



רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

מדד השירות לשנת 2025

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

אוקטובר 2026



מטרת מדד השירות

רשות שוק ההון מציבה את המבוטח במרכז ומקדמת בכלים שונים התנהלות הוגנת מצד הגופים המוסדיים שתאפשר למבוטח קבלת החלטות מושכלות ומימוש זכויות מלא.

מטרת מדד השירות לדרג את הגופים המוסדיים וחברות הביטוח לפי רמת השירות שהם מעניקים ללקוחותיהם בכל מוצר. המדד מהווה תמריץ אפקטיבי לשיפור השירות והגברת התחרות לטובת הצרכן.





מדד מוצרי ביטוח



רכיבי המדד לשנת 2025

מדד השירות לשנת 2025 חושב לפי המשקולות הבאות של רכיבי השירות שנמדדו:

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
תביעות	40%	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול בהן	902,517 תביעות
שביעות רצון	30%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	93,992 בקורות
תלונות ציבור	15%	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס לנתח שוק	5,605 תלונות שהוגשו לרשות
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	10,769 בקורות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית	דיווחים מבוקרים של החברות



מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2025 – מדד כולל

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	85	85	89	81	81		90	86	
איילון	88	87	88	81	75	64		90	73
ביטוח חקלאי	86	85	92						
ביטוח ישיר	82	88	88	85	80		93	83	
דיויד שילד							95		
הכשרה	85	81	86					80	
הפול	70								
הפניקס	87	85	89	81	71	68	92	87	80
הראל	87	83	86	81	80	70	89	77	74
ווישור	84	78							
כלל	85	85	86	82	78	77	87	84	77
ליברה	85	87	88						
מגדל	77	81	81	74	78	78	79	87	78
מנורה	85	79	76	75	68	70	84	83	73
שומרה	85	81	87						
שלמה	85	86	88						
ממוצע	84	84	86	80	77	71	89	84	76



שינוי במדד הכולל לעומת שנת 2024

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	2	3	3	-3	-3		-1	0	
איילון	1	1	1	2	1	-3		2	3
ביטוח חקלאי	-1	-1	5						
ביטוח ישיר	6	2	4	2	1		2	-1	
דיויד שילד							-1		
הכשרה	3	4	3					1	
הפול	-1								
הפניקס	3	1	0	2	-2	2	0	0	0
הראל	2	0	0	2	1	5	2	-1	2
ווישור	3	1							
כלל	1	1	1	1	0	1	1	0	0
ליברה	3	1	0						
מגדל	-5	-3	-3	-4	-1	-2	-7	-2	-1
מנורה	5	4	-3	2	-1	1	2	-2	-3
שומרה	1	1	2						
שלמה	4	2	2						
ממוצע	2	1	1	0	-1	1	0	0	0



ציוני החברות במוצרי הביטוח



ביטוח רכב חובה – מדד 2025

ביטוח רכב חובה 2025								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
92	92	89	83	84	95	90	88	איילון
100	76	91	86	80	98	89	87	הראל
100	91	84	79	83	97	90	87	הפניקס
88	87	93	91	62	97	80	86	ביטוח חקלאי
82	75	88	85	88	87	88	85	שומרה
85	91	77	87	87	84	85	85	שלמה
100	59	63	90	90	98	94	85	ליברה
97	77	94	84	81	84	82	85	מנורה
98	68	85	82	83	95	89	85	הכשרה
99	72	90	87	73	91	82	85	AIG
99	77	88	82	77	93	85	85	כלל
93	84	76	90	70	94	82	84	ווישור
98	84	80	82	61	98	79	82	ביטוח ישיר
96	57	71	77	76	87	81	77	מגדל
53	69	67	82	49	78	64	70	הפול
				64	14	39		קרנית*
92	77	83	84	75	87	81	84	ממוצע

*תפקידה של קרנית (הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים) הוא לפצות נפגעי תאונות דרכים שאין באפשרותם לתבוע חברת ביטוח (לדוגמא, בתאונת "פגע וברח" או שהרכב הפוגע ללא ביטוח). בהתאם לכך, מאפייני התביעות בקרנית שונים מתביעות בחברת ביטוח.



ביטוח רכב חובה – שינוי לעומת 2024

ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	20	7	2	-5	16	5	6	ביטוח ישיר
0	41	3	3	-1	-3	-2	5	מנורה
5	2	13	1	6	0	3	4	שלמה
8	8	2	4	4	1	2	3	הכשרה
5	18	6	2	-4	3	-1	3	ווישור
0	-15	2	1	19	0	10	3	ליברה
0	7	11	0	1	0	1	3	הפניקס
0	33	2	0	-4	-4	-4	2	AIG
0	-2	6	1	3	0	2	2	הראל
0	5	-3	1	4	0	2	1	כלל
6	-1	-1	0	4	0	2	1	איילון
0	2	1	0	2	0	1	1	שומרה
10	2	-1	0	-9	1	-4	-1	ביטוח חקלאי
7	-3	-12	1	2	-1	1	-1	הפול
0	-26	-10	-4	0	-1	0	-5	מגדל
				-2	1	0		קרנית*

3	6	2	1	2	1	1	2	ממוצע
---	---	---	---	---	---	---	---	-------

*תפקידה של קרנית (הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים) הוא לפצות נפגעי תאונות דרכים שאין באפשרותם לתבוע חברת ביטוח (לדוגמא, בתאונת "פגע וברח" או שהרכב הפוגע ללא ביטוח). בהתאם לכך, מאפייני התביעות בקרנית שונים מתביעות בחברת ביטוח.



ביטוח רכב רכוש – מדד 2025

ביטוח רכב רכוש 2025								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
98	84	88	87	85	92	89	88	ביטוח ישיר
100	59	80	87	98	92	95	87	ליברה
94	92	91	85	83	86	85	87	איילון
85	91	83	84	91	84	88	86	שלמה
99	72	77	82	93	92	92	85	AIG
99	77	88	85	86	81	84	85	כלל
100	91	86	85	79	83	81	85	הפניקס
88	87	91	88	75	83	79	85	ביטוח חקלאי
100	76	84	86	78	84	81	83	הראל
99	57	83	85	78	86	82	81	מגדל
82	75	85	84	78	82	80	81	שומרה
98	68	79	86	73	86	79	81	הכשרה
97	77	87	77	71	80	76	79	מנורה
93	84	71	78	73	80	77	78	ווישור
95	78	84	84	82	85	83	84	ממוצע



ביטוח רכב רכוש – שינוי לעומת 2024

ביטוח רכב רכוש - שינוי לעומת 2024								
ממד שירות בביטוח רכב רכוש	תשלום תביעות			טיפול בלקוחות	תלונות ציבור	זמן מענה טלפוני	כלים דיגיטליים	
	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות					
הכשרה	4	-4	8	6	7	8	1	
מנורה	4	-1	2	-3	2	41	0	
AIG	3	-3	0	1	1	33	0	
שלמה	2	2	4	2	1	2	5	
ביטוח ישיר	2	0	-5	3	1	20	0	
איילון	1	0	0	1	6	-1	6	
ווישור	1	-9	8	-1	-1	18	0	
שומרה	1	1	0	1	1	2	0	
כלל	1	-3	0	2	3	5	0	
ליברה	1	0	5	2	3	-15	0	
הפניקס	1	-1	-2	1	0	7	0	
הראל	0	0	-1	1	1	-2	0	
ביטוח חקלאי	-1	-3	-3	0	-2	2	10	
מגדל	-3	0	-1	1	-5	-26	0	

ממוצע	1	0	-1	1	1	7	2
-------	---	---	----	---	---	---	---



ביטוח דירה – מדד 2025

ביטוח דירה 2025								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
78	87	95	88	98	95	97	92	ביטוח חקלאי
100	91	93	81	96	85	91	89	הפניקס
98	72	86	82	100	95	97	89	AIG
86	91	84	84	98	89	93	88	שלמה
92	92	83	79	99	90	95	88	איילון
100	59	83	88	96	94	95	88	ליברה
93	84	85	84	94	90	92	88	ביטוח ישיר
80	75	92	80	95	94	95	87	שומרה
100	76	85	83	94	88	91	86	הראל
97	77	90	78	99	85	92	86	כלל
91	68	93	79	98	86	92	86	הבשרה
96	57	83	77	89	86	87	81	מגדל
94	77	80	70	73	81	77	76	מנורה

93	77	87	81	95	89	92	86	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------

ביטוח דירה – שינוי לעומת 2024

ביטוח דירה - שינוי לעומת 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
12	2	1	3	14	4	9	5	ביטוח חקלאי
0	20	5	2	1	4	2	4	ביטוח ישיר
0	33	4	-2	0	-1	0	3	AIG
8	8	2	4	0	0	0	3	הבשרה
7	2	4	1	3	2	2	2	שלמה
0	2	5	1	1	3	2	2	שומרה
0	5	1	-1	0	3	2	1	כלל
10	-1	-2	1	1	0	0	1	איילון
0	7	4	-1	-1	-1	-1	0	הפניקס
0	-2	-4	2	2	1	1	0	הראל
0	-15	3	-2	4	3	3	0	ליברה
0	41	-5	-6	-17	-6	-11	-3	מנורה
0	-26	-2	-2	-3	3	0	-3	מגדל
3	6	1	0	0	1	1	1	ממוצע



ביטוח בריאות – מדד 2025

ביטוח בריאות 2025

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
74	89	84	84	87	86	87	85	ביטוח ישיר
89	77	86	81	86	76	81	82	כלל
100	79	80	77	81	85	83	81	הראל
92	54	70	78	99	85	92	81	AIG
90	84	73	76	87	83	85	81	איילון
100	81	81	81	79	76	77	81	המניקס
83	64	80	76	71	75	73	75	מנורה
90	72	78	80	65	71	68	74	מגדל
90	75	79	79	82	80	81	80	ממוצע



ביטוח בריאות – שינוי לעומת 2024

ביטוח בריאות - שינוי לעומת 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	17	-2	-1	2	2	2	2	הראל
-3	4	2	0	8	-2	3	2	ביטוח ישיר
0	15	-1	0	2	1	1	2	מנורה
1	20	-1	0	0	-1	0	2	איילון
0	-6	1	5	3	0	2	2	הפניקס
0	6	3	1	-2	-1	-2	1	כלל
0	-17	0	-1	0	-3	-2	-3	AIG
0	-14	-2	0	-5	-6	-5	-4	מגדל
0	3	0	0	1	-1	0	0	ממוצע



ביטוח תאונות אישיות – מדד 2025

ביטוח תאונות אישיות 2025

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
92	54	73	78	99	84	92	81	AIG
100	79	80	80	78	77	77	80	הראל
67	89	75	76	81	86	83	80	ביטוח ישיר
83	77	81	77	85	72	78	78	כלל
90	72	80	73	88	75	81	78	מגדל
89	84	80	65	80	75	78	75	איילון
97	81	76	70	65	65	65	71	הפניקס
82	64	75	69	65	65	65	68	מנורה
87	75	77	74	80	75	77	77	ממוצע



ביטוח תאונות אישיות – שינוי לעומת 2024

ביטוח תאונות אישיות - שינוי לעומת 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	17	-5	3	0	-2	-1	1	הראל
0	20	-3	-1	-1	0	0	1	איילון
0	4	-6	-1	1	5	3	1	ביטוח ישיר
0	6	0	0	-1	0	-1	0	כלל
0	-14	0	-1	3	0	1	-1	מגדל
0	15	-4	-5	-2	-2	-2	-1	מנורה
0	-6	-4	0	-3	-1	-2	-2	הפניקס
0	-17	-3	-3	0	-1	0	-3	AIG

0	3	-3	-1	0	0	0	-1	ממוצע
---	---	----	----	---	---	---	----	-------



ביטוח נסיעות לחו"ל – מדד 2025

ביטוח נסיעות לחו"ל 2025								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
99	83	98	91	100	98	99	95	דיויד שילד
88	89	95	91	95	95	95	93	ביטוח ישיר
100	81	93	88	96	97	97	92	הפניקס
99	54	84	91	100	99	99	90	AIG
100	79	91	89	81	95	88	89	הראל
99	77	83	91	88	87	87	87	כלל
94	64	83	84	83	92	88	84	מנורה
96	57	83	81	79	82	80	79	מגדל
97	73	89	88	90	93	92	89	ממוצע



ביטוח נסיעות לחו"ל – שינוי לעומת 2024

ביטוח נסיעות לחו"ל - שינוי לעומת 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	17	1	1	0	2	1	2	הראל
0	4	2	0	3	4	4	2	ביטוח ישיר
0	15	0	-4	2	5	4	2	מנורה
0	6	0	2	0	-2	-1	1	כלל
0	-6	1	0	0	1	0	0	הפניקס
2	-9	2	-1	0	0	0	-1	דיויד שילד
0	-17	2	2	0	0	0	-1	AIG
1	-26	-9	-2	2	-12	-5	-7	מגדל
0	-1	0	0	1	0	0	0	ממוצע



ביטוח סיעוד פרט – מדד 2025

תוכניות לביטוח סיעוד פרט 2025

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
79	72	81	74	95	69	82	78	מגדל
83	77	71	74	84	76	80	77	כלל
87	79	68	70	75	61	68	70	הראל
82	64	68	66	76	71	73	70	מנורה
84	81	60	70	72	58	65	68	הפניקס
84	84	72	63	49	58	54	64	איילון
83	76	70	69	75	66	70	71	ממוצע

ביטוח סיעוד פרט – שינוי לעומת 2024

תוכניות לביטוח סיעוד (פרט) - שינוי לעומת 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	17	9	3	5	-1	2	5	הראל
6	-6	-1	3	9	-2	3	2	הפניקס
0	15	-1	-1	3	-2	1	1	מנורה
0	6	-3	-2	0	4	2	1	כלל
0	-14	4	0	3	-6	-2	-2	מגדל
24	20	-5	5	-19	-14	-16	-3	איילון
5	6	0	1	0	-3	-2	1	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – מדד 2025

ביטוח סיכון חיים בלבד 2025

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
88	94	92	79	93	98	96	90	איילון
85	90	89	79	89	95	92	87	מגדל
100	85	82	78	95	95	95	87	הפניקס
93	63	76	83	100	94	97	86	AIG
97	81	78	79	86	93	89	84	כלל
94	88	90	74	84	85	85	83	מנורה
78	90	89	84	60	97	79	83	ביטוח ישיר
89	86	72	79	76	86	81	80	הבשרה
98	52	87	83	53	94	73	77	הראל
91	81	84	80	82	93	87	84	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – שינוי לעומת 2024

ביטוח סיכון חיים בלבד - שינוי לעומת 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
-1	7	5	3	-3	-1	-2	2	איילון
24	4	1	-2	12	-11	1	1	הכשרה
0	9	-3	0	2	-2	0	0	כלל
1	5	-2	1	-1	-2	-1	0	הפניקס
0	-7	0	0	0	2	1	0	AIG
-3	3	1	0	-7	2	-3	-1	ביטוח ישיר
7	9	-4	4	-14	-1	-7	-1	הראל
1	-8	-2	-2	0	-1	0	-2	מגדל
2	-7	1	-3	0	-5	-2	-2	מנורה
5	2	0	0	-1	-2	-2	0	ממוצע



ביטוח אובדן כושר עבודה – מדד 2025

ביטוח אובדן כושר עבודה 2025

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
100	85	77	72	97	70	83	80	הפניקס
90	90	77	69	87	76	81	78	מגדל
87	81	78	78	85	65	75	77	כלל
95	52	76	72	82	75	78	74	הראל
84	88	80	71	63	73	68	73	מנורה
85	94	68	69	77	67	72	73	איילון

90	82	76	72	82	71	76	76	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח אובדן כושר עבודה – שינוי לעומת 2024

ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
1	7	-1	8	-2	2	0	3	איילון
0	9	-5	2	0	4	2	2	הראל
0	9	-3	0	0	-4	-2	0	כלל
0	5	-5	-2	3	-1	1	0	הפניקס
1	-8	4	-2	0	-1	0	-1	מגדל
0	-7	-4	-3	-1	-4	-3	-3	מנורה
0	2	-2	1	0	-1	0	0	ממוצע



מדד חיסכון פנסיוני



רכיבי המדד לשנת 2025

מדד השירות לשנת 2025 חושב לפי המשקולות הבאות של רכיבי השירות שנמדדו:

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
שביעות רצון	55%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	30,997 תביעות
תלונות ציבור	20%	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס להיקף נכסים	2,442 בקורות
מדד פנדינג	10%	טיפול בזמן שיוך הכספים המופקדים לגופים המוסדיים	נכסים ורשומות המועברות לרשות במהלך השנה - שיעור הכספים הבלתי משויכים מסך ההפקדות השנתי 0.9%
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	6,269 בקורות
כלים דיגיטליים	5%	שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים	13,130 סקרי שביעות רצון לקוחות מהשימוש בשירותים הדיגיטליים



קרנות פנסיה – מדד 2025

מדד שירות קרנות הפנסיה 2025

מדד שירות קרנות הפנסיה	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	מדד פנדינג (שיוך כספים)
מיטב גמל ופנסיה	83	83	82	80	77
כלל פנסיה וגמל	83	81	88	77	73
הפניקס פנסיה	82	79	83	96	69
מגדל מקפת	81	76	82	97	70
מנורה מבטחים פנסיה	80	77	81	80	73
אלטשולר שחם	78	79	77	72	76
מור גמל ופנסיה	76	76	74	70	67
הראל פנסיה	76	78	75	62	71
אינפיניטי	73	69	74	81	56

ממוצע	79	77	80	79	70	93
-------	----	----	----	----	----	----



קרנות פנסיה – שינוי לעומת 2024

קרנות הפנסיה - השוואה לשנת 2024

חברה	ציון מדד 2025	ציון מדד 2024	שינוי לעומת 2024
מיטב גמל ופנסיה	83	80	3
כלל פנסיה וגמל	83	81	2
הפניקס פנסיה	82	78	4
מגדל מקפת	81	80	1
מנורה מבטחים פנסיה	80	82	-2
אלטשולר שחם	78	77	1
מור גמל ופנסיה	76	78	-2
הראל פנסיה	76	76	0
אינפיניטי	73	67	6

ממוצע	79	78	1
-------	----	----	---



קופות גמל – מדד 2025

מדד שירות קופות הגמל 2025

מדד שירות קופות הגמל 2025						
מדד שירות קופות הגמל 2025	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	מדד פנדינג (שיוך כספים)	
ילין לפידות	91	89	90	99	85	98
מיטב גמל ופנסיה	85	84	88	85	81	95
אנליסט	84	83	88	89	73	76
מור גמל ופנסיה	83	83	86	76	74	94
הפניקס פנסיה וגמל	83	80	83	96	76	93
כלל פנסיה וגמל	83	82	87	76	77	95
אלטשולר שחם	82	81	86	73	81	92
מגדל מקפת	80	77	81	96	63	88
מנורה מבטחים	79	77	76	86	77	96
הראל גמל	79	81	76	64	76	90
אינפיניטי	77	77	76	84	65	76
ממוצע	82	81	83	84	75	90



קופות גמל – שינוי לעומת 2024

קופות גמל - השוואה לשנת 2024			
חברה	ציון מדד 2025	ציון מדד 2024	שינוי לעומת 2024
ילין לפידות	91	92	-1
מיטב גמל ופנסיה	85	83	2
אנליסט	84	81	3
מור גמל ופנסיה	83	84	-1
הפניקס פנסיה וגמל	83	81	2
כלל פנסיה וגמל	83	82	1
אלטשולר שחם	82	82	0
מגדל מקפת	80	80	0
מנורה מבטחים	79	81	-2
הראל גמל	79	78	1
אינפיניטי	77	69	8
ממוצע	82	81	1

ביטוח חיים משולב חיסכון – מדד 2025

ביטוח חיים משולב חיסכון 2025

ממד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2025	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ממד פנדינג (שיוך כספים)	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ממוצע
מגדל	83	95	90	86	79	94
הפניקס	82	94	85	82	81	71
איילון	82	88	94	76	82	82
הכשרה	82	95	86	76	81	81
כלל	80	95	81	81	77	79
מנורה	79	95	88	86	73	81
הראל	77	96	52	76	79	82



ביטוח חיים משולב חיסכון – שינוי לעומת 2024

ביטוח חיים משולב חיסכון - השוואה לשנת 2024			
חברה	ציון מדד 2025	ציון מדד 2024	שינוי לעומת 2024
מגדל	83	83	0
הפניקס	82	79	3
איילון	82	81	1
הכשרה	82	79	3
כלל	80	80	0
מנורה	79	82	-3
הראל	77	78	-1
ממוצע	81	80	1



נתונים כלליים – מוצרי ביטוח

נתוני תביעות לשנת 2025 – מוצרי ביטוח

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2025					
ביטוח כללי		ביטוח בריאות		ביטוח חיים	
ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות
חובה	49,089	בריאות	166,481	אכ"ע	9,060
רכב רכוש עצמי	215,172	תאונות אישיות	45,726	סיכון חיים	4,670
רכב רכוש צד ג'	200,670	סיעוד (פרט)	6,821		
דירות מבנה	14,749	סיעוד (קופות חולים)	-		
דירות תכולה	14,818	נסיעות לחו"ל	175,261		
סה"כ	494,498	סה"כ	394,289	סה"כ	13,730

סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2025 (באלפי ש"ח)					
ביטוח כללי		ביטוח בריאות		ביטוח חיים	
ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים
חובה	5,473,629	בריאות	2,941,340	אכ"ע	888,460
רכב רכוש	9,034,908	תאונות אישיות	1,249,029	סיכון חיים	2,559,588
דירות מבנה	1,412,895	סיעוד (פרט)	1,060,214		
		סיעוד (קבוצתי)	3,974,730		
		נסיעות לחו"ל	501,019		
סה"כ	15,921,432	סה"כ	9,726,333	סה"כ	3,448,048



נתוני פניות ציבור לשנת 2025 – מוצרי ביטוח

פניות הציבור שבבסיס מדד תלונות הציבור 2025									
ביטוח חיים		ביטוח בריאות				ביטוח כללי			
סיכון חיים	אובדן כושר עבודה	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
319	201	167	619	246	1354	783	1521	395	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2025
189	80	66	368	113	731	389	767	183	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות



ממוצע זמני מענה לשנת 2025 – מוצרי ביטוח

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח חיים	
00:00:54	איילון
00:01:01	ביטוח ישיר
00:01:06	מגדל
00:01:17	הכשרה
00:01:31	מנורה
00:01:39	הפניקס
00:01:53	כלל
00:02:59	AIG
00:04:30	הראל

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח בריאות	
00:01:06	ביטוח ישיר
00:01:24	דיויד שילד
00:01:39	הפניקס
00:01:48	איילון
00:01:50	כלל
00:01:54	מגדל
00:02:14	הראל
00:04:01	מנורה
00:04:25	AIG

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח רכב ודירה	
00:00:35	שלמה
00:00:59	ביטוח חקלאי
00:01:03	הפניקס
00:01:08	איילון
00:01:18	ווישור
00:01:19	ביטוח ישיר
00:01:50	שומרה
00:01:59	מנורה
00:02:14	הראל
00:02:26	כלל
00:02:27	הפול
00:02:40	AIG
00:03:01	הכשרה
00:03:22	ליברה
00:03:59	מגדל



נתונים כלליים – חיסכון פנסיוני



נתוני פניות ציבור לשנת 2025 – חיסכון פנסיוני

נתוני פניות ציבור לשנת 2025 - חיסכון פנסיוני			
ביטוח חיים משולב חיסכון	קופת גמל	קרנות פנסיה	
498	697	1247	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2025
451	628	1061	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי על-ידי הרשות- בשנת 2025



מדד שביעות רצון לשנת 2025 – חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
איילון	82	80
הפניקס	81	78
הכשרה	81	78
הראל	79	81
מגדל	79	78
כלל	77	78
מנורה	73	77
ממוצע	79	79

קופות גמל		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
ילין לפידות	89	90
מיטב	84	82
אנליסט	83	82
מור	83	83
כלל פנסיה וגמל	82	81
הראל גמל	81	82
אלטשולר שחם	81	81
הפניקס פנסיה וגמל	80	79
אינפיניטי	77	71
מנורה	77	81
מגדל מקפת	77	78
ממוצע	81	81

קרנות פנסיה		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
מיטב	83	81
כלל פנסיה וגמל	81	77
הפניקס פנסיה	79	74
אלטשולר שחם	79	78
הראל פנסיה	78	79
מנורה פנסיה	77	79
מגדל מקפת	76	77
מור	76	77
אינפיניטי	69	67
ממוצע	77	77



מדד זמני מענה לשנת 2025 – חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
איילון	94	88
מגדל	90	98
מנורה	88	95
הכשרה	86	82
הפניקס	85	80
כלל	81	72
הראל	52	43
ממוצע	82	80

קופות גמל		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
ילין לפידות	99	99
מגדל מקפת	96	96
הפניקס פנסיה וגמל	96	93
אנליסט	89	67
מנורה	86	95
מיטב	85	76
אינפיניטי	84	44
כלל פנסיה וגמל	76	75
מור	76	84
אלטשולר שחם	73	75
הראל גמל	64	37
ממוצע	84	77

קרנות פנסיה		
חברות	ציון 2025	ציון 2024
מגדל מקפת	97	96
הפניקס פנסיה	96	94
אינפיניטי	81	43
מנורה פנסיה	80	94
מיטב	80	71
כלל פנסיה וגמל	77	80
אלטשולר שחם	72	71
מור	70	68
הראל פנסיה	62	37
ממוצע	79	73



ממוצע זמני מענה לשנת 2025 – חיסכון פנסיוני

זמן המתנה ממוצע לנציג בביטוח חיים	
00:00:54	איילון
00:01:06	מגדל
00:01:17	הכשרה
00:01:31	מנורה
00:01:39	הפניקס
00:01:53	כלל
00:04:30	הראל

זמן המתנה ממוצע לנציג בקופות הגמל	
00:00:05	ילין לפידות
00:00:55	מגדל מקפת
00:01:08	אינפיניטי
00:01:11	אנליסט
00:01:28	הפניקס פנסיה וגמל
00:01:30	מיטב
00:01:54	מבטחים פנסיה וגמל
00:01:57	מור
00:02:13	כלל פנסיה וגמל
00:03:02	אלטשולר שחם
00:03:17	הראל גמל

זמן המתנה ממוצע לנציג בקרנות הפנסיה	
00:00:51	מגדל מקפת
00:01:13	אינפיניטי
00:01:20	הפניקס פנסיה וגמל
00:01:57	מיטב
00:02:15	מנורה מבטחים פנסיה וגמל
00:02:21	כלל פנסיה וגמל
00:02:42	מור
00:03:13	אלטשולר שחם
00:04:13	הראל פנסיה