארוך, רכב חובה, רכב רכוש, ביטוחי חבויות וביטוח כללי אחר. בביטוח כללי הרוב המכריע של הפוליסות נערך לתקופה של עד שנה, בעוד שבביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח ובביטוחי בריאות הפוליסות נערכות לתקופה ארוכה משנה. הרוב המכריע של פוליסות ביטוח כללי הינו פוליסות שיפוי המעניקות שיפוי למבוטח במקרה של נזק בהתאם למידת הנזק שנגרם, בעוד שפוליסות ביטוחי הסיכון הכלולים בענפי תחום ביטוח חיים וחיסכון ארוך טווח ובתחום בריאות, הינן בעיקרן פוליסות פיצוי, המעניקות פיצוי מוסכם מראש למבוטח.

2.2.1. ענף א' - ענף רכב חובה

2.2.1.1. מוצרים ושירותים

ענפי הפעילות העיקריים

ענף ביטוח זה עוסק במתן כיסוי ביטוחי מכוח דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש) התש"ל-1970 (להלן: "הפקודה"), המחייבת את המשתמש ברכב או מתיר לאחר להשתמש בו לרוכשו בהתאם לפקודה, ותחולתו הינה על נזק גוף בלבד שנגרם כתוצאה משימוש ברכב מנועי, לנהוג ברכב, לנוסעים ברכב המבוטח ולהולכי רגל שנפגעו כתוצאה מפגיעת הרכב המבוטח. הכיסוי הביטוחי מכסה את בעל הרכב ו/או הנוהג בו ומבוסס על הוראות חוק פל"ד, הקובע אחריות מוחלטת, לפיה הנפגעים בתאונת דרכים - כהגדרתה בחוק - זכאים לקבלת פיצויים ממבטח הרכב, בהתאם להיקף הפיצוי הקבוע בחוק פל"ד, ללא צורך בהוכחת אשם של מי מהמעורבים בתאונת הדרכים. אחריות מוחלטת זו כפופה לחריגים מסוימים הקבועים בחוק פל"ד ובמקרים אלו עשויה להישלל הזכות לפיצוי על פי החוק. התביעות בענף רכב חובה מתאפיינות ב"זנב ארוך", דהיינו לעיתים חולף זמן רב ממועד קרות האירוע ועד מועד גיבוש התביעה וסילוקה הסופי. החל מיום 1.10.2010 הונהג בענף זה פוליסה תקנית. בין השאר, הפוליסה התקנית החדשה מאפשרת לקבוע השתתפות עצמית לנהג ששמו נקוב בתעודת הביטוח בכפוף לקיומם של כל התנאים המאפשרים לקבוע השתתפות עצמית בפוליסה.

מכוח הדין הוקמו שלושה גופים – "אבנר" איגוד לביטוח נפגעי רכב בע"מ, התאגיד המנהל של המאגר לביטוחי רכב חובה (הפול) בע"מ (להלן: "הפול"), שתפקידו לבטח אותם כלי רכב אשר חברות הביטוח מסרבות לבטחם, ו"קרנית" - קרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים, שתפקידה לפצות אותם נפגעי תאונות דרכים אשר מסיבה כלשהי אינם מפוצים ע"י חברת הביטוח או על ידי הפול.

התעריף בענף זה הינו דיפרנציאלי, ונקבע בהתאם לכללים המתבססים על חישובי עלות הסיכון הטהור, המחושבים על ידי מנהל מאגר המידע כמוסבר להלן, על פי עקרונות אקטואריים מקובלים בהתאם לתוצאות הענף כולו, לרבות הפול. התעריף נקבע תוך התחשבות בפרמטרים של סוג הרכב, נפח מנוע, משקל, תביעות קודמות, הרשעות, גיל ומין הנהג הצעיר ביותר הנוהג ברכב בדרך קבע, ותק הנהיגה שלו והימצאות כריות אוויר. החל מיולי 2013 רשאית חברת

הביטוח לקבוע את התעריף גם על פי המשתנים הבאים: קיום מערכת ABS – מערכת למניעת נעילת גלגלים, קיום מערכת ESP – מערכת לבקרת יציבות ועוד, כאשר כל מבטח יכול להשתמש בכל הפרמטרים שאושרו או בחלקם, דבר המשפיע על התעריף שלו ועקב כך על תמהיל המבוטחים שלו.

בהתאם לתקנות מאגר מידע ביטוח רכב מנועי (הקמה וניהול של מאגר מידע), התשס"א – 2001 (אשר הוחלפו בתקנות משנת 2004), הוקם מאגר מידע, שמנוהל בידי מפעיל הכפוף לפיקוח על הביטוח ולהוראות המפקח, לשם הבטחת מטרות הדין. מאגר מידע זה משמש את חברות הביטוח לצורך איתור הונאות בתחומי החיתום והתביעות.

בנוסף, קיים גם מאגר מידע סטטיסטי, שכמפעילו הוסמכה מחודש אפריל 2010 חברת רון בינה אקטוארית בע"מ והיא אחראית לניהול מאגר המידע ולהפקת דו"חות אשר משמשים, בין השאר, להערכת הסיכונים בענף ביטוח רכב מנועי.

לאחרונה, אושר לחברה תעריף עדכני בביטוח חובה בחודש פברואר 2014.

דמי ביטוח רכב חובה לצי רכב וכן לקולקטיבים אינם כפופים למגבלות הנזכרות לעיל.

מאפיינים ייחודיים לענף

- זכות הנפגע בתאונת דרכים לפיצוי היא מוחלטת וללא צורך בהוכחת אשם – ראה לעיל.
- חוק הפלת"ד והתקנות מכוחו קובעים, בניגוד לפקודת הנזיקין, תקרת פיצוי למרכיבי נזק שאינו נזק ממוני וכן מגבילים פיצוי בגין הפסדי השתכרות עד פי שלושה מהשכר הממוצע במשק.
- הכיסוי הביטוחי נכנס לתוקף רק לאחר שדמי הביטוח שולמו במלואם.
- הפוליסה מונפקת בדרך כלל לתקופה של שנה.
- קצב התנהלות התביעה בענף זה הינו ארוך ועשוי להמשך תקופה ארוכה.
- תקופת התיישנות התביעה ארוכה מזו המקובלת בביטוח רכוש.
- נפגע בתאונת דרכים שחוק הפלת"ד מקנה לו עילת תביעה, לא יהיה זכאי לתבוע בגין עילת תביעה בנזיקין בקשר עם נזקי גוף לפי חוק אחר. כתוצאה מכך, על פי רוב, מבטח של הרכב המעורב אינו רשאי לחזור ולשובב ממזיק שגרם או תרם או החמיר את הנזק, את הפיצויים ששילם המבטח לנפגע. בתאונה בה מעורבים רכב קל ורכב כבד, זכאי מבטח הרכב הקל מכוח החוק לקבל השתתפות בשיעור 50% מהעלויות בהן נשא מכוח פוליסת הביטוח שהוציא, ומבטח אופנוע שהיה מעורב בתאונה עם רכב יהיה זכאי לקבל 75% מהעלויות בהן נשא ממבטח הרכב המעורב.

המוצרים והשירותים העיקריים

ענף זה מבוסס על מוצר יחיד, פוליסת ביטוח חובה, שמאפייניו העיקריים מתוארים בסעיף זה לעיל.

שינויים בהיקף הפעילות בענף וברוחיו

לעניין שינויים בהיקף הפעילות בענף וברוחיו ראה תוצאות הפעילות בסעיף 2.3.1.3.1 בדוח הדירקטוריון.

לעניין סיום עסקת ביטוח משנה בענף זה – ראה באור 38 לדוחות הכספיים.

מגמות ושינויים במאפייני הלקוחות

הפעלת התעריף הדיפרנציאלי משפיעה על תמהיל המבוטחים כך שאילון מנסה להמשיך להגדיל את חלקה בקרב מבוטחים בקבוצות גיל רווחיות יותר, וזאת בהתאם להערכת החברה כי מבחינה אקטוארית גיל הנהג הינו מרכיב דומיננטי ברמת הסיכון. כמו כן מנסה החברה להתמקד במבוטחים בעלי מאפיינים שלהערכתה כמות התאונות בקרבם נמוכה יותר. משנת 2010 (לרבות בשנת הדוח) החלה החברה בשיווק ביטוח חובה לרכב דו-גלגלי, המתבצע בעיקרו באמצעות סוכנות המתמחה בתחום זה. פעילות זו מבוצעת בשמרנות ומסייעת לחברה לגוון את קהל לקוחותיה ולהגדיל את נפח פעילותה בתחום.

בנוסף, בענפי רכב חובה קיימים לקוחות שהנם חברות בעלות צי רכב, לרבות חברות העוסקות בהשכרת רכב וליסינג. בתקופת הדוח הגדילה החברה את חלקה בביטוח רכב חובה לחברות ליסינג והשכרה.

שינויים מהותיים הצפויים בחלקה של החברה בשוק

לאור הגידול בהיקפי הפעילות של החברה, שחלקו נובע מביטוח צי ליסינג חדשים, רשמה החברה בשלושת הרבעונים הראשונים של שנת הדוח גידול בנתח השוק בתחום פעילות זה (ראה גם פירוט להלן).

מוצרים חדשים

לא קיים מוצר מהותי חדש בענף ביטוח רכב חובה.

התפלגות הרווח (הפסד) בשייר של רכב חובה באלפי ₪:

שנת דיווח	רווח (הפסד) בגין השנים הפתוחות *	רווח בגין שנת החיתום שהשתחררה בשנת הדוח **	התאמות בגין שנות החיתום שהשתחררו בשנים הקודמות ***	פעילות שלא נכללת בחישוב העתודות ****	סה"כ רווח שדוח
2013	(5,260)	33,287	38,448	3,467	69,942
2012	12,914	21,132	2,659	(3,402)	33,303
2011	3,419	30,621	17,386	(14,042)	37,384

* רווח בגין השנים הפתוחות – ההפסד בשנת 2013 נובע מהתפתחות התביעות בגין שנת החיתום 2012. הגידול ברווח בשנת 2012 לעומת שנת 2011 נובע, בין היתר, כתוצאה משיפור בהתפתחות בתביעות התלויות והמשולמות, וכפועל יוצא, התאמת המודל האקטוארי.

** רווח בגין שנת החיתום שהשתחררה בשנת הדוח - לעניין השיפור ברווח בשנת 2013 ראה באור 17ב'(1)ד'. הרווח בשנת 2012 כולל השפעת הפחתת שיעור ההיוון, אשר הגדילה את יתרת התביעות התלויות (לעניין זה, ראה ביאור 35ה(2)6 לדוחות הכספיים) שנת 2011 כללה רווח מעסקת ביטוח משנה (ראה באור 17 ד).

*** התאמות בגין שנות החיתום שהשתחררו בשנים הקודמות – ראה באור 17ב'(1)ד'. עיקר השיפור נובע משנת החיתום 2009.

**** פעילות שלא נכללת בחישוב העתודות – הפעילות כוללת בעיקר הפרש בין התשואה השנתית הריאלית שהושגה בפועל לבין התשואה השנתית הריאלית הנדרשת להעמדה כנגד הצבירה בשיעור של 3% וכן הוצאות שיוחסו לענף, שהן מעבר למגבלה של סכום ההוצאות המותר לצורך חישוב העתודה.

נתונים בדבר שנות החיתום 2006-2013 בביטוח רכב חובה באלפי ₪:

שנות חיתום פתוחות			שנת חיתום
2011	2012	2013	
318,716	326,379	427,126	דמי ביטוח ברוטו
-	(8,547)	-	הפסד שייר בגין שנת החיתום מצטבר עד לתאריך הדוח
7,579	-	2,077	עודף הכנסות על הוצאות בשייר
30,629	19,115	8,627	השפעת ההכנסות מהשקעות על הרווח/העודף המצטבר בגין שנת החיתום

שנים סגורות					שנת חיתום
2006	2007	2008	2009	2010	
336,602	334,802	345,098	365,565	341,953	דמי ביטוח ברוטו
52,035	42,095	32,685	50,436	33,287	רווח שייר בגין שנת החיתום מצטבר עד לתאריך הדוח
		-	-	-	עודף הכנסות על הוצאות בשייר
73,180	74,262	64,443	61,921	48,045	השפעת ההכנסות מהשקעות על הרווח/העודף המצטבר בגין שנת החיתום

2.2.1.2. תחרות

תנאי התחרות בשוק

בענף ביטוח רכב חובה פועלים 13 גופי ביטוח: שש קבוצות ביטוח - קבוצת כלל, קבוצת מגדל, קבוצת הראל, קבוצת הפניקס, קבוצת מנורה, קבוצת איילון וכן שש חברות נוספות מתוכן שתיים הפועלות באופן ישיר מול הלקוחות. בהתבסס על נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון לשנת 2012, קבוצת כלל הייתה המובילה בענף, עם נתח שוק של 12.4%. איילון נמצאת במקום השביעי עם נתח שוק של כ-7%. בהתבסס על נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון לרבעון שלישי בשנת 2013, קבוצת כלל הייתה המובילה בענף, עם נתח שוק של 12.2%. איילון ממוקמת במקום החמישי עם נתח שוק של כ-9.5% בהשוואה לנתח שוק של כ-7.4% ברבעון השלישי אשתקד.

שיטות החברה להתמודדות עם התחרות

איילון מתמודדת מול מתחריה באמצעות התעריף הדיפרנציאלי המאפשר לה להתחרות על אותם פלחי שוק שלדעתה הם רווחיים, בין השאר על ידי הצעת מחירים אטרקטיביים לאותם הפלחים וכן ברמת השירות אותו היא מעניקה ללקוחותיה.

גורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה

הכיסוי הביטוחי בביטוח רכב חובה הינו אחיד והתחרות מתמקדת בתעריף, בתנאי התשלום ובשירות. הקמת המערכת להשוואת התעריפים על ידי משרד האוצר ופרסומה בתקשורת עוררו את מודעות הציבור לכך שהתעריף אינו זהה בחברות השונות, לקיומם של התעריפים הדיפרנציאליים בין לקוחות שונים של אותה חברה, ולאפשרות הזמינה לבצע השוואות מחירים.

2.2.1.3. לקוחות

התפלגות הפעילות על פי מאפיינים

לקוחות איילון בענף זה הינם בעיקרם לקוחות פרטיים לרבות לקוחות עסקיים קטנים. בנוסף, נמנים על לקוחות החברה בענף זה לקוחות עסקיים וקולקטיבים גדולים לרבות צ"י רכב, אוטובוסים, רכבי ליסינג והשכרה לרכב פרטי ומסחרי עד 3.5 טון.

להלן טבלה המתארת את התפלגות הלקוחות בענף זה לפי דמי ביטוח ברוטו בשנת 2013:

אחוזים	סכומים באלפי ש"ח	
56%	237,283	קולקטיבים, צ"י רכב ומפעלים גדולים
44%	185,697	מבוטחים פרטיים ולקוחות עסקיים קטנים
100%	422,980	סה"כ לשנת 2013

תלות בלקוחות

אין לחברה לקוח בענף זה שהכנסות החברה ממנו מהוות 10% או יותר מסך הכנסות החברה בדוחותיה המאוחדים, ואין לחברה לקוח אשר אובדנו יביא להשלכות מהותיות על התוצאות העסקיות של החברה.

ותק והתמדה של הלקוחות

במונחי דמי ביטוח שיעור החידושים עומד על סך של 84% מפוליסות שהיו בתוקף בשנת 2012. פלח הלקוחות המשותף של ביטוח רכב חובה ורכב רכוש עמד בשנת 2013 על כ-70%.

להלן פרטים אודות וותק לקוחות בביטוחי רכב חובה במונחי מחזור דמי הביטוח לשנת 2013:

מספר שנות ביטוח (שנות וותק)	דמי הביטוח באלפי ש"ח	שיעור מסך הכנסות ב-%
שנת ביטוח ראשונה (ללא וותק)	172,574	41%
שנת ביטוח שנייה (שנת וותק אחת)	58,100	14%
שנת ביטוח שלישית (שתי שנות וותק)	33,391	8%
שלוש שנות וותק ומעלה	158,915	37%
סה"כ	422,980	100%

2.2.2. ענף ב' - ענף רכב רכוש

2.2.2.1. מוצרים ושירותים

ענפי הפעילות העיקריים

פוליסות המיועדות לבטח את נזקי הרכוש לרכב המבוטח ונזקי רכוש של צד ג', כולל ביטוח מקיף וביטוח נזקי רכוש לצד ג'. ביטוח רכב רכוש הינו ביטוח הרשות הנפוץ ביותר בביטוח כללי ומהווה מרכיב חשוב בתיק הביטוח בקרב כל חברות הביטוח בשוק הישראלי.

מבנה הענף והשינויים החלים בו

- א. הפוליסה מעוגנת בתקנות על פיהן מבוטח יכול לבחור בין הכיסויים הבאים: (1) ביטוח מקיף (הכולל את כל הכיסויים הקיימים בפוליסה התקנית) (2) ביטוח מקיף ללא כיסוי גניבה (3) ביטוח מקיף ללא כיסוי מפני תאונות (4) ביטוח צד ג' בלבד. עיקר הפוליסות הנמכרות הינן כיסויים 1 ו-4 לעיל.
- ב. התעריף לביטוח רכב רכוש מפוקח והינו תעריף אקטוארי דיפרנציאלי (שאינו אחיד לכלל המבוטחים ומותאם לסיכון) המבוסס על מספר פרמטרים, הן אלה הקשורים לרכב המבוטח בפוליסה (כגון סוג, שנת ייצור, מיגון וכיו"ב) והן אלה הקשורים לאפיוני המבוטח (מספר נהגים ברכב, גיל הנהגים, ניסיון תביעות בעבר וכד').
- ג. לרוב, התביעות בענף זה מתגבשות במהירות יחסית, ומשך הזמן בין קרות מקרה הביטוח לסגירת התביעות מסתכם בדרך כלל במספר שבועות עד מספר חודשים בלבד.
- ד. איגוד חברות הביטוח פעל להקמתו של מאגר מידע שעיקרו רישום היסטוריית תאונות שתהיה זמינה הן לציבור רוכשי הרכב והן למבטחים. המאגר החל לפעול לאחרונה, והפעלתו עשויה להשפיע על תהליכים בחברה באופן שעדיין לא ניתן להעריך. ההשלכות של הקמת המאגר והשימוש בו על התוצאות הכספיות של החברה תלויות, בין השאר, בחברות שיצטרפו למאגר ואופן השימוש בנתונים, ובכל מקרה אינן מהותיות.

רווחיות ענף רכב רכוש מושפעת בין השאר משינויים בפרמטרים הבאים: שיעור גניבות הרכב, שיעור תאונות הדרכים, שינוי במחירי חלפים, שינוי במחירי כלי רכב חדשים ונזקים עקב פגעי טבע. על פי נתוני יחידת אתג"ר (משטרת ישראל) בשנת 2013 (נכון לדצמבר 2013) חלה ירידה של כ- 7.4% בגניבות כלי הרכב בישראל בהשוואה לשנת 2012. בעניין שינוי בהיקף הפרמיות בשנת הדוח לעומת אשתקד, ראה סעיף 2.3.1.3 לדוח הדירקטוריון. לעניין היקף הפעילות בענף רכב רכוש ורווחיותו, ראה סעיף 2.3.1.3.2 לדוח הדירקטוריון.

תיאור של ענפי הביטוח והכיסויים הביטוחיים שנכללו בענף

מעבר למתואר בסעיף זה לעיל, הפוליסה התקנית קובעת נוסח ותנאים מינימאליים לביטוח מקיף לרכב אשר חברת הביטוח יכולה לשנותם רק אם השינוי הוא לטובת המבוטח. לפוליסה התקנית ניתן להוסיף הרחבות באשר להיקף הכיסוי ולסיכונים המכוסים. מירב כלי הרכב המבוטחים באיילון בביטוח זה הינם מסוג רכב פרטי או מסחרי עד 3.5 טון. כלי רכב אחרים, כגון רכב כבד מעל 3.5 טון, אופנועים, ציוד כבד, ציוד חקלאי וכיו"ב, מבוטחים במסגרת פוליסה הכוללת גם היא כיסוי מקיף ו/או נזק רכוש לצד ג' אך אינה כפופה לתנאי הפוליסה התקנית. במסגרת תיקון שנכנס באוקטובר 2012, בוצעו שינויים בנוסח הפוליסה התקנית ("תיקון 2012 לתקנות רכב רכוש"). פוליסות הרכב של החברה עודכנו ואושרו על ידי המפקח על הביטוח בהתאם לשינויים כאמור לעיל.

המוצרים והשירותים העיקריים

פוליסת ביטוח רכב רכוש – בהתאם למאפיינים המתוארים בסעיף לעיל, החברה משווקת מספר מוצרים שהם חבילה מובנית של כיסויים. בין השאר משווק מוצר "אוטו דיל", המיועד לנהגים בעלי מאפייני חיתום מועדפים, מעל גיל 24 ובעלי ניסיון תביעות טוב.

שינויים מהותיים הצפויים בחלקה של החברה בשוק

לאור היקפי הגידול שרשמה החברה בענף צפוי נתח השוק שלה לגדול בשנת 2013 בהשוואה לזה של שנת 2012 (ראה פירוט להלן).

מוצרים חדשים

לא קיים מוצר מהותי חדש בענף ביטוח רכב רכוש.

2.2.2.2. תחרות

תנאי התחרות בשוק

בענף ביטוח רכב רכוש פועלים בישראל 13 גופי ביטוח: שש קבוצות ביטוח - קבוצת כלל, קבוצת מגדל, קבוצת הראל, קבוצת הפניקס, קבוצת מנורה וקבוצת איילון וכן שבע חברות נוספות. שתי חברות הינן חברות לביטוח ישיר ושאר המבטחים פועלים בעיקר באמצעות סוכנים.

בהתבסס על נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון לשנת 2012, קבוצת הראל הייתה המובילה בענף, עם נתח שוק של 14.5%. איילון ממוקמת במקום השישי עם נתח שוק של כ-7%.

בהתבסס על נתוני אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון לרבעון שלישי שנת 2013 קבוצת הראל הייתה המובילה בענף, עם נתח שוק של 15%. איילון נמצאת במקום השביעי עם נתח שוק של כ-7.9%, בהשוואה לנתח שוק של כ-7% ברבעון השלישי אשתקד.

אין הבדלים מהותיים במוצר בין החברות השונות הפועלות בתחום זה, והתחרות מתמקדת בתעריף וברמת השירות, בעיקר בעת עשיית הביטוח והטיפול בתביעה.

שיטות החברה להתמודדות עם התחרות

איילון מתמודדת מול מתחריה באמצעות התעריף הדיפרנציאלי המאפשר לה להתחרות על אותם פלחי שוק שלדעתה הם רווחיים, על ידי הצעת מחירים אטרקטיביים, ובאמצעות המוקד שלה והשירותים שהוא מספק. החברה פועלת לשיפור מתמיד ברמת השירות שלה בעיקר בכל הקשור בהתקשרות הביטוחית ובטיפול בתביעות. מחלקת האקטואריה של איילון מבצעת את בדיקות התעריף באופן שוטף ומאפשרת בכך להגיב תוך זמן קצר יחסית לשינויים בשוק.

גורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה

הגורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה הם שירות למבוטח ולסוכן, ומחיר תחרותי למבוטח.

2.2.2.3. לקוחות

התפלגות הפעילות על פי מאפיינים

לקוחות החברה בענף זה הינם מבטחים פרטיים ועסקיים וכן קולקטיבים (מעסיקים או ארגונים) ובעלי צי" רכב, לרבות חברות העוסקות בליסינג או השכרה.

התפלגות הלקוחות בענף זה לפי דמי ביטוח ברוטו בשנת 2013 באלפי ש"ח:

אחוזים	סכומים באלפי ש"ח	
34%	172,025	קולקטיבים ומפעלים גדולים
66%	334,560	מבוטחים פרטיים ולקוחות עסקים קטנים
100%	506,585	סה"כ

תלות בלקוחות

אין לחברה לקוח אחד בענף זה, אשר הכנסות החברה ממנו מהוות 10% או יותר מסך הכנסות החברה בדוחותיה המאוחדים, ואין לה לקוח אשר אובדנו ישפיע באופן מהותי על התוצאות העסקיות של החברה.

ותק והתמדה של הלקוחות

שיעור החידושים בשנת הדוח עומד על כ-84% במונחי דמי ביטוח שהיו בשנת 2012. פלח הלקוחות המשותף של ביטוח רכב חובה ורכב רכוש עמד בשנת 2013 על כ-70%.

פרטים אודות וותק לקוחות בביטוחי רכב רכוש במונחי מחזור דמי הביטוח ובאחוזים:

מספר שנות ביטוח (שנות וותק)	דמי ביטוח באלפי ₪	שיעור מסך ההכנסות ב-%
שנת ביטוח ראשונה (ללא וותק)	209,083	41%
שנת ביטוח שנייה (שנת וותק אחת)	95,693	19%
שנת ביטוח שלישית (שתי שנות וותק)	48,420	10%
שלוש שנות וותק ומעלה	153,389	30%
סה"כ	506,585	100%

2.2.3. ענף ג' - ענפי החבויות

2.2.3.1. מוצרים ושירותים

ענפי הפעילות העיקריים

ביטוח חבויות (הידוע גם כביטוח אחריות) מכסה את חבות המבוטח בגין נזק שנגרם על ידו, עקב רשלנותו, כלפי צד שלישי (למעט ביטוח חובה).

ענפי פעילות אלו כוללים פוליסות המיועדות לכיסוי חבותו, על פי דין, של מבוטח בגין נזק שהוא עלול לגרום ברשלנות לצד שלישי כלשהו, בכלל זה נמנים המוצרים הבאים: ביטוח חבות מעבידים, ביטוח חבות כלפי צד ג', ביטוח אחריות מקצועית, ביטוח אחריות

דירקטורים ונושאי משרה וביטוח חבות המוצר. בענף זה לא חלו שינויים משמעותיים בשנת הדוח.

לאיילון התמחות וניסיון מיוחדים בענף זה ולכן חלקה היחסי בשוק גבוה מחלקה היחסי בכל ענפי הביטוח הכללי. לעניין שינויים בהיקף הפעילות בענפים אלו וברווחיותם ראה תוצאות הפעילות בסעיף 2.3.1.3.3 בדוח הדירקטוריון.

המוצרים והשירותים העיקריים

• **ביטוח חבות מעבידים** - מטרתו להגן על מעביד מפני חבות שהוא עלול לחוב בה בגין נזק שגרם ברשלנותו לעובד מעובדיו תוך כדי ועקב עבודתו. הכיסוי בפוליסות אלו ניתן מעל לסכומים שבהם נושא המוסד לביטוח לאומי במסגרת טיפולו בנפגעי תאונות עבודה.

• **ביטוח אחריות המוצר** - נועד לכסות נזק לגוף ו/או לרכוש של צד שלישי, לרבות נזק תוצאתי הנובע מהנזק הישיר, שנגרם על ידי מוצר פגום שהמבוטח ייצר, ייבא או סיפק, לאחר שהמוצר יצא מחזקתו של המבוטח, ואשר תביעה בגינו הוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, והאירוע הביטוחי עצמו התרחש לאחר התאריך הרטרואקטיבי שנקבע בפוליסה.

• **ביטוח אחריות מקצועית** - נועד לכסות נזק לגוף ו/או לרכוש של צד שלישי ו/או נזק כספי לצד שלישי בגין הפרת חובה מקצועית בתום לב, אשר מקורו במעשה או במחדל המהווים רשלנות, טעות או השמטה של המבוטח במסגרת מקצועו בגינו ניתן הכיסוי בפוליסה, ואשר תביעה בגינו הוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, והאירוע הביטוחי בגין אותה רשלנות התרחש לאחר התאריך הרטרואקטיבי הנקוב בפוליסה.

• **פוליסה לביטוח דירקטורים ונושאי משרה** - ביטוח זה נועד לכסות את חבותם החוקית של דירקטורים ונושאי משרה אחרים, עקב מעשה או מחדל, בתום לב מחמת רשלנות, בתוקף היותם נושאי משרה בחברה, אשר תביעה בגינם הוגשה לראשונה במהלך תקופת הביטוח, והאירוע הביטוחי עצמו התרחש לאחר התאריך הרטרואקטיבי שנקבע בפוליסה.

שינויים מהותיים הצפויים בחלקה של החברה בשוק

לא חלו בשנת הדוח שינויים מהותיים בחלקה של החברה. החברה אינה צופה שינויים מהותיים גם בשנת הדוח הבאה, וזאת היות והחברה אינה מאמינה בגידול לשמו ותמשיך לפיכך את מדיניותה של העדפת שיפור איכות תיק הביטוח והגדלת הרווחיות על פני הגדלת התיק.

מוצרים חדשים

לא קיים מוצר מהותי חדש בענפי החבויות בשנת הדו"ח.

התפלגות הרווח (הפסד) בשייר של ביטוחי חבויות באלפי ש"ח:

שנת דיווח	הפסד בגין השנים הפתוחות *	רווח בגין שנת החיתום שהשתחררה בשנת הדוח **	התאמות בגין שנות החיתום שהשתחררו בשנים הקודמות ***	פעילות שלא נכללת בחישוב העתודות ****	סה"כ רווח שדוח
2013	(36,516)	21,230	32,087	3,529	20,330
2012	(40,930)	9,052	58,668	3,358	30,148
2011	(28,267)	11,765	(1,244)	(3,261)	(21,007)

* רווח בגין השנים הפתוחות – ההפסד בשנת 2013 נובע מהתפתחות התביעות בגין שנת החיתום 2012. הגידול ברווח בשנת 2012 לעומת שנת 2011 נובע, בין היתר, כתוצאה משיפור בהתפתחות בתביעות התלויות והמשולמות, וכפועל יוצא, התאמת המודל האקטוארי.

** רווח בגין שנת החיתום שהשתחררה בשנת הדוח - לעניין השיפור ברווח בשנת 2013, ראה באור 17ב'ד(1). הרווח בשנת 2012 כולל השפעת הפחתת שיעור ההיוון, אשר הגדילה את יתרת התביעות התלויות (לעניין זה, ראה באור 35ה(2) לדוחות הכספיים). שנת 2011 כללה רווח מעסקת ביטוח משנה (ראה באור 17ד).

*** התאמות בגין שנות החיתום שהשתחררו בשנים הקודמות – ראה באור 17ב'ד(1). עיקר השיפור נובע משנת החיתום 2009.

**** פעילות שלא נכללת בחישוב העתודות – הפעילות כוללת בעיקר הפרש בין התשואה השנתית הריאלית שהושגה בפועל לבין התשואה השנתית הריאלית הנדרשת להעמדה כנגד הצבירה בשיעור של 3%, וכן הוצאות שיוחסו לענף, שהן מעבר למגבלה של סכום ההוצאות המותר לצורך חישוב העתודה.

נתונים בדבר שנות החיתום 2006-2013 בביטוחי חבויות באלפי ש"ח

שנות חיתום פתוחות			
2011	2012	2013	שנת חיתום
206,213	226,785	239,880	דמי ביטוח ברוטו
(36,023)	(29,546)	(32,258)	הפסד בשייר בגין שנת החיתום מצטבר עד לתאריך הדוח
7,543	4,268	3,482	עודף הכנסות על הוצאות בשייר
18,546	11,335	3,903	השפעת ההכנסות מהשקעות על הרווח/העודף המצטבר בגין שנת החיתום

שנים סגורות					
2006	2007	2008	2009	2010	שנת חיתום
152,017	177,008	175,859	190,685	204,641	דמי ביטוח ברוטו
17,355	9,080	(11,850)	(5,792)	(15,950)	רווח (הפסד) בשייר בגין שנת החיתום מצטבר עד לתאריך הדוח
		-	-	-	עודף הכנסות על הוצאות בשייר
40,996	43,824	36,829	32,239	26,831	השפעת ההכנסות מהשקעות על הרווח/העודף המצטבר בגין שנת החיתום

2.2.3.2. תחרות

תנאי התחרות בשוק

בענפי החביות פועלות שש קבוצות ביטוח גדולות - קבוצת כלל, קבוצת מגדל, קבוצת הראל, קבוצת הפניקס, קבוצת מנורה, קבוצת איילון וכן מספר חברות קטנות נוספות. מרבית המבטחים פועלים בענפי החביות הללו באמצעות סוכנים. חלקה של איילון בתחום ביטוח אחריות מקצועית בתחומים מסוימים עולה על חלקה היחסי בשוק הביטוח בכלל וזאת עקב תוכניות ביטוח ייחודיות שפותחו על ידה במהלך השנים. תחומים אלו הינם אחריות מקצועית של סוכני ביטוח, של מהנדסים וארכיטקטים וכן של עורכי דין. לא ניתן להעריך את חלק החברה בשוק למעט ביטוח לסוכני ביטוח בו למעלה מ- 50 אחוז מהסוכנים מבטחים בחברה.

שיטות החברה להתמודדות עם התחרות

החברה דוגלת בתחרות ובהשקעת מאמץ בהגדלת תיק ביטוחים אלו, אולם לא בכל מחיר. שיפור הפוליסות המוצעות למבטחים הוא הכלי המרכזי בתחרות וזאת במשולב עם טפול הוגן ויעיל בתביעות. המוניטין של איילון בתחום מסייע במידה מסוימת בשמירה על רמת פרמיה שתבטיח רווחיות, גם כאשר מתחרים פועלים באגרסיביות.

גורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה

המוניטין הצבור בחברה כמתמחה בתחום החביות יחד עם המקצוענות והקשר הטוב עם מבטחי משנה מאפשרים לחברה לשמור על מעמדה. יחד עם זאת רצונם של מבטחים נוספים להגביר פעילות יכול להשפיע לשלילה על היקף פעילות החברה.

2.2.3.3. לקוחות

התפלגות הפעילות על פי מאפיינים

לקוחות איילון כוללים בין היתר חלק נכבד מחברי לשכת עורכי הדין בישראל, מרבית חברי לשכת סוכני הביטוח בישראל, חלק נכבד מהמהנדסים והאדריכלים בישראל וכן בעלי מקצועות חופשיים אחרים. כן נמנים על לקוחות החברה בענפי החביות הללו גופים עסקיים גדולים.

להלן טבלה המתארת את התפלגות הלקוחות בענפי חבויות אלו לפי דמי ביטוח ברוטובשנת 2013:

אחוזים	סכומים באלפי ₪	
37%	89,159	קולקטיבים ומפעלים גדולים
63%	154,629	מבוטחים פרטיים ולקוחות עסקים קטנים
100%	243,788	סה"כ

תלות בלקוחות

אין לחברה לקוח אחד בענפים אלו אשר הכנסות החברה ממנו מהוות 10% או יותר מסך הכנסות החברה בדוחותיה המאוחדים, ואין לה לקוח בודד אשר אובדנו ישפיע מהותית על תחום פעילות זה.

2.2.3.4. שיווק והפצה

השיווק בענפי חבויות אלו מבוצע בעיקר על ידי מערך הסוכנים של איילון. הפקת פוליסות הביטוח מתבצעת בעיקרה על ידי עובדי איילון, במשרדי החברה. העמלה בביטוחי חבויות מחושבת כאחוז מוסכם מדמי הביטוח נטו. שיעור העמלה הממוצעת מדמי הביטוח עמד בשנת הדוח על סך של כ-22.9% לעומת 21.9% אשתקד ולעומת כ-23% בשנת 2011. ראה סעיף 2.3.1.3.3 בדוח הדירקטוריון.

2.2.4. ענף ד' - יתר ענפי ביטוח כללי

2.2.4.1. מוצרים ושירותים

ענפי הפעילות העיקריים

פעילות יתר ענפי הביטוח הכללי מתמקדת בשני ענפים עיקריים: ביטוחי רכוש, המיועדים להעניק למבוטח כיסוי כנגד נזק פיזי לרכושו, ביטוחי תאונות אישיות וביטוחי בריאות לטווח קצר. ביטוחי בריאות מוצעים הן כחלק מביטוח חיים (ביטוח מחלות קשות וביטוח סיעודי, המתוארים במסגרת תחום החיסכון לטווח ארוך), והן כחלק מביטוח כללי (מחלות ואשפוז ותאונות אישיות). הסיכונים העיקריים המכוסים בפוליסות הרכוש הינם סיכוני אש, התפוצצות, פריצה/גניבה, רעידת אדמה ונזקי טבע. ביטוחי הרכוש כוללים לעיתים גם כיסוי לנזק תוצאתי (אובדן רווחים) עקב הנזק הפיזי לרכוש. בנוסף, כוללים יתר ענפי הביטוח הכללי, כאמור ביטוחי בריאות. ביטוחים אלה כוללים ביטוחי בריאות לפרט ולקולקטיבים ביטוחי שיניים, ביטוח נסיעות לחו"ל וכן ביטוח רפואי לעובדים ושוהים זרים, והכיסוי ניתן בעיקר למספר קולקטיבים. ביטוחי תאונות אישיות הינם ביטוחים המכסים את המבוטח בגין נזק מתאונות שגרמו לנזק גופני לו עצמו.

ביטוח הוצאות משפטיות - החברה הוציאה פוליסה לביטוח הוצאות משפטיות בהן נושאת איילון ניהול סיכונים רפואיים בע"מ (חברה אחות) כמבוטחת. היקפו של ענף פעילות זה שולי.

כן עוסקת החברה בהיקף קטן ביותר בהוצאת ערבויות. על פי החוק והרישיון שלה, איילון מורשית להוציא ערבויות ביצוע וטיב, והיא נוהגת להוציא מעת לעת ערבויות כאלה, כנגד קבלת בטוחות להבטחת הערבויות.

סוגי הביטוח העיקריים הינם ביטוחים של: דירות לרבות ביטוחי מבנה אגב משכנתא, בתי עסק, ציוד מכני הנדסי, עבודות הקמה, עבודות קבלניות, מטענים בהובלה ימית, וכן ביטוחי בריאות לרבות בגין תאונות אישיות, ביטוח הוצאות משפטיות, עובדים זרים ונסיעות לחו"ל. הכיסוי הביטוחי בענף ביטוח בריאות הינו הבטחת שיפוי או פיצוי למבוטח בגין הוצאות רפואיות במקרים של פגיעה בבריאותו כתוצאה ממחלה או תאונה. מרבית הפוליסות הינן פוליסות לתקופה של שנה למעט פוליסות לנוסעים לחו"ל ועובדים זרים, שהינן לתקופות קצרות יותר.

מאפיינים ייחודיים לענפי יתר הביטוח הכללי

רוב מוצרי החברה בענפי יתר הביטוח הכללי (למעט ביטוחי בריאות) מתאפיינים בפוליסות שנתיות. התביעות בענפי יתר הביטוח הכללי מתגבשות במהירות יחסית, ומשך הזמן בין קרות מקרה הביטוח לסילוק התביעות מסתכם בדרך כלל במספר חודשים מועט.

לעניין שינויים בהיקף הפעילות בענפים אלו וברווחיותם, לרבות בגין נזקי הסערות שהיו בשנת הדוח, ראה תוצאות הפעילות בסעיפים 2.3.1.1 ו-2.3.1.3 בדוח הדירקטוריון.

המוצרים והשירותים העיקריים

המוצרים המשווקים במסגרת זאת הם:

2.2.4.1.1 ביטוחים מקיפים לבית ולעסק:

- **פוליסת הכול בה לדירה** – פוליסה מודולארית לביטוח דירות ובתים פרטיים (שהיקף הכיסוי המזערי בה הינו מכוח תקנות הפיקוח) והכוללת גם כיסויים אופציונאליים לפי צרכי המבוטח. פוליסות אלו מעניקות מגוון של כיסויים לביטוח המבנה ו/או התכולה, לרבות תכשיטים ודברי ערך של המבוטח, צד ג' וחבות מעבידים.
- **פוליסה לביטוח כל הסיכונים** – פוליסה לביטוח כל הסיכונים של חפצים שונים.
- **פוליסה לביטוח "הכל בה" לעסקים** – פוליסת "מטרייה" המיועדת לבתי מלאכה ולבתי עסק וניתן במסגרתה מענה למגוון הצרכים הביטוחיים של העסק. הפוליסה הינה מודולארית וניתנת להתאמה עפ"י צרכי המיוחדים של המבוטח.
- מבוטחים גדולים יותר מקבלים את הפתרונות הביטוחיים שלא באמצעות פוליסת "מטרייה" אלא באמצעות פוליסות פרטניות לכל ענף – מהות הכסוי דומה.

- פוליסה לביטוח "הכל בה למוסכים" - מיועדת למוסכים וניתן במסגרתה מענה למגוון הצרכים הביטוחיים שלהם. הפוליסה הינה מודולארית וניתנת להתאמה עפ"י צרכי המבוטח.
- הכל בה למשרד - חבילת ביטוח מודולארית ואטרקטיבית למשרד - פוליסה זו מיועדת למשרדים וניתן במסגרתה מענה למגוון הצרכים הביטוחיים שלהם. פוליסה זו ניתנת להתאמה עפ"י צרכי המבוטח.
- B ביוטי - חבילת ביטוח מודולארית ואטרקטיבית - פוליסה לביטוח אחריות משולבת לענפי הספרות, מכוני יופי והקוסמטיקה.

2.2.4.1.2 ביטוחים הנדסיים:

ביטוחים אלה כוללים את המרכיבים הבאים:

- ביטוח שבר מכאני – מפצה בגין נזק פיזי כתוצאה משבר לרכוש המבוטח.
- ביטוח לאובדן רווחים כתוצאה משבר מכאני – מפצה בגין נזק תוצאתי שנגרם עקב צמצום במחזור המכירות עקב נזק פיזי לרכוש המבוטח שנגרם על ידי שבר מכאני (הביטוח מבוסס על אובדן רווח גולמי).
- ביטוח ציוד אלקטרוני – מפצה בגין נזק למערכות המחשב ולציוד ההיקפי כולל אפשרות לכיסוי לתוכנה, למאגרי המידע, לשכירת ציוד חליפי ולהוצאות תפעול מוגדלות, כולל אפשרות ל"גיבוי פלוס" – ביטוח מאגרי מידע ומערכות מחשב כולל נזקים לתוכנה.
- ביטוח עבודות קבלניות – מכסה עבודות קבלניות (ביטוח הפרויקט וחבויות הקבלן המבצע הנובעות מביצוע העבודות), ביטוחי "הקמה" של פרויקטים הנדסיים ואחרים.
- ביטוח צ.מ.ה – מכסה אובדן או נזק לכלים מסוג ציוד מכאני הנדסי.

2.2.4.1.3 ביטוחים חקלאיים:

- פוליסת "הכל בה לביטוח חבר המושב" – פוליסה מודולארית לביטוח חברי מושב ולאגודה חקלאית.
- פוליסה לביטוח בעלי חיים – פוליסה המכסה מוות של בעלי חיים שונים (סוסים, בקר וצאן, עופות וכו').
- פוליסות לביטוח ציוד חקלאי – ביטוח טרקטורים חקלאיים וכל סוגי הציוד והמיכון החקלאי, בפוליסה ייחודית על בסיס "כל הסיכונים".

2.2.4.1.4 ביטוחי בריאות הנכללים במסגרת הביטוח הכללי:

- CARE 4 U – תוכנית לביטוח רפואי לעובדים זרים, הכפופה לצו עובדים זרים (איסור העסקה שלא כדין והבטחת תנאים הוגנים) (סל שירותי בריאות לעובד), תשס"א-2001, והכוללת גם כיסויים נוספים לתאונות אישיות עד \$10,000.
- Medical Insurance – תוכנית לביטוח רפואי לתיירים השוהים בישראל.

- **"נוסעים לחו"ל"** – פוליסה לביטוח נסיעות לחו"ל המכסה הוצאות רפואיות עד 1,000,000 דולר, תאונות אישיות עד 25,000 דולר, ביטוח כבודה וחבות כלפי צד שלישי. כמו כן כוללת הפוליסה הרחבות נוספות הניתנות לרכישה בשל קיום מצב רפואי קיים, ספורט חורף, הריון, לידה מוקדמת והטסה רפואית.
- **ביטוח תאונות אישיות** – לחברה תכניות לביטוחי תאונות אישיות קבוצתיים/פרטיים. ביטוח זה מכסה מקרה של נכות צמיתה או זמנית (בהתאם לאמור בפוליסה) ונועד לתת פיצוי למבוטחים, אשר הוכרה להם נכות כאמור לעיל הנובעת מאירוע תאונתי, פיזי, חיצוני ובלתי צפוי.
- **ביטוח שיניים** – ביטוח שיניים קבוצתי הינו ביטוח המכסה טיפולים מסוג משמר, פרוטטי ופריודונטי עפ"י בחירת הלקוח. קבלת הטיפול הינה אצל רופא הסכם של החברה או רופא פרטי, עפ"י בחירת הלקוח.

שינויים מהותיים הצפויים בחלקה של החברה בשוק

לא היו שינויים מהותיים בחלקה של החברה בשנת הדוח ולא צפויים שינויים מהותיים בשנה הבאה.

מוצרים חדשים

לא קיים מוצר מהותי חדש בענפי יתר הביטוח הכללי.

2.2.4.2. תחרות

תנאי התחרות בשוק

על פי חוברת משק הביטוח למחצית הראשונה של שנת 2013 המופקת על ידי ארנסט אנד החברה מהווה כ- 8% מכלל שוק הביטוח בו פועלות 6 קבוצות גדולות – הראל, כלל, מגדל, הפניקס, מנורה ואילון וכן מספר חברות קטנות יותר – בטוח חקלאי, הכשרת היישוב, איי אי ג'י ושירביט. חברות הביטוח הישיר ושלמה חברה לביטוח פועלות בעיקר בענפי הרכב, רכוש וחובה, תאונות אישיות ובענפי הדירות.

שיטות החברה להתמודדות עם התחרות

ההתמודדות הינה יום יומית כאשר החברה נמדדת בכמה פרמטרים - מחיר, תנאי ביטוח, שרות מהיר בעת עשיית הביטוח וטיפול יעיל והוגן בתביעות. גישה מקצוענית ומתן פתרונות אמיתיים ללקוחות החברה, בשילוב עם רמת שרות גבוהה מסייעים בהתמודדות. הפגנת מדיניות יציבה לאורך שנים מחזקת את אמון הסוכנים בחברה ומסייעת להם לשווק את מוצרי החברה.

גורמים המשפיעים על מעמדה התחרותי של החברה

הפגנת היציבות המוזכרת לעיל, הבולטת במיוחד על רקע שינויים מהותיים בחברות המתחרות, מסייעת לשמירת מעמד החברה ומביאה לגידול שהושג בשנת הדוח. יחד עם זאת, בתחום הבריאות המשוך לבטוח כללי לא חל שינוי בהיקף הפעילות. במקביל, פיתוח תוכניות ביטוח "נישתיות" שכל אחת ממנה אינה מהותית בפני עצמה אבל קיום מספר רב של כאלו מביא למצב בו קל יותר לשמור על לקוח קיים וגם להביא לקוחות חדשים.

פיתוחים שכאלו נותנים רוח גבית לסוכני החברה היודעים כי ניתן יהיה למצוא פתרונות ללקוחותיהם ועל ידי כך החברה משמרת לקוחות לאורך זמן.

2.2.4.3. לקוחות

התפלגות הפעילות על פי מאפיינים

לקוחות איילון הינם בעיקרם לקוחות פרטיים. בנוסף, נמנים על לקוחות החברה בענפי יתר הביטוח הכללי קבלנים וחברות בניה ותשתית ומשקים חקלאיים, ובביטוחי בריאות, תאונות אישיות ושיניים - מספר קולקטיבים.

להלן טבלה המתארת את התפלגות הלקוחות בענפי יתר הביטוח הכללי לפי דמי ביטוח ברוטו 2013 באלפי ש"ח:

אחוזים	סכומים באלפי ש"ח	
35%	120,407	קולקטיבים ומפעלים גדולים
65%	225,381	מבוטחים פרטיים ולקוחות עסקים קטנים
100%	345,788	סה"כ

תלות בלקוחות

אין לחברה אף לקוח בודד שחלקו בסך דמי הביטוח של החברה עולה על 10%. בענף רכב חובה חלקו של אחד הלקוחות מגיע לכ- 20% מסך דמי הביטוח בענף זה.

ותק והתמדה של הלקוחות

שיעור החידושים בביטוחי דירות בשנת הדוח עמד על כ-93% במונחי דמי ביטוח שהיו בשנת 2012.

פרטים אודות ותק לקוחות בביטוחי דירות במונחי מחזור דמי הביטוח ובאחוזים
לשנת 2013:

שיעור מסך הכנסות ב- %	דמי ביטוח באלפי ש"ח	מספר שנות ביטוח (שנות וותק)
19%	17,149	שנת ביטוח ראשונה (ללא וותק)
12%	10,985	שנת ביטוח שנייה (שנת וותק אחת)
7%	6,146	שנת ביטוח שלישית (שתי שנות וותק)
62%	57,016	שלוש שנות וותק ומעלה
100%	91,296	סה"כ

3. חלק ג' - מידע נוסף אודות ענפי ביטוח כללי שלא נכללו בתחומי הפעילות

אין.

4. חלק ד' - מידע נוסף ברמת כלל החברה

4.1. מגבלות ופיקוח החלים על פעילות החברה

פעילות החברה בתחומי פעילותה השונים כפופה להוראות הדין הכללי וכן להוראות דין החלות על כל תחום פעילות. בנוסף לדינים הכלליים, כפופה פעילות החברה בתחומי הביטוח והחיסכון הפנסיוני לדינים ייחודיים החלים על ענפים אלו, כגון: חוק הביטוח, חוק חוזה הביטוח, חוק קופות גמל, חוק הייעוץ הפנסיוני והתקנות שהותקנו על פיהם וכן לפסיקות עקרוניות של בתי המשפט המשפיעות על פעילות הביטוח והחיסכון הפנסיוני בישראל, לרבות לעניין פרשנותם של חוקים ותקנות כאמור. כמו כן, כפופה פעילות הביטוח והחיסכון הפנסיוני בישראל לפיקוח אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר. הממונה מוסמך לקבוע הוראות וכללים מנחים.

הוראות הדין הנוהג, תזכירי הצעות החוק וטיטות של תקנות וחוזרים (להלן – "טיטות") המאזכרים להלן הינם רחבים יותר מהפירוט המופיע בדו"ח זה, ואין בפירוט מצומצם זה כדי להוות תיאור של כלל הנושאים המפורטים בהוראות, בתזכירים ובטיטות. בנוסף, המידע בכל הקשור ליישום ו/או להערכות החברה בכל הקשור ליישום טיטות ותזכירים הינו מידע צופה פני עתיד כמוגדר בתחילת דוח זה. כמו כן, בהתאם להוראת הפיקוח מחודש ינואר 2014 בנושא פרק תיאור עסקי התאגיד בדוחות הכספיים השנתיים, סקירת הוראות הדין שבפרק זה כוללת רק תיאור קצר ביותר של ההוראות המהותיות.

להלן תובא תמצית הוראות דין מהותיות החלות על החברה באופן כללי, ואשר התפרסמו לאחר מועד פרסום הדוח השנתי הקודם:

4.1.1. כללי

הסדרים תחיקתיים בתוקף:

4.1.1.1. בחודש יוני 2013 התפרסם ברשומות צו מס ערך מוסף (שיעור המס על מלכ"רים ומוסדות פיננסיים) (תיקון) התשע"ג-2013, על פיו, החל מאותו חודש, שיעור מס השכר ורווח שישולם על פעילות בישראל של מוסד כספי עלה ל- 18% מהשכר ששולם והרווח שהפיק (במקום 17%), בהתאם לשינוי שנקבע בשיעור המע"מ.

4.1.1.2. בחודש יולי 2013 פרסם המפקח עמדת ממונה הכוללת עקרונות שמטרתם להנחות

את המבטחים בעת ניסוח תכנית ביטוח, כך שלא תכלול תנאים מקפחים ותהיה פשוטה וברורה, ובהם חובה שכיסויים יהיו בעלי משמעות, שפוליסות לא יכללו תנאים מקפחים, חובות גילוי ובהירות, וכן נספח ובו רשימה של נהגים ראויים ונהגים בלתי ראויים בתוכניות ביטוח. תחילתה של עמדת הממונה - על תכניות ביטוח ששווקו לראשונה החל ביום 1 בדצמבר 2013; על תוכניות ביטוח קיימות – באופן מדורג עד

ליום 1 ביוני 2015 לפי ענפי הביטוח השונים; לגבי ענפים אחרים כולל תכניות לביטוח חיים, אובדן כושר עבודה או בריאות קבוצתיים, לרבות ביטוח מפני תאונות אישיות לתקופת ביטוח שאינה עולה על שנה - לפי המועדים הנ"ל או במועד חידוש התכנית, לפי המאוחר.

4.1.1.3. בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח חוזר בנושא מיקור חוץ בגופים מוסדיים. החוזר

קובע כללים לשימוש במיקור חוץ בגופים מוסדיים, וכולל חובת קביעת מדיניות בנושא, פרמטרים שעל גוף מוסדי לשקול בטרם הוצאת פעילות מהותית למיקור חוץ, פעולות שיש לנקוט בהליך הוצאת פעילות למיקור חוץ, חובות מעקב ובקרה, הוראות לעניין סיום התקשרות, תפקידי הדירקטוריון בנושא, איסור מתן שירות מיקור חוץ ע"י גוף מוסדי אחר שאינו נשלט על ידי אותו בעל שליטה, אלא אם כן נכרת ההסכם קודם מועד פרסום החוזר. תחילתו של החוזר ביום 1 ביולי 2014, והוא יחול על הסכמים שייכרתו או יחודשו או ישונו או יורחבו החל מיום פרסום החוזר ואילך.

4.1.1.4. בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח חוזר (המעדכן חוזר מיולי 2012) בנושא כללי

השקעה החלים על גופים מוסדיים, ובו בין השאר הוראות מפורטות לגבי: חריגה משיעורי השקעה; מינוי דירקטור בתאגיד מכוח החזקת אמצעי שליטה של גוף מוסדי בתאגיד; מסלול השקעה מתמחה; מסלול השקעה מתמחה מחקה מדד; השקעה בשותפות ובזכות במקרקעין באמצעות תאגיד שאינו שותפות; מתן הלוואות, השאלת ניירות ערך והשקעה בנכסי חוב לא סחירים; עסקה עם צד קשור או באמצעותו; השקעה בצד קשור ובבעל עניין; שליטה והחזקת אמצעי שליטה על ידי מבטח.

4.1.1.5. בחודש דצמבר 2013 פרסמה המפקחת חוזר בנושא ניהול סיכונים ציות בגופים

מוסדיים ועמדת ממונה לעניין קריטריונים להערכת אפקטיביות של תכנית ציות ואכיפה פנימית ומדיניות הממונה ליישומה. החוזר מחייב מינוי ממונה ציות ואכיפה פנימית, מפרט את תפקידי ואת חובות הדיווח שלו, מחייב את הדירקטוריון לאשר תכנית ציות ואכיפה פנימית, ומטיל חובות פיקוח ובקרה של הדירקטוריון על יישום התכנית. בנספח לעמדת הממונה מפורטים מסמכים פנימיים של החברות, בהם לא ישתמש המפקח לצורך הפעלת סמכויותיו למתן קנסות. תחילתו של החוזר ביום פרסומו, מלבד חובת קביעת תכנית הציות והאכיפה הפנימית וחובות הדיווח של ממונה ציות ואכיפה פנימית, שתחילתן מיום 18 ביוני 2014.

4.1.1.6. בחודש דצמבר 2013 פרסמה המפקחת עמדת ממונה המפרטת את ציפיותיה לגבי

התנהלות גוף מוסדי טרם קבלת החלטה על התקשרות בעסקה משמעותית.

4.1.1.7. בחודש דצמבר 2013 פרסמה המפקחת חוזר (במקום חוזר ממרץ 2011) הכולל

הוראות לחישוב שווי נכס שאינו נייר ערך סחיר, נייר ערך דל סחירות, נייר ערך מושעה ממסחר ונכס סחיר בהנפקה פרטית, וכן מחייב בחינת הצורך בירידת ערך, תהליכי בקרה וביקורת על הערכת נכסי גוף מוסדי, וחובות דיווח והעברת מידע ללשכת הרישום של החברה הזוכה במכרז לציטוט מחירים.

4.1.1.8. בחודש ינואר 2014 פרסמה המפקחת חוזר בנושא עדכון הנחיות בדבר מבנה הגילוי

הנדרש בדוחות הכספיים של חברות הביטוח בהתאם לתקני הדיווח הבינלאומיים (IFRS) כמפורט בנספח לחוזר, שתחילתן מהדוחות הכספיים לשנת 2014, ומבטח ראשי ליישמן החל מהדוחות הכספיים לשנת 2013. בכוונת החברה ליישם את הוראות החוזר החל מהדוחות הכספיים לשנת 2014.

4.1.1.9. בחודש ינואר 2014 פרסמה המפקחת חוזר המעדכן את דוח תיאור עסקי התאגיד

ואת דוח הדיקטוריון הכלולים בדוח התקופתי של חברות הביטוח, וציינה במכתב נלווה שהוראות החוזר נכתבו על רקע העקרונות שפורסמו על ידי הרשות לניירות ערך בחודש דצמבר 2012 בעמדה משפטית לעניין קיצור דוחות.

טיוטות והצעות להסדרים תחיקתיים:

4.1.1.10. בחודש מאי 2013 פרסם המפקח טיוטה להערות הציבור של מתווה, שהוכן

בשיתוף הפיקוח על הבנקים בבנק ישראל, לשינוי מבני בביקורת החיצונית של גופים פיננסיים, וכולל תיאור של המצב הקיים ובעיות בו, ומציג חלופות להתמודדות עימן, שהמפקחים שוקלים להשתמש בחלקן או בכולן, לרבות חיוב רוטציה תקופתית בין משרדי רואי החשבון המבקרים, קביעת מגבלה על נתח השוק המרבי המותר למשרד רואי חשבון יחיד במערכת הפיננסית, הגבלת ביקורת על ידי שני רואי חשבון במשותף והרחבת המגבלות על משרד רואה החשבון המבקר במתן שירותים נלווים למבוקר.

4.1.1.11. בחודש יולי 2013 פרסם המפקח נוסח סופי של מסמך משותף של המפקחים על

הבנקים ועל הביטוח לעקרונות מנחים לקריטריונים ותנאים כלליים למבקש היתר לשלוט ולהחזיק אמצעי שליטה בגופים מפוקחים.

המסמך המשותף מפרט עקרונות מנחים למבקש היתר, לעניין גרעין השליטה, דרך החזקת אמצעי שליטה, חוסן פיננסי של חברי קבוצת השליטה ומניעת ניגוד עניינים בין השולטים לגוף המפוקח.

בחודש פברואר 2014 פרסמה המפקחת מסמך בנושא מדיניות לשליטה בגוף מוסדי, המתאר את מדיניות הממונה בבחינת בקשות לקבלת היתר שליטה, וכולל הוראות ביחס לשליטה יחד עם אחרים, מבנה השליטה ודרך החזקת אמצעי שליטה בגוף מוסדי, שיעור החזקה מינימלי, מימון התאגידים שבאמצעותם מוחזק הגוף המוסדי,

שיעבוד אמצעי שליטה וחוסן פיננסי של מבקש היתר. ההוראות הנ"ל יעוגנו בהיתר השליטה, ומחזיק ההיתר יידרש להמשיך ולקיים את התנאים כפי שיפורטו בהיתר השליטה כל עוד הוא שולט בגוף המוסדי. הוראות המסמך יוחלו על כל מבקש היתר חדש, וכן על מחזיק היתר שליטה קיים, בהתאמות הנדרשות, כאשר נעשה שינוי מהותי בהיתר בו הוא מחזיק. בנוסף, כולל המסמך הוראות לעניין הגשת בקשה להיתר שליטה בגוף מוסדי.
לעניין מגבלות הכלולות בהיתר השליטה בחברה – ראה סעיף 4.2 להלן.

4.1.1.12. בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח טיוטת תיקון לתקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (דינים וחשבונות כספיים), התשס"ז-2007 המציעה הקדמת מועדי הפרסום של דוחות כספיים של חברות ביטוח, שתתבצע באופן הדרגתי על פני ארבע שנים עד לחובת פרסום תוך חודשיים מתאריך הדין וחשבון בדוח השנתי, ותוך 45 ימים בדוחות הרבעוניים. כן כוללת הצעת התיקון הוראה בעניין חובת עריכת דוחות כספיים של קופת גמל ליום מיזוג קופ"ג בקופ"ג אחרת.

4.1.1.13. בחודש דצמבר 2013 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר הכוללת הוראות לעניין חובת גיבוש מדיניות תגמול של נושאי משרה ובעלי תפקידים נוספים בחברה, תפקידי הדירקטוריון וועדת התגמול בעניין גיבוש מדיניות זו, אישור תגמול נושאי משרה, בקרה וביקורת ועוד.

4.1.1.14. בחודש ינואר 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר המציעה לקבוע את התנאים לפיהם רשאי יהיה מבטח להעביר למבטח משנה מחוץ לישראל מזומנים מעסקיו שמקורם בישראל ולקבלת בטוחות ממבטח המשנה שמחוץ לישראל בשל חלקו בהתחייבויות ביטוח.

4.1.1.15. בחודש מרץ 2014 התפרסמה טיוטת תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות) (תיקון מס' 2), התשע"ד-2014. על פי המוצע בטיטת התיקון, יוגבלו שיעורי ההוצאות הישירות שיוכלו גופים מוסדיים לגבות מנכסי החוסכים, בתנאים המפורטים בתקנות, ל-0.25%. כמו כן, ייקבעו הוראות מעבר, לפיהן בשנים 2014-2015 ניתן יהיה לחרוג מהשיעור הנ"ל ביחס להוצאות ישירות בגין השקעות שבוצעו לפני יום פרסומן של התקנות.

4.1.2. תחום א' - ביטוח חיים וחיסכון לטווח ארוך

רקע כללי

לעניין רקע כללי לתחום – ראה סעיף 2.1 לעיל.

מידע כללי נוסף בענף ביטוח חיים

להלן סקירה קצרה של הוראות לעניין פוליסות וקופות וקרנות של החברה ובנותיה, כאשר פוליסות וקופות אלו תקפות גם כיום:

- עד שנת 1990 מרבית הפוליסות הכוללות מרכיב חסכון שנמכרו בענף היו מגובות באג"ח ח"ץ.
- כל הפוליסות החדשות שנמכרו החל משנת 1991 הן פוליסות משתתפות ברווחי השקעה (פוליסות תלויות תשואה) ללא הבטחת תשואה.
- תיק ההשקעות בו מושקעים כספי הפוליסות תלויות התשואה כולל בין השאר מגוון השקעות באג"ח (סחירות ושאינן סחירות), מניות, הלוואות ונדל"ן מניב, הכול לפי תקנות ההשקעה.
- בחוק ההסדרים במשק המדינה (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב והמדיניות הכלכלית לשנת 2000), התש"ס - 1999 (להלן: "חוק ההסדרים 2000") נכללו מספר שינויים בפקודת מס הכנסה, אשר שינו באופן מהותי חלק מההסדרים לגבי תנאי החיסכון ארוך הטווח לגיל פרישה באפיקי החיסכון השונים:

- לגבי הפקדות בפוליסות קצבה המבוצעות החל מ-1.1.2000, בוטל הפטור ממס על כספים שישולמו על ידי קופת גמל לקצבה שלא בדרך של קצבה, לגבי עובדים שפרשו לאחר ה-1.1.2000 בוטל הפטור הנוסף שחל על כספי פיצויים שעמדו לזכותם בקופות גמל לקצבה עד תקרת ההכנסה המזכה, ואשר יועדו לצורך תשלום קצבה בעתיד.

- עם כניסת חוק ההסדרים לתוקף בשנת 2000 החלה איילון לשווק תוכניות ביטוח מנהלים מסוג "עדיף הוני" שהותאמו להוראות חוק זה ולהוראות הפיקוח. בסוף שנת 1999, לקראת כניסת חוק ההסדרים 2000 לתוקף, אפשרה איילון למעבידים ולמבוטחים בעלי פוליסות ביטוח מסוג קצבה להחיל נספח הוני על הפוליסות, אשר אפשר למבוטח, על פי בחירתו, ליהנות מהטבות המס בגין כספים המיועדים להון, ללא פגיעה בפוליסה שלו וללא צורך בפתיחת פוליסה הונית חדשה. עם החלת תיקון 3 לחוק קופות גמל (ראה להלן), והפיכת כל הקופות לקופות לקצבה, התייתר הנספח ההוני האמור לעיל החל מיום 1.1.2008.

- עפ"י החוק לתיקון פקודת מס הכנסה (מס' 132), התשס"ב – 2002, הכולל בין היתר הוראות בדבר מיסוי כספי קופות גמל ותוכניות ביטוח חיים לתגמולים, המס על קופות ותוכניות כאמור חל על מרכיב התשואה הריאלית בגין הצבירה של הפקדות לחיסכון, וזאת

החל מיום 1.1.2003. שיעור המס על הפקדות עד 31.12.2005 היה 15% והועלה ל-20% לגבי הפקדות מיום 1.1.2006. בעקבות תיקון מס 3 לחוק קופות גמל מינואר 2008, בוטל המס על קופות ביטוח הוניות וקופות גמל והוא נשאר לגבי תוכניות חיסכון פרטיות.

- בחודש מרץ 2003 פורסמו תקנות מס הכנסה (כללים לאישור וניהול קופות גמל), התשס"ג – 2003, הכוללות בין היתר הוראות בקשר להפרדת מרכיב הריסק ומרכיב החיסכון בפוליסות לצורך קביעת החלק החייב במס. הוראות אלה נכנסו לתוקפן ביום 1.1.2004.
- בהתאם, בשנת 2004 נכנסו לתוקפם שינויים בתוכניות ביטוחי חיים הכוללות מרכיב חיסכון, ששווקו החל מאותו מועד כדלקמן:

- הוחלה חובה להפריד ולהציג באופן ברור בפוליסה את ארבעת מרכיבי דמי הביטוח: חיסכון, כיסוי ביטוחי (סיכון), דמי ניהול והוצאות.
- נקבע כי דמי הניהול הנגזרים מהצבירה יהיו בשיעור קבוע מירבי אשר אינו תלוי בתוצאות ההשקעות.
- הוקטן והוגבל מרכיב דמי הניהול הנגזר מהפרמיה.
- נקבעו קנסות מרביים למקרה של משיכת כספים מוקדמת מהתוכנית.
- נקבעה דרישת הון מלאה בשל הוצאות נדחות בגין תוכניות חדשות וכן הוגדלה דרישת ההון בשל הוצאות רכישה נדחות (DAC) הקשורות להפקדות לתכניות ביטוח חיים ישנות המבוצעות החל מ-1.1.2005.

- עוד החליט המפקח על הביטוח כי בפוליסות המופקות החל מ- 1.1.2004 יוקטן מרכיב הפרמיה בביטוח חיים המיועד לכיסוי הוצאות ורווח.

- בנייר עמדה מהמפקח, בתוקף החל מחודשים אפריל-יולי 2007, כלולות הנחיות שעיקרן:
 - איסור על גביית קנסות הן לעניין העברת כספים בין קופות גמל והן לעניין משיכת כספים, לרבות בפוליסות שאינן מוכרות כקופת ביטוח.
 - בוטל מעמדו של המעביד כבעל פוליסה.
 - הופסק שיווקן של תוכניות ביטוח שכללו בונוס התמדה.
 - תקופת הביטוח בגין החיסכון והכיסויים הביטוחיים ותקופת תשלומי תגמולי הביטוח במקרה של אובדן כושר עבודה תהיינה זהות והן תמשכנה לפחות עד הגיע המבוטח לגיל 60.
 - איסור על גביית תשלומים מלבד דמי ניהול מפרמיה או מצבירה.
 - חיוב לכלול בתוכניות הביטוח הנחיות בנושאים שפורטו בנייר העמדה, לרבות מתוך ההסדר התחיקתי, משלוח דיווחים שונים ודרך הצגת מקדמי הקצבה, וכן נקבעו הוראות המסדירות את הכללים שיחולו במקרה של קבלת דמי הביטוח לפני הוצאת הפוליסה וכו'.
- חברות הביטוח (ובכללן החברה) התאימו את תוכניות הביטוח הרלוונטיות להוראות נייר העמדה.

- לעניין שינויים בעקבות תיקון 3 לחוק קופות גמל – ראה בהמשך.
- בשנים 2003 ו-2004 בוצעה רפורמה נוספת בקרנות הפנסיה, במסגרתה הופסקה הנפקתן של אג"ח מיועדות לקרנות הפנסיה המקיפות (הוותיקות והחדשות), עד אשר שיעור האג"ח המיועדות של הקרנות כאמור ירד ל- 30% מסך נכסיהן לכל היותר. מאותו מועד הונפקו לקרנות הפנסיה הנ"ל אג"ח מיועדות לכיסוי של עד 30% מנכסיהן, הנושאות ריבית בשיעור של 4.86%. יתרת הנכסים מושקעת בהשקעות חופשיות, בהתאם לתקנות קופות גמל ולתקנות ההשקעה החדשות.
- קרן פנסיה חדשה מקיפה וקרן פנסיה חדשה כללית פועלות, בין היתר, על בסיס חוזרי המפקח שפורסמו מעת לעת, כאשר הנוסח המקיף האחרון פורסם בשנת 2005 ("חוזרי הניהול"), שלהם פורסמו התאמות בחודש אוגוסט 2007.
- השינויים העיקריים בחוזרי הניהול התייחסו בין היתר לנושאים שלהלן:
- (1) שינוי מקרן זכויות ("קרן פנסיה מסוג זכויות", המגדירה למבוטח מראש את זכויותיו בקרן לפנסיית זקנה, נכות ושאיירים, במונחים של אחוזים מהשכר השוטף) לקרן תשואה ("קרן פנסיה מסוג תשואה", המבטיחה למבוטח פנסיית זקנה הנגזרת אך ורק מהצבירה הכספית בחשבונו האישי בקרן בתוספת תשואה שהתקבלה מהשקעות הקרן) - כל קרנות הפנסיה החדשות שהיו קרנות פנסיה מסוג זכויות הפכו לקרנות פנסיה מסוג תשואה.
- (2) שינוי מסלולי הפנסיה והתאמתם לשינויים בריבית התחשיבית בעקבות השינויים בתנאי ההשקעה של אג"ח, לרבות הוספת דרישה למסלולי פנסיה חדשים מגוונים יותר.
- (3) איסור לנהל יותר מקרן פנסיה מקיפה חדשה אחת בחברה מנהלת.
- (4) שינוי דמי הניהול ומתן אפשרות לגבות דמי ניהול מהצבירה.
- התקנונים של קרנות הפנסיה החדשות הותאמו להוראות האמורות, והם מאפשרים, בין היתר, לבחור את היקף הכיסוי הביטוחי בקרן באמצעות מגוון מסלולי פנסיה המוצעים בתקנון.
- החל משנת 2005 נעשו ע"י איילון פנסיה ומגן (שבשנת הדו"ח מוזגו לתוך איילון פנסיה וגמל) מספר פעולות אשר השפיעו ועשויות להשפיע על תחום פעילות זה, ובהן השלמת המעבר מקרן זכויות לקרן תשואה – שינוי התקנון, אישורו, הרחבת מגוון המסלולים, התאמת מערכות המחשוב לתקנונים החדשים כאמור לעיל, והמשך תהליך פתיחת השוק הפנסיוני לתחרות.

תיקון מספר 3 לחוק קופות גמל

קובע את העקרונות הבאים: כל כספי החיסכון שהופקדו מינואר 2008 ואילך מופקדים בקופת גמל לקצבה; האחדת כללי המיסוי שחלים על המוצרים הפנסיוניים; מתן האפשרות למבוטח/עמית לקבל החלטה באשר לכספי החיסכון בסמוך לגיל הפרישה, לאחר שיובטח סכום קצבה מזערי; יצירת שני סוגים של קופות גמל: קופת גמל משלמת לקצבה – קופת

גמל לקצבה שניתן למשך ממנה כספים, וקופת גמל לא משלמת לקצבה – קופת גמל לקצבה שלא ניתן למשך ממנה כספים, למעט כספים ממרכיב הפיצויים, אלא באמצעות העברתם לקופת גמל משלמת לקצבה; ביטול היכולת לפתוח חשבונות חדשים בקופה מרכזית לפיצויים ומתן אפשרות להפקיד כספים רק בגין עמיתים קיימים (החל מינואר 2011 הופסקה האפשרות להפקיד כספים חדשים לקופות מרכזיות לפיצויים); קביעה שכל מוצרי החיסכון הפנסיוני מזכים את החוסכים בשיעור זיכוי מס אחיד בגין הפקדות לכל המסלולים - 35%.

בהמשך לתיקון מספר 3, פרסם המפקח מספר הוראות שעה המסדירות לתקופת ביניים את ההפקדות של מעבידים למרכיב הפיצויים ולמרכיב התגמולים. על כספים שנצברו בקופות אלה עד ליום 31 בדצמבר 2007 חלים הכללים שחלו טרום התיקון. לגבי הפקדות חדשות, החל משנת 2008 לא מאושרת פעילותן של קופות ביטוח הונית, קופות גמל לתגמולים או קופות גמל אישיות לפיצויים במתכונת הקודמת, ובמקומן מאושרות קופות גמל משלמות או לא משלמות לקצבה בלבד, בהתאם לחלוקה המתוארת לעיל.

תיקון מספר 5 לחוק קופות גמל

קובע את העקרונות הבאים:

חברה מנהלת תוכל לעסוק בעיסוק אחר, כל עוד הינו רלוונטי למוצר הפנסיוני ומוסדר בחוק הפיקוח ובחוק הייעוץ הפנסיוני, בכפוף לאישור המפקח על הביטוח. הכוונה היא בעיקר להתיר לחברה מנהלת קופות גמל לשווק ביטוחים נלווים לצד קופות הגמל, ובכך להגביר את התחרותיות של שוק קופות הגמל כשוק תחליפי לקרנות הפנסיה וקופות הביטוח (ראה בנוסף התייחסות לתקנות כיסויים בקופות גמל להלן).

- כספי תגמולים ופיצויים שהופקדו לפני שנת 2008 יכולים להיות מועברים גם לקופות גמל אחרות באופן שהאישור לגבי אותם כספים יחול בקופה שאליה מועברים הכספים.
- ניתן להתחשב בכל סכומי הקצבה להם זכאי העמית, לרבות פנסיה תקציבית, לעניין קביעת סכום הקצבה המזערי כמוגדר בתיקון 3 לעיל.
- נקבעו תנאים המאפשרים משיכת כספים ישירות מקופה לא משלמת לקצבה ותנאים המאפשרים היוון עד 25% מהקצבה למשך 5 שנים.

ייעוץ ושיווק פנסיוני

- בחוק הייעוץ הפנסיוני נקבעו הוראות מפורטות לעניין הסדרת הייעוץ והשיווק ודרכי ההפצה של המוצר הפנסיוני והמוצר הפיננסי והמגבלות לגביהם, וכן הוראות לעניין הפרדה בין מרכיב הייעוץ לבין השיווק שלהם. ההבחנה בין יועץ למשווק מבוססת על כך של"משווק" יש "זיקה" למוצר פנסיוני, בעוד "יועץ" הינו אובייקטיבי.

- עוד נקבעו הוראות לעניין הפיקוח על בעל רישיון, לרבות סמכות המפקח להוציא הוראות לניהול תקין ושמירה על עסקי מבוטחים, וכן הוראות המקנות למפקח סמכות להטיל עיצומים וקנסות אזרחיים, לרבות סנקציות פליליות.
- מכוח הוראות חוק הפיקוח וחוק הייעוץ הפנסיוני הותקנו תקנות לעניין רישיון, הכשרה, התמחות ובחינות של סוכני ביטוח, יועצים פנסיונים וסוכני שיווק פנסיונים, לרבות תקנות לעניין פטור ליועצים ולמשווקים שעסקו בתחום הפנסיוני לפני פרסום החוק.
- בתיקון מספר 3 לחוק קופות הגמל ובחוזרים שפרסם המפקח הוכנסו תיקונים לחוק הייעוץ הפנסיוני ונקבעו כללים הנוגעים למערכת היחסים בין היועץ/הסוכן הפנסיוני ובין הגוף המוסדי והלקוח, לרבות חובת קיום הסכם בכתב בין היועץ/המשווק ללקוח, שבין תנאיו חייב היועץ הפנסיוני או סוכן הביטוח הפנסיוני לפעול בתנאים הקבועים בסעיף 30 לחוק הפיקוח, והחלה של הוראות חוק הפיקוח וחוק חוזה הביטוח, החלות על סוכן ביטוח ועל עיסוק בתיווך, גם על ביצוע עסקה לפי חוק הייעוץ הפנסיוני.
- חוזר שפרסם המפקח מפרט, בין היתר, את אופן עריכת מסמך ההנמקה שעל בעל רישיון למסור ללקוח בעת מתן המלצה לרכישת מוצר פנסיוני, את המידע שיש לכלול בו ואת משך הזמן בו על בעל הרישיון לשמור העתק ממסמך ההנמקה.
- בעקבות החקיקה בעניין זה הפכו הבנקים מיצרנים ששיווקו את המוצרים של עצמם לערוצי הפצה שאמורים לשווק את כלל המוצרים הפנסיוניים, והוטלו בחקיקה מגבלות על כניסתם לתחום ההפצה של המוצרים הפנסיוניים. פעילות הבנקים כיועצי/משווקי מוצרים פנסיוניים באה לידי ביטוי בעיקר בתחום הגמל וההשתלמות, באופן שולי בתחום הפנסיה ועדיין לא באה לידי ביטוי בתחום ביטוח החיים. בפעילות זו קיים פוטנציאל לנגוס בערוצי השיווק הקיימים, אך בשלב זה, טרם מומש הפוטנציאל ואינו מורגש באופן משמעותי בתחומי הפעילות של החברה.
- כחלק מהיערכותה של החברה לשינויים בתחום השיווק, ההפצה והייעוץ של מוצרים פנסיוניים, רכשה החברה בסוף שנת 2004 את איילון נאמנים סוכנות לביטוח בע"מ שהינה סוכנות לניהול הסדרים פנסיוניים.
- החברה הבת, איילון פנסיה וגמל בע"מ והחברות שהתמזגו לתוכה בשנת הדוח (ראה סעיף 1.1.3.1 לעיל), חתמה על הסכמי הפצה עם תאגידי בנקאיים (ראה סעיף 2.1.2 לעיל) ובנוסף נחתם הסכם על הקמת מסלול פנסיה ייחודי עם בית ההשקעות הדס ארזים.

רפורמת הניוד

- בשנת 2008 פורסמו תקנות וחוזר המרחיבים את אפשרות נידוד כספי החיסכון הפנסיוני, ומאפשרים לעמיתים להעביר בכל עת כספים מכל סוגי קופות הגמל לקצבה וכן מקופות גמל הוניות (קופת תגמולים, קופת פיצויים וקרן השתלמות) לקופת גמל לקצבה או לקופה הונית, בהתאם לתנאים שנקבעו בתקנות. לא ניתן להעביר כספים מקופת גמל לקצבה לקופת גמל הונית. בתחום זה נקבעו בין השאר העקרונות הבאים:

- הוותק בקופה המקבלת לצרכי מס ייקבע בהתאם לוותק בקופה המעבירה.
- העברת כספי החיסכון לקרן פנסיה חדשה מקיפה הזכאית לאגרות חוב מיועדות תיעשה בכפוף לתקרת ההפקדה החודשית לאותה קרן כפי שנקבעה בתקנות.
- לא ניתן להעביר כספי פיצויים לקופת גמל לקצבה, אלא אם כן מולאה מכסת התגמולים שנקבעה בתקנות.
- העברת כספים בין קופות גמל שאינן לקצבה מותרת רק בין קופות גמל לאותה מטרה.
- הותרה העברת כספים בין קופה מרכזית לדמי מחלה לקופה מרכזית לפיצויים, ומקופה אישית לפיצויים לקופת גמל לתגמולים.
- מעמדו של העמית בקופה המקבלת יהיה כמעמדו בקופה המעבירה ולפי מרכיבי החשבון בקופה המעבירה (למעט בהעברה מקופת גמל אישית לפיצויים לקופת גמל לתגמולים או בהעברה אחרת שאישרהממונה).
- נקבעו מקרים בהם לא ניתן לבצע העברת כספים, כגון במקרה של קבלת תשלומי פנסיית זקנה, הלוואה קיימת, הגשת בקשה או זכאות לקבלת פנסיית נכות, פטירת העמית טרם המועד הקובע ועוד.
- נקבע המועד בו הקופה המעבירה מפסיקה לשאת באחריות הביטוחית בשל העמית העובר ואחריות זו עוברת לקופה המקבלת. על הקופה המעבירה לשלם את תגמולי הביטוח בגין מקרי ביטוח המכוסים על ידיה שאירעו לפני המועד הקובע, כפי שהוגדר בתקנות, ואילו על הקופה המקבלת לשלם את תגמולי הביטוח בגין מקרי ביטוח המכוסים על ידיה שאירעו במועד הקובע או לאחריו.
- נקבעו כללים למקרה בו עמית העביר לקופה המקבלת רק חלק מהכספים בחשבונו בקופה המעבירה ובחר להמשיך ולרכוש כיסוי ביטוחי בקופה המעבירה.
- נקבע ככלל (למעט חריגים המפורטים בתקנות) שהעברת הכספים לקופה המקבלת תיעשה בתוך 20 ימי עסקים מיום שהוגשה בקשת ההעברה לקופת המעבירה, אלא אם בוטלה הבקשה, לרבות על ידי העמית, והכול בהתאם לאופן המפורט בהוראות הממונה. עוד נקבע כי לעמית מוקצבים שמונה עשר ימי עסקים לביטול הבקשה כאמור.
- נקבעו הוראות לעניין הפיצוי שיש לשלם בגין איחור בהעברת הכספים.
- העברת הכספים תתבצע בין הגופים המנהלים בלבד ובמזומן, אלא אם הוסכם על העברה של נכסים אחרים.
- פורסמו חוזרים של הפיקוח בנושא הניוד ובדבר מבנה אחיד להעברת מידע בין הגופים השונים, מבנה נתונים בהעברה, שיטת קידוד למוצרי החיסכון הפנסיוני השונים בשוק, יצירת פרוטוקול תקשורת אחיד בין כל היצרנים, הטפסים שיש למלא בעת העברה ועוד.
- ההוראות הנ"ל חייבו את הגופים המוסדיים, ובכללם החברה ובנותיה, להיערך בהתאם, לרבות לצורך התאמת מערכות המידע שלהן.

○ נקבע כי ניתן לנייד בין חברות הביטוח פוליסות ביטוח חיים המגלמות הבטחת תוחלת חיים למוצר דומה עד תום שנת 2013, בתנאי שהיקף הניוד לא יעלה על 75 מיליון ₪ בשנת 2013. החל משנת 2014, ניתן לנייד רק למוצר שאינו מגלם הבטחת תוחלת חיים, למעט מבטחים שבעת ההצטרפות לביטוח גילם עולה על 60 שנה.

מערכת סליקה פנסיונית מרכזית

בחודש במרץ 2012 פרסם הממונה חוזר בדבר חובת שימוש במערכת סליקה פנסיונית מרכזית (להלן - "המסלקה הפנסיונית"). במרכז שקיים משרד האוצר נבחרה חברת נס טכנולוגיות בע"מ להיות המפעיל של המסלקה הפנסיונית.

בעלי רישיון וגופים מוסדיים נדרשו לערוך את כל ההכנות הדרושות להתחברות למסלקה הפנסיונית ולשימוש בה, עד לחודש יוני 2013. משתמש יישא בדמי שימוש במסלקה הפנסיונית בהתאם לתעריף שנקבע על ידי נס טכנולוגיות בע"מ במסגרת המכרז, כאשר הגופים המוסדיים נושאים בעלות קבועה, בנוסף לדמי השימוש השוטפים עבור פעולות. החוזר קבע את הפעולות שיבוצעו באמצעות המסלקה הפנסיונית לרבות:

1. טיפול בכל בקשה לקבלת מידע, לרבות קבלת מידע באופן שוטף.

2. בקשות לביצוע פעולות בחשבון עמית/מבוטח.

3. מינוי משווק ויועץ פנסיוני לעמית/מבוטח ועוד.

החברה התאימה את מערכות המידע לדרישות החוזר ופועלת באופן שוטף מול המסלקה הפנסיונית.

פרסום מידע השוואתי על מוצרי החיסכון הפנסיוני ועל היצרנים בשוק

באתר משרד האוצר מפורסמים המכשירים "גמל נט", "פנסיה נט" ו"ביטוח נט" שבאמצעותם ניתן לבצע השוואה לגבי מספר פרמטרים בין קופות גמל, קרנות פנסיה ופוליסות ביטוח חיים, בהתאמה. במערכות אלו ניתן להפיק גם דוחות ניהוליים.

בנוסף, קיימת מערכת שמשווה דוחות כספיים הנגזרים מהדיווחים של חברות הביטוח למפקח. כמו כן, מוסיף האוצר עדכונים והשוואות בין תכניות ביטוח, פנסיה וגמל והשוואות המוצרים אצל היצרנים השונים.

פנסיית חובה

ביולי 2007 נחתם הסכם קיבוצי כללי בין לשכת התיאום של הארגונים הכלכליים בשם הארגונים שפורטו בהסכם ובין הסתדרות העובדים הכללית החדשה, שהיא הגוף המייצג באותם ארגונים ("הסכם פנסיית חובה") בעקבותיו נחתם צו הרחבה לביטוח פנסיוני מקיף במשק לפי חוק הסכמים קיבוציים, התשי"ז-1957 שנכנס לתוקף החל מיום 1 בינואר 2008 ("צו ההרחבה") ואשר הרחיב את תחולתן של הוראות הסכם פנסיית חובה על כל העובדים

והמעבידים בישראל, כך שחובת עריכת ביטוח פנסיוני מקיף חלה לגבי כלל השכירים במשק על פי התנאים המפורטים בצו.

חובת הביטוח הפנסיוני הינה לפנסיה מקיפה, דהיינו זכות לקבלת קצבת זקנה, קצבת שאירים וקצבת נכות. המוצר הביטוחי הינו "קופת גמל לקצבה" שהוגדר בהסכם הן כקרן פנסיה מקיפה חדשה והן כקופת ביטוח (ביטוח מנהלים) שאושרה כקופת גמל לקצבה. צו ההרחבה הוביל להצטרפותם של מאות אלפי עמיתים חדשים לקרנות הפנסיה המקיפות, החל משנת 2008 ועד וכולל שנת הדוח, וחיזק את הדומיננטיות של המוצר בתחום החיסכון לטווח ארוך. יישום הדין בעניין פנסיית החובה כאמור תרם לגידול בהיקף פעילות קבוצת איילון בעיקר בתחום הפנסיה.

מקדמי קצבה המגלמים הבטחת תוחלת חיים

לאור נייר עמדה וחוזר שפרסם המפקח בשלהי תקופת הדוח הקודמת ולפיהם ניתן להבטיח מקדמי תוחלת חיים רק למי שמצטרף לאחר גיל 60 לתכנית ביטוח, פעלה החברה לאישור תוכניות ביטוח חדשות ששיווקן החל בינואר 2013. כתוצאה מהסרת מקדם הקצבה המובטח מפוליסות הביטוח, קטן בשנת 2013 היקף העסקים החדשים בביטוחי מנהלים ותגמולים לעצמאיים וגדל היקף העסקים החדשים בפנסיה מקיפה (ראה ביאור 26ב' לדוחות הכספיים). החברה מעריכה שמגמה זאת תימשך עקב הפסקת אפשרות הניוד של פוליסות הכוללות מקדמי קצבה המגלמים הבטחת תוחלת חיים החל בשנת 2014.

דמי ניהול מרביים במוצרי החיסכון הפנסיוני

בחודש יוני 2012 התפרסמו ברשומות תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (דמי ניהול) תשע"ב - 2012 הקובעות, בין היתר, כדלקמן:

- חברה מנהלת של קופות גמל רשאית לגבות דמי ניהול בשיעור של עד 1.05% לשנה מהיתרה הצבורה, ועד 4% מההפקדות. כהוראת שעה, במהלך שנת 2013, חברה מנהלת של קופות גמל או קרן חדשה כללית יכולה הייתה לגבות דמי ניהול של עד 1.1% לשנה מהצבירה. הוראה זו מתייחסת לכל עמיתי קופות הגמל שבניהול החברה הבת.
- חברת ביטוח רשאית לגבות בפוליסות חסכון לשכירים ועצמאיים הנמכרות החל מחודש ינואר 2013 דמי ניהול בשיעור של עד 1.05% לשנה מהיתרה הצבורה, עד 4% מההפקדות ועד 0.6% מהצבירה לגבי עמית המקבל קצבה. כהוראת שעה, במהלך שנת 2013, חברת ביטוח יכולה הייתה לגבות דמי ניהול של עד 1.1% לשנה מהצבירה.
- לגבי קרנות השתלמות, קופת גמל בניהול אישי, קופת גמל מרכזית, וקופת גמל לדמי מחלה, לחופשה או למטרה אחרת, רשאית חברה מנהלת לגבות דמי ניהול בשיעור של עד 2% מהצבירה לשנה.
- חברה מנהלת של קרן חדשה מקיפה רשאית לגבות עד 0.5% מהצבירה ועד 6% מההפקדות.

- בגין מנותקי קשר, כהגדרתם על פי התקנות בנושא זה, מותר לגבות דמי ניהול בשיעור שלא יעלה על 0.3% מהצבירה.

הכנסות החברה והחברה הבת מדמי ניהול מקופות הגמל ומקופות ביטוח בתחום ביטוח החיים נשחקו החל מתחילתן של התקנות, בתחילת 2013, בשל יישום התקנות.

כיסויים ביטוחיים בקופות הגמל

בחודש ינואר 2013 התפרסמו ברשומות תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כיסויים ביטוחיים בקופות גמל) התשע"ג-2012 המאפשרות לחברה מנהלת לרכוש עבור עמיתה כיסויים ביטוחיים לאריכות ימים, לסיכוני מוות, לסיכוני נכות ולשחרור מתשלום, וקובעות תנאים לכיסוי ביטוחי, הוראות בדבר שמירת כיסוי ביטוחי במקרה של סיום תקופת ההפקדות או משיכה והוראות לעניין דמי הביטוח.

השפעת הרפורמות והשינויים על התחום

התוצאה הכוללת של הרפורמות בתחום ביטוח החיים והחיסכון ארוך הטווח הינה שינוי מהותי של השוק מבחינת המוצרים המוצעים בו, התחליפיות בין המוצרים ויכולת הניוד של הלקוחות ביניהם, ההיקף הפוטנציאלי של השוק, אופני השיווק של המוצרים ומגוון השחקנים בתחומי השיווק וההפצה שלהם.

מוקדם להעריך את מלוא ההשפעות של הרפורמות על המשתנים הנ"ל, במיוחד לאורך זמן, מאחר שמצד אחד יש ברפורמות כדי להגביר את התחרות בשוק, כאשר הבידול מושפע מהתשואות על ההשקעות, מדמי הניהול הנגבים מהלקוחות, ומטיב ההסכמים בין היצרנים למפיצים ולמשווקים בתחום (לרבות ההרכב והשיעור של עמלות ההפצה והשיווק), אך מצד שני נשמרת עדיין הריכוזיות בתחום. בהגברת התחרות יש מחד כדי להקשות על שימור התיק ולפגוע ברווחיותו (למעט בנושא ביטוחי מנהלים, שבו בשלב זה לא קיימת אפשרות לניוד פוליסות קיימות שבהן מקדמי קצבה מובטחים), ומאידך יש בה פוטנציאל לפתוח פתח להזדמנויות להגדלת היקפי הפעילות ונתח השוק של החברה והחברה הבת בתחום.

כאמור לעיל בסעיף זה, הכנסות החברה והחברה הבת מדמי ניהול מקופות הגמל ומקופות ביטוח בתחום ביטוח החיים נשחקו החל מתחילתן של התקנות, בתחילת 2013, בשל יישום הרפורמה בדמי הניהול.

כן מוקדם בשלב זה להעריך האם תהיה למכלול הרפורמות והשינויים השפעה על תמהיל מוצרי החיסכון ארוך הטווח שיועדפו ע"י הלקוחות, ואם תהיה השפעה כאמור, עד כמה היא תהיה מהותית, ואולם מסתמן כי הצמיחה בפעילות קרנות הפנסיה הינה מגמה מתמשכת, אשר תגבר אף יותר על חשבון האפיקים האחרים.

פירוט נוסף לעניין מגבלות בביטוח חיים

מגבלות נוספות מעבר וכבסיס למתואר לעיל ולהלן מופיעות בחוק חוזה הביטוח, חוק הפיקוח ותקנות קופות גמל אשר מסדירים סוגיות מהותיות, לרבות בנושאי כריתת חוזה ביטוח, חובות של הצדדים לחוזה ביטוח, דרכי הפעולה של המבטח ושל סוכן הביטוח, וכן התקנות, הצווים

וחוזרי המפקח שהוצאו מכוח חוק הפיקוח וחוק קופות גמל. מסגרת זו של חקיקת משנה מסדירה הוראות משלימות לסוגיות מהותיות, כגון כללי השקעה, הכרה בהוצאות, תנאים בתכניות ביטוח, גילוי נאות למבוטח ועוד.

פירוט נוסף לעניין מגבלות בקרנות פנסיה

מעבר וכבסיס לכל המתואר לעיל ולהלן, הפעילות בענף הפנסיה מוסדרת בחוק קופות גמל וחקיקת המשנה מכוחו ובתקנות קופות גמל. הענף מורכב משני סוגים של קרנות פנסיה: הקרנות הוותיקות אשר המדינה קבעה לגביהן הסדרים מיוחדים בשנת 1995 וסגורות לכניסת עמיתים חדשים, והקרנות החדשות שהחלו לפעול משנת 1995 וחלקן נמכרו במהלך השנים בעיקר לחברות ביטוח.

פירוט נוסף לעניין מגבלות בקופות גמל

מעבר וכבסיס לכל המתואר לעיל ולהלן, חוק קופות גמל ופקודת מס הכנסה וחקיקת המשנה מכוחן, ובעיקר תקנות קופות גמל, המקנות מעמד מיוחד לקופות גמל, לרבות קופות ביטוח, לעניין זיכויים וניכויים ממס ופטורים ממס רווחי הון, מעודדים את הציבור לחסוך, לרבות לגיל פרישה, באמצעות קופות אלה. הוראות דין אלו כוללות, בין היתר, הוראות בדבר האישורים הנדרשים לניהול ולהפעלת קופת גמל, תשלומים לקופת גמל, השימוש בכספי קופת גמל, תשלומים לעמיתים, השקעת כספים של קופת גמל, שיערוך נכסי קופת גמל, חישוב רווחים וחלוקתם, חובת הנאמנות של חברה מנהלת כלפי עמיתי קופת הגמל, זכאותו של העובד לבחור בהסדר הפנסיוני הרצוי לו, תנאי משיכת כספים ע"י עמיתים, איסור על שעבוד זכויות בקופת גמל, עיקול וכיו"ב, סמכויות ואופן פעולה של ועדת השקעות, אופן ניהול חשבון קופת גמל, אופן ניהול חשבונות והגשת דוחות כספיים ועוד. תכניות ביטוח חיים הכוללות מרכיב חיסכון והמוכרות כקופות ביטוח (וידועות כפוליסות מנהלים וכפוליסות לעצמאים), נהנות גם הן מן המעמד המיוחד המוקנה לקופות גמל בדיני מס הכנסה ובדיני קופות גמל.

חוק קופות גמל כולל גם הוראות לעניין סמכות המפקח על הביטוח לתת הוראות לניהול תקין בדומה לסמכות המפקח להוציא הוראות לניהול תקין אצל מבטח והוראות דומות לעניין עיצומים כספיים, קנסות אזרחיים ועבירות פליליות, בדומה לחוק הפיקוח.

חלק מהוראות חוק קופות גמל חלות גם על קופת ביטוח.

מכוח חוק קופות הגמל הותקנו מספר תקנות, כגון:

תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הון עצמי מזערי הנדרש מחברה מנהלת של קופת גמל או קרן פנסיה), תשע"ב-2012; תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (עמלות הפצה) התשס"ו-2006; תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (כללי השקעה החלים על גופים מוסדיים), תשע"ב-2012; תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים

(קופות גמל) (הוצאות ישירות בשל ביצוע עסקאות) - התשס"ח - 2008; תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הפחתה של סכומי העיצום הכספי) התשס"ח-2007.

להלן תובא תמצית הוראות דין מהותיות החלות על החברה בתחום החיסכון לטווח ארוך וביטוחי בריאות, ואשר התפרסמו לאחר מועד פרסום הדוח השנתי הקודם:

4.1.2.1 הסדרים תחיקתיים בתוקף:

4.1.2.1.1 בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח חוזר ועמדת ממונה בעניין התיישנות. החוזר קובע הוראות המסדירות טיפול בבקשות להארכת תקופת ההתיישנות בתביעות נכות על בסיס חוזה ביטוח הכולל כיסוי ביטוחי לנכות, וכן קובע הוראות לעניין גילוי שעל מבטח לתת בעניין זה. עוד נקבע כי אם מבטח לא יעמוד בדרישות הגילוי בנושא, ישקול המפקח, בהתאם לנסיבות העניין, לראות במבטח כמי שביקש להאריך את תקופת ההתיישנות במועדים שנקבעו לכך בחוזר. החוזר תוקן בחודש דצמבר 2013, כך שתחילתן של הוראותיו יהיו ביום 1 ביוני 2013, במקום ביום 1 בינואר 2014, כפי שנקבע מלכתחילה. החברה צופה כי לא תהא לחוזר זה השפעה מהותית על תוצאותיה.

4.1.2.1.2 בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח נייר עמדה לפיו החל מיום פרסומו, לא תאושר תוכנית ביטוח המכסה ניתוחים פרטיים בישראל, שתאפשר למבוטח לבחור בין שיפוי עלויות ניתוח על ידי המבטח ובין פיצוי כספי לניתוח שבוצע בשב"ן או במערכת ציבורית, והחל מיום 1 בינואר 2014 אין לשווק או לחדש פוליסות כאמור. החברה צופה כי לא תהא לחוזר זה השפעה מהותית על תוצאותיה.

החברה הגישה לאישור הפיקוח פוליסה התואמת את נייר העמדה הנ"ל.

4.1.2.1.3 בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח חוזר בנושא הכרעה עקרונית לעניין העלאת דמי ניהול ללא הודעה מוקדמת, המחייב חברות מנהלות בהשבת כספים יזומה לעמיתים בגין תוספת דמי ניהול שנגבו קודם לחלוף חודשיים מיום מתן הודעה לעמית אודות ההעלאה בדמי הניהול. הסכומים יישאו ריבית כחוק. הוראות ההשבה שבחוזר מתייחסות לדמי ניהול שנגבו בשנים 2006 עד 2009. החוזר מפרט תנאים ומקרים בהם יהיו חברות מנהלות פטורות מבדיקה פרטנית ומהשבת כספים. כמו כן, כולל החוזר הנחיות כלליות לביצוע ההשבה. בדיקת החשבונות וההשבה יתבצעו עד לא יאוחר מיום 1 בינואר 2015. הוראות

ההכרעה לא יחולו על מבטחים ביחס לקופות ביטוח שבניהולם ולא על חברות המנהלות קופות גמל מרכזיות.
בהתאם להכרעה זו פרסמה רשות המיסים בחודש ינואר 2014 הוראות מס לעניין השבת דמי ניהול שנגבו ללא הודעה מוקדמת.
החברה צופה כי להחזר דמי הניהול לעמיתים כתוצאה של מימוש הכרעה עקרונית זו לא תהיה השפעה מהותית על תוצאותיה.

4.1.2.1.4. בחודש דצמבר 2013 פרסמה המפקחת חוזר בנושא הסכמים למתן שירותים, המאריך את תקופת הביניים שנקבעה בחוזר הקודם מדצמבר 2011, ובה יתאפשר לתאגידים בנקאיים להמשיך ולספק את השירותים המפורטים בחוזר הקודם בשם חברה מנהלת. מועד סיום תקופת הביניים נדחה מ- 31 בדצמבר 2013 ל- 30 ביוני 2014.

4.1.2.1.5. בחודש ינואר 2014 פורסם ברשומות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (הוראת שעה) התשע"ד-2014, על פיו, עד יום 31 במרץ 2015 רשאים עמיתים למשוך כספים מקופת גמל לא משלמת לקצבה באופן חד פעמי, ורשאי שר האוצר לקבוע הוראות בדבר משיכת כספים מקופת גמל לתגמולים באותם תנאים למשיכת כספים מקופת גמל לא משלמת לקצבה לפי פסקה זו, וכן הוראות בדבר הודעות לעמיתים בעניינים אלה. החברה צופה כי למשיכות הכספים מקופות הגמל שבניהול החברה עקב מימוש הוראת שעה זו לא תהא השפעה מהותית על תוצאותיה.
לעניין התקנות שאושרו בוועדת הכנסת מכוח חוק זה וטיטת החוזר שפורסמה בנושא, ראה להלן בסעיף 4.1.2.2.6.

4.1.2.1.6. בחודש ינואר 2014 פרסמה המפקחת חוזר פנסיה בנושא "הוראות דיווח כספי לקרנות פנסיה חדשות – תיקון", המעדכן את הדיווח האקטוארי הנדרש כחלק מהדיווח הכספי של קרן פנסיה חדשה, וכולל גם עדכון לעניין אופן פרסום התשואות של קרן פנסיה מקיפה, וכן עדכון לדוח הרבעוני לעמיתים. הוראות החוזר יחולו על הדוחות הכספיים לשנת 2013 ואילך.

4.1.2.2. טיטות והצעות להסדרים תחיקתיים:

4.1.2.2.1.

בחודש אפריל 2013 פרסם המפקח טיטות תקנות הקובעת הוראות לחידוש ביטוח סיעודי קבוצתי בפוליסה מיוחדת שתוצע למבוטחים מבוגרים בפוליסות קבוצתיות, וכן את תנאי פוליסה זו, וטיטות חוזר הקובעת הוראות לפעולות מבטחים בעניין הפוליסה המיוחדת האמורה ודיווחים שיש להגיש למפקח בגינה. החברה נערכה ע"פ טיטות זו, וההשפעה המיידית הינה כי עם פרסום החוזר לא תהיה פעילות לחברה בתחום ביטוח סיעוד קבוצתי.

4.1.2.2.2.

בחודש יוני 2013 פורסמה ברשומות, במסגרת הצעת חוק לשינוי סדרי עדיפויות לאומיים (תיקוני חקיקה להשגת יעדי התקציב לשנים 2013-2014) התשע"ג-2013, הצעה לתיקון פקודת מס הכנסה, לשינוי מודל הטבות המס הקיים היום במסגרת החיסכון הפנסיוני. בחודש יולי 2013 החליטה ועדת העבודה והרווחה של הכנסת להוציא מתוך חוק ההסדרים הנ"ל את השינוי המוצע, על מנת לדון בו בנפרד מהתכנית הכלכלית לשנים 2013-2014.

בין עיקרי ההצעה: ביטול ההבחנה בין זיכוי וניכוי ממס בגין הפקדות שכיר או עצמאי לקופת גמל לקצבה ומתן הטבה אחת בלבד; זיכוי ממס בשיעור 35% בגין הפקדה של יחיד בקופת גמל לקצבה והפקדה לרכישת כיסוי ביטוחי למוות ולאובדן כושר עבודה ובכפוף לתקרה; מתן הטבת המס ליחיד בגין הפקדה שסכומה המירבי לא יעלה על שיעור של 15% עבור עמית שכיר ושיעור של 20% עבור עמית עצמאי מההכנסה החודשית החייבת או מההכנסה חודשית של כ- 15,000 ש"ח, לפי הנמוך מביניהם, והפחתה מסכום זה של הסכום שהפקיד המעביד עבור חיסכון העובד שזכה להטבת מס; הקטנת תקרת השכר שממנה נגזרת ההטבה לעובד בגין הפרשות המעסיק; הגבלת רכישת הכיסויים הביטוחיים לשיעור של 5% מהכנסתו החייבת של היחיד או מתקרת ההפקדה; קביעת מסלול ברירת מחדל לגבי כספי פיצויים שנצברו לעובד שפרש מעבודתו בקופות גמל לקצבה ולפיו כספים אלה, עד לתקרה של פעמיים סכום הפטור לפיצויים לכל שנת עבודה, ייועדו מלכתחילה לקצבה, אלא אם הודיע העובד אחרת; משיכת כספי פיצויים שלא בדרך של קצבה לאחר שלושה חודשים ממועד הפרישה מעבודה של היחיד או ממועד פטירתו, לפי העניין, תחויב בתשלום מס במועד המשיכה, אך לפי שיעור המס השולי שחל על היחיד במועד הפרישה. תחילתו של התיקון, ככל שיתקבל, משנת המס 2014. לדעת החברה, בשלב זה מוקדם להעריך את השפעות החקיקה החדשה על החברה.

4.1.2.2.3. בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח טיוטת חוזר המסדירה את אופן אספקת

שירותי התפעול לגוף מוסדי על ידי תאגיד בנקאי החל מיום 1 בינואר 2014. הטיטה מציעה להגביל מתן שירותי תפעול אחורי לגוף מוסדי על ידי תאגיד בנקאי עד יום 31 בדצמבר 2020, וכן להגביל את התמורה בגינם כך שלא תעלה על 0.1% משווי הנכסים המנוהלים לשנה, ומפרטת את שירותי התפעול הקדמי אותם רשאי התאגיד הבנקאי לספק, וקובעת הוראות למניעת הטיה בייעוץ, גילוי נאות ואיסור התניית שירות בשירות.

4.1.2.2.4. בחודש אוגוסט 2013 פרסם המפקח טיוטת נייר עמדה על פיה הוא שוקל לשנות

את הנחת התשואה בחישוב מקדמים בקרן פנסיה או בפוליסות ביטוח כך שתותאם לריביות בפועל, במקום הנחה של 4% לשנה, כפי שקיים כיום. השינוי המוצע יחול לגבי כל ההוראות לחישוב זכויות עמיתים בתקנון קרן פנסיה שבשלם נדרש להניח הנחת תשואה, וייעשה בהדרגה, על פני תקופה של עד שלוש שנים. להערכת החברה, לשינוי זה לא תהיה השפעה על החברות המנהלות בתחום הפנסיה, אלא על קרנות הפנסיה, דהיינו על הפנסיונרים החדשים ואולי אף כשהליך לאורך זמן על כל הפנסיונרים, אך מאחר שטרם ברור מנייר העמדה איך יתבצע התחשיב החדש ומה יהיו שיעורי הריבית החדשים, לא ניתן להעריך בשלב זה את היקף השינוי. בביטוח חיים ההשפעה המוערכת היא רק על הפנסיונרים החדשים, שאינם מחזיקים בפוליסות מובטחות מקדם, אך טרם ניתן להעריך את ההשפעה על חישוב מקדם ההמרה של הקצבה בהעדר הנחיה ברורה בנייר העמדה.

4.1.2.2.5. בחודש ספטמבר 2013 אישרה ועדת הכספים של הכנסת נוסח מעודכן לטיטות

תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (דמי ניהול) (תיקון) התשע"ג-2013, לפיה קופות גמל תהיינה רשאיות לגבות מחשבונות עמיתים, החל משנת 2016, דמי ניהול מינימאליים של 6 ש"ח, בחשבונות שהופקדו בהם כספים לפני שנת המס של 2008.

4.1.2.2.6. בחודש פברואר 2014 אישרה ועדת העבודה, הרווחה והבריאות של הכנסת את

תקנות הפיקוח על שירותים פיננסיים (קופות גמל) (משיכת כספים מקופת גמל) (חשבונות בעלי יתרה צבורה נמוכה) (הוראת שעה), התשע"ד-2014. הוראת השעה מאפשרת לעמית למשוך כספים מחשבונות שאינם פעילים בעלי יתרה צבורה נמוכה, עד 7000 ₪, למשך תקופה קצובה, עד יום 31.3.15. בחודש ינואר 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר גמל בנושא משיכת כספים מחשבונות קטנים בקופות גמל. טיוטת החוזר כוללת הוראות למתן דיווח

לעמיתים בעלי חשבונות כאמור בדבר זכותם למשיכת הכספים, וכן הוראות לפרסום הזכות למשיכת כספים כאמור באתר האינטרנט של החברות המנהלות וכן חובת דיווח לממונה ביחס לביצוע המשיכות כאמור.

4.1.2.2.7. בחודש מרץ 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר בנושא חידוש ביטוח. בטיטה מוצעים כללים לחידוש פוליסת ביטוח, חובת קבלת הסכמה לחידוש, חובת מתן הודעה על הצעה לחידוש או הודעה על אי חידוש, חובת מתן הודעה על תום תקופת הביטוח וחובת תיעוד הסכמת בעל הפוליסה. תחולת הטיטה היא על ענפי הביטוח שלהלן: ביטוח חיים - סיכון בלבד; ביטוח מפני תאונות אישיות; ביטוח מפני מחלות ואשפוז; ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], תש"ל-1970; ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי) וביטוח מקיף לדירות ולבתי עסק, לרבות ביטוח זכויות. ההוראות לא יחולו על תכניות קבוצתיות לביטוחי חיים, אובדן כושר עבודה או בריאות, להוציא פוליסות קבוצתיות לביטוח תאונות אישיות שתקופת הביטוח בהן אינה עולה על שנה.

4.1.3. תחום ב' – ביטוח כללי

4.1.3.1. ענף א' - רכב חובה

לתיאור מגבלות וחקיקה בענף רכב חובה לרבות הסדרים משפטיים יסודיים הנוגעים לבסיסו של תחום ביטוח זה, והייתה להם השפעה מהותית גם בשנת הדוח, ראה לעיל בסעיף 2.2.1.1. בנוסף, כמו בכל תחומי הפעילות של החברה מוצאים על-ידי המפקח על הביטוח מדי פעם בפעם חוזרים שונים החלים על הענף.

מאז מועד פרסום הדוח השנתי לשנת 2012 פורסמו תקנות וחוזרים מהותיים כדלהלן:

1. בחודש יולי 2013 אישרה מליאת הכנסת את תקציב המדינה וחוק ההסדרים לשנים 2013-2014. במסגרת החוק נקבע הסדר שיחייב דיווח מפורט של מבטח של מזיק שחויב בתשלום לנפגע והיה רשאי לקזז או קיזז ממנה סכומים המגיעים לנפגע מהמוסד לביטוח הלאומי לדיווח למוסד לביטוח לאומי על אותם סכומים תוך המועדים שנקבעו בחוק. ככל שלא תקוים החובה במועד, תחל להימנות תקופת ההתיישנות בגין תביעת שיבוב של המוסד לביטוח לאומי, מיום קבלת הדיווח או מהיום בו נודע למוסד לביטוח לאומי על ההליכים בין הזכאי למבטח, לפי המוקדם.
2. בחודש יולי 2013 פרסם המפקח חוזר במסגרתו הוספו ושונו משתנים וקטגוריות המשמשים בסיס לקביעת דמי ביטוח רכב חובה.
3. בחודש אוקטובר 2013 פרסמה המפקחת חוזר המעדכן את הנוהל לקביעת דמי ביטוח חובה שרשאית חברת ביטוח לגבות ממבוטחים, ואת אופן השימוש במאגר המידע לאיתור הונאות בענף ביטוח רכב חובה, וקובע מתכונת לספח תיעוד לשאלות חיתום ותשובות בעל הפוליסה עליהן. תחילתו של החוזר לעניין אימות פרטי מידע

במאגר לאיתור הונאות ביטוח בתהליך החיתום ופטור מחובת אימות פרטי המידע במאגר המידע לאיתור הונאות ביטוח בעת תהליך החיתום ביום 1 בינואר 2014 ושל שאר הוראות החוזר ביום 1 במאי 2014.

4. בחודש מרץ 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר בנושא חידוש חוזה ביטוח. לפרטים בנושא זה, ראה סעיף 4.1.2.2.7.

4.1.3.2. ענף ב' – רכב רכוש

למגבלות החלות על פעילות החברה בענף רכב רכוש, ראה סעיף 2.2.2.1 לעיל. בנוסף, חלים על הפעילות בענף זה בעיקר החוקים וההסדרים הבאים: תקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (תנאים בחוזה לביטוח רכב פרטי) התשמ"ו – 1986 המסדירות את תנאי הפוליסה התקינה, ותקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (דמי ביטוח שרשאי מבטח לגבות ממבוטחים בביטוח רכב), התשמ"ו-1986 המסדירות את נושא התעריפים.

בנוסף, כמו בכל תחומי הפעילות של החברה מוצאים על-ידי המפקח על הביטוח מדי פעם בפעם חוזרים שונים החלים על הענף.

מאז מועד פרסום הדוח השנתי לשנת 2012 פורסמו תקנות וחוזרים מהותיים כדלהלן:

1. בחודש פברואר 2014 אושר בוועדת הכלכלה בכנסת תיקון לתקנות התעבורה (תיקון) התשע"ד-2013 לעניין נזק בטיחותי ברכב. בהתאם לתיקון, שייכנס לתוקפו ביום 1.8.14, משרד הרישוי ייתן ביטוי ברישיון רכב לנזק בטיחותי שתוקן ונבדק, בהתאם לדיווח שיחויבו בו שמאי רכב.
2. בחודש מרץ 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר בנושא חידוש חוזה ביטוח. לפרטים בנושא זה, ראה סעיף 4.1.2.2.7.

4.1.3.3. ענף ג' - ענפי החבויות

על ענף זה חלות סדרה של הוראות דין נזיקיות שהעיקריות שבהן הן פקודת הנזיקין וחוק האחריות למוצרים פגומים.

נושא נוסף שיש לו השלכה על התחום הינו התיישנות תביעה לתגמולי ביטוח בביטוח אחריות - בחוק חוזה הביטוח נקבע כי בביטוח אחריות התביעה לתגמולי ביטוח אינה מתיישנת כל עוד לא התיישנה תביעת הצד השלישי נגד המבוטח. תביעת הצד השלישי מתיישנת, בדרך כלל, כעבור שבע שנים, ולכן ככלל, תביעות לתגמולי ביטוח שעילתן נזיקית מתיישנות לאחר שבע שנים, בתוספת תקופת ההתיישנות על פי חוק חוזה ביטוח - 3 שנים - ולעיתים אף לאחר תקופה ארוכה יותר, בהתאם לחוק מכוחו מוגשת התביעה.

לעניין השלכות מחוק ההסדרים לשנים 2013-2014, שאושר בחודש יולי 2013, ראה לעיל בסעיף 4.1.3.1.

מאז מועד פרסום הדוח השנתי ל-2012 לא התפרסמו הוראות דין מהותיות חדשות בתחום פעילות זה.

4.1.3.4. ענף ד' - יתר ענפי ביטוח כללי

על הפעילות חלים בעיקר חוק חוזה הביטוח ותקנות שונות. כמו בכל תחומי הפעילות של החברה, מוצאים על-ידי המפקח על הביטוח מדי פעם בפעם חוזרים שונים החלים על ענפי ביטוח אלו.

לעניין השלכות מחוק ההסדרים לשנים 2013-2014, שאושר בחודש יולי 2013, ראה לעיל בסעיף 4.1.3.1.

בחודש מרץ 2014 פרסמה המפקחת טיוטת חוזר בנושא חידוש חוזה ביטוח. לפרטים בנושא זה, ראה סעיף 4.1.2.2.7.

4.2. חסמי כניסה ויציאה

חסמי הכניסה העיקריים של פעילות החברה הינם:

- מגבלות ופיקוח החלים על פעילות החברה, כמפורט בסעיף 4.1 לעיל.
- עמידה בדרישות המפקח על הביטוח לצורך קבלת רישיון מבטח, רישיון של חברה מנהלת של קופת גמל ושל קרן פנסיה.
- העמדת ההון העצמי המינימאלי הנדרש ממבטח ומחברה מנהלת של קרן פנסיה או קופת גמל לצורך עיסוק בתחומים אלה, בהתאם לדרישות הפיקוח.
- הקמת תשתית ארגונית בתחומי השיווק, האקטואריה, החיתום, ניהול הסיכונים, עבודה מול מבטחי משנה, ניהול וסילוק התביעות, האדמיניסטרציה וההשקעות.
- הקמת תשתית מיכונית לניהול הפוליסות, התביעות, הכספים וההשקעות, ניהול הסיכונים, דיווחים לרשויות, אקטואריה, מידע ניהולי, שירות לקוחות וכו'.
- הקמת תשתית של ידע ומומחיות לרבות בתחומי השיווק, הנעת סוכנים ומשווקים, האקטואריה, החיתום, ניהול הסיכונים, ביטוח משנה, ניהול וסילוק התביעות, אדמיניסטרציה והשקעות.
- הקמת מערך הפצה של סניפים ומנהלי מכירות בפריסה ארצית.
- הקמת מערך של משווקים וסוכנים בפריסה ארצית וניהול ערוץ הפצה זה.
- יצירת מערכת קשרים ואמון עם מבטחי משנה לקבלת הגיבוי הנדרש.
- הקמת מערך של ספקים.
- שמירה על גודל פעילות מינימאלי על מנת לכסות את עלויות התפעול הקבועות הגבוהות הנדרשות לשם הפעלת המערכות הביטוחיות וההשקעיות, כולל מתן מענה לכל הדרישות הרגולטוריות המתעדכנות מעת לעת.
- התמודדות עם חברות קיימות וותיקות בעלות נתחי שוק משמעותיים בתחומי הפעילות השונים.

חסמי היציאה העיקריים של פעילות החברה הינם:

- חיסול עסקים, פירוק, מיזוג או פיצול של מבטח או של חברה מנהלת מחייבים אישור מראש של המפקח.
- פירוק או חיסול של עסקי ביטוח וחסכון ארוך טווח כפופים לפיקוח של המפקח על הביטוח. המפקח רשאי להורות למבטח ולחברה מנהלת לפעול בדרך מסוימת בחיסול העסקים, או לפנות לבית המשפט בבקשה למתן צו פירוק.
- היציאה תתאפשר רק לאחר שתם תוקף כל הפוליסות וסולקו כל ההתחייבויות הביטוחיות והתביעות בגיןן, או לאחר שהחברה התקשרה בהסדר להמשך הטיפול במימוש כל זכויות המבוטחים/העמיתים. חסם זה משמעותי עוד יותר בענפים המאופיינים ב"זנב תביעות" ארוך, כגון ענפי החבויות בביטוח כללי, וענפי ביטוח החיים, הגמל והפנסיה.

מגבלות הכלולות בהיתר השליטה:

היתר השליטה המעודכן לשליטה במבטחים איילון חברה לביטוח בע"מ ואיילון פנסיה וגמל בע"מ ניתן למר לוי רחמני ולמר נגה רחמני ביום 9 ביולי 2013 בעקבות מיזוג חברות הפנסיה והגמל של הקבוצה (ראה סעיף 1.1.3.1 לעיל). תוקף היתר השליטה הותנה בכתב ההתחייבות שמסר מר לוי רחמני להשלמת הון במבטחים, אם וכאשר תידרש השלמה כזו. להיתר השליטה צורף נספח תנאים להיתר השליטה ולהחזקת אמצעי שליטה במבטחים. התנאים מתייחסים לשמירת מסגרת קבוצת השליטה.

לעניין המסמך בנושא מדיניות לשליטה בגוף מוסדי שפרסמה המפקחת בחודש פברואר 2014, ראה לעיל בסעיף 4.1.1.11.

4.3. גורמי הצלחה קריטיים

ניתן לחלק את גורמי הצלחה הקריטיים להצלחת פעילות החברה לגורמים כלליים המשפיעים על כלל המשק ועל כלל הגופים הפועלים בתחומי הפעילות בה פועלת החברה מחד, ולגורמים בעלי השפעה ייחודית על הפעילות הספציפית של החברה מאידך.

גורמי הצלחה כלליים:

ניתן למנות את הגורמים הבאים כגורמי הצלחה המשותפים לכל הגופים הפועלים בתחומי הפעילות השונים של החברה:

- איכות, נאמנות ומיומנות מקצועית של ההון האנושי.
- שימור ופיתוח רמת ההון האנושי.
- שינויים במצב המשק, התעסוקה ושוק ההון.
- שינויים רגולטוריים, לרבות פיקוח על התעריפים.
- רמת התחרות ופעילות ערוצי שיווק שונים.

- נאמנות לקוחות ושימור התיק.
- איכות ניהול הסיכונים בחברה, לרבות ניהול סיכונים פיננסיים, סיכונים ביטוחיים וסיכונים תפעוליים.
- איכות מערכות המידע והטכנולוגיה.
- הצלחת ערוצי ההפצה בהגברת ביקושים וביצירת שווקים חדשים.
- יעילות מערכי התפעול, השיווק והמכירות.
- מגוון המוצרים והיכולת להתאים את המוצרים לתנאי השוק ולצרכי הלקוח.

גורמי הצלחה ייחודיים:

- איכות החיתום.
- איכות ניהול הסיכונים.
- תמחור התואם את רמת הסיכון וקביעת עתודות ההולמות את שכיחות התביעות וחומרתן, לרבות אירועי קטסטרופה.
- איכות ניהול התביעות, לרבות ניהול הסכמים עם נותני השירותים ובקרת הונאות.
- הסדרי הגנות ביטוחי המשנה ועלותם.
- איכות ניהול ההשקעות.
- איכות השירות ללקוחות (מבטחים ועמיתים בקופות הגמל והפנסיה וכו') למשווקים, ליועצים ולסוכנים.
- מיצוב החברה כחברה מובילה בתחומה, תוך יצירה ושימור של מותג שיחזק את מעמדה התחרותי.
- התמחות והתמקצעות בענפי פעילות מסוימים הדורשים ניסיון וידע.

4.4. השקעות

4.4.1. מבנה ניהול השקעות

ניהול השקעות החברה, וכפועל יוצא ההכנסות הנובעות מפעילות זו, מהווים נדבך מרכזי בתוצאות הכספיות של החברה. הכנסות אלו הינן תוצאה הן של הפעילות והרווחיות של תיק ההשקעות העצמי של החברה ("נוסטרו") והן של התשואות המושגות בתיקי המבטחים בביטוח חיים משתתף ברווחים, ובתיקי עמיתי קרנות הפנסיה וקופות הגמל המנוהלות ע"י החברה הבת של החברה ("החברה המנהלת").

ההשקעות מתבצעות עפ"י הוראות ודינים שונים, לרבות תקנות, חוזרים והנחיות הממונה (ראה סעיף 4.1 לעיל).

הדירקטוריונים של החברה ושל החברה המנהלת קובעים מדיניות השקעות ואשראי כוללת וכן מגבלות השקעה ומדרג סמכויות בנושא השקעות ואשראי ומנחים את ועדות ההשקעה השונות בישומה של מדיניות זאת. בנוסף קובעים הדירקטוריונים את סדר הפעולות, מדרג הסמכויות ותחומי האחריות של כל הגורמים בגופים המוסדיים המעורבים בתהליך העמדת

אשראי לא סחיר – הניתן הן מתוך כספי התחייבויות תלויות תשואה/עמיתים והן מתוך כספי הנוסטרו.

הדירקטוריון קובע את אפיקי ההשקעה אשר בהם ישקיע הגוף המוסדי את הנכסים שבניהולו, תוך התייחסות לסוגים השונים של ההשקעות, וקובע גבולות חשיפה מירביים להשקעות וכן את אופן היערכות הגוף המוסדי לניהולם ולביצוע בקרה שוטפת עליהם. הדירקטוריון מעגן את הקווים המנחים באשר לקיומה של בקרה שוטפת אחר מצב חוב ולקיומם של תהליכי עבודה לזיהוי ואתור חובות בעייתיים וזיהוי מוקדם של אפשרות לכשל בפירעון חוב.

הדירקטוריון ו/או הנהלת החברה מאשרים מנגנונים ונהלים לפיקוח, בקרה ודיווח לעניין ניהול ההשקעות ועוקבים אחר קיומם.

ועדות ההשקעה השונות דנות הן בנושאי השקעה המשותפים לכל תיקי ההשקעות שבסמכותן והן בהתייחס לכל קרן וקופה בנפרד.

החל ממחצית 2012 הוחלו כללי השקעה אחידים על מוצרי החיסכון הפנסיוני.

ועדות ההשקעות מקיימות דיונים, בין השאר, על מדיניות השקעות כספי הנוסטרו ומדיניות ההשקעות של הקופות והקרנות השונות, וכן מגוון נושאים נוספים כגון: גיבוש מדיניות השקעות פרטנית בכפוף למדיניות השקעות ואשראי כוללת שנקבעה על ידי הדירקטוריון, וזאת תוך בחינת צרכי החברה, התחייבויותיה ומגבלות ריתוק ההון הנדרשות בגין כל רכיב השקעה. החלטות ועדות ההשקעות שוקלות ומתחשבות בין היתר בנתונים הבאים: תזרימי המזומנים הצפויים אצל המשקיע המוסדי לרבות תשלום קצבאות צפוי, קביעת שיעור מזערי של נכסים נזילים בהתאם להגדרתם בתקנות ההשקעה, אפשרויות השקעה חילופיות בהתחשב בתשואות ובסיכונים, החשיפות הנגזרות מנכס כלשהו ואת היכולת לשערכו על פי כללי ההשקעה שנקבעו לצורך כך, איכות הממשל התאגידי בגוף בו מתבצעת ההשקעה, ועוד.

החלטות ועדות ההשקעות מתייחסות בין השאר לנושאים הבאים:

הרכבי תיקי ההשקעות לפי רכיבי השקעה וסוגיהם בחתך קופה/קרן/מסלול, חלוקת תיקי ההשקעה לפי רכיבים סחירים ולא סחירים, קביעת גבולות גזרה ומגבלות השקעה ורמות סיכון מירביות לרכיבים השונים, קביעת תקרות לתקופת מימון היקפי, שיעורי מימון מירביים וסוגי בטוחות נדרשות לסוגי האשראי השונים, קביעת מנגנונים וכלי בקרה המתייחסים לפעילות ברכישת אג"ח לא ממשלתיות ("הנחיות ועדת חודק"), קביעת נהלים ליישום החוזרים השונים וכללי השתתפות בהנפקות בשוק הראשוני, בהרחבות סדרה ובהפצות בשוק המשני, קביעת התמהיל הפנימי של תיקי ההשקעות - משך חיים ממוצע, פיזור גיאוגרפי ופיזור לפי מגזרים, התאמת תיק הנכסים להתחייבויות הרלוונטיות, התאמת ההשקעה לתשואה הגלומה בה תוך שקלול מכלול נתוני הסיכון ובדיקת דרישות ריתוק ההון הרלוונטיות, קביעת מדיניות השקעה מוצהרת לשנה הקרובה, ונוהלי מעקב אחרי יישום מדיניות ההשקעה והמגבלות שקבעה הוועדה, קביעת אמות מידה, מדיניות ונהלים להצבעות באסיפות כלליות, קביעת מדיניות ואמות מידה לממשל תאגידי בחברות אשר ניירות הערך

שלחן מוחזקים בתיקי ההשקעות, דיון במדיניות ואופן הטיפול בחובות בעייתיים, אישור ביצוע השקעות ואשראי עפ"י מדרג סמכויות שנקבע, קביעת מגבלות לביצוע השאלות וקביעת מנגנון לביצוע בקורות על המגבלות שנקבעו, קביעת מנגנוני בקרה על פעילות ההשקעות ואופן יישומם, קביעת כללים לפעילות באופציות ובנגזרים, והביטחונות המרביים הנדרשים בגין פעילות זו, קביעת מנגנונים לזיהוי חשיפות אשראי ומעקב שוטף וטיפול ככל שנדרש בחשיפות אלו, קביעת מנגנונים לאיתור ולדיווח על חריגות ונהלים לטיפול בהן תוך קביעת מדיניות למשך הזמן הנדרש לכך, קבלת המלצות פורום החוב וועדת האשראי שמונו ואישור מסגרות אשראי בהתאם לסמכויות שקבע הדירקטוריון, קיום דיונים בנושאים רלוונטיים נוספים שמובאים לתשומת הועדה ע"י המבקר הפנימי, ועדת האשראי, פורום החוב ומנהל הסיכונים.

הוועדות מקבלות בישיבותיהן, בין היתר, סקירות מאקרו ומיקרו כלכליות מגורמי פנים וכן מגופים חיצוניים, סקירות אודות מבנה תיקי ההשקעות והתשואות שהושגו, וככל שניתן, השוואתן לתשואות שהושגו ע"י גופים מתחרים.

כל ועדה דנה במבנה תיק ההשקעות שבסמכותה ובהתאמות נדרשות למצב השוק ולמדיניות ההשקעות שנקבעה, וקובעת את הקצאת הנכסים באפיקים השונים. כמו כן, בפני הועדה מובאות הצעות השקעה שונות הדורשות את אישורה, כגון השקעה באגרות חוב קונצרניות לא-סחירות, השקעות בנדל"ן ועוד.

עפ"י החלטות הדירקטוריונים של החברה והחברה הבת מחודש ינואר 2013, בתקופת הדוח בוצעה העברה מדורגת של נכסים ותיקי השקעות מניהול ע"י בית ההשקעות איילון פתרונות פיננסים (2004) בע"מ (חברה אחות) לניהול באמצעות אגף ההשקעות בחברה כדלקמן: ביום 1.5.13 - כספי עמיתי קופות הגמל, ביום 1.10.13 - כספי עמיתי קרנות הפנסיה, וביום 31.12.13 הושלם מהלך העברת כספי הפוליסות המשתתפות ברווחים.

עפ"י החלטות של האורגנים הרלוונטיים בחברה ובחברה המנהלת (לרבות של החברות שהתמזגו לתוכה – ראה סעיף 1.1.3.1 לעיל) החל מיום 1 בספטמבר 2012 ועד למועדים שצוינו לעיל לעניין העברת ניהול תיקי ההשקעות לאגף ההשקעות בחברה, הוכפף הניהול המקצועי של ההשקעות בקבוצה למנהל אגף ההשקעות המשמש כנושא משרה הן בחברה והן בחברה האם.

ניהול סיכונים אשראי

- בנושא זה פורסמו ע"י הפיקוח בשנים האחרונות, לרבות במהלך 2013 ובתחילת 2014, תקנות וחוזרים המסדירים את הפעילות בתחום זה, לרבות: איחוד כללי ההשקעה החלים על גופים מוסדיים, לרבות כספי הנוסטרו, תוך התייחסות בין השאר למתן הלוואות, השאלת ניירות ערך והשקעה בנכסי חוב לא סחירים, תוך קביעת הפרמטרים למתן הלוואות אלו, והתייחסות מפורטת לחריגות מתקנות ההשקעה ואופן הטיפול בהן. כן נקבעו הוראות מעבר לטיפול בהלוואות לא סחירות שניתנו קודם לתקנות ולחוזר.

- בדברי החקיקה הנ"ל הוגברה בין השאר המעורבות של וועדת ההשקעות בעת רכישת אג"ח לא ממשלתי או העמדת אשראי לא סחיר, שונו מגבלות כמותיות להיקף השקעה או אשראי שהיו בתוקף קודם לכן, והכל לפי מגבלות השקעה ובכפוף למדיניות ונהלים אותם קובעת וועדת ההשקעות של הגוף המוסדי.
- בחוזר האוצר מיולי 2013 עודכנו ההנחיות האמורות ונקבעו כללים לטיפול בחובות בעייתיים והפעילות הנדרשת של גופים מוסדיים לגביית החוב, ובין היתר התייחס החוזר לאחריות הנדרשת מדירקטוריון וועדת השקעות של גוף מוסדי לקבוע קריטריונים להבטחת זיהוי מוקדם של כשלים שעשויים לקרות בנוגע לאשראי ולטיפול בחובות בעייתיים, ובאוגוסט 2013 פורסם חוזר האוצר המטפל בהוראות שייכללו בשטר הנאמנות של אג"ח בו משקיע הגוף המוסדי.
- לעניין עמדת הממונה שפורסמה בדצמבר 2013 בנושא התנהלות גוף מוסדי בעת התקשרות בעסקה מהותית (ראה סעיף 4.1.1.6 לעיל) בקבוצת איילון נקבע רף מצרפי של 40 מיליון ₪ לעסקה מהותית, ומעל סכום זה מחייבת העסקה קבלת אישור מראש של דירקטוריון החברה.
- חוזרי אוצר מדצמבר 2013 ומינואר 2014 מטפלים בהוראות לחישוב שווי נכסים ובסיכונים האשראי הכרוכים בסוגיה זו ובניהול הסיכונים בגוף מוסדי, כולל התייחסות לנוכחות מנהל הסיכונים בישיבות וועדות ההשקעות והאשראי, בהתאמה. בקבוצת איילון אומצו נהלים שמטרתם ליישם את ההנחיות הנ"ל, והם קובעים סמכויות, גבולות אחריות והליכי בקרה בנושא של ניהול סיכונים אשראי, תוך שימת דגש על השתתפות בהנפקות של אגרות חוב בשוק הראשוני וכן רכישה ומכירה של אגרות חוב בשוק המשני. כן הושמו דגשים על ההנחיות התפעוליות שניתנו לדרג הביצועי והגדרת הבקורות בתהליכי העבודה (המובנות והמשלימות) וקביעת המדיניות להשקעה באגרות אלו.
- בקבוצת איילון פועלות שתי ועדות כדלקמן:

ועדת אשראי

ממונה מטעם ועדת השקעות הקובעת את סמכויותיה ואת מארג היחסים ביניהן, והכל בכפוף למדיניות האשראי ומדרגיו אותם קבע הדירקטוריון. חברים בה בעלי ניסיון ומומחיות מוכחים בתחום האשראי. מונתה ועדה משותפת לכל הגופים המוסדיים בקבוצת איילון. הוועדה אחראית על אישור מראש של כל העמדת אשראי אגב פעילות השקעות שאיננו אשראי מוחרג מעל לסכום מסוים אותו קבעה ועדת ההשקעות. וועדת האשראי בוחנת וממליצה לוועדת ההשקעות בנושאים שלפי החוזרים הינם בסמכות ועדת ההשקעות, כגון קביעת שיעורי האשראי וגבולות החשיפה המירביים, מנגנונים לזיהוי מכלול החשיפות ללווה בודד ולקבוצת לוויים, כללים לתמחור אשראי, מדיניות וכללים לעניין בטוחות, הערכתן ואישורן, נוהלי העמדת אשראי לצדדים קשורים וקביעת מנגנוני בקרה מתאימים.

עוד על פי החוזרים מוסדו תשתית ארגונית והפרדה מבנית לתפקוד מערך האשראי ונקבעו המטלות לכל יחידה בנפרד:

- יחידת יזום אשראי וניהול.
 - יחידת הערכת סיכוני אשראי.
 - יחידת תפעול אשראי נפרדת מיחידות ניהול אשראי והערכת סיכוני אשראי.
 - יחידת בקרת אשראי נפרדת מיחידות ניהול האשראי והערכת סיכוני אשראי.
- בנוסף קובעים החוזרים כי הפעילות תבוצע ע"י עקרונות השימוש בכלים מקצועיים לצורך הבטחת איכות האשראי, ובכלל זה שימוש במודל דרוג פנימי אשר יאפשר את הערכת ההסתברות ליכולת הלווה לעמוד בפירעון החוב לחברה, והערכת הפסד צפוי לחברה בהינתן מצב כשל ביכולת הלווה להשלים פירעון.
- בחודש נובמבר 2013 הועבר לאישור אגף שוק ההון באוצר מודל הדרוג ונהלי הפעלתו שפותחו בחברה על ידי המחלקה האנליטית, היחידה לניהול הסיכונים, וועדת האשראי, וכן הועברו נוהלי האשראי הרלוונטיים. המודל אושר בדירקטוריון החברה ביום 30.1.14 ויושם בחברה, בכפוף לאישורו על ידי הממונה ובהתאם לכללים שנקבעו לכך.

ועדת פורום חוב

הדירקטוריון וועדות ההשקעות קבעו נהלים להבטחת זיהוי מוקדם של כשלים שעשויים לקרות בנוגע לאשראי המועמד ללווים אגב פעילות השקעות, ומנגנון לטיפול בחובות בעייתיים, ע"י סוגי החובות הבעייתיים הללו כפי שקבע הדין: "חוב בהשגחה מיוחדת", "חוב בפיגור", "חוב מסופק".

כנדרש מונה צוות בעלי תפקידים שיהיה אחראי על ביצוע תהליך הערכת מצב החוב ("פורום-חוב"), משותף לכל הגופים המוסדיים בקבוצת איילון, אשר מסווג את החובות הבעייתיים לפי הסיווגים הנ"ל, דן בניתוח מצב החוב ויכולת ההחזר של הלווים, בהערכת קושי פיננסי מהותי, בהערכה לגבי חדלות פירעון, בבחינה משפטית והערכה כלכלית של הביטחונות ובגיבוש המלצות לעניין האמצעים לטיפול בחוב והשלכותיהם על כספי החוסכים המבוטחים/העמיתים ובבחינת סה"כ חשיפות הגוף המוסדי ללווה.

סדרי העבודה וקבלת ההחלטות שנקבעו בפורום החוב אושרו ע"י ועדות ההשקעות והדירקטוריון. את פעילות פורום החוב מרכז מנהל יחידת האנליזה בקבוצה, וכן את הדוחות וההמלצות שמגיש הפורום לוועדות ההשקעה ולדירקטוריון.

ניהול השקעות תיק נוסטרו

בתקופת הדוח ולאחריה התבצע ניהול השקעות תיק הנוסטרו באמצעות בית השקעות הנשלט ע"י החברה האם, איילון פתרונות פיננסים (2004) בע"מ. במועדים שצוינו לעיל הוכפף הניהול המקצועי של ההשקעות בקבוצה למנהל אגף ההשקעות המשמש כנושא משרה הן בחברה והן בחברה האם.

מחקר ואנליזה

ניהול ההשקעות האמור לעיל נסמך בין השאר על יחידה פנימית למחקר ואנליזה, וכן על מיקור חוץ ואנליזות שונות המתקבלות ממקורות מגוונים בארץ ובחו"ל.

מערכות ממוחשבות שונות לניהול הסיכון

החברה משתמשת במערכת מידע למדידת סיכונים שוק בשם "CompuRisk", המבוססת על נתוני גורמי סיכון השוק המסופקים ע"י חברת "רויטרס" ומאפשרת יישום של מתודולוגיות בינלאומיות מקובלות לחישוב מדדי חשיפה ומדדי סיכון. מדדים אלה משמשים את מחלקת ניהול הסיכונים בניטור שוטף של סיכונים השוק בתיקי הנכסים וההתחייבויות של הגופים המוסדיים בקבוצת איילון ובדיווח לוועדות ההשקעה, למנכ"ל ולדירקטוריון.

בקורות

מערך ההשקעות של קבוצת איילון כולל גם יחידות תפעול ובקרה כדלקמן: מערך עורפי - (back office) - יחידה שכפופה למנהל אגף פיננסים ואחראית על קליטה, רישום ובקרה על ביצוע עסקאות בנכסי השקעה. מערך אמצעי - (mid office) – יחידה שכפופה למנהל אגף השקעות, תפקידה ניטור וביצוע בקרה שוטפת, הכנה של דיווחים מיידיים ותקופתיים, הגשת חומר רקע לוועדת השקעות ומעקב אחר ביצוע בפועל של הנחיות חוזרי אגף שוק ההון באוצר ותקנות ההשקעה השונות, הנחיות הדירקטוריון וועדות האשראי וועדת ההשקעות הרלוונטית, וכן עמידה בנהלים כפי שנקבעו על ידי הנהלת האגף.

עקרונות של מבנה ההשקעה לגבי הפוליסות השונות בביטוח חיים

לעניין תוכניות מסוימות כגון "ריסק קבוצתי" נחתמו בין חברות הביטוח לבין ממשלת ישראל (על ידי המפקח על הביטוח) הסכמים שנתיים המכונים "הסכמי ח"ץ" המסדירים את השקעות עתודות הביטוח באג"ח מיוחדות צמודות ונושאות ריבית קבועה מובטחת המונפקות על ידי בנק ישראל (להלן: "אג"ח ח"ץ").

בתוכניות ביטוח ששווקו על ידי חברות הביטוח, ובכלל זה איילון, בשנים שעד 1990 הובטחה למבוטחים ריבית תעריפית צמודה בשיעור שנתי שבין 3.5% ל- 4.25% בהתאם לשנות התפוקה של הפוליסות ולסוג הביטוח, כאשר על פי הסכמי ח"ץ הונפקו לחברה,

במקביל, בגין פוליסות צמודות שנמכרו עד 31 בדצמבר 1990, אג"ח ח"ץ נושאות ריבית צמודה בשיעור שנתי שבין 4% ל- 5.2% לפי קרנות הביטוח בהתאם לשנות התפוקה של הפוליסות (קרנות ה' – ז'). יתרת הכספים מושקעת בנכסים המותרים להשקעה כפי שפורטו בתקנות ההשקעה (בעיקר אג"ח סחירות). החל מינואר 1991 הנפיקה איילון פוליסות משתתפות ברווחי השקעה, בהן התשואה למבוטחים נקבעת לפי שיעור התשואה המושגת בפועל על ההשקעות, בניכוי דמי ניהול.

בשנת 1991 שיווקה איילון פוליסות משתתפות ברווחי השקעות, כאשר עד 40% מכספי עתודות הביטוח של הפוליסות שנמכרו בשנה זו היו, על פי התקנות, מושקעים עדיין באג"ח ח"ץ הנושאות ריבית צמודה למדד בשיעור שנתי של 4% (קרן ט'). יתרת כספי עתודות הביטוח של פוליסות שנמכרו בשנת 1991 מושקעת בהשקעות חופשיות על פי תקנות ההשקעה. במרכז שהתקיים ע"י משרד האוצר בחודש אוגוסט 2001 פדתה החברה את כל האג"ח ח"ץ שהתייחס לקרן ט' (כ-7 מיליון ש"ח) וחלק מהאג"ח של קרן ו' (כ-2 מיליון ש"ח) וקרן ז' (כ-8.5 מיליון ש"ח) במחיר המייצג ריבית של 4.158%.

לגבי פוליסות משתתפות ברווחי השקעה המונפקות החל מינואר 1992 לא נחתמו הסכמי ח"ץ, וכל כספי עתודות הביטוח המתייחסות אליהן מושקעים בהשקעות חופשיות, בהתאם לסוגים ולשיעורים שנקבעו בתקנות ההשקעה. בסיס הריבית המתייחס לפוליסות אלה, לצורך חישוב ערכי הפדיון שלהן, הינו בשיעור של 2.5% כפי שנקבע על ידי האקטוארים של חברות הביטוח באישור המפקח. על פי התקנות, איילון גובה דמי ניהול בגין ניהול תיק ההשקעות של פוליסות אלו בשיעורים כדלהלן:

בגין פוליסות שתחילתן לפני 31 בדצמבר 2003, בשיעור קבוע שלא יעלה על 0.05% לחודש מהשווי המשוערך של תיק ההשקעות בתוספת סכום שלא יעלה על 15% מהתשואה הריאלית של תיק ההשקעות לאחר ניכוי דמי הניהול הקבועים. התוספת מחושבת מדי חודש בחודשו בערכים ריאליים, עם התאמה שנתיית בסוף כל שנה קלנדרית. איילון גובה את התוספת רק כאשר התוספת חיובית ורק אם לא נצברה תוספת שלילית מתקופות קודמות.

בגין פוליסות מ-1 בינואר 2004 ואילך החברה גובה רק דמי ניהול קבועים בשיעור ממוצע לשנה של כ- 1%.

לגבי פרטים על שיעור דמי הניהול והרווח שנזקף למבוטחים וסכומם ראה סעיף 2.3.1.2 בדוח הדירקטוריון.

4.4.2. מידע אודות התפלגות הנכסים המנוהלים

להלן מידע אודות התפלגות הנכסים המנוהלים של החברה והחברה הבת נכון ליום 31.12.2013 (באלפי ₪):

גוף מוסדי	נוסטרו	כספים תלויי תשואה
חברת הביטוח	3,074,680	2,378,876
חברה המנהלת קופות גמל *	6,419	3,767,961
חברה המנהלת קרן פנסיה *	17,439	1,996,645
ביטוח חיים	437,777	
סה"כ	3,536,315	8,143,482

* נכון לסוף שנת 2013 קופות הגמל וקרנות הפנסיה מנוהלות בחברה אחת (ראה סעיף 1.1.2 לעיל).

4.4.3. פעילויות השקעה מהותיות

לחברה לא היו השקעות מהותיות בחברות מוחזקות ואו שותפויות ואו מיזמים שאינן חברות בנות בשנת הדוח.
פרוט לגבי אחזקות החברה בנדל"ן ראה ביאור 8 לדוחות הכספיים.
החשיפה לחוב הינה בדרך כלל לחוב המדורג בדירוגים גבוהים (כ-77% בקבוצת ה-A).

4.4.4. מדיניות ניהול ההשקעות

ראה מדיניות ניהול ההשקעות כפי שפורסמה באתר האינטרנט של החברה:

http://www.ayalon-ins.co.il/Ayalon/KupotGemel/Hevra_Lenihul/Mediniyut_Hshkaot/Mediniyut_Hashkaot.htm

4.5. ביטוח משנה

4.5.1. תיאור הסדרי ביטוח המשנה של החברה

כללי

יסוד קיומו של ביטוח הוא פיזור הסיכון. דבר זה נעשה על ידי המבטח בין השאר על ידי מסירת חלק מהסיכון למבטחים אחרים, הם מבטחי המשנה. המבטח הישיר, דהיינו החברה המוסרת, מעביר חלק מהפרמיה למבטח המשנה אשר מתחייב תמורתה לפצות את החברה המוסרת בשיעור מוסכם (או מעל רף מסוים מוסכם) מתוך תשלומי התביעות שהחברה המוסרת תשלם על פי פוליסות הביטוח שהפיקה. המבטח הישיר קובע לעצמו את החלק בסיכון שהוא רוצה להשאיר לעצמו – "השייר" - ומעביר למבטחי המשנה את יתרת הסיכון על פי החוזים עם אותם מבטחים.

ביטוחי המשנה מתחלקים לשני סוגים:

- ביטוחים יחסיים בהם החברה המוסרת מעבירה למבטחי המשנה חלק יחסי מהפרמיה שהיא מקבלת ובתמורה מעבירה לאותם מבטחי משנה גם אותו חלק יחסי בסיכון, וכך כאשר תשולמנה תביעות בגין אותם ביטוחים, ישתתפו מבטחי המשנה בחלקם היחסי בתשלומי התביעות.
 - ביטוחים לא יחסיים (מופיעים תחת השמות "עודף הפסדים" ("Excess of Loss") או "Stop Loss") בהם החברה המוסרת מחליטה לגבי ענף ביטוחי מסוים מה הסיכון המרבי שהיא מוכנה לקחת על עצמה בגין תביעה בודדת ו/או בגין ההצטרבות של כל התביעות באותו ענף או באירוע ביטוחי בודד, ואת הסיכון שמעל לאותו רף היא מבטחת בביטוח משנה.
- מבטחי המשנה של החברה הינם מהמובילים בעולם, וחלקם מלווים את החברה מאז היווסדה.

הסדרי ביטוח משנה

- ענף הרכוש (לרבות ביטוח מבנה אגב משכנתא) - חוזה יחסי, עמלות כפונקציה של הפרמיה עם שינוי בעמלה בהתאם לתוצאת החוזה.
- ענף בטוח הנדסי - כנ"ל.
- ענפי תאונות אישיות, ימי, טרור חבות נושאי משרה, אלקטרוני, בטוח בעלי חיים – כנ"ל.
- על השייר בענף הרכוש ועל החשיפה בביטוח דירות - הגנה לא יחסית מפני קטסטרופות כגון רעידת אדמה, ללא עמלה.
- ביטוחי החבויות - חוזה לא יחסי, ללא עמלה.
- רכב חובה - חוזה לא יחסי, ללא עמלה וחובה LPT בגין תביעות בשנות נזק עד 2008.
- רכב רכוש – מוגן בשני חלקים: אחד מגן רק על רכב יקר והשני על כלל תיק הרכב - שני החוזים על בסיס לא יחסי וללא עמלה.
- בתחום חיסכון ארוך טווח ובריאות - לחברה ביטוחי משנה יחסיים. בנוסף רוכשת החברה ביטוח משנה לא יחסי לקטסטרופות על השייר שלה ושל החברה הבת שלה מסוג "עודף הפסדים".

4.5.2. שינויים מהותיים בהסדרים עם מבטחי המשנה בשנת הדוח

לא חלו שינויים מהותיים בהסדרים עם מבטחי משנה בשנת הדוח.

4.5.3. מדיניות החשיפה למבטחי משנה

מדיניות החברה הינה לפעול רק עם מבטחי משנה המדורגים A- ומעלה. מתבצע מעקב לאורך כל התקופה לגבי שינויים בדרוג. לחברה אופציה להחליף מבטח משנה אם דירוגו יורד מרמת הסף. מדיניות זו רלבנטית לכל תחומי הפעילות.

4.5.4. עסקאות ביטוח משנה חריגות

לעניין הפסקת חוזה ביטוח משנה בענף ביטוח חובה, לאחר תקופת הדו"ח, ראה ביאור 38 בדוח הכספי.

4.5.5 חשיפה מהותית למבטחי משנה

בביטוח חיסכון ארוך טווח ובריאות חלקו של מבטח המשנה SCOR, המדורג A+, בפרמיית המשנה הינו הגדול ביותר, כ-76.5 מיליון ₪, המהווים כ-80% מסך הפרמיה המועברת לביטוח משנה בתחום זה. יש לציין ששיעור ניכר מתוך הפרמיה ל-SCOR מהווה בטוח משנה של עסקת אחד הקולקטיבים.

לעניין בביטוח כללי, להלן מבטחי המשנה שחלקם בסך פרמיות המשנה בענף היה גבוה מ-10%:

רכב חובה

שם מבטח המשנה	הדרוג בהתאם ל-S&P	פרמיית ביטוח משנה מועברת למבטח המשנה (באלפי ₪)	שיעור מסך פרמיות ביטוח משנה לתחום פעילות באחוזים
Swiss Reinsurance Co. Ltd	AA-	1,837	19%
Odyssey American Reinsurance Corp.	A-	1,378	14%
R Versicherung AG+V	AA-	1,378	14%

רכב רכוש

שם מבטח המשנה	הדרוג בהתאם ל-S&P	פרמיית ביטוח משנה מועברת למבטח המשנה (באלפי ₪)	שיעור מסך פרמיות ביטוח משנה לתחום פעילות באחוזים
Swiss Reinsurance Co. Ltd	AA-	709	62%
Hannover Reinsurance Company	AA-	182	16%
Everest Reinsurance (Bermuda) Ltd	A+	174	15%

ענפי חבויות אחרים

שם מבטח המשנה	הדרוג בהתאם ל-S&P	פרמיית ביטוח משנה מועברת למבטח המשנה (באלפי ₪)	שיעור מסך פרמיות ביטוח משנה לתחום פעילות באחוזים
Everest Reinsurance (Bermuda) Ltd	A+	4,027	17%
Swiss Reinsurance Co Ltd	AA-	3,099	13%

ענפי רכוש ואחרים

שם מבטח המשנה	הדרוג בהתאם ל-S&P או BEST	פרמיית ביטוח משנה מועברת למבטח המשנה (באלפי ₪)	שיעור מסך פרמיות ביטוח משנה לתחום פעילות באחוזים
Mapfre Seguros Generales SA	A	17,469	11%
Swiss Reinsurance Co Ltd	AA-	15,857	10%

4.5.6. שינויים מהותיים לאחר תאריך המאזן

- ככלל, חוזי ביטוח המשנה של החברה התחדשו ללא שינוי מהותי, מלבד השינויים שלהלן:
1. הכיסוי בביטוח רכב חובה הוגבל לסך של 400 מיליון ש"ח לאירוע אחד, במקום הכיסוי הבלתי מוגבל שהיה בעבר.
 2. החל משנת 2013, בחוזה הנדסי, פוליסות כל הסיכונים קבלנים פרק צד ג' מכוסה בחוזי חבויות (כמו פרק חבות מעבידים) במקום במסגרת ביטוח הנדסי.
 3. לעניין הפסקת חוזי ביטוח משנה בענף ביטוח חובה- ראה ביאור 38 בדו"ח הכספי.
 4. בחוזה ביטוח המשנה לקטטורופה בביטוח חיים שתחולתו החל מאפריל 2014 הוגדלה התקרה והוגדל השייר.

4.5.7. מגבלות מהותיות בכיסוי מבטחי המשנה

מגבלות כסוי

בעסקת ביטוח החיים של אחד הקולקטיבים רכשה החברה ביטוח משנה יחסי באמצעות חברת SCOR. חוזה ביטוח המשנה היחסי מחריג אירוע בו נפגעו שניים או יותר מבוטחים, עבורו רוכשת החברה ביטוח משנה נפרד מסוג עודף הפסדים. כיסוי זה נרכש עבור החשיפה של החברה בשייר ברמת התיק כולו ובהיקף כיסוי ביטוחי של 42 מיליון ₪ מעל לנזק של 3 מיליון ₪.

בחוזי ביטוח משנה רכוש קיימת מגבלה לנזק מרעידת אדמה. המגבלה אינה זהה לכל מבטחי המשנה, ונעה בין 2.25% ל- 3% מסכום החשיפה לרעידת אדמה. לגבי חוזים לא יחסיים, החברה לא התקרבה למגבלת הכסויים.

חשיפת מבטחי המשנה לרעידת אדמה

איילון מוגנת מפני סיכוני רעידת אדמה על ידי ביטוח משנה באופן יחסי ובשיטת אקסס (לא יחסי). חברת ביטוח משנה שחשיפתה לסיכון רעידת אדמה עולה על 10% מסך החשיפה של החברה לרעידת אדמה היא SWISS REINSURANCE CO בעלת דירוג של AA-. חשיפתה היא לכ-21% מכלל החשיפה של החברה, שמתחלק לחשיפה של 178 מיליון ש"ח בחוזה לא יחסי וחשיפה של 321 מיליון ש"ח בחוזה יחסי.

4.5.8. ריכוז תוצאות ביטוח המשנה בביטוח כללי

להלן ריכוז תוצאות ביטוח המשנה בביטוח כללי באלפי ש"ח:

2013	רכב חובה*	רכב רכוש	ענפי רכוש אחרים	ענפי חבויות אחרים	סה"כ
פרמיית רעידת אדמה			43,169		43,169
פרמיית ביטוח משנה יחסי		11	110,724	13,448	124,183
פרמיית ביטוח משנה לא יחסי	9,540	1,143	2,926	11,821	25,430
סה"כ פרמיה	9,540	1,154	156,819	25,269	192,782
תוצאות ביטוח משנה	185,884	1,220	*** (17,578)	**** 7,725	177,251

2012	רכב חובה	רכב רכוש	ענפי רכוש אחרים	ענפי חבויות אחרים	סה"כ
פרמיית רעידת אדמה			37,518		37,518
פרמיית ביטוח משנה יחסי		50	106,967	12,485	119,502
פרמיית ביטוח משנה לא יחסי	8,142	1,017	3,166	10,899	23,224
סה"כ פרמיה	8,142	1,067	147,652	23,384	180,245
תוצאות ביטוח משנה	(18,961)	984	27,988	(9,778)	233

2011	רכב חובה**	רכב רכוש	ענפי רכוש אחרים	ענפי חבויות אחרים	סה"כ
פרמיית רעידת אדמה			33,582		33,582
פרמיית ביטוח משנה יחסי	374,000	2	106,107	12,021	492,130
פרמיית ביטוח משנה לא יחסי	8,277	965	282	10,216	19,740
סה"כ פרמיה	382,277	967	139,971	22,237	545,452
תוצאות ביטוח משנה	(10,054)	992	41,166	(11,568)	20,536

(*) כולל קיטון באומדן עלות התביעות המצטברות בגין שנות חיתום קודמות. ראה ביאור 17ב'(1)ד' לדוחות הכספיים.

(**) כולל עסקת משנה שבוצעה עם מבטח מקבוצת Berkshire Hathaway בסך של 374,000 אלפי ש"ח.

(***) המעבר מרווח בשנים קודמות להפסד בשנה הנוכחית בענפי רכוש אחרים נובע בעיקרו מענף ביטוח הנדסי, עקב התפתחות תביעות עליהם יש כיסוי ביטוח משנה במהלך התקופה.

(****) המעבר מהפסד בשנים קודמות לרווח בשנה נוכחית בענפי חבויות אחרים נובע בעיקרו מענף אחריות מקצועית, הן עקב התפתחות חויבות בהערכות פרטניות של מספר תביעות והן משחרור טבעי והדרגתי של סטיות תקן.

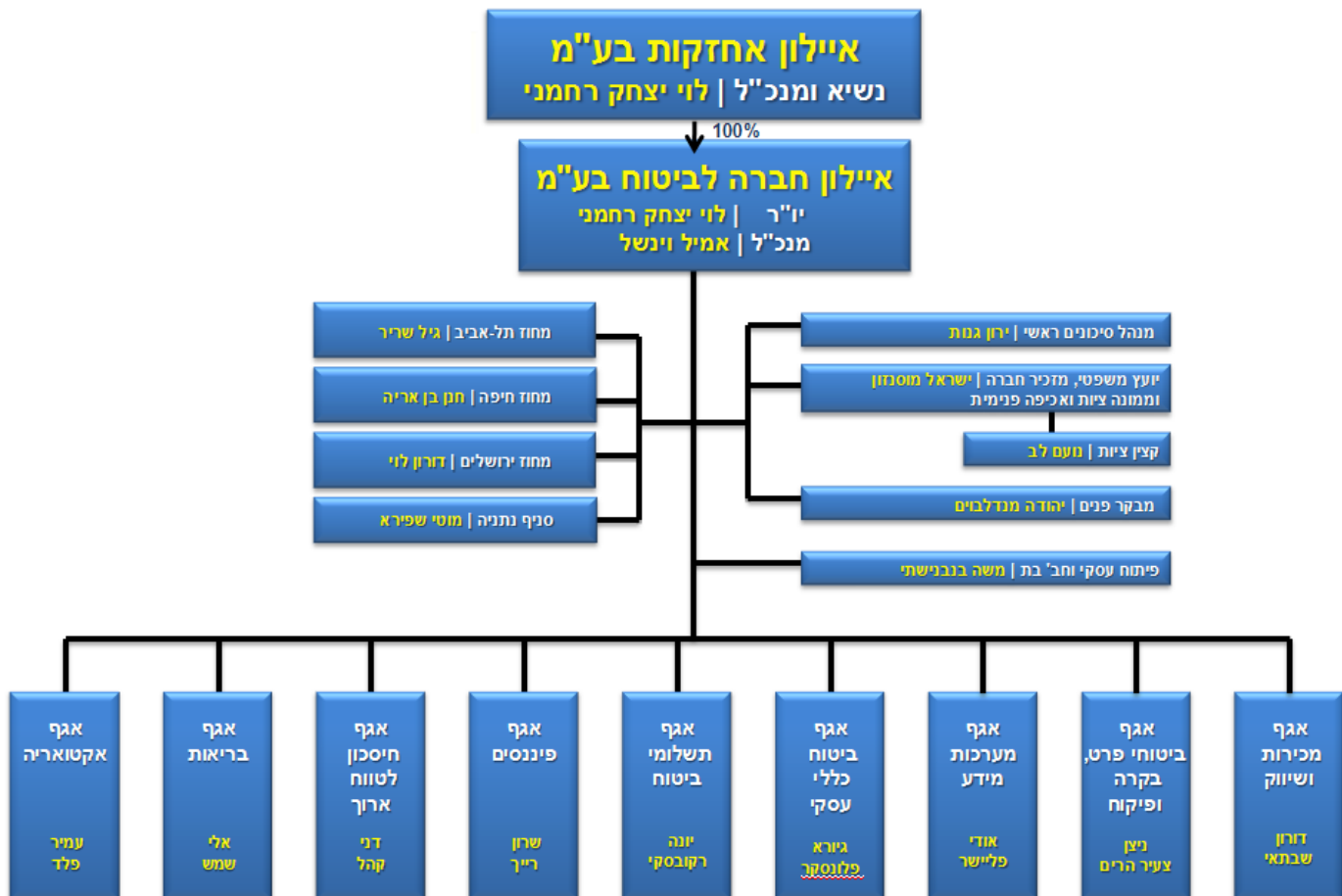
בחישוב תוצאות הפעילות של מבטחי המשנה לא נלקחו בחשבון תוצאות פעילות מבטחי המשנה מהכנסותיהם מהשקעות, המהוות רכיב משמעותי בתוצאה הסופית של פעילותם, במיוחד בענפי החבויות, שבהם קיימות רזרבות בסכומים מהותיים והתביעות מתאפיינות בזנב ארוך. היות ומירב מבטחי המשנה של החברה משתתפים בביטוחי משנה מסוגים בלתי יחסיים, תיתכן שונות גדולה בתוצאות משנה לשנה, שכן התוצאות מושפעות ממספר התביעות הגדולות אשר עוברות את רצפת ביטוח המשנה וסכומן מסך התביעות. בענפי הרכוש קיים גם ביטוח משנה לא יחסי הבא להגן על החברה מפני אירוע אחד גדול אשר פוגע במספר רב של מבטחים.

לפירוט בנושא התפתחות התחייבויות מבטחי המשנה של החברה, ראה ביאור 17 בדוחות הכספיים.

4.6. הון אנושי

בקבוצת איילון כולה, לרבות בחברה, הפועלת תחת המוטו "אנשים לשרות אנשים", חשיבות רבה להון האנושי ולאיכותו. החברה דואגת לשימור עובדיה ולשימור הידע הנצבר בה, בין השאר באמצעות קידום פנימי של עובדים ומנהלים.

4.6.1. המבנה הארגוני



המבנה הארגוני הינו פועל יוצא של האסטרטגיה הרב שנתית של החברה, השואבת גם מהחזון של החברה האם, ומשרתת את היעדים העסקיים כפי שהוצבו.

4.6.2. מספר העובדים המועסקים

החברה העסיקה ליום הדו"ח 690 עובדים. בנוסף, בחברות הבנות הועסקו 169 עובדים נוספים, ובסה"כ 859 עובדים. מרבית העובדים הינם עובדים מקצועיים בתחומי הביטוח, הכספים והמנהל. החברה מקבלת גם שירותים מעובדים של החברה האם, איילון אחזקות בע"מ, בנושאי מזכירות חברה, ייעוץ משפטי, ביקורת פנים שנכללו בטבלה שלהלן.

להלן חלוקת העובדים על פי תחומי הפעילות השונים בחברה ובכלילת החברות הבנות

וחברת האם:

הערה: המספרים אינם ברי השוואה לשנה קודמת. בדוח לשנת 2012 סווגו העובדים על פי תחומי עיסוק, ואילו מדוח זה ואילך מסווגים המועסקים על פי המבנים הארגוניים / תחומי פעילות.

מחלקה	מספר עובדים ליום 31.12.2013	מספר עובדים ליום 31.12.2012
הנהלה (בכל החברות)	28	25
תחום משאבי אנוש	12	9
תחום ביטוח כללי	41	40
תחום כספים, כולל חברות בנות	65	62
תחום מערכות מידע	87	81
תחום חיסכון לטווח ארוך (לרבות גמל, פנסיה ואילון נאמנים סוכנות לביטוח)	130	101
תחום תשלומי ביטוח (תביעות)	114	104
שיווק, מחוזות ומנהלי מכירות	153	139
תחום אקטואריה וניהול סיכונים	13	11
תחום ביטוח בריאות	39	31
תחום השקעות	13	11
תחום תפעול, לרבות מוקדי שרות	164	156
חברות המחזיקות נכסי נדל"ן	0	60
סך הכול בחברה ובחברות בנות	859	830
*אילון אחזקות	מתוך ה- 859 - 12	מתוך ה- 830 - 40

4.6.3. שינויים מהותיים במצבת העובדים

מצבת העובדים בחברה ובנותיה גדלה נטו ביחס לתום שנת 2012 ב- 29 עובדים נכון לתום שנת 2013. גידול זה נבע כתוצאה בעיקר מגידול בהיקף עסקי החברה והחברות הבנות וממעבר של חלק מעובדי אילון אחזקות לאילון ביטוח, וכן כתוצאה מהטמעת תפקידים ופעילויות הנגזרות מדרישות רגולטוריות.

4.6.4. תלות מהותית בעובדים

תפיסת הנהלת החברה היא לפעול בנושאי גיוס והכשרה של עובדים ובניית המבנה הארגוני ותהליכי העבודה, ככל שניתן, באופן שלא תיווצר תלות מיוחדת בבעל תפקיד זה או אחר, ושכל עת ימצא המידע והידע אצל יותר מאדם אחד במערכת. החברה גיבשה ומשמרת צוות ניהולי (בכיר ובדרגי הביניים) בעל כישורים וניסיון עשיר בתחומי פעולתה של החברה, שחלקו עובד שנים רבות בחברה וחלקו חדש בחברה אך בעל ניסיון רב בתחומו, ואשר מוביל ומפעיל את החברה ביום-יום, בעזרת צוות עובדים מקצועי, מסור ונאמן, ללא תלות מהותית בעובד מסוים.

4.6.5. השקעות החברה באימונים והדרכה

אחת לשנה נבנית ומתוקצבת תוכנית הדרכה ופיתוח המתבססת על צורכי הדרכה כפי שאותרו ביחידות השונות. העובדים משתלבים בפעילויות ההדרכה בדרכים הבאות: לימודי פנים: פעילויות פנים ארגוניות הכוללות הקניה של ידע מקצועי בענפים השונים (ביטוח כללי, חיסכון לטווח ארוך, בריאות) וכן פיתוח מיומנויות התנהגותיות, כגון: שירות, ניהול משא ומתן, אכיפה וציות להוראות הדין, וכדומה. ב-2013 הושם דגש מיוחד על סדנאות שירות. לימודי חוץ: הוצאת עובדים לקורסים, השתלמויות, כנסים וימי עיון חיצוניים, בהתאם לתרומת הלימודים לעובד ולשיפור יכולותיו ותפקידו בארגון. כמו כן, מתקיימים בחברה תהליכי פיתוח ופרויקטים רוחביים, כגון: תהליך הערכת עובדים ומשוב, הטמעת קוד אתי, שיפור תהליכי הקליטה בחברה, בחינה וארגון מחדש של הגדרות תפקידים ("פרופילים") וכו'. בתקופת הדוח הוחל בבנייה ויישום של תוכנית הדרכה רוחבית לעניין חובות האכיפה הפנימית והציות.

4.6.6. תכניות תגמול לעובדים

במסגרת תכנון ואישור התקציב השנתי של החברה נקבעים אחת לשנה מדיניות שנתי ותקציב לעניין שימור עובדים ולשיפור תנאי השכר של העובדים ומתן בונוסים, וזאת על פי מצב עסקי החברה בפרט, וענפי הביטוח והפיננסים בכלל, ולמול ביצועי העובד. בחברה נהוג להעמיד תקציב ברמת יחידה תפעולית, ובסמכות מנהל היחידה מתן תגמול ברמת הפרט וביצוע פעילות יחידתית. מנהל היחידה מחליט יחד עם מנהל אגף משאבי אנוש, על חלוקתו של התקציב האמור על פי תרומת העובדים לחברה, כאשר כל הקצאה שכזו מחייבת גם את אישור מנכ"ל החברה. אין לחברה תכנית לתגמול עובדים במישור ההוני, דוגמת חלוקת אופציות. בנוסף, הוקמה על יד דירקטוריון החברה "ועדת תגמול", אשר תפקידה להתוות מדיניות תגמול לעובדים בכירים ונושאי משרה ולעובדים העוסקים בפועל בניהול השקעות, ולהמליץ בפני הדירקטוריון על המדיניות שיש לאמץ. ועדה זו גם בוחנת את הסכמי העסקה של

העובדים הבכירים, נושאי המשרה ומנהלי ההשקעות האמורים ואת המתווה וההיקף של התגמול שלהם, הן באופן אבסולוטי והן באופן יחסי לרמות תגמול בענף הביטוח והפיננסים. מדיניות התגמול של החברה מצורפת כנספח לדוח זה, וכן מפורסמת באתר האינטרנט של החברה בכתובת: http://www.ayalon-ins.co.il/Ayalon/InsuranceAyalon/About_Us/Management למידע נוסף בדבר תנאי כהונה והעסקה של נושאי משרה (לרבות באמצעות הסכמי ניהול עם חברות בשליטתם), ראה ביאור 36 לדוחות הכספיים ובדוח פרטים נוספים על עסקי התאגיד (תקנה 21).

למידע בדבר שיפוי, פטור וביטוח לנושאי משרה, ראה בדוח פרטים נוספים על התאגיד (תקנה 29א). לעניין טיוטת חוזר המפקחת בנושא מדיניות תגמול, נושאי משרה ובעלי תפקידים אחרים – ראה סעיף 4.1.1.13 לעיל.

4.6.7. הטבות וטיבם של הסכמי ההעסקה

לעובדי החברה הסכמים אישיים, ותגמול העובדים וההטבות להן הם זכאים הינם בהתאם להסכמים אלו. בחברה ובחברות הבנות קיימות גם כמה קבוצות עובדים, בעיקר מנהלי מכירות בתחום חסכון לטווח ארוך, פנסיה, גמל או ביטוחי בריאות, אשר מתוגמלים מעבר לשכר הבסיסי, באופן הנגזר מביצועיהם או על פי עמידתם ביעדי מכירות. חלק מהעובדים הבכירים של החברה קשורים עם החברה בהסכמים למתן שירותי ניהול באמצעות חברות בשליטתם. בתקופת הדו"ח ולאחריה החלה מגמה של התארגנות עובדים תחת ארגונים יציגים. בהתאם, דיווחו מספר חברות בתחום על התארגנות עובדים תחת ארגוני עובדים יציגים, וחלקן חתמו על הסכמים קיבוציים עם אותם ארגונים.

4.6.8. שינויים מבניים

4.6.8.1 בתקופת הדוח מוזגו חברות הפנסיה והגמל לחברה מאוחדת (ראה סעיף 1.1.2 לעיל) והעובדים שהיו מועסקים ע"י החברות המנהלות של קרנות הפנסיה הועברו לחברה המאוחדת (לשעבר איילון גמל) תוך שמירת רצף זכויותיהם כשכירים.

4.6.8.2 בתקופת הדוח הועברו להיות מועסקים בחברה עובדים שקודם לכן היו מועסקים על ידי החברה האם בתחומי תפעול, השקעות ופיננסים.

4.6.8.3 בתקופת הדוח עובדים שהיו מועסקים על ידי החברה או חברות נשלטות על ידה בתחומי ניהול הנדל"ן המניב, עברו להיות מועסקים בחברה האחות, אייל צבי בע"מ.

4.6.8.3 בתקופת הדוח שונה שמה של חטיבת המטה לאגף ביטוחי פרט, בקרה ופיקוח. במסגרת זו עברה האחראיות על נושא אבטחת המידע מחטיבת המטה לאגף מערכות מידע.

4.6.9. תכניות התייעלות

החברה פועלת באופן שוטף לייעול תהליכי העבודה שלה, תוך התאמתם לדרישות רגולטוריות כפי שהן מעת לעת, בתחומי פעילותה השונים, לרבות בתחום השרות ללקוחות החברה, לסוכניה ולמשווקיה.

4.6.10. נושאי המשרה ועובדי ההנהלה הבכירה

נכון ליום 31 בדצמבר 2013, 17 עובדים הינם חברי ההנהלה של החברה:

- א.מר אמיל וינשל - מנהל כללי
- ב.מר משה בנבנישתי - סמנכ"ל, מנהל פיתוח עסקי וחברות בת.
- ג.מר ניצן צעיר הרים - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף ביטוחי פרט, פיקוח ובקרה.
- ד.מר אלי שמש - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף בריאות
- ה.מר דני קהל - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף חסכון לטווח ארוך (מכהן כנושא משרה גם בחברות בנות של החברה)
- ו.מר שרון רייך - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף פיננסים
- ז.מר דורון שבתאי, סמנכ"ל, מנהל אגף מכירות ושיווק
- ח.מר עמיר פלד - סמנכ"ל, מנהל אגף אקטואריה
- ט.מר גיורא פלונסקר - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף ביטוח כללי עסקי
- י.מר בני נועם - סמנכ"ל, מנהל אגף השקעות
- יא.גב' יונה רקובסקי, עו"ד - סמנכ"ל, מנהלת מח' תשלומי ביטוח (תביעות)
- יב.מר יעקב אורנשטיין - סמנכ"ל, מנהל אגף משאבי אנוש
- יג.מר גיל שריר - סמנכ"ל, מנהל מחוז ת"א
- יד.מר אודי פליישר - סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף מערכות מידע וממונה אבטחת מידע
- טו.מר עמית אורון - סמנכ"ל, תחום חסכון טווח ארוך, פנסיה וגמל.
- טז.מר יחיאל לסרי - סמנכ"ל, מנהל אגף כלכלה סוכנים ואשראי באגף פיננסים
- יז.מר אלכס קפלון - סמנכ"ל שיווק פנסיה וגמל.
- יח.מר ירון גנות - סמנכ"ל, מנהל סיכונים ראשי

כן משתתפים באופן קבוע בישיבות הנהלת החברה:

- מר ישראל מוסנזון, עו"ד - מזכיר החברה והיועץ המשפטי (עובד של החברה האם המכהן כנושא משרה גם בחברה ובחברות בנות שלה).
- מר יהודה מנדלבוים, רו"ח - המבקר הפנימי (עובד של החברה האם המכהן כנושא משרה גם בחברה ובחברות בנות שלה).

לפרטים נוספים על העובדים הבכירים ראה בחלק "פרטים נוספים על התאגיד".

4.6.11. שינויים מהותיים שחלו בשדרת הניהול:

בהתאם לאסטרטגיה של קבוצת איילון נמשך התהליך של שדרוג המערך הניהולי, תוך השמת מנהלים שיתאימו לחזון ולדרך הניהול הנדרשת כיום בעידן התחרות הגוברת. השינויים המרכזיים בתקופת הדו"ח הינם:

- מר גיורא פלונסקר - מונה לתפקיד סמנכ"ל בכיר, מנהל אגף ביטוח כללי עסקי החל מיום 1 באוקטובר 2013.
- מר ירון גנות - מונה לתפקיד סמנכ"ל, מנהל סיכונים ראשי החל מיום 2 באפריל 2013.
- מר אלכס קפלון - מונה לתפקיד סמנכ"ל שיווק פנסיה וגמל החל מיום 2 באפריל 2013.
- מר בני נעם - עבר מהחברה האם, איילון אחזקות לכהן כמנהל אגף השקעות בחברה בחודש ינואר 2013, במסגרת שינוי מבני בניהול ההשקעות שנערך בקבוצה. ראה סעיף 1.1.3.3 לדוח זה.
- מר עמיר פלד - מונה כאקטואר ממונה בתחום ביטוח חיים ובריאות בחברה ביום 28 בפברואר 2013, בנוסף למינויו כאקטואר ממונה בביטוח כללי.
- גב' פנינית ויינשטיין - מונתה לממונה שירות לקוחות בתחום ביטוח בריאות ביום 30 בדצמבר 2013.
- מר עמית אורון - מונה לממונה שירות לקוחות בתחום חסכון ארוך טווח ביום 30 בדצמבר 2013.
- עו"ד נועם לב - מונה כגורם אחראי בתחום ההגבלים העסקיים ביום 30 בדצמבר, בנוסף למינויו כקצין הציות.

4.7. שיווק והפצה

4.7.1. דרכי השיווק וההפצה

4.7.1.1. כללי

החברה משווקת את מוצריה באמצעות סוכני ביטוח. לחברה למעלה מ- 1000 סוכנים המשווקים את מוצריה, ובכללם גם סוכנים וסוכנויות שהינם צדדים קשורים (בעניין זה, ראה ביאור 36 בדוחות הכספיים). מרבית סוכני החברה עובדים גם עם חברות אחרות. הסוכנים הינם מתווכים עצמאיים. פעילות סוכני הביטוח נתונה גם היא תחת פיקוחו של המפקח וזכאותם לעסוק בתיווך בענייני ביטוח מותנית בקבלת רישיון מהמפקח, וזאת כל עוד הרישיון בתוקף. ברישיון של הסוכן מוגדרים ענפי הביטוח בהם הוא רשאי לעסוק. מכוח הדין מוטלות על יחסי החברה עם סוכניה הוראות ומגבלות נוספות. תמורת שירותיהם הסוכנים מקבלים עמלות. החברה פועלת להעלאת רמתם המקצועית של הסוכנים על ידי אספקת חומרים שיווקיים וקיום ימי עיון מקצועיים, על מנת לשמור על רמתם המקצועית והעדכנית.

4.7.1.2. ביטוח חיים ופנסיה

איילון מפיצה את מוצריה בעיקר על ידי מערך הסוכנים של החברה. מערך זה מפוזר בכל הארץ ונהנה מתמיכה שוטפת באמצעות מחוזות החברה – מחוז ת"א, סניף נתניה, מחוז ירושלים ומחוז חיפה והצפון. בנוסף, פועלת חברה בת, איילון נאמנים (סוכנות לביטוח) בע"מ, כסוכנות לניהול הסדרים פנסיוניים, המעניקה שרות לגופים רבים במשק הישראלי ומוכרת ביטוחי מנהלים ושילובים פנסיוניים, אשר בנוסף למטה שלה בת"א מפעילה סניף באוניברסיטת אריאל שבשומרון.

הסוכנים מקבלים מאילון תמיכה שוטפת המתבטאת במתן שרות מקצועי וניהול תומך על ידי קבוצת מנהלי מכירות (מפקחי רכישה), במבצעי מכירות מיוחדים ובהדרכה שוטפת לסוכנים ולמשווקים הפנסיוניים בכל הנושאים המקצועיים הרלוונטיים לתחום.

4.7.1.3. קופות גמל

מערך השיווק וההפצה של קופות הגמל מתבצע במספר ערוצים עיקריים המפורטים להלן:

- סוכני ביטוח עצמאיים – הפצת מוצרי החברה מתבצעת בין היתר על ידי מערך סוכני ביטוח עצמאיים ומנהלי הסדרים המפיצים את מוצרי קבוצת איילון ביטוח ובכללם את קופות הגמל וקרנות ההשתלמות. החברה חותמת הסכמי הפצה עם סוכנים אלו שמבטיחים תגמול בהתאם להיקף המכירות של קופות הגמל בניהול החברה הבת, המתבצעות על ידיהם.
- משווקים שכירים – בקבוצת איילון פועלת יחידה העוסקת בשיווק של מוצרי הקבוצה ללקוחותיה, בעיקר לעמיתי פרט. היחידה מורכבת ממספר משווקים ועובדי מוקד טלמיטינג. היחידה מנוהלת על ידי מנהל שיווק שכיר. מטרת היחידה גיוס לקוחות חדשים והרחבת בסיס הלקוחות הקיים. בשנת 2012 היוותה יחידה זו את ערוץ

ההפצה העיקרית של קופות הגמל וקרנות ההשתלמות. מכירות הגמל באמצעות המשווקים השכירים היו 120 מיליון ₪.

- שימור לקוחות - יחידת שימור הלקוחות פועלת לשמר צבירות והפקדות של המבוטחים והעמיתים בכל זרועות אגף החיסכון לטווח ארוך לרבות קופות הגמל וקרנות ההשתלמות.
- מערך הייעוץ הבנקאי – הבנקים באמצעות מערך היועצים הפנסיוניים שלהם משמשים כזרוע הפצה נוספת של החברה. הפעילות בערוץ זה הינה זניחה ביחס לפעילות החברה.

העוסקים בשיווק פנסיוני או פננסי תמורת עמלות חייבים על פי הדין להיות בעלי רישיון סוכן ייעוץ / משווק פנסיוני או רישיון מנהל השקעות, לפי העניין.

4.7.1.4. רכב חובה

השיווק בענף זה מבוצע על ידי מערך הסוכנים והסוכנויות המשווקים את ביטוחי החברה. הפקת פוליסות ביטוח חובה מתבצעת הן על ידי עובדי החברה במשרדיה ובעיקר על ידי סוכני הביטוח המקושרים למחשבי איילון. בהקשר להתקשרויות חדשות ראה סעיף 4.7.1.5 להלן.

4.7.1.5. רכב רכוש

השיווק בענף זה מבוצע על ידי מערך הסוכנים והסוכנויות המשווקים את ביטוחי החברה. הפקת פוליסות ביטוח רכב רכוש מתבצעת בעיקר על ידי סוכני הביטוח המקושרים למחשבי איילון וכן על ידי עובדי איילון במשרדי החברה. במהלך תקופת הדו"ח התקשרה החברה במספר עסקאות חדשות, לרבות ציי רכב ליסינג והשכרה, קולקטיבי עובדים וכמו כן נכללה החברה בין שלוש החברות שנבחרו למתן שירותי ביטוח רכב לעובדי המדינה, במסגרת מכרז לביטוח רכב לעובדי מדינה. חלקה של החברה במכרז נאמד בכ-7% מהיקפו, ובמכרז זה לשנת 2014 ירד חלקה של החברה לשיעור של כ-1%.

4.7.1.6. יתר ענפי הביטוח הכללי

השיווק בענפי יתר הביטוח הכללי מבוצע בעיקר על ידי מערך הסוכנים והסוכנויות של איילון. בביטוחי מבנה אגב משכנתא השיווק מבוצע גם על ידי סוכנויות בבעלות הבנקים. הפקת הפוליסות מתבצעת הן על ידי עובדי איילון במשרדי החברה, והן על ידי סוכני הביטוח המקושרים למחשבי איילון. בביטוחי רכוש - העמלה המשולמת לסוכנים מחושבת כאחוזים מוסכמים מדמי הביטוח נטו. בביטוחי בריאות פרט - מבנה העמלות המשולם דומה בעיקרו למבנה העמלות המשולם במסגרת ביטוח חיים. בביטוחי בריאות קולקטיביים - העמלות משולמות בשיעור מוסכם מהפרמיה.

4.7.2. מבנה העמלות ועלויות הרכישה האחרות

4.7.2.1. העמלה המשולמת לסוכנים בביטוח חיים:

בגין פוליסות שתחילתן עד תום שנת 2003 נהנו סוכני הביטוח מעמלות שניתנו בעיקר בשנים הראשונות לחיי הפוליסה. כיום משולמים בגין פוליסות אלו דמי גביה בשיעור של 2%-4%. עמלות אלו כללו עמלות שוטפות וכן עמלות היקף ופרסים לעידוד המכירות. בגין פוליסות שתחילתן ב- 2004 ואילך שונו העמלות בענף כולו לרבות באיילון, לעמלות קבועות בשיעורים קבועים לכל אורך תקופת הביטוח, ובנוסף משולמת עמלת היקף בעת מכירת הפוליסה. שיעור העמלה נקבע על פי סוג המוצר, היקף התפוקה של הסוכן, רווחיות תיק הביטוח של הסוכן ובהתאם למשא ומתן הנערך עם הסוכן. שיעור העמלה הממוצעת מהפרמיה עמד על כ- 11.1% בשנת 2013 ובשנת 2012 - 9.1%.

העמלות המשולמות לסוכני ביטוח ומשווקים פנסיוניים בגין מכירת מוצרי הפנסיה של החברה הבת הינן בשיעורים מתוך ההפקדות שהתקבלו מלקוחות הסוכן. עמלת נפרעים המשולמת לכל אורך חיי הפוליסה ומשולמת בשיעור קבוע מההפקדה השוטפת, עמלה חד פעמית (עמלת היקף) המשולמת בגין גיוס הלקוח ואשר נמדדת לפי שיעור מתוך סך כלל ההפקדות בשנת ההצטרפות הראשונה, ולחלק מהסוכנים משולמת עמלה מהצבירה אשר משולמת כשיעור מתוך הצבירה של נכסי הלקוחות, על פי הסכם פרטי בין הסוכן/המשווק לבין החברה.

4.7.2.2. העמלה המשולמת לסוכנים בביטוח רכב חובה:

העמלה המשולמת מחושבת כאחוז מוסכם מדמי הביטוח נטו. שיעור העמלה הממוצעת מדמי הביטוח בענף ביטוח חובה עמד בשנת הדוח על כ- 5.7% לעומת 5.7% אשתקד ולעומת 5.8% בשנת 2011.

4.7.2.3. העמלה המשולמת לסוכנים בביטוח רכב רכוש:

העמלה המשולמת מחושבת כאחוז מוסכם מדמי הביטוח נטו. שיעור העמלה הממוצעת מדמי הביטוח עמד בשנת הדוח על כ- 15.9% לעומת 16.6% אשתקד ולעומת כ- 17.4% בשנת 2011.

4.7.2.4. העמלה המשולמת לסוכנים ביתר ענפי הביטוח הכללי:

העמלה המשולמת מחושבת כאחוז מוסכם מדמי הביטוח נטו. שיעור העמלה הממוצעת מדמי הביטוח של כל ענפי יתר הביטוח הכללי עמד בשנת הדוח על כ- 17.7%, לעומת 19.2% אשתקד ולעומת כ- 18.9% בשנת 2011.

4.7.3. ערוצי הפצה המהווים מעל 10% מהפרמיות בתחום הפעילות

אין סוכן או סוכנות אשר מכירותיהם מהווים מעל 10% מהפרמיות בתחום כלשהו מתחומי פעילותה של החברה.

4.8. ספקים ונותני שירותים

החברה רוכשת מוצרים ושירותים ממאות ספקים, ביניהם ספקי ציוד ותחזוקה, ספקי שירותים משפטיים, חשבונאיים, מבקרים, שמאים, חוקרים, ספקי תוכנה וחומרה, ספקי תקשורת לסוגיה השונים, שרותי גרירה, שירותי תיקוני רכב וחלפים, שירותים רפואיים ועוד. עלות רוב הרכישות הנ"ל נזקפת לעלות התביעות בענפי הביטוח השונים.

אין לחברה ספק אחד עיקרי ואין ספק יחיד שהחברה תלויה בו, למעט בתחום המחשוב. החברה נוקטת מדיניות לפיה, כברירת מחדל, היא מתקשר, ככל שניתן, עם שני ספקים לפחות בכל תחום, כדי להימנע ממצב של תלות בספק יחיד לתחום.

יחד עם זאת, כנזכר לעיל, לחברה תלות במספר ספקים הנותנים לה שירותים או מוכרים לה מוצרים בתחומי המחשוב, כמפורט להלן:

1. החברה רוכשת ציוד ושירותים בהיקף שנתי של 1.5 מיליון שקלים מחברת IBM, עבור שירותים שונים ביניהם רכש של חומרה, ציוד ומוצרים, והסכם לאירוח אתר הגיבוי של החברה במתקני IBM.
2. החברה רכשה רישיונות לתוכנת ניהול ביטוח אלמנטרי ומקבלת שירותי תחזוקה לתוכנה זו מחברת קומטק. היקף הפעילות השנתי מול קומטק מגיע לכדי 3.5 מיליון שקלים.
3. החברה רכשה רישיונות לתוכנת ניהול ביטוח פנסיוני ומקבלת שירותי תחזוקה לתוכנה זו מחברת נס. היקף הפעילות השנתי מול נס מגיע לכדי מיליון שקלים.
4. החברה רכשה רישיונות לתוכנת ניהול כספים ומקבלת שירותי תחזוקה לתוכנה זו מחברת מוניטין. היקף הפעילות השנתי מול מוניטין מגיע לכדי 1 מיליון שקלים.
5. החברה רכשה רישיונות לתוכנת ניהול ארכיב אלקטרוני ומקבלת שירותי תחזוקה לתוכנה זו מחברת IFN. היקף הפעילות השנתי מול IFN מגיע לכדי 1.5 מיליון שקלים.

4.9. רכוש קבוע

4.9.1. מבנים לשימוש עצמי

מיקום	שימוש	שטח בבעלות (מ"ר)	שטח בשכירות (מ"ר)
רמת גן	אגפי המטה, מחוז תל אביב, איילון פנסיה וגמל בע"מ	11,700**	598*
תל אביב	איילון נאמנים סוכנות לביטוח בע"מ		584
תל אביב	איילון חברה לביטוח בע"מ		683
תל אביב	איילון פנסיה וגמל בע"מ		723
חיפה	מחוז הצפון		464
ירושלים	מחוז ירושלים		460
נתניה	סניף נתניה		133

* החברה שוכרת בבניין ברמת גן 598 מ"ר מחברה בשליטת בעל השליטה בחברה, ל.ר.י נכסים

בע"מ. (ראה ביאור 36(ד) (8) לדוחות הכספיים).

** מתוך שטח זה שוכרת החברה עבודה ועבור החברות הבנות שטח של 6,256 מ"ר מהחברה הבת איילון ח.ל.ב. נכסים והשקעות בע"מ.

החברה, באמצעות החברה הבת איילון ח.ל.ב נכסים והשקעות בע"מ, הינה הבעלים של קומות בבניין ברחוב אבא הלל ברמת גן לשימושה העצמי וכן כנדל"ן מניב. מחודש מאי 2005 ממוקמים המשרדים הראשיים של איילון אחזקות, איילון ביטוח ואיילון פנסיה וגמל בע"מ בבניין זה הנקרא "בית איילון ביטוח".

ראה ביאור 6 בדוחות הכספיים.

4.9.2. כלי רכב

מרבית כלי הרכב המשמשים את החברה חכורים בהסכמי ליסינג תפעולי מחברת "המאגר" (בתחילת תקופת הדוח – מחברת איילון בלו ליסינג בע"מ, חברה אחות, שמכרה את פעילותה זו לחברת "המאגר") ומיעוטם מחברת "אויס".

4.9.3. רכוש קבוע אחר

עיקר הרכוש הקבוע האחר של החברה מורכב ממערכות המחשב שלה, הכוללות, בין היתר, שני מחשבים מרכזיים AS400 מתוצרת IBM, מערכות תקשורת עם המחוזות והסוכנים, מערכות שרתים ומחשבים אישיים המרושתים כולם בינם לבין עצמם ולמחשב המרכזי.

4.9.3.1. השקעות עיקריות של החברה במערכות המחשב במהלך שנת הדוח

אגף מערכות מידע ביצע השקעות בתחומים הבאים:

- שיפור השרות ללקוחות החברה ולסוכניה.
- ייעול תהליכי עבודה עם לקוחות פנימיים וחיצוניים.
- עמידה בדרישות הרגולציה.
- שיפור תשתיות מחשב ואבטחת מידע.

4.9.3.2. אבטחת מידע:

החברה משדרגת באופן רציף את מערך אבטחת המידע, תוך הפעלת בקורות ומתן מענה לדרישות הרגולציה. החברה מקצה משאבים (כספיים, אנושיים וטכנולוגיים) ליישום בקורות ומנגנוני אבטחת מידע בהתאם לעקרונות אבטחת מידע מקובלים, במטרה לצמצם את הסיכונים הנובעים משימוש במערכות מידע. בחברה מנהל אבטחת מידע אשר כפוף לממונה אבטחת המידע והפועל לביצוע בקורות ובדיקות שוטפות לצד שילוב תוכנות ומערכות, וטיוב של נהלים בנושא.

נושא זה הינו דינמי ומתפתח באופן תדיר מעצם התפתחות המערך הטכנולוגי, התומך בפעילות העסקית, אשר מחד יוצר הזדמנויות עסקיות חדשות, ומאידך, טומן בחובו סיכונים למידע האגור בו. במהלך השנה פעלה החברה, בין השאר, בהטמעה של מערכי הגנה, ביצוע סקרי אבטחת מידע באמצעות גורמים חיצוניים והוספת בקורות וניטורים באמצעות כלים מיכוניים מתקדמים שונים, הדרכות והטמעות של נושא אבטחת המידע בקרב עובדי החברה והחברות הבנות שלה.

בתקופת הדוח קיבל דירקטוריון החברה החלטה על מינויו של מנהל אגף מערכות מידע כממונה אבטחת מידע, במקומו של מנהל אגף ביטוחי פרט, בקרה ופיקוח.
לגבי פרטים נוספים על הרכוש הקבוע של החברה, ראה ביאור 6 בדוחות הכספיים.

4.10. עונתיות

4.10.1. עונתיות בתחום חיסכון לטווח ארוך

ההכנסות מדמי ביטוח ומהפקדות וצבירה במוצרי חסכון ארוך טווח אינן מתאפיינות בעונתיות, למעט חודש דצמבר בו יש גידול עקב השלמות של הפרשות לתנאים סוציאליים שמבצעים מעבידים ועצמאיים, וכן עקב פעילות נמרצת של סוכני הביטוח והמשווקים הפנסיוניים על מנת להשלים את היעדים השנתיים שנקבעו להם.

להלן התפלגות דמי הביטוח ברוטו לפי רבעונים בשנים 2012 - 2013 (באלפי ש"ח):
דמי ביטוח מעסקי ביטוח חיים:

	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	סה"כ
2013	130,023	139,980	136,281	148,522	554,806
2012	93,030	117,315	118,312	118,667	447,324

דמי ניהול מעסקי פנסיה וגמל:

	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	סה"כ
2013	10,713	11,562	11,397	12,873	46,545
2012	11,544	11,968	11,485	12,409	47,406

4.10.2. עונתיות בתחום ביטוח כללי

ענפי חובה וחבויות - ההכנסות מדמי ביטוח ברכב חובה מתאפיינות בעונתיות, הנובעת בעיקר מביטוחי רכבים של קבוצות עובדים שונות וציי רכבים אשר תאריכי חידושם הינם בדרך כלל בתחילת השנה הקלנדרית. בענפי החבויות נובעת עונתיות זו בעיקר מביטוחים של קבוצות, דוגמת ביטוח אחריות מקצועית לעורכי הדין וסוכני הביטוח, אשר תאריכי חידושם הוא בתחילת השנה. היות

ובענפים אלה הרווחים משתחררים רק כעבור 3 שנים, אין לעונתיות זאת כל השפעה על התוצאות העסקיות בדוחות הכספיים הרבעוניים.

ענפי רכוש לרבות רכב רכוש - ההכנסות מדמי ביטוח מתאפיינות בעונתיות, הנובעת בעיקר מביטוחי רכבים של קבוצות עובדים שונות, ציי רכבים וביטוחי עסקים אשר תאריכי חידושם הם בדרך כלל בתחילת השנה הקלנדרית. העתודה לסיכונים שטרם חלפו מקזזת את עיקר השפעת העונתיות על התוצאות העסקיות. גם בתחום התביעות תתכן עונתיות המושפעת ממזג אויר, חגים, סגר בשטחים וכו'. תנאים קיצוניים במזג אוויר חורפי עשויים לייצר בתקופה של מספר ימים ספורים בה הינם מתרחשים ריבוי נזקים בסכומים משמעותיים וחריגים ביותר בענפי הביטוח השונים.

להלן התפלגות דמי הביטוח ברוטו לפי רבעונים בשנים 2013 - 2012 (באלפי ש"ח):

	רבעון ראשון	רבעון שני	רבעון שלישי	רבעון רביעי	סה"כ
2013	547,890	320,847	332,773	317,631	1,519,141
2012	470,785	267,882	299,483	260,878	1,299,028

4.11. נכסים בלתי מוחשיים

4.11.1. חברת ביטוח מוכרת למבוטחיה התחייבות שביום קרות מקרה הביטוח היא תשלם להם את סכום הביטוח או סכום החיסכון (במקרה של ביטוח חיים) או את סכום הנזק (במקרה של ביטוח כללי). תשלום זה יכול שיעשה שנים רבות לאחר הוצאת הפוליסה. משמעות הדבר היא שעל המבוטח להאמין שבכל עת בעתיד חברת הביטוח אכן תעמוד בהתחייבותה. על כן, הנכס הלא מוחשי הגדול ביותר של חברת ביטוח הוא שמה, האמינות שהיא משדרת לציבור בצורת התנהלותה כלפי המבוטחים והיענותה לצרכיהם ולתביעותיהם, והאמון שהציבור נותן בה.

4.11.2. לחברה ולחברה הבת, איילון פנסיה וגמל בע"מ רישיונות מבטח, ולחברה הבת גם רישיון של חברה מנהלת.

4.11.3. נכס בלתי מוחשי אחר הקיים באיילון כמו בכל חברת ביטוח אחרת הוא מאגר הלקוחות שלה על כל הפרטים המופיעים בו ושהינם רלוונטיים לעשיית הביטוח. איילון כפופה לדינים החלים בנושא ופועלת על פיהם לרבות בכל הקשור לרישום מאגרי המידע שלה ברשות למשפט טכנולוגיה ומידע. נכון למועד הדוח מאגרי המידע הרשומים של החברה הם כמפורט להלן:

- מאגר לקוחות - מס' 991001015 (מיום 7/2/2000).
- מאגר עובדים – מס' 728016 (מיום 15/11/2001).

לאיילון פנסיה וגמל בע"מ, המאוחדת בדוחותיה הכספיים של החברה, מאגרי מידע רשומים - מאגרי לקוחות לכל אחת מקופות הגמל וקרנות הפנסיה המנהלות, וכן מאגרי עובדים לחברה המנהלת.

לאיילון נאמנים סוכנות לביטוח בע"מ, המאוחדת בדוחותיה הכספיים של החברה מאגר לקוחות ומאגר עובדים.

היות ומאגרי המידע של החברה ויכולת השימוש בהם הם גורם קריטי לתפעולה התקין, החברה דאגה שיעמדו לרשותה אתר גיבוי ואתרי הפעלה חלופיים למקרה חירום).
לפרטים בדבר עודפי עלות, מוניטין ותיקי ביטוח ראה ביאור 4 לדוחות הכספיים.

4.12. גורמי סיכון

הטבלה שלהלן מפרטת את גורמי הסיכון העיקריים אליהם חשופה החברה ואת מידת השפעתם הפוטנציאלית על החברה:

השפעת גורם הסיכון על פעילות החברה			גורם סיכון
השפעה קטנה	השפעה בינונית	השפעה גדולה	
סיכונים מקרו			
	V		האטה כלכלית במשק הישראלי
V			ירידה ברמת התעסוקה במשק הישראלי
	V		משבר בשווקי ההון בעולם
	V		סיכון שוק, אשראי ונזילות
סיכונים ענפיים			
	V		סיכונים ביטוחיים
		V	סיכוני קטסטרופה
V			מחירי שוק ביטוח המשנה
	V		שימור לקוחות

השפעת גורם הסיכון על פעילות החברה			גורם סיכון
השפעה קטנה	השפעה בינונית	השפעה גדולה	
V			תלות בערוצי הפצה
V			סיכון עסקי - תחרות
		V	שינויים רגולטוריים
	V		שינויים מהותיים בסביבה משפטית
V			סיכון חיתומי וניהול תביעות
סיכונים מיוחדים לחברה			
	V		סיכונים תפעוליים
V			סיכוני אבטחת מידע
		V	פגיעה במוניטין

לפרטים נוספים בנושא ניהול הסיכונים בחברה, ראה ביאור 35 בדוחות הכספיים.

4.13. הסכמים מהותיים והסכמי שיתוף פעולה

לעניין הסכמים ארוכי טווח לפיהם רוכשת החברה שירותים מהחברה האם בנושאי מזכירות חברה, ייעוץ משפטי, ביקורת פנים, תמורתם משלמת החברה לחברה האם דמי ניהול על בסיס ההוצאות בפועל בהן נשאה החברה האם, בתוספת תקורה – ראה ביאור 36(ד)(10) לדוחות הכספיים.

לעניין רכישת שירותי ניהול השקעות של החברה מחברה קשורה – ראה סעיף 1.1.3.3 לעיל וביאור 36(ד)(6) לדוחות הכספיים.

לעניין הסכמי ביטוח משנה בענף רכב חובה בהם התקשרה החברה בעסקה עם מבטח משנה מקבוצת – Berkshire Hathaway, וביטולם של הסכמים אלו לאחר תאריך המאזן, ראה ביאור 17(ד) בדוחות הכספיים.

5. חלק ה' - היבטי משטר תאגידי

5.1. דירקטורים חיצוניים

דירקטוריון החברה כולל שלושה דירקטורים חיצוניים, ה"ה: אברהם פינקלשטיין, עו"ד אסתר דלל ובטי בלושינסקי. לפרטי דירקטורים אלו ראה בדוח פרטים נוספים על התאגיד (תקנה 26). בתקופת הדוח לא חל שינוי בכהונת הדירקטורים החיצוניים, למעט הארכת כהונתו של מר אברהם פינקלשטיין ביום 28.11.2013 לתקופת כהונה שלישית.

5.2. מבקר פנים

פרטי המבקר הפנימי

- המבקר הפנימי של החברה הינו רו"ח יהודה מנדלבוים.
- המבקר הפנימי מכהן בתפקידו החל מיום 30 במאי 2007
- המבקר הפנימי עומד בהוראות סעיף 146(ב) לחוק החברות ובהוראות סעיף 8 לחוק הביקורת הפנימית, התשנ"ב-1992.
- המבקר הפנימי אינו מחזיק בניירות ערך של החברה או של גוף קשור אליה.
- המבקר הפנימי הינו עובד החברה האם, איילון אחזקות בע"מ, ומכהן בתפקיד המבקר הפנימי בחברה האם ובחברות נוספות בקבוצת איילון.

דרך המינוי

- אישור המינוי על ידי דירקטוריון החברה התבצע ביום 30.5.2007.
- המינוי אושר על רקע השכלתו, כישוריו וניסיונו של המבקר הפנימי. מר יהודה מנדלבוים הינו רואה חשבון, מוסמך במנהל עסקים, בוגר כלכלה וחשבונאות. שימש בעבר בתפקידים שונים בקבוצת מגדל בדרג של סמנכ"ל ובעל ניסיון של 24 שנים בענף הביטוח.

זהות הממונה על המבקר הפנימי

הממונה הארגוני על המבקר הפנימי בחברה הוא יו"ר הדירקטוריון.

היקף העסקה:

שעות שהושקעו בביקורת הפנימית		
בחברות המוחזקות על ידי החברה	בחברה	
3,285	10,050	פעילות בישראל

המבקר הפנימי מועסק במשרה מלאה לצורך מילוי תפקידו כמבקר הפנימי של החברה ושל חברות נוספות בקבוצת איילון. היקף הביקורת נקבע בהתאם לתוכנית העבודה אשר אושרה על ידי וועדת הביקורת תוך עמידה בהוראות חוזר המפקח על הביטוח בנושא "מערך הביקורת

הפנימית בגופים מוסדיים". שעות ביקורת אלו הושקעו בביקורת פעילות המתבצעת בישראל. הביקורת נערכה על ידי מערך הביקורת הפנימית של החברה תוך הסתייעות במיקור חוץ. המבקר הפנימי אינו מסתייע בעבודתו בגורמים נוספים בקבוצה. היקף עבודתו של המבקר הפנימי בתקופת הדיווח צומצם לעומת תקופת הדיווח האחרונה לאור ממצאי עבודת הביקורת הפנימית משנים קודמות.

תגמול

- עלות שכרו של המבקר הפנימי הראשי בשנת 2013 בחברה ובחברות הבנות הסתכמה בסך של 837 אלפי ₪ (ללא מס שכר). התגמול בוצע כתשלום שכר.
- למבקר הפנימי לא ניתנו ניירות ערך כחלק מתנאי העסקתו.
- להערכת הדירקטוריון, תנאי התגמול של המבקר הפנימי אין בהם כדי ליצור חשש של השפעה על שיקול דעתו המקצועי של המבקר.

5.3. רואה חשבון מבקר

- רואי החשבון של החברה הם משרד קוסט, פורר גבאי את קסירר והשותף המטפל בחברה הוא רו"ח משה שחף.
- משרד רוה"ח מכהן בתפקידו משנת 1976.
- שכר הטרחה של רוה"ח נקבע על ידי הנהלת החברה ומאושר על ידי ועדת הביקורת והדירקטוריון אשר הוסמכו לכך ע"י האסיפה הכללית של החברה, בהתאם לשעות עבודה של עובדי המשרד המבקר בהתאם לדרגתם ומיומנותם.
- השכר הכולל לו זכאי רוה"ח ללא מע"מ, באלפי ש"ח (בחברה ובחברות המאוחדות שלה):

2012		2013		
שעות	שכ"ט	שעות	שכ"ט	
8,461	1,666	8,670	1,681	שירותי ביקורת
1,278	546	753	390	שירותי מס מיוחדים
1,887	404	391	185	שירותים אחרים
11,626	2,615	9,814	2,256	סה"כ

5.4. אפקטיביות הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי ועל הגילוי

בהתאם לחוזרי המפקח בדבר אחריות ההנהלה על הבקרה הפנימית על הדיווח הכספי ועל הגילוי, פעלה החברה בשנה זו ופועלת באופן שוטף ליישום ההליך הנדרש בהתאם למועדים שנקבעו בחוזרים. במסגרת זאת, אימצה החברה את מודל הבקרה הפנימית של (COSO) המהווה מסגרת מוגדרת ומוכרת המשמשת להערכת הבקרה הפנימית. הנהלת הגוף המוסדי, בשיתוף המנכ"ל וסמנכ"ל הכספים של הגוף המוסדי, העריכו לתום התקופה המכוסה בדוח זה את האפקטיביות של הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של הגוף המוסדי.

על בסיס הערכה זו, מנכ"ל הגוף המוסדי וסמנכ"ל הכספים הסיקו כי לתום תקופה זו הבקורות והנהלים לגבי הגילוי של הגוף המוסדי הינן יעילות על מנת לרשום, לעבד, לסכם ולדווח על המידע שהגוף המוסדי נדרש לגלות בדוח השנתי בהתאם להוראות הדין והוראות הדיווח שקבע הממונה על שוק ההון ביטוח וחסכון ובמועד שנקבע בהוראות אלו.

במהלך התקופה המכוסה המסתיימת ביום 31 בדצמבר 2013 לא אירע כל שינוי בבקרה הפנימית של הגוף המוסדי על הדיווח הכספי אשר השפיע באופן מהותי, או סביר שצפוי להשפיע באופן מהותי, על הבקרה הפנימית של הגוף המוסדי על דיווח כספי.

דוח ההנהלה בדבר הבקרה הפנימית על דוח לעמית או למבוטח יושם וידווח בהתאם למועד אשר ייקבע על ידי הפיקוח.

5.5. היערכות ליישום משטר כושר הפירעון לפי הדירקטיבה Solvency II

בחודש נובמבר 2013 הוחלט בפרלמנט האירופאי לקבל את התשתית החוקית והמשפטית של סולבנסי 2 (Omnibus II). החלטה זו סללה את הדרך לתחילת יישום הדירקטיבה בינואר 2016 באירופה.

בישראל, פרסם אגף שוק ההון, הביטוח והחסכון במשרד האוצר, (דצמבר 2012) הנחיות סופיות לחישוב דרישות הון עפ"י הגישה הסטנדרטית המותאמת לישראל (להלן "iQIS"). הנחיות אלה שימשו בסיס לחישוב iQIS1 על פי נתונים כספיים לסוף שנת 2011 (דו"ח iQIS2 הוגש בינואר 2013). בנובמבר 2013 פורסמה הנחיה לביצוע iQIS2 על פי נתונים כספיים לשנת 2012 (דו"ח iQIS1 הוגש בפברואר 2014). מטרת תרגילי חישוב דרישת הון אלה הינה קידום משטר כושר פירעון חדש, מבוסס סיכונים, שיחליף את משטר כושר הפירעון הקיים.

בהתבסס על ניסיון החברה ביישום הנחיות iQIS, לרבות תיעוד תהליכי העבודה ובקרת הנתונים המשמשים לחישוב, החברה ערוכה לדיווח תקופתי של דרישת הון מבוססת סיכונים, כנדרש לפי נדבך I של דירקטיבת Solvency II.

החברה תמשיך להיערך להמשך יישום הדירקטיבה, לגבי נדבכים II ו-III, לכשתפורסמה הנחיות מתאימות.

ועדת Solvency II מונתה מכוח הוראות חוזר הממונה בנושא היערכות ל - Solvency II, ומונה שלושה חברים אשר אחד מהם מכהן כדירקטור חיצוני בחברה. בהתאם להוראות החוזר, ועדה זו אחראית מטעם הדירקטוריון לפיקוח ובקרה על תהליך ההיערכות ל-Solvency II. הנהלת החברה מגישה כנדרש לוועדה זו (וכן לדירקטוריון), תוך 30 יום מתום כל חציון, דוח חצי שנתי בדבר היערכות החברה ליישום הדירקטיבה. בשנת הדוח הועדה התכנסה פעמיים. בחודשים ינואר ויולי 2013.

זה המקום לשוב ולהודות לכל עובדי החברה ומנהליה,
על פעילותם המאומצת לקידום עסקי החברה, שמירה על זכויות המבוטחים/עמיתים
והשגת התשואה לבעלי מניותיה.

איילון חברה לביטוח בע"מ

אמיל וינשל
מנהל כללי

לוי יצחק רחמני
יו"ר הדירקטוריון

תאריך: 30 במרס 2014

נספח - מדיניות תגמול לנושאי משרה ולמנהלי השקעות

מדיניות תגמול בכירים, נושאי משרה ומנהלי השקעות (להלן - "מנהלי איילון")

איילון הפועלת תחת המוטו של "אנשים לשרות אנשים" רואה חשיבות רבה בגיוס אנשים איכותיים, מקצועיים ומקצוענים לשורותיה ועושה מאמצים רבים בשימורם לאורך זמן.

מדיניות התגמול לעובדים בכלל ולעובדים בכירים בפרט משפיעה עד מאד על שימור עובדים איכותיים, שימור רמת המוטיבציה ושביעות הרצון הכללית.

מדיניות התגמול של איילון מגבירה את הזדהות העובדים ליעדי החברה ומטרותיה ומניעות אותם לשיפור ביצועים בגזרת האחריות שלהם, תוך התחשבות בתמונת החברה הכוללת ומכאן לשיפור התוצאות העסקיות של החברה. מנהלים בכירים וכן נושאי המשרה הנם "ראשי החץ" בהובלת הארגון ונושאים על כתפם חלק מהאחריות כפי שהוסמכו לכך בידי מנכ"ל החברה.

ככל שהעובד בתפקיד בכיר בחברה יכולת השפעתו על התוצאות העסקיות גדלה ומכאן החשיבות לזיהוי העובדים הנכונים להשתלבות בדרג הבכיר של החברה.

עקרונות מדיניות התגמול המפורטים במסמך זה, הינן בהתאם להחלטות דירקטוריון החברה אשר קיבל המלצות וועדת תגמול שליד הדירקטוריון. המדיניות שאומצה נסמכת על העקרונות שנקבעו על ידי המפקח על הביטוח, תוך התאמת פרמטרים שונים למאפייני הפעילות והנוהג באיילון, וליעדים אותם מבקש הדירקטוריון לקדם גם באמצעות מדיניות זו.

מדיניות התגמול פותחה על בסיס על עקרונות שיאפשרו איזון ראוי בין הרצון לתגמל נושאי משרה על השקעתם, מסירותם והצלחותיהם וכן לקשור אותם לטווח ארוך לחברה, לבין הצורך להבטיח שמבנה התגמול משרת גם את האינטרסים של המבוטחים, העמיתים והחוסכים כמו גם של בעלי המניות של החברה, ועם האסטרטגיה הכוללת של החברה לאורך זמן.

מדיניות התגמול שגובשה וכפי שתתעדכן מעת לעת, נועדה, בין השאר, שלא ליצור תמריצים לנטילת סיכונים מעבר למדיניות "תאבון הסיכון" של החברה כפי שנקבע על ידי הנהלת החברה.

מטרת מסמך זה הינו להניח קווים מנחים לדרך תגמול מנהלי איילון, והחברה איננה מתחייבת לפעול לפיה בכל תנאי, והכל באישור דירקטוריון החברה.

תחולה וזכאות :

מדיניות תגמול המפורטת במסמך זה חלה לגבי כל נושאי המשרה (למעט דירקטורים) בחברה, וכן מנהלים בכירים אחרים וכן אלו העוסקים ישירות בהשקעות כספי החברה ו/או כספי מבוטחים/עמיתים.

הזכאות למענק תהא למנהל בעל וותק של תשעה חודשים לפחות בתפקידו בחברה.

מנהל אשר הפסיק עבודתו בחברה, לא יהא זכאי למענק בגין התקופות שבהן לא היה מועסק בחברה אלא אם מצויין אחרת בהסכם העבודה האישי שלו.

באחריות מנכ"ל החברה לוודא יישום מדיניות התגמול בחברה, ובפיקוח של יו"ר ועדת התגמול.

בתהליך קבלת מנהלים בכירים ונושאי משרה בכירים לעבודה בשורותיה מפעילה איילון מדיניות המשקללת, בין היתר, את הבא:

1. מצב שוק ההון ושוק חברות הביטוח באות העת
2. רמת התפקיד המדובר באיילון ובחברות ביטוח מקבילות
3. בחינת רמת התגמול לתפקיד דומה בחברות הביטוח בפרט ובחברות דומות בכלל ובחינת אחוזי סטיית התגמול המוצע מהנתונים שנאספו
4. נדירות התפקיד הספציפי בשוק
5. מצאי מועמדים לתפקיד הרלוונטי, בניסיון והידע הנדרשים
6. ניסיון רלוונטי ובשלות מקצועית של המועמד
7. הערכת המועמד על ידי מנכ"ל החברה
8. המלצות המתקבלות על ידי גורמים רלוונטיים בענף
9. חו"ד של מכון להערכת כ"א או גרפולוגיה
10. תוצאות מבדק קב"ט החברה

מדיניות תגמול מנהלים בכירים ונושאי המשרה:

פרק א' - כללי המוצא לתגמול מנהל בכיר בארגון:

- 👍 השכר הקבוע, הינו בש"ח ברוטו לחודש.
- 👍 החלת תנאים סוציאליים מלאים, כחוק.
- 👍 אין קידום ראלי מובטח מראש בשכר הבסיס, אלא לעיתים לאחר תקופת "התאמה" (ניסיון).
- 👍 מענקים קבועים – לפי המקובל כגון משכורת 13.
- 👍 שקלול מצבו הפיננסי של הגוף המוסדי, מדיניות האסטרטגית של החברה.
- 👍 שקלול התרומה של היחידה העסקית, בה מועסק נושא המשרה.
- 👍 איזון הולם בין הרכיב הקבוע לרכיב מענק משתנה, בכדי לוודא שהמענק לא יצור קונפליקט עם האינטרס של ציבור המבוטחים/עמיתים/חוסכים או של בעלי המניות של החברה.
- 👍 להגברת הקשר בין תגמול נושאי המשרה לבין ביצועיהם וביצועי החברה, מוענקים מעת לעת הטבות כגון הצטרפות לנסיעת סוכני החברה, או הטבה בדרך של סמינר וכד', על בסיס הישגים בולטים של יעדי הפעילות של כל מנהל/אגף.
- 👍 מנהלי מכירות זכאים כחלק מהתגמול השוטף להכנסה התלויה בהיקף המכירות שהושגו באחריותם.
- 👍 כללי מערך התגמול בהתאם לפרק ב' או ג' להלן

פרק ב' - תגמול נושאי משרה (למעט דירקטורים) ומנהלים בכירים (להלן-"מנהלים עסקיים"):

- [1] דירקטוריון החברה והנהלתה רואים חשיבות בתמרוץ מנהלים עסקיים לפי מידת הצלחתם להגשים את היעדים שנקבעו על ידי הנהלת החברה, להניע ולהוביל את העובדים שבאחריותם תחת המוטו של החברה "אנשים לשרות אנשים", תוך שמירה על כבוד סוכני החברה, לקוחותיה ועובדיה.
- מדיניות התגמול אשר אומצה בחברה למנהלים העסקיים בנויה במתווה שנועד ליצור איזון ראוי בין הצורך לתמרץ ולשתף את המנהלים בהישגי החברה תוך ראיית האינטרס של ציבור המבוטחים/העמיתים

והחוסכים ובעלי המניות של החברה, לבין החובה להימנע מנטילת סיכונים קצרי טווח החורגים מתאבון הסיכון שהוגדר להם וכן קיום הוראות רגולטיביות רלוונטיות.

[2ב] לאור הנ"ל, המדיניות אשר גובשה כוללת בין היתר שקלול העקרונות הבאים, ככל

שהם רלוונטיים לנושא המשרה לגביו נקבעו כללי המדיניות:

1. דירקטוריון החברה והנהלתה, רואים במנהלים העסקיים כשותפים פעילים בהצלחתה של החברה, ובהתאם נגזרת מדיניות התגמול למנהלי איילון.

2. מדיניות החברה תותאם למצבה הפיננסי של החברה ולמטרותיה האסטרטגיות.

3. תרומתו וביצועיו של כל מנהל ייבחנו הן ברמת הביצוע על פי תוצאות רב שנתיות והן בהתאם לתנאי הענף והמגזר הפיננסי בשנה הרלוונטית.

[3ב] בחינת התגמול למנהלים עסקיים תהא בשקלול מרכיבים איכותיים ומרכיבים כמותיים, ובשקלול הנקודות הבאות:

1. מצבה הפיננסי של החברה, וכן בהשוואה למגזר הפיננסי

2. מצב עמידה ביעדי הרווחיות של החברה

3. הפנמה ותאימות בפעילות המנהל, לתוכנית האסטרטגית של החברה

4. עמידה ביעדי תוכנית העבודה שנקבעה לאגף/תחום שבאחריות אותו מנהל

5. תרומתו של המנהל לצוות ההנהלה של החברה

6. ביצוע בקורות ועבודה על פי נהלים והנחיות רגולטיביות (לרבות הליכי SOLVENCY2, SOX)

7. תוצאות בקורות הן של מבקר הפנים והן מטעם המפקח על הביטוח, ודרך יישום מסקנות והמלצות מבקורות אלו.

8. מידת חדשנות, יצירתיות, יוזמה ועבודת צוות שהפגין המנהל

9. יכולות הניהול, הנעה והובלת העובדים שבאחריותו

10. תוצאות ביצוע הערכת-עובד (המבוצעת לכל עובד בחברה)

[4ב] מנהל לא יהא זכאי למענק במידה והפר את הסכם העבודה, הפר חובת נאמנות לחברה ו/או למבוטחיה/עמיתיה, עבר על הוראות הדין, מעל באמון/כספי החברה או מבוטחיה/עמיתיה וכן במקרה בו הפר באופן בוטה את הקוד האתי של החברה.

[5ב] מנכ"ל החברה יגיש בכתב המלצותיו למענקים שנתיים למנהלים העסקיים, לוועדת תגמול שליד דירקטוריון החברה בתוך 30 יום מאישור הדוחות הכספיים השנתיים של החברה לשנה העסקית הרלוונטית או כל מועד רלוונטי אחר שיקבע.

[6ב] כדי ליצור קישור ואיזון בין התגמול השוטף (סכום קבוע) לבין מענק שנתי (סכום משתנה), גובה המענק השנתי המשתנה יהא בטווח של עד 6 פעמים משכורת ברוטו של כל מנהל רלוונטי. המענק ישולם ברוטו וללא כל הפרשות סוציאליות נלוות.

פרק ג' - תגמול העוסקים בניהול השקעות - (להלן - "מנהלי השקעות"):

[1ג] דירקטוריון החברה והנהלתה רואים חשיבות בתמרוץ מנהלי השקעות כספי החברה ו/או כספי עמיתים/מבוטחים וחוסכים, לפי מידת הצלחתם להשיג תשואות העולות על היעדים שנקבעו על ידי הנהלת החברה או עודפות יחסית למתחרים בענף, והכל תוך עמידה במכלול היעדים ושמירת רמת הסיכון שנקבעה על ידי דירקטוריון החברה.

מדיניות התגמול אשר אומצה בחברה לעוסקים בהשקעות, בנויה במתווה שנועד ליצור איזון ראוי בין הצורך לתמרץ ולשתף את העוסקים בהשקעות באינטרס של ציבור המבוטחים/העמיתים והחוסכים ובעלי המניות של החברה, לבין יעדי החברה והימנעות מנטילת סיכונים קצרי טווח החורגים מרמת הסיכון שהוגדר להם במישרין או כחלק ממדיניות ניהול הסיכונים הכוללת של החברה.

[2ג] בחינת התגמול למנהלי השקעות היא בשיקול מרכיבים איכותיים ומרכיבים כמותיים, תוך שיקלול הנקודות הבאות:

1. מצבה הפיננסי של החברה, וכן בהשוואה למגזר הפיננסי
2. מצב עמידה ביעדי רווחיות החברה
3. עמידה ביעדי תשואה אבסולוטית שנקבעה באגף השקעות
4. מיקום בהשוואה למתחרים רלוונטיים ותשואות ביחס לתיק סמן ו/או בנצ'מארק
5. ביצוע בקורות ועבודה על פי נהלים והנחיות רגולטביות
6. ביצוע טעויות ו/או חריגות ממדיניות ההשקעה
7. מידת חדשנות, יצירתיות, יוזמה ועבודת צוות שהפגין המנהל
8. תוצאות ביצוע הערכת-עובד (המבוצעת לכל עובד בחברה)

[3ג] בחינת הישגי התשואות למבוטחים/עמיתים וחוסכים או לכספי הנוסטרו, היא בבחינה רוחבית של 3 שנים אחרונות. במידה ובאחת מ-3 השנים שחלפו, התנהלות שוק ההון הייתה חריגה מאד, ייבחנו 4 שנים אחרונות.

בחינת ההישגים של ביצועי החברה בשנים האחרונות תהא הן באופן אבסולוטי והן לעומת מתחרים רלוונטיים במגזר הפיננסי, תוך חלוקה לפי סוגי הכספים (משתפת ברווחים, גמל, פנסיה ונוסטרו) ותוך התחשבות במדיניות ההשקעות שנקבעו על ידי וועדת ההשקעות וכן ברמת תאבון הסיכון שהוגדרה לכל תקופה.

בחינת הישגי התשואות תהא בשיקול אופי כל תיק השקעות – מח"מ, בסיס הצמדה, דרוג וכיוצ"ב.

[4ג] מנהל לא יהא זכאי למענק במידה והפר את הסכם העבודה, הפר חובת נאמנות לחברה ו/או למבוטח/עמיתיה, עבר על הוראות הדין, מעל באמון/כספי החברה או מבוטח/עמיתיה וכן במקרה בו הפר באופן בוטה את הקוד האתי של החברה.

[5ג] מנכ"ל החברה יגיש בכתב המלצותיו למענקים שנתיים למנהלי השקעות, תוך שיקלול המלצת מנהל אגף השקעות של החברה, לוועדת תגמול שליד דירקטוריון החברה לאחר 30 יום מתום השנה העסקית הרלוונטית או כל מועד רלוונטי אחר שיקבע.

[6ג] כדי ליצור קישור ואיזון בין התגמול השוטף (סכום קבוע) לבין מענק שנתי (סכום משתנה), גובה המענק השנתי יהא בטווח של עד 5 פעמים משכורת ברוטו של כל מנהל רלוונטי. המענק ישולם ברוטו וללא כל הפרשות סוציאליות נלוות.

פרק ד - פיקוח ובקרה על יישום המדיניות:

פרסום מדיניות התגמול [1ד]

1. החברה תפרסם באתר האינטרנט שלה את מדיניות התגמול אשר אושרה על ידי דירקטוריון החברה, וכל עדכון לה מעת לעת.
2. מדיניות התגמול תפורסם גם במסגרת פרק תיאור עסקי התאגיד, בדוח השנתי של החברה.
3. באחריות מנהל אגף משאבי אנוש לוודא שנושאי משרה הרלוונטיים בחברה מודעים למסמך המדיניות העדכני.
4. באחריות קצין הציות לוודא לאחר כל דיון ואישור עדכון למסמך המדיניות, כי המסמך המעודכן פורסם באתר. כן יודא קצין הציות כי מנהל אגף משאבי אנוש מעודכן בנוסח המדיניות המעודכן.
5. באחריות מנהל אגף משאבי אנוש ליידע ולהבהיר את מדיניות החברה בנדון, לכל מנהל אגף או נושא משרה המצטרף לעבודה בחברה.
6. באחריות מנהל אגף משאבי אנוש, לאזכר לגורמים הרלוונטיים את עקרונות התגמול המעוגנים במסמך המדיניות באשר לבונוסים/מענקים, ערב התכנסות לדיון וטיפול בנושא, ולקראת גיוס נושאי משרה לעבודה בחברה.

אישור הסכם מערך התגמול [2ד]

1. בהתאם להוראות חוק החברות, דירקטוריון החברה יאשר את תוכניות התגמול האישיות לכל נושא משרה בחברה (כהגדרתו בחוק החברות). כן יובא לאישור דירקטוריון החברה כל הסדר תגמול של עובדי החברה העוסקים בניהול השקעות בפועל. באחריות מנכ"ל החברה לפעול להביא הנ"ל לאישור/יידוע הדירקטוריון (לפי העניין) טרם תחילת עבודתו של אותו נושא משרה או מנהל השקעות.
2. טרם אישור תכנית תגמול אישית למי מנושאי המשרה בחברה או מי ממנהלי ההשקעות בפועל בחברה, יבצע מנהל אגף משאבי אנוש בדיקה של הסכם התגמול המוצע, במטרה לוודא כי תכנית התגמול האישית המובאת לאישור, עולה בקנה אחד עם העקרונות והקריטריונים הקבועים במסמך המדיניות ובהוראות חוזר האוצר 2009-9-24.
3. מנהל אגף משאבי אנוש יגיש למנכ"ל החברה את מסמך הבקשה לאישור הסכם התגמול בצרף טיוטת ההסכם המלא, בצרף הודעתו בכתב כי ההסכם המצורף עומד בקריטריונים הקבועים באותה עת במדיניות התגמול של החברה ובהוראות המפקח.
4. אישר מנכ"ל החברה את הסכם התגמול, יעביר המנכ"ל באמצעות מזכירות הנהלת החברה את המסמכים בלווי הודעת מנהל אגף משאבי אנוש בצרף המלצתו ליו"ר ועדת התגמול.

אישור מענקים/בונוסים, תשלומים משתנים מכוח הסכם תגמול שאושר [3ד]

1. בהתאם להוראות חוזר המפקח בנדון ומדיניות התגמול של החברה, דירקטוריון החברה יאשר כל תגמול, לכל נושא משרה או מנהל השקעות בפועל בחברה, אשר הינו בגדר מענק/בונוס או תגמול משתנה תלוי יעדים, (להלן –"המענק").

2. טרם אישור המענק, יבצע מנהל אגף משאבי אנוש בדיקה של הסכום המוצע לתשלום, במטרה לוודא כי הסכום עולה בקנה אחד עם העקרונות והקריטריונים הקבועים במסמך המדיניות ובהוראות חוזר האוצר 2009-9-24. מחד ובהוראות הסכם התגמול התקף.

3. מנהל אגף משאבי אנוש יגיש למנכ"ל החברה את מסמך הבקשה לאישור תשלום מענק/בונוס כנ"ל בצרוף הודעתו כי סכום המענק עומד בקריטריונים הקבועים באותה עת במדיניות התגמול של החברה ובהוראות המפקח וכן בהוראות הסכם התגמול. כן יצרף מנהל אגף משאבי אנוש:

א. במידה והתגמול היה מותנה ביעדים כמותיים או איכותיים, נתוני ביצוע היעדים וניתוח העמידה בהם תוך בחינה בדיעבד האם היעדים היו ישימים והאם עמידה/אי עמידה בהם הושפעה מאירועים חריגים שאירעו במהלך השנה.

ב. ציון אמות מידה להיקף מענק/בונוס שניתן לנושא משרה/מנהל אחר בחברה בתקופה הרלוונטית.

ג. ציון אמות מידה להיקף תגמול של נושאי משרה מקבילים/דומים בענף הביטוח, ככל שנתונים אלו ברי השגה.

4. אישר מנכ"ל החברה את סכום המענק, יעביר המנכ"ל בלווי הודעת מנהל אגף משאבי אנוש כנ"ל, בצרוף המלצתו ליו"ר ועדת התגמול.

בקרה ופיקוח תקופתיים

[ד4]

1. הדירקטוריון יבצע בחינה תקופתית וידון בנאותות המדיניות, לרבות:

א. התאמתה לתנאי התעסוקה השוררים בענף הביטוח לרבות ביחס לרמת הסיכון בגוף המוסדי.

ב. רמת ביצוע הוראות המדיניות.

ג. הצורך בעדכון המדיניות לאור שינויים ביעדי החברה, תנאי השוק, מצב החברה, רמת הסיכון וכד'.

ד. בחינת סוגיות שעלו מפרשנות של המדיניות, ככל שהתעוררו בשנה החולפת.

ה. האם המדיניות השיגה את מטרותיה והאם יש צורך בעדכון הקריטריונים שנקבעו בבסיס המדיניות.

במידת הצורך יעדכן הדירקטוריון את המדיניות.

2. בדיון כאמור של דירקטוריון החברה, ישתתף מנהל אגף משאבי אנוש אשר ידווח ויאשר בפני חברי הדירקטוריון כי:

א. כל הסכמי תגמול, שנערכו, או כל תשלומי מענק/בונוס ששולמו, מאז הדיווח האחרון שלו בפני הדירקטוריון, בוצעו ואושרו בהתאם למדיניות התגמול והוראות חוזר המפקח.

ב. כי כל נושא משרה שהצטרף לעבודה בחברה מאז הדיווח הקודם שמסר, עודכן על ידו במדיניות התגמול של החברה.

3. במסגרת תכנית העבודה הרב שנתית של מערך הביקורת הפנימית תבוצע ביקורת אשר תבחן את מילוי הוראות הפיקוח ומדיניות החברה.

פרק ה - הבהרה :

מדיניות התגמול לעיל אינה ניתנת בהכרח לקיום דווקני ומלא כלפי כל מנהל, וזאת בין השאר לאור הבדלים סובייקטיביים הקשורים במנהל או בנסיבות של השתנות בתנאי השוק והסביבה העסקית.

יודגש כי יתכן ובמקרים מסוימים שיקול דעת הדירקטוריון יהא לקבל החלטה פרטנית שונה באשר לתגמול מנהל מסוים, בשונה מהמתווה הנ"ל.