



# מדדי שירות לשנת 2019

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ספטמבר 2020



# מדדי שירות חברות הביטוח לשנת 2019

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

ספטמבר 2020



# מדדי שירות חברות הביטוח

תפיסת הרשות מציבה את המבוטח במרכז ומקדמת בכלים שונים התנהלות הוגנת שתאפשר לו קבלת החלטות מושכלות ומימוש זכויות מלא.

**מטרת המדד לדרג את חברות הביטוח לפי רמת השירות שהן מעניקות בכל מוצר.**

המדד זמין באתר רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון בקישור הבא:

<https://www.gov.il/he/departments/topics/insurance-service->

[index](#)



# מדדי שירות חברות הביטוח

פרסום המדד מהווה תמריץ אפקטיבי לשיפור השירות והגברת התחרות לטובת הצרכן

מדד השירות הפך לכלי החלטה יעיל לציבור המעוניין בשירות הטוב ביותר שיש (בצד מחשבונים במוצרי: בריאות, חובה, דירה, גמל)

# מדד שירות חברות הביטוח

דירות



רכב רכוש  
(עצמי וצד ג')



רכב חובה



סיעוד



נסיעות  
לחו"ל



נזקים  
רפואיים



הוצאות  
רפואיות



סיכון חיים



אובדן כושר  
עבודה



# רכיבי מדד השירות לשנת 2019



רכיב	משקל במדד	תיאור	בסיס מידע
<b>תביעות</b>	40%	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול	696,881 תביעות
<b>לקוחות</b>	30%	שביעות רצון והמלצה	44,350 בקרות
<b>תלונות ציבור</b>	15%	כמות תלונות וסיווגם, ביחס לנתח שוק	3,844
<b>זמן מענה טלפוני</b>	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	10,091 בקרות
<b>כלים דיגיטליים</b>	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית	דיווחים מבוקרים

# מדדי שירות חברות הביטוח 2019

אבדן כושר עבודה	סיכון חיים	נח"ל	סיעוד (פרט)	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכוש	חובה	
									*WeSure
							89		ליברה*
	84	87		82	82	85	88	83	ביטוח ישיר
						85	86	82	ביטוח חקלאי
						84	85	81	שומרה
						79	84	85	שירביט
78	85	90	75	72	82	84	86	84	הפניקס
	79	88		80	79	82	82	80	AIG
74	76					82	85	83	הכשרה
73	78	86	75	79	80	82	85	81	הראל
75	78	84	72	77	78	83	85	85	כלל
73	81	85	75	73	80	78	82	83	מנורה
62	83		77	78	80	82	86	82	איילון
						75	79	77	שלמה
69	69	82	74	71	73	78	78	71	מגדל
								73	הפול
72	79	86	75	76	79	82	84	81	ממוצע

\* חברת WeSure וחברת ליברה הן חברות שהוקמו לאחרונה והיו בשלבי הקמה בשנת 2019. הרשות מדדה את פעילותן ופרסמה את הרכיבים במדד בהם הנתונים אפשרו קבלת ציונים אמינים על בסיס פעילות בהיקף המינימלי הנדרש.

# ביטוח רכב חובה

ביטוח רכב חובה 2019											
מיקום		מיקום 2019	מיקום 2018	כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			
								מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	
					81	91	93				WeSure
					89	72	94				ליברה
2	1	53	83	85	80	97	91	94	85		שירביט
4	2	98	85	71	80	94	89	91	85		כלל
8	3	96	96	87	83	66	95	80	84		הפניקס
1	4	98	89	83	82	71	93	82	83		ביטוח ישיר
7	5	77	81	88	84	77	89	83	83		מנורה
9	6	93	100	84	79	65	94	79	83		הכשרה
5	7	79	96	78	83	64	97	80	82		איילון
6	8	47	95	86	88	55	97	76	82		ביטוח חקלאי
11	9	68	82	86	84	65	90	78	81		שומרה
10	10	80	87	85	80	60	98	79	81		הראל
3	11	91	55	69	84	76	96	86	80		AIG
12	12	48	66	69	85	68	95	81	77		שלמה
14	13	38	87	84	78	53	80	66	73		הפול
13	14	77	67	72	78	55	77	66	71		מגדל
						66	21	44			קרנית*

\* חברת WeSure הובילה את שירותי הביטוח הרכב בארץ בשנת 2019. הרשות מדרגה את פעילותן ופרסמה את הרכיבים במדד בהם הנתונים אפשרו קבלת ציונים אמינים על בסיס פעילות בהיקף המינימלי הנדרש.

# ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2018

## ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
17	-6	1	0	13	20	17	7	שומרה
46	10	11	3	6	-1	3	7	הכשרה
47	19	1	4	6	0	3	7	הפניקס
39	20	3	4	4	-1	2	6	הראל
6	1	3	2	7	16	12	6	הפול
29	7	9	4	3	-2	1	5	שלמה
12	-9	10	-1	21	-3	9	5	מנורה
17	11	-1	5	3	-2	1	4	כלל
20	5	3	0	6	-2	2	3	איילון
20	2	2	2	1	1	1	3	ביטוח חקלאי
8	-4	9	4	4	-4	0	3	מגדל
2	-5	0	3	6	1	3	2	שירביט
4	7	-1	-1	0	-3	-1	0	ביטוח ישיר
2	-17	1	-1	5	-1	2	-1	AIG
				6	-3	2		קרנית*

19	3	4	2	6	1	4	4	ממוצע
----	---	---	---	---	---	---	---	-------

# ביטוח רכב רכוש

ביטוח רכב רכוש 2019										
מיקום		כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
מיקום 2018	מיקום 2019					מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
	1	81	89	86	94	81	96	88	89	ליברה
1	2	99	89	87	86	83	92	88	88	ביטוח ישיר
2	3	48	95	93	90	79	86	82	86	ביטוח חקלאי
6	4	99	96	83	82	83	88	86	86	הפניקס
7	5	84	96	86	83	81	91	86	86	איילון
8	6	99	85	84	82	84	89	87	85	כלל
5	7	97	100	84	82	77	86	82	85	הכשרה
10	8	88	87	84	81	86	87	87	85	הראל
4	9	76	82	85	86	82	89	86	85	שומרה
9	10	58	83	81	83	85	93	89	84	שירביט
3	11	92	55	73	83	89	93	91	82	AIG
11	12	78	81	87	81	77	85	81	82	מנורה
13	13	48	66	75	84	81	87	84	79	שלמה
12	14	79	67	82	79	70	86	78	78	מגדל

80	83	83	83	81	89	85	84	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

	81		88					*WeSure
--	----	--	----	--	--	--	--	---------

\*חברת ווישור החלה פעילות במוצר לאחרונה והיתה בשלבי הקמה בשנת 2019. הרשות מדדה את הפעילות ופרסמה את הרכיבים במדד בהם הנתונים אפשרו קבלת ציונים אמנים על בסיס פעילות בהיקף המינימלי הנדרש.

# ביטוח רכב רכוש

## ביטוח רכב רכוש - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
36	20	3	1	2	0	1	5	הראל
24	5	8	1	7	0	4	5	איילון
39	19	3	0	0	1	0	4	הפניקס
18	11	-2	4	6	0	3	4	כלל
46	10	-1	-1	1	-1	0	3	הכשרה
5	-5	1	4	8	1	4	3	שירביט
12	-9	9	2	8	-2	3	3	מנורה
20	7	-1	2	2	0	1	3	שלמה
6	7	3	-1	5	0	3	2	ביטוח ישיר
20	2	1	4	-3	0	-2	2	ביטוח חקלאי
14	-6	4	0	2	1	2	1	שומרה
7	-4	1	2	0	-1	0	1	מגדל
2	-17	1	0	1	1	1	-1	AIG

19	3	2	1	3	0	2	3	ממוצע
----	---	---	---	---	---	---	---	-------

# ביטוח דירה

ביטוח דירה 2019											
מיקום		מיקום 2019	מיקום 2018	כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב דירה
מיקום 2019	מיקום 2018							מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	
5	1	31	95	90	84	90	85	88	85	ביטוח חקלאי	
1	2	93	89	82	81	83	90	87	85	ביטוח ישיר	
4	3	93	96	83	75	96	80	88	84	הפניקס	
3	4	63	82	86	78	91	92	92	84	שומרה	
9	6	97	100	87	70	91	77	84	82	הכשרה	
6	5	83	85	81	75	97	79	88	83	כלל	
11	7	63	87	80	77	95	81	88	82	הראל	
2	8	80	55	71	80	98	92	95	82	AIG	
7	9	78	96	83	74	89	79	84	82	איילון	
10	10	54	83	71	70	94	86	90	79	שירביט	
12	12	71	67	87	75	79	83	81	78	מגדל	
8	11	64	81	79	73	91	75	83	78	מנורה	
13	13	48	66	71	74	83	81	82	75	שלמה	

71	83	81	76	91	83	87	82	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

	89		93					ליברה*
--	----	--	----	--	--	--	--	--------

\*חברת ליברה החלה פעילות במוצר לאחרונה והיתה בשלבי הקמה בשנת 2019. הרשות ממדה את הפעילות ופרסמה את הרכיבים במדד בהם הנתונים אפשרו קבלת ציונים אמינים על בסיס פעילות בהיקף המינימלי הנדרש.

# ביטוח דירה

## ביטוח דירה - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
9	2	4	0	15	8	11	6	ביטוח חקלאי
13	20	-2	4	0	4	2	4	הראל
57	10	6	-3	9	-9	0	4	הכשרה
40	19	1	-1	0	-1	-1	3	הפניקס
12	11	4	5	1	-4	-1	3	כלל
21	5	6	0	2	-2	0	2	איילון
14	-6	-2	1	1	2	1	1	שומרה
2	-4	3	0	0	0	0	0	מגדל
15	7	-3	0	-3	-2	-2	0	ביטוח ישיר
4	-5	1	-5	0	8	4	0	שירביט
9	-9	-4	-2	7	-2	3	-1	מנורה
27	7	-6	-6	0	-1	-1	-1	שלמה
1	-17	4	0	0	-2	-1	-2	AIG

17	3	1	-1	2	0	1	2	ממוצע
----	---	---	----	---	---	---	---	-------

# ביטוח בריאות

## ביטוח בריאות 2019

מיקום		מיקום 2018	מיקום 2019	כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
								מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	1	92	96	83	77	79	83	81	82	הפניקס		
1	2	84	83	76	80	79	90	85	82	ביטוח ישיר		
6	4	61	98	77	82	82	73	77	80	איילון		
4	5	68	88	88	75	78	79	79	80	מנורה		
8	3	73	81	82	77	80	84	82	80	הראל		
5	6	75	71	71	74	85	90	87	79	AIG		
3	7	85	89	78	69	81	81	81	78	כלל		
7	8	79	37	85	73	72	80	76	73	מגדל		

75	78	80	76	80	83	81	79	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

# ביטוח בריאות

## ביטוח בריאות - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
8	5	12	9	12	-6	3	7	איילון
26	55	5	4	1	3	2	10	הראל
3	6	1	5	9	4	7	5	AIG
9	17	4	3	3	-2	0	4	מנורה
32	9	4	1	-2	-1	-2	3	הפניקס
2	17	3	-4	0	1	1	1	כלל
7	6	5	-1	-4	4	0	1	ביטוח ישיר
1	-12	4	2	3	1	2	1	מגדל

11	14	4	1	1	2	1	4	ממוצע
----	----	---	---	---	---	---	---	-------

# ביטוח תאונות אישיות

## ביטוח תאונות אישיות 2019

מיקום		כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
מיקום 2018	מיקום 2019					מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
1	1	84	83	82	74	88	86	87	82	ביטוח ישיר
2	2	78	71	68	74	95	85	90	80	AIG
7	3	74	81	77	80	79	81	80	79	הראל
6	4	64	98	85	68	83	78	80	78	איילון
3	5	86	89	75	65	90	75	83	77	כלל
8	6	67	88	81	74	64	68	66	73	מנורה
4	7	92	96	64	65	73	72	72	72	הפניקס
5	8	79	37	82	75	65	78	72	71	מגדל

78	80	77	72	80	78	79	76	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

# ביטוח תאונות אישיות

## ביטוח תאונות אישיות - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
27	55	-3	4	0	3	2	8	הראל
8	5	14	8	8	-1	4	7	איילון
8	17	-3	4	6	-3	1	3	מנורה
4	6	2	0	0	1	1	1	AIG
2	17	2	2	1	0	0	3	כלל
32	9	0	-4	0	-8	-4	0	הפניקס
3	-12	3	1	-7	6	-1	-1	מגדל
7	6	-4	-4	-2	-1	-1	-2	ביטוח ישיר
12	13	1	1	1	0	0	2	ממוצע

# ביטוח סיעוד (פרט)

## תכניות לביטוח סיעוד (פרט) 2019

מיקום		כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
מיקום 2018	מיקום 2019					מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	1	59	98	82	71	89	67	78	77	איילון
3	2	68	88	77	71	76	75	76	75	מנורה
4	3	96	96	78	75	67	66	66	75	הפניקס
6	4	74	81	76	69	78	78	78	75	הראל
1	5	76	37	79	73	87	77	82	74	מגדל
5	6	85	89	65	67	75	71	73	72	כלל

76	81	76	71	79	72	75	75	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

# ביטוח סיעוד (פרט)

## תכניות לביטוח סיעוד (פרט) - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
5	-12	-5	2	2	1	1	-1	מגדל
29	9	11	-1	7	-7	0	4	הפניקס
9	17	3	3	1	-1	0	4	מנורה
6	5	28	9	4	-21	-9	4	איילון
2	17	-8	10	7	3	5	6	כלל
27	55	12	8	11	10	10	15	הראל
13	15	7	5	5	-2	1	5	ממוצע

# ביטוח סיעוד קבוצתי - קופ"ח

ביטוח סיעוד בקופות חולים 2019				
תשלום תביעות				
מחירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	חברה	קופת חולים
84	81	82	הראל	כללית
77	69	73	הפניקס	מאוחדת
79	70	74	משולב	לאומית
80	72	76	מנורה	
74	65	69	כלל	
59	69	64	משולב	מכבי
56	70	63	הפניקס	
62	68	65	כלל	
75	72	73	ממוצע	

\*בשנת 2019, בשל העברת הטיפול בתביעות סיעוד של קופ"ח מכבי בין חברות ביטוח, ציוני החברות כוללים כ-3% תביעות שדווחו במקביל על ידי חברת כלל וחברת הפניקס.

\*\*הציון המשולב בלאומית חושב בהתאם לפעילות החברות במהלך שנת 2019: כלל ברבעון הראשון ומנורה ברבעון שני עד רביעי.

הציון המשולב במכבי חושב כממוצע פשוט לאור העובדה שעל אף שחברת הפניקס נשאה בסיכון הביטוחי למבוטחי מכבי בשנת 2019, מערך סילוק התביעות פעל בשתי החברות באופן מלא במהלך השנה. הציון גובש לאחר בירור מקיף ובדיקת

# ביטוח סיעוד בקופות חולים - קופ"ח

ביטוח סיעוד בקופות חולים - שינוי לעומת 2018			
תשלום תביעות			קופת חולים
מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	
10	0	5	לאומית
-5	-1	-3	מכבי
-1	-1	-1	כללית
3	-5	-1	מאוחדת
2	-2	0	ממוצע

# ביטוח נסיעות לחו"ל

## ביטוח נסיעות לחו"ל 2019

מיקום		כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
מיקום 2018	מיקום 2019					מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	1	99	96	89	81	93	96	94	90	הפניקס
3	2	84	71	80	88	97	96	96	88	AIG
1	3	91	83	90	86	80	96	88	87	ביטוח ישיר
7	4	93	81	87	79	87	93	90	86	הראל
5	5	77	88	88	82	82	91	87	85	מנורה
4	6	85	89	80	82	86	86	86	84	כלל
6	7	88	67	83	80	82	92	87	82	מגדל

88	82	85	83	87	93	90	86	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

# ביטוח נסיעות לחו"ל

## ביטוח נסיעות לחו"ל - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
24	55	8	10	10	1	5	13	הראל
17	17	15	0	16	8	12	10	מנורה
2	17	4	14	0	3	1	7	כלל
10	-4	8	7	16	6	11	8	מגדל
34	9	-1	4	3	0	1	4	הפניקס
5	6	14	0	2	-2	0	3	AIG
9	6	1	0	-6	0	-3	0	ביטוח ישיר

15	15	7	5	6	2	4	6	ממוצע
----	----	---	---	---	---	---	---	-------

# ביטוח סיכון חיים

ביטוח סיכון חיים בלבד 2019											
מיקום		מיקום 2019	מיקום 2018	כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד
מיקום 2019	מיקום 2018							מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	
2	1	86	93	88	70	93	93	93	85	הפניקס	
1	2	84	86	80	81	79	94	87	84	ביטוח ישיר	
3	3	59	93	86	72	82	99	91	83	איילון	
4	4	79	89	86	71	77	90	83	81	מנורה	
6	5	76	69	71	81	67	97	82	79	AIG	
5	7	72	79	79	72	69	96	83	78	כלל	
9	6	63	81	89	76	61	94	77	78	הראל	
8	8	83	90	71	72	57	93	75	76	הכשרה	
7	9	66	37	86	74	38	99	68	69	מגדל	
		74	80	82	74	69	95	82	79	ממוצע	

# ביטוח סיכון חיים

## ביטוח סיכון חיים בלבד - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
30	68	10	2	10	5	7	13	הראל
48	20	12	1	16	3	10	10	הכשרה
26	26	12	1	8	-2	3	7	הפניקס
19	17	3	-1	14	7	10	7	מנורה
1	6	12	3	4	8	6	6	AIG
6	15	14	-2	9	2	6	6	איילון
4	8	2	0	14	4	9	5	ביטוח ישיר
5	-5	13	6	7	-1	3	5	כלל
1	-16	8	2	2	0	1	1	מגדל

25	15	9	2	9	3	6	7	ממוצע
----	----	---	---	---	---	---	---	-------

# ביטוח אובדן כושר עבודה

## ביטוח אובדן כושר עבודה 2019

מיקום		מיקום 2018	מיקום 2019	מיקום 2018	מיקום 2019	מיקום 2018	מיקום 2019	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה
מיקום 2018	מיקום 2019							מיקום 2018	מיקום 2019	מיקום 2018	
1	1	92	93	79	69	85	71	78	78	הפניקס	
2	2	69	79	65	77	77	76	77	75	כלל	
6	3	83	90	65	71	73	76	75	74	הכשרה	
7	4	70	81	76	70	62	82	72	73	הראל	
4	5	68	89	81	70	63	73	68	73	מנורה	
3	6	79	37	76	71	63	79	71	69	מגדל	
5	7	59	93	60	69	49	53	51	62	איילון	

74	80	72	71	67	73	70	72	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

# ביטוח אובדן כושר עבודה

## ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2018

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
30	68	5	0	7	2	4	11	הראל
32	26	4	-1	1	8	4	6	הפניקס
49	20	-2	3	19	16	17	12	הכשרה
2	-5	8	9	-1	0	0	3	כלל
7	17	6	5	6	-2	2	5	מנורה
6	15	3	7	-10	-17	-14	-1	איילון
3	-16	7	1	-6	2	-2	-1	מגדל

18	18	4	3	2	1	2	5	ממוצע
----	----	---	---	---	---	---	---	-------



# תביעות



# תשלום תביעות

- מדי שנה מטפלות חברות הביטוח בכ-700,000 תביעות ביטוח.
- המדד מבוסס על דיוחי החברות לרשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון.
- ציון גבוה ניתן לחברה ככל שהיא מאשרת יותר תביעות ומסיימת את הטיפול בהן יותר מהר



אופן החישוב - ממוצע של שני רכיבים:

1. שיעור התביעות שאושרו ושולמו -

היחס בין סך התביעות שאושרו לבין כלל התביעות שנסגרו

2. מהירות הטיפול בתביעות -

היחס בין התביעות שנסגרו בסטנדרט הזמן שנקבע למוצר, לבין כלל התביעות שנסגרו



# תביעות ביטוח כללי שנסגרו ב- 2019

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2019		
שינוי לעומת 2018	מספר תביעות	ביטוח
-1%	48,294	חובה
2%	183,527	רכב רכוש עצמי
2%	173,781	רכב רכוש צד ג'
-6%	19,023	דירות מבנה
-5%	14,768	דירות תכולה
0.9	439,393	סה"כ תביעות



# תביעות ביטוח בריאות שנסגרו ב- 2019

## מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2019

שינוי לעומת 2018	מספר תביעות	ביטוח
8%	96,363	בריאות
6%	57,863	תאונות אישיות
3%	3,834	סיעוד (פרט)
19%	83,733	נסיעות לחו"ל
7.2%	241,793	סה"כ תביעות



# תביעות ביטוח חיים שנסגרו ב- 2019

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2019		
שינוי לעומת 2018	מספר תביעות	ביטוח
3%	11,639	אבדן כושר עבודה
6%	4,056	סיכון חיים
3.8%	15,695	סה"כ תביעות



# סכומים ששולמו למבוטחים ב- 2019

## סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2019 (באלפי ₪)

ביטוח חיים*		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
369,902	א.כ.ע	1,532,870	בריאות	4,115,033	חובה
979,116	סיכון חיים	983,334	תאונות אישיות	5,672,443	רכב רכוש
		481,686	סיעוד (פרט)	936,896	דירות מבנה
		2,180,954	סיעוד (קבוצתי)		
		375,256	נסיעות לחו"ל		
1,349,018		5,554,100		10,724,372	סה"כ
					שינוי ביחס 2018



# שביעות רצון והמלצת לקוחות



# שביעות רצון והמלצת לקוחות

- עשרות אלפי שאלונים מבוצעים מדיי שנה על ידי מכוני מחקר מטעם הרשות.
- לפי דרישת הרשות, מעבירות חברות הביטוח את פרטי ההתקשרות עם הלקוחות שפנו לקבלת שירות בתקופה האחרונה.
- לכל מוצר ביטוח מפורסם מדד שנתי המבוסס על אלפי שאלונים טלפוניים ללקוחות שפנו לחברת הביטוח וקיבלו שירות באחד מערוצי השירות.
- בשנת 2019 בוצעו 44,350 בקורות לפי החלוקה הבאה:



– 19,786 בביטוח כללי

– 13,438 בביטוח בריאות

– 11,126 בביטוח חיים



# שביעות רצון והמלצת לקוחות

• המדד מחושב כממוצע הציונים שניתנו לשאלות:

– מהי מידת שביעות הרצון מטיפול החברה בפנייה?

– באיזו מידה תמליץ על הצטרפות לחברה המבטחת?

הערכים החשובים ביותר ללקוחות חברות הביטוח הם :

1. **פשוט** - פשטות תהליך הטיפול בפניות

2. **קצר** - משך זמן הטיפול בפנייה

3. **הוגנות** - עד כמה חברת הביטוח ישרה והוגנת

4. **אדיב** - אדיבות ונכונות של נציג השירות לסייע



# תלונות ציבור



# תלונות הציבור



המדד מבוסס על אלפי פניות המתבררות מדיי שנה ברשות.

בשנת 2018 טופלו ברשות 3,844 תלונות סה"כ:

- תלונות שהטיפול בהן הסתיים.
- תלונות שהתקבלו.

• תהליך טיפול בפניות ציבור המוגשות לאגף.

- **שלב מצ"ה (מיצוי הליכים)** - העברת התלונה להתייחסות הגוף המפוקח:

- סילוק
- דחייה.

- **בירור אצל מטפל במחלקה מקצועית:**

- לא מוצדקת.
- מוצדקת.

ציון גבוה במדד מעיד על כך שהוגשו לרשות פחות תלונות על החברה, ונמצאו פחות תלונות שיש בהן ממש (ע"י החברה או הרשות)

בשנת 2019 כ-30% מהתלונות שהבירור בהן הסתיים נמצא שהחברה פעלה שלא כנדרש.



# אופן החישוב

1. סיווג התלונות למוצרים

2. ניקוד התלונות בהתאם למועד פתיחת התלונה וסיווג הסגירה:

- נפתח = 1 נק',
- סולק = 2 נק',
- מוצדק = 4 נק'

3. התאמה להיקף פעילות (לפי נתח שוק)

$$X = \frac{\text{סך הנקודות שקיבלה חברת הביטוח בענף}}{\text{סך הפרמיות ברוטו בחברת הביטוח בענף}}$$

$$Y = \frac{\text{סך הנקודות של כל החברות בענף}}{\text{סך הפרמיות ברוטו בכלל חברות הביטוח בענף}}$$

$$\frac{X}{Y} = \text{יחס התלונות}$$

4. המרת יחס התלונות ל"ציון בית ספר".



# מדד שירות חיסכון פנסיוני 2019

רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון

ספטמבר 2020

## מדד שירות קרנות הפנסיה 2019

מדד שירות קרנות הפנסיה 2019				
חברה	מדד שירות קרנות פנסיה	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני
אלטשולר שחם	81	82	71	88
כלל פנסיה וגמל	80	80	82	74
הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל	79	77	80	92
הראל פנסיה	78	78	83	68
מיטב דש	75	79	67	65
מנורה מבטחים פנסיה	74	72	79	82
מגדל מקפת	72	72	81	54
פסגות קופות גמל ופנסיה	70	73	80	29
הלמן אלדובי	67	73	67	26
ממוצע	75	76	77	64

## מדד שירות קרנות הפנסיה לשנת 2019-השוואה

חברות	ציון מדד 2019	ציון מדד 2018	שינוי לעומת 2018
אלטשולר שחם	81	70	11
כלל פנסיה וגמל	80	77	3
הפניקס פנסיה	79	74	5
הראל פנסיה	78	68	10
מיטב דש	75	69	6
מנורה מבטחים פנסיה	74	71	3
מגדל מקפת	72	71	1
פסגות קופות גמל ופנסיה	70	63	7
הלמן אלדובי	67	67	0
<b>ממוצע</b>	<b>75</b>	<b>70</b>	

## מדד שירות 2019 קופות גמל

מדד שירות קופות גמל 2018				
ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	מדד שירות 2019	חברות
99	92	89	91	ילין לפידות
95	86	85	86	אינפיניטי
91	88	85	86	אנליסט
83	89	79	82	אלטשולר שחם
66	84	83	81	מיטב דש
90	78	78	79	הראל גמל
81	82	77	78	הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל
76	78	78	78	מגדל מקפת
77	78	78	78	כלל פנסיה וגמל
28	77	75	71	פסגות קופות גמל ופנסיה
77	67	70	70	מנורה
27	67	72	66	הלמן אלדובי
74	80	79	79	ממוצע שוק

## מדד שירות קופות גמל לשנת 2019-השוואה

חברות	ציון מדד 2019	ציון מדד 2018	שינוי לעומת 2018
ילין לפידות	91	86	5
אינפיניטי	86	83	3
אנליסט	86	82	4
אלטשולר שחם	82	76	6
מיטב דש	81	73	8
הראל גמל	79	75	4
הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל	78	68	10
מגדל מקפת	78	77	1
כלל פנסיה וגמל	78	74	4
פסגות קופות גמל ופנסיה	71	64	7
מנורה	70	70	0
הלמן אלדובי	66	73	-7
ממוצע שוק	79	75	

## מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2019

מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2019				
חברות	מדד שירות 2019	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני
הפניקס	74	72	76	93
הראל	74	73	75	81
מנורה	73	71	73	89
איילון	73	71	69	93
הכשרה	73	71	69	90
כלל	72	71	72	79
מגדל	70	73	76	37
ממוצע שוק	73	72	73	80

## מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון לשנת 2019-השוואה

שינוי לעומת 2018	ציון מדד 2018	ציון מדד 2019	חברות
4	70	74	הפניקס
10	64	74	הראל
3	70	73	מנורה
4	69	73	איילון
5	68	73	הכשרה
4	68	72	כלל
1	69	70	מגדל
	68	68	ממוצע

## שביעות רצון והמלצת לקוחות- חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
2018 ציון	2019 ציון	חברה
70	73	הראל
71	73	מגדל
70	72	הפניקס
69	71	איילון
65	71	כלל
69	71	הכשרה
70	71	מנורה
68	72	ממוצע

גמל		
2018 ציון	2019 ציון	חברה
86	89	ילין לפידות
83	85	אינפיניטי
81	85	אנליסט
78	83	מיטב דש
78	79	אלטשולר שחם
74	78	הראל גמל
77	78	מגדל מקפת
74	78	כלל פנסיה וגמל
72	77	הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל
71	75	פסגות קופות גמל ופנסיה
78	72	הלמן אלדובי
71	70	מנורה
77	79	ממוצע

פנסיה		
2018 ציון	2019 ציון	חברה
73	82	אלטשולר שחם
74	80	כלל פנסיה וגמל
77	79	מיטב דש
75	78	הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל
73	78	הראל פנסיה
67	73	פסגות קופות גמל ופנסיה
72	73	הלמן אלדובי
69	72	מנורה מבטחים פנסיה
72	72	מגדל מקפת
72	76	ממוצע

## זמני מענה טלפוני חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
2018	2019	חברה
78	93	איילון
67	93	הפניקס
70	90	הכשרה
72	89	מנורה
13	81	הראל
84	79	כלל
53	37	מגדל
51	80	ממוצע

גמל		
2018	2019	חברה
80	99	ילין לפידות
86	95	אינפיניטי
86	91	אנליסט
66	90	הראל גמל
58	83	אלטשולר שחם
30	81	הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל
79	77	מנורה מבטחים פנסיה
96	77	כלל פנסיה וגמל
71	76	מגדל מקפת
30	66	מיטב דש
8	28	פסגות קופות גמל ופנסיה
30	27	הלמן אלדובי
60	74	ממוצע

2018	2019	חברה
70	92	הפניקס אקסלנס פנסיה וגמל
58	88	אלטשולר שחם
74	82	מנורה מבטחים פנסיה
96	74	כלל פנסיה וגמל
16	68	הראל פנסיה
30	65	מיטב דש
52	54	מגדל מקפת
16	29	פסגות קופות גמל ופנסיה
46	26	הלמן אלדובי
51	64	ממוצע





**תודה!**