

מדד השירות 2022

16,203+ ▲
7,410+ ▲
4,991+ ▲
2,007+ ▲



**רשות שוק ההון,
ביטוח וחסכון**

תוכן

<u>3</u>	ביטוח.....
<u>4</u>	טבלה מסכמת - מדד שירות לשנת 2022, לפי מוצרים.....
<u>5</u>	הסבר לענפי הביטוח הנמדדים.....
<u>6</u>	הסבר על רכיבי המדד
<u>6</u>	תשלום תביעות ביטוח.....
<u>8</u>	שביעות רצון והמלצת לקוחות.....
<u>9</u>	תלונות הציבור.....
<u>11</u>	זמני מענה טלפוני.....
<u>13</u>	כלים דיגיטליים.....
<u>19</u>	ציוני החברות במוצרי הביטוח
<u>19</u>	ביטוח חובה לרכב.....
<u>23</u>	ביטוח רכב רכוש.....
<u>27</u>	ביטוח דירה.....
<u>31</u>	ביטוח בריאות.....
<u>34</u>	ביטוח תאונות אישיות.....
<u>37</u>	ביטוח נסיעות לחו"ל.....
<u>40</u>	ביטוח סיעוד (פרט).....
<u>43</u>	ביטוח סיכון חיים בלבד.....
<u>46</u>	ביטוח אובדן כושר עבודה.....
<u>49</u>	חיסכון פנסיוני
<u>50</u>	קרנות פנסיה.....
<u>52</u>	קופות גמל.....
<u>55</u>	ביטוח חיים משולב חיסכון.....
<u>57</u>	הסבר על רכיבי המדד.....
<u>57</u>	שביעות רצון והמלצת הלקוחות חיסכון פנסיוני.....
<u>58</u>	תלונות הציבור חיסכון פנסיוני.....
<u>59</u>	זמני מענה טלפוני - חיסכון פנסיוני.....
<u>60</u>	שביעות רצון מפעולות דיגיטליות - חיסכון פנסיוני.....
<u>61</u>	שביעות רצון והמלצת לקוחות - חיסכון פנסיוני, ציונים.....
<u>62</u>	זמני מענה טלפוני - חיסכון פנסיוני, ציונים.....



ביטוח

טבלה מסכמת – מדד שירות לשנת 2022, לפי מוצרים

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	81	83	86	84	83		89	85	
איילון	80	82	84	82	77	76		86	75
ביטוח חקלאי	87	86	87						
ביטוח ישיר	76	83	82	83	78		79	80	
דיויד שילד							92		
הכשרה	80	77	81					70	
הפול	73								
הפניקס	86	84	88	81	74	74	91	85	79
הראל	83	83	84	80	81	71	84	80	79
ווישור	85	76							
כלל	80	83	83	81	78	76	84	81	78
ליברה	84	87	86						
מגדל	80	85	84	77	80	80	79	84	80
מנורה	80	77	74	79	74	76	81	82	75
שומרה	86	84	87						
שלמה	73	69	79						
ממוצע	81	81	84	81	78	76	85	81	78

מדד השירות לשנת 2022 חושב לפי המשקולות הבאות של רכיבי השירות שנמדדו:

15%

תלונות הציבור

חושב בהסתמך על מספר תלונות הציבור שהוגשו לבירור הרשות ועל אופן ההכרעה בהן.

30%

טיפול בפניות לקוחות

חושב על פי מידת שביעות הרצון ורמת ההמלצה של לקוחות החברה. המדד חושב לפי 80% תוצאות סקרי שביעות רצון באמצעות סקרים טלפוניים ו-20% תוצאות סקרי שביעות רצון באמצעות הודעות כתובות (SMS).

40%

תשלום תביעות

חושב על פי שיעור התביעות ששילמה חברת הביטוח ומהירות הטיפול בהן.

5%

כלים דיגיטליים

חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

10%

זמני המענה הטלפוני

חושב על פי שיעור השיחות שבהן ניתן מענה אנושי בתוך שלוש דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה (ללא זמן השיטוט בנתב).

הסבר לענפי הביטוח הנמדדים

מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2022 מפרט את הציונים שניתנו לחברות הפעילות בכל ענף ביטוח בחלוקה לתחומים ולמוצרים הבאים:

ביטוח כללי

- **רכב חובה** - ביטוח המכסה נזקי גוף של נפגעים בתאונות דרכים.
- **רכב רכוש** - ביטוח רכב מקיף וצד שלישי, בגין נזקי רכוש בלבד.
- **דירה** - ביטוח המכסה נזקי רכוש למבנה ולתכולת הדירה.

ביטוח בריאות

- **בריאות** - ביטוח המכסה הוצאות בגין ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות קשות.
- **תאונות אישיות** - ביטוח המעניק פיצוי (בנוסף על תשלומים או פיצויים אחרים המגיעים למבוטח) בקרות תאונה או נכות.
- **סיעודי** - ביטוח המעניק תמיכה כלכלית לאדם סיעודי הזקוק להשגחה או שאינו יכול לבצע פעולות יומיומיות חיוניות שהוגדרו בפוליסה.
- **נסיעות לחו"ל** - ביטוח המכסה הוצאות רפואיות (לרוב בשל טיפול במצבי חירום) בעת שהיית המבוטח מחוץ לגבולות ישראל.

ביטוח חיים

- **אובדן כושר עבודה** - ביטוח המעניק קצבה לאדם שנפגע כושרו לעבוד.
- **סיכון חיים בלבד** - ביטוח למקרה מוות בלבד, המעניק למוטבים סכום חד-פעמי (לרבות אגב משכנתא).

הסבר על רכיבי המדד

תשלום תביעות ביטוח

שיעור תשלום התביעות ומהירות הטיפול בתביעות מבטחים, על ידי חברות הביטוח. ככל שציון החברה גבוה יותר כך היא מטפלת מהר יותר ומאשרת יותר תביעות ביטוח שהוגשו לטיפול. **הציון מהווה 40% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.**

על אילו נתונים מחושב תשלום התביעות?

תשלום התביעות חושב על בסיס דיווחי חברות הביטוח לרשות בשנה החולפת (ללא תביעות בביטוח קבוצתי).

בשנת 2022 הסתיים בחברות הביטוח הטיפול ב-789,795 תביעות ביטוח בהתאם לפירוט הבא:

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2022

ביטוח כללי		ביטוח בריאות		ביטוח חיים	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
43,850	חובה	128,459	בריאות	9,104	אכ"ע
226,161	רכב רכוש עצמי	53,332	תאונות אישיות	3,784	סיכון חיים
203,715	רכב רכוש צד ג'	6,134	סיעוד (פרט)		
15,150	דירות מבנה	-	סיעוד (קופות חולים)		
14,355	דירות תכולה	85,751	נסיעות לחו"ל		
504,805	סה"כ	273,676	סה"כ	12,888	סה"כ

בשנת 2022 חברות הביטוח שילמו לתובעים את הסכומים הבאים (באלפי ₪):

סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2022

ביטוח כללי		ביטוח בריאות		ביטוח חיים*	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
4,648,489	חובה	2,130,304	בריאות	468,450	אכ"ע
7,950,031	רכב רכוש	1,191,761	תאונות אישיות	1,445,094	סיכון חיים
975,492	דירות מבנה	723,255	סיעוד (פרט)		
		2,957,720	סיעוד (קופות חולים)		
		353,729	נסיעות לחו"ל		
13,574,011	סה"כ	7,356,768	סה"כ	1,913,544	סה"כ

* הנתונים המוצגים הם לפוליסות פרט מסוג ביטוח אבדן כושר עבודה וסיכון חיים בלבד שאינן כוללות רכיב חיסכון.

כיצד מחושב הציון?

הציון נקבע על בסיס שני רכיבים - מהירות הטיפול בתביעות ושיעור התביעות ששולמו, במשקל שווה. הציונים נעים בין 0 ל-100. ציון גבוה יינתן לחברה המטפלת בתביעות מהר יותר ומאשרת יותר תביעות (באופן מלא או חלקי).

שיעור תשלום תביעות

הניקוד לחברה חושב כיחס בין סך התביעות שאושרו לבין כלל התביעות שנסגרו. לדוגמה, ניקוד 85 מציין כי החברה אישרה 85% מסך התביעות שסגרה. ואולם לביטוח רכב חובה, טיב סיום התביעה חושב כיחס בין סך התביעות שאושרו והסתיומו בפשרה לבין כלל התביעות שנסגרו.

מהירות טיפול בתביעה

בכל מוצר ביטוח הוגדר משך זמן טיפול המהווה סטנדרט נדרש (ראה טבלה בהמשך). מהירות הטיפול מחושבת כיחס בין סך התביעות שנסגרו בסטנדרט הזמן לבין כלל התביעות שנסגרו באותה השנה. לדוגמה, בתביעות ביטוח בגין נזק למבנה הדירה, הסטנדרט שנקבע הוא 60 ימים, כלומר ניקוד 85 מציין כי החברה סגרה 85% מהתביעות תוך 60 ימים.

להלן פירוט הסטנדרטים שנקבעו במוצרי הביטוח השונים:

סטנדרט לסגירת התביעה (ימים)	ביטוח	סטנדרט לסגירת התביעה (ימים)	ביטוח
60*	ביטוח סיעודי	120*	רכב חובה
30*	ביטוח הוצאות רפואיות (ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות)	30	רכב רכוש - נזק עצמי
60	פיצוי בגין נזקים רפואיים (תאונות אישיות ונכויות)	60	רכב רכוש - צד שלישי
30	ביטוח נסיעות לחו"ל	60	דירה - מבנה ותכולה
60	ביטוח חיים סיכון בלבד	60*	אובדן כושר עבודה

* בענפי ביטוח הוצאות רפואיות, ביטוח סיעוד ואובדן כושר עבודה, ביטוח רכב חובה חושבה מהירות הטיפול בתביעות לפי סך התביעות שנסגרו במסגרת הסטנדרט המצוין בטבלה בתוספת מחצית התביעות שנסגרו בפרקי הזמן הבאים (בהתאמה): 60-31, 120-61, 360-121 ימים.

שביעות רצון והמלצת לקוחות

מידע אודות הטיפול בלקוחות מבוסס על ביקורות שעורכת הרשות בקרב לקוחות חברות הביטוח. הביקורות מבוצעות על ידי חברת מדידת השירות Mgroup (אשר זכתה במכרז שערכה הרשות לצורך ביקורות אלו) המקבלת, לפי דרישת הרשות, את פרטי הלקוחות שקיבלו שירות מחברות הביטוח. המדד משקלל את מידת שביעות הרצון מהשירות שניתן על-ידי חברת הביטוח ומידת ההמלצה של הלקוחות על חברת הביטוח בעקבות השירות שקיבלו. הבקורות מבוצעות באמצעות סקרים טלפוניים וסקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS).

הציון מהווה 30% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

בשנת 2022 השתתפו בביקורות שנערכו מטעם הרשות 114,715 לקוחות של הגופים המוסדיים:

בתחום ביטוח חיים נערכו 23,890 בקורות	בתחום ביטוח בריאות נערכו 34,427 בקורות	בתחום ביטוח כללי נערכו 56,398 בקורות
✓ 10,127 בקורות באמצעות סקרים טלפוניים.	✓ 13,824 בקורות באמצעות סקרים טלפוניים.	✓ 22,222 בקורות באמצעות סקרים טלפוניים.
✓ 13,763 בקורות באמצעות סקרי הודעות כתובות (SMS).	✓ 20,603 בקורות באמצעות סקרי הודעות כתובות (SMS).	✓ 34,176 בקורות באמצעות סקרי הודעות כתובות (SMS).

כיצד חושבו הציונים?

בכל אחד מתחומי הביטוח (כללי, בריאות, חיים) הציון חושב לפי מידת שביעות הרצון ומידת ההמלצה על חברת הביטוח של הלקוחות שפנו ישירות¹ לחברה לקבלת שרות והחברה טיפלה בבקשותיהם. הציון שמוצג הוא ממוצע התשובות של הנשאלים בשתי שאלות מייצגות:

- מידת שביעות הרצון מטיפול החברה בפנייה אליה
- באיזה מידה ימליץ הלקוח על החברה אליה פנה

בהמשך, ממוצע התשובות בשאלות אלו הומר לציון בטווח שבין 0 ל-100.

ככל שהלקוחות שפנו לחברת הביטוח יותר שבעי רצון מטיפולם בפנייתם, והם המליצו במידה גבוהה יותר על החברה, ציון החברה יהיה גבוה יותר.

הציון מורכב מסקרי שביעות הרצון באמצעות סקרים טלפוניים וסקרי הודעות כתובות (SMS) לפי המשקולות הבאות:
 א. 80% באמצעות סקרים טלפוניים.
 ב. 20% באמצעות סקרי הודעות כתובות (SMS).

תלונות הציבור

ציון מדד תלונות הציבור משקף את מספר התלונות שהוגשו על ידי הציבור כנגד חברות הביטוח בשנת 2022, ומספר התלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי חברת הביטוח בעקבות הפנייה לרשות או על-ידי הרשות. ככל שהציון נמוך יותר, סימן שיותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה. בשנת 2022 המדד חושב על בסיס 4,619 תלונות שהוגשו לרשות או שבירורן הסתיים באותה השנה. בכ-28% מהתלונות שבירורן הסתיים, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות.

הציון מהווה 15% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

אופן חישוב ציון תלונות הציבור

הציון חושב על בסיס תלונות הציבור בכל מוצר ביטוח, שהתקבלו ברשות בשנת 2022 או שבירורן הסתיים במהלך שנת 2022 ונמצא כי החברה התנהלה שלא כנדרש.² לכל תלונה ניתן משקל שונה, בהתאם להתנהלות החברה ולפיצוי או הסעד שניתן לפונה. הציון משקלל את נתח השוק של כל חברה.

היקף התלונות שנכללו בשנת 2022 מבוססים על הנתונים הבאים:

פניות הציבור שבבסיס מדד תלונות הציבור 2022

ביטוח כללי			ביטוח בריאות			ביטוח חיים		
רכב חובה	רכב רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד	נסיעות לחו"ל	א.כ.ע	סיכון חיים
303	1,312	690	836	262	382	151	120	416
105	427	167	263	83	64	36	32	134

מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022

מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות

² תלונות בהן מצאה החברה ליקוי בהתנהלותה בתלונה והיא טיפלה בליקוי באופן ישיר, תלונות בהן הרשות נדרשה להתערב בעקבות ליקוי שהיא מצאה בהתנהלות החברה בתלונה ודרשה מהחברה לפצות את הפונה בהתאם. להרחבה, ראו עמוד [לפניות הציבור](#) באתר הרשות ובו פירוט נהלי העבודה של היחידה לעניין נהלי הטיפול בפניות הציבור. בנוסף, החל משנת 2022 מפרסמת הרשות דוח פניות ציבור שנתי בו ניתן למצוא מידע מפורט לגבי פניות הציבור שהוגשו לרשות.

מתי ולמה כדאי להגיש תלונה לרשות כלפי חברת הביטוח והחיסכון?

ניתן לפנות בתלונה על חברת הביטוח לרשות אם אתה סבור כי חברת הביטוח או החברה המנהלת את החיסכון שלך:



לא נתנה הסברים ותשובות מספקות.



לא שילמה או לא החזירה לך סכום כסף לו אתה זכאי.



לא פעלה בהתאם לתנאי הפוליסה והוראות הדין.



לא התנהלה כלפיך בהוגנות.



רמת השירות שמעניקה החברה אינה מספקת.



לא הייתה זמינה או נגישה, ולא ניתן לפנות אליה או לברר מידע באופן יעיל ומהיר.



התנהלה בשיהוי רב.

תהליך בירור הפנייה

בגין כל תלונה ייפתח תיק, ותישלח אליך הודעה המאשרת את קבלת התלונה עם מספר התיק וסיסמא לבדיקת מצב הטיפול. לאחר מכן התלונה תועבר לבדיקת חברת הביטוח, אשר תשיב לך תוך 30 ימים. במידה ותשובת החברה אינה מספקת, באפשרותך לפנות בשנית לרשות, אשר תבחן את תשובת החברה.

בעמוד [פניות הציבור](#) באתרנו, ניתן להגיש [תלונה](#) לרשות על הגופים המפוקחים (חברת ביטוח, קרן פנסיה, קופת גמל, סוכן או סוכנות, נותני שירותים פיננסיים, המסלקה הפנסיונית) ולמצוא מידע נוסף אודות אופן הטיפול בפניות, הכרעות לדוגמא, רשימת ממוני פניות ציבור בגופים המפוקחים וחקיקה רלוונטית.

זמני מענה טלפוני

מדד זה בוחן את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב).

הציון מהווה 10% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

בשנת 2022 בוצעו בחברות הביטוח 11,825 בקורות זמני מענה טלפוני:

בתחום ביטוח
חיים נערכו

3,235 בקורות

בתחום ביטוח
בריאות נערכו

3,001 בקורות

בתחום ביטוח
כללי נערכו

5,589 בקורות

כיצד נאסף המידע?

בכל תחום (ביטוח כללי, ביטוח בריאות וביטוח חיים) ביצעה הרשות בקורות למדידת זמן ההמתנה בחברות הביטוח, ושיעור המענה על ידי נציג. משך הזמן שנמדד הוא ממועד סיום החיגוי וכניסה לנתב השיחות, ועד למועד קבלת מענה מנציג השירות הרלוונטי.

כיצד מחושב הציון?

ציון החברה למדד חושב כאחוז השיחות בהן ניתן מענה על ידי נציג שירות בתוך פרק זמן הקצר מ-3 דקות, שנמדד החל מרגע היציאה מנתב השיחות. ככל שזמני ההמתנה לנציג שירות היו קצרים יותר כך ציון החברה יהיה גבוה יותר.

זמן המתנה ממוצע בדקות - מרגע סיום הנתב

זמן המתנה לנציג	ביטוח בריאות	זמן המתנה לנציג	ביטוח רכב ודירה
00:00:40	ביטוח ישיר	00:00:47	ביטוח חקלאי
00:01:16	הפניקס	00:01:00	שומרה
00:01:33	מגדל	00:01:17	ווישור
00:01:45	מנורה	00:01:31	הפניקס
00:02:05	איילון	00:01:58	איילון
00:02:15	כלל	00:02:00	הכשרה
00:03:04	הראל	00:02:10	מגדל
00:03:23	AIG	00:02:11	ביטוח ישיר
00:04:48	דיויד שילד	00:02:21	הראל
		00:02:34	הפול
		00:03:07	ליברה
		00:03:09	כלל
		00:04:52	AIG
		00:05:05	מנורה
		00:05:23	שלמה
זמן המתנה לנציג	ביטוח חיים		
00:00:34	ביטוח ישיר		
00:01:39	מגדל		
00:01:40	איילון		
00:01:42	הפניקס		
00:02:08	כלל		
00:02:12	מנורה		
00:02:51	הכשרה		
00:03:02	AIG		
00:05:06	הראל		

כלים דיגיטליים

ציוני חברות הביטוח חושבו על בסיס דיווחי החברות לרשות בדבר אופן שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. דיווחי החברות התייחסו הן לכלים דיגיטליים הרלוונטיים למוצר מסויים והן לכלים דיגיטליים הרלוונטיים לכל מוצרי הביטוח של החברה.

הציון שחושב מהווה 5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

עקרונות בגיבוש המדד

המדד גובש בדגש על העקרונות הבאים:

1. רמת השירות הדיגיטלי הניתן ללקוחות החברה אשר מעניק ערך ותועלת ללקוח;
2. היכולת של חברת הביטוח להעמיד בפני הלקוח מספר ערוצי פעולה ותקשורת עם החברה, זאת בנוסף לערוצי פעולה ופניה לנציגי החברה ובה בעת לוודא שמערך השירות הכולל אמצעים דיגיטליים משתלב במערך השירות האנושי של החברה;
3. היכולת של מערך השירות של חברת הביטוח לאפשר ללקוח להשתמש בערוץ הפנייה המתאים לו ביותר בכל עת ולכל פעולה;
4. היכולת של הערוצים הדיגיטליים של החברה לאפשר ללקוח ביצוע היקף משמעותי של פעולות ליבה כגון הגשת תביעה, ביטול פוליסה או עדכון פרטים אישיים.

כיצד חושבו הציונים

הציון שחושב מהווה 5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

הציון חושב כציון משולב של:

1. **דיווחי חברות הביטוח בדבר אופן שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%)**
ציון החברה נועד לשקף את האפשרות של הלקוחות לפנות לחברת הביטוח ולבצע פעולות ליבה לגבי כל מוצר ביטוח, בכל אחד מהערוצים הבאים: אתר האינטרנט של החברה; אתר מותאם; שימוש בדואר אלקטרוני או במסרונים SMS; ונתב שירות טלפוני ממוחשב.
לגבי כל פעולה נבחן "עומק הפעולה" – כלומר דירוג נמוך ניתן לאפשרות לקבל שירות באמצעות נציג אנושי בלבד ודירוג גבוה ניתן למתן אפשרות ללקוח להשלים פעולות באופן עצמאי לחלוטין (על ידי מילוי והגשה של טפסים מקוונים/בקשות מקוונות) ללא מעורבות של נציג אנושי. למשל חברה שמאפשרת לרכוש ביטוח באופן מלא באתר או באפליקציה תקבל ציון גבוה יותר מחברה שמאפשרת לקבל הצעת מחיר בלבד והלקוח נדרש לשוחח עם נציג אנושי על מנת להשלים את הרכישה.

הציון מהווה 2.5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

להלן פירוט הפעולות שנבחנו בכל אחד מהערוצים השונים תוך הפרדה בין פעולות כלליות מול החברה (טבלה 1) לבין פעולות שרלוונטיות למוצר מסוים (טבלה 2)

טבלה 1

ערוץ	פעולה
באתר החברה	- בקשה ליצירת קשר עם הלקוח - תיאום יום ושעה ליצירת הקשר על ידי החברה - הצגת פרטי התקשרות עם החברה - אפשרות הגשת תלונה על חברת הביטוח - הגשת בקשה לברור מידע, ומסירת מידע אישי וכללי של החברה ללקוח - שיחוח (צ'אט)
באתר מותאם	- בקשה ליצירת קשר עם הלקוח - תיאום יום ושעה ליצירת הקשר על ידי החברה - הצגת פרטי התקשרות עם החברה - אפשרות הגשת תלונה על הגוף מוסדי - הגשת בקשה לברור מידע, ומסירת מידע אישי וכללי של החברה ללקוח - שיחוח (צ'אט) - ביצוע התקשרות טלפונית לנציג אנושי רלוונטי
בדואר אלקטרוני	- פניית לקוח לחברה - מענה ללקוח בדואר אלקטרוני
נתב שירות טלפוני (ממוחשב)	- אישור על קבלת טפסים בחברה - בקשת לקוח ליצירת קשר - מצב טיפול בבקשת לקוח: - צירוף - תביעה - טופס ערעור על החלטת החברה בתביעת ביטוח - עדכון כיסוי ביטוחי - טופס תלונה על חברת הביטוח - פניית לקוח לחברה
מסרונים	- פניית לקוח לחברה במסרון בבקשה לקבל מידע כללי - פניית לקוח לחברה במסרון בבקשה לקבל מידע אישי - בקשת לקוח ליצירת קשר - הגשת תלונה על ידי הלקוח - בקשת לקוח להסרה מרשימת הלקוחות אשר נשלח להם מסרון

טבלה 2

ערוץ	פעולה
אתר החברה ואתר מותאם	• בקשה לצירוף לביטוח • הגשת תביעת ביטוח • טופס ערעור על החלטת החברה בתביעת ביטוח • עדכון כיסוי ביטוחי • שינוי או עדכון אמצעי תשלום • בקשה לביטול או עדכון, מינוי סוכן • קבלת חיווי על מצב והתקדמות החברה בטיפול בבקשות לקוח הבאות: ◁ צירוף ◁ תביעה ◁ טופס ערעור על החלטת החברה בתביעת ביטוח ◁ עדכון כיסוי ביטוחי ◁ הצהרה על אובדן תעודת ביטוח חובה ◁ הודעת ביטול פוליסה בהתאם לנספח ג' לחוזר צירוף ◁ נספח ביטול כיסוי בגין רעידות אדמה • מתן מידע והסבר באופן חוויתי ◁ אופן הגשת תביעת ביטוח ◁ הליך טיפול בתביעה ◁ זכויות מבוטח בפוליסת ביטוח ◁ מתן מידע תומך החלטה ללקוח
מסרונים ו/או דואר אלקטרוני	• אישור על קבלת פניית לקוח וקבלת מסמכים, עדכון על מצב התקדמות: ◁ על הגשת בקשת צירוף ◁ על הגשת תביעה ◁ על הגשת טופס ערעור על החלטת החברה בתביעת ביטוח ◁ על עדכון כיסוי ביטוחי ◁ הצהרה על אובדן תעודת ביטוח חובה ◁ הודעת ביטול פוליסה בהתאם לנספח ג' לחוזר צירוף ◁ נספח ביטול כיסוי בגין רעידות אדמה • מתן הודעה על בקשות של החברה מלקוח • הצעת החברה ללקוח למתן משוב אודות שביעות רצונו מהשירות של החברה ונציגיה.

2. מידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%)

הציון משקף את מידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה וזאת בהתאם לתוצאות סקר שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שנערך על ידי חברת Mgroup. הסקר שנערך מתייחס לרכיבים הבאים:

- מידת שביעות הרצון מהשירות הדיגיטלי של החברה;
- משך זמן הטיפול בפניית הלקוח דרך השירות הדיגיטלי של החברה;
- קלות ונוחות השימוש בכלים הדיגיטליים.

הציון מהווה 2.5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

מדד כלים דיגיטליים משוקלל לשנת 2022

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה/מוצר	רכב חובה	רכב רכוש	ביטוח דירה	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נסיעות לחו"ל	אבדן כושר עבודה	סיכון חיים בלבד
AIG	94	93	91	83	84		92		86
איילון	85	82	86	76	71	68		70	74
ביטוח חקלאי	77	78	69						
ביטוח ישיר	93	92	92	84	76		84		86
דיויד שילד							93		
הכשרה	82	84	75					61	74
הפול	57								
הפניקס	91	92	94	90	84	88	96	89	90
הראל	92	95	90	92	93	81	96	87	89
ווישור	86	84	82						
כלל	92	93	93	89	88	86	96	83	89
ליברה	97	97	97						
מגדל	87	87	86	83	86	78	86	84	81
מנורה	88	94	83	82	79	81	92	84	89
שומרה	76	75	70						
שלמה	78	76	83		64				
ממוצע	85	87	85	85	81	80	92	80	84

רכיב במדד לפי דיווחי חברות הביטוח בדבר אופן שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

כלים דיגיטליים 2022 - קובץ דיווח

חברה/מוצר	רכב חובה	רכב רכוש	ביטוח דירה	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נסיעות לחו"ל	אבדן כושר עבודה	סיכון חיים בלבד
AIG	96	96	88	82	83		89		86
איילון	87	88	82	73	72			68	68
ביטוח חקלאי	68	68	57						
ביטוח ישיר	98	98	93	82	69		92		82
דיויד שילד							93		
הכשרה	86	89	80					61	61
הפול	32								
הפניקס	100	100	100	93	93	96	100	93	93
הראל	100	100	100	100	100	87	100	95	91
ווישור	80	83	71						
כלל	99	99	97	99	93	93	99	87	97
ליברה	100	100	100						
מגדל	96	96	96	90	90	79	93	90	84
מנורה	95	95	92	82	81	81	92	82	92
שומרה	69	64	67						
שלמה	76	76	77		64				
ממוצע	85	89	86	88	83	87	95	82	84

רכיב במדד לפי מידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

כלים דיגיטליים 2022 - שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים

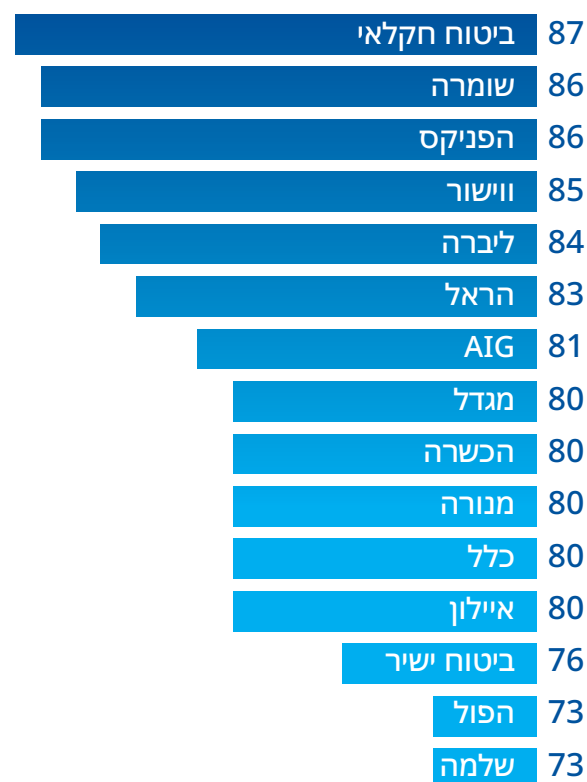
חברה/מוצר	רכב חובה	רכב רכוש	ביטוח דירה	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נסיעות לחו"ל	אבדן כושר עבודה	סיכון חיים בלבד
AIG	91	90	93	83	85		94		86
איילון	83	77	89	80	70	68		73	80
ביטוח חקלאי	86	87	80						
ביטוח ישיר	88	85	91	86	82		77		90
דיויד שילד							93		
הכשרה	78	78	70						87
הפול	82								
הפניקס	83	84	88	87	75	80	92	85	86
הראל	84	90	81	84	87	76	91	79	87
ווישור	92	85	93						
כלל	84	86	88	79	83	80	93	78	82
ליברה	94	94	94						
מגדל	78	77	77	76	82	77	79	77	77
מנורה	81	92	73	83	78	81	93	86	86
שומרה	82	86	74						
שלמה	81	76	90						
ממוצע	85	85	84	82	80	77	89	80	85

ציוני החברות במוצרי הביטוח

ביטוח חובה לרכב

ביטוח חובה לרכב הינו ביטוח המכסה נזקי גוף של נפגעים בתאונות דרכים.

מדד שירות בביטוח רכב חובה



ניתן להשוות בין תעריפי ביטוח רכב חובה של החברות [במחשבון תעריפי ביטוח חובה](#), של הרשות.

הרחבה על המדד ומרכיביו:

ביטוח רכב חובה 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
x 77	✓ 90	✓ 93	✓ 88	72	96	! 84	87	ביטוח חקלאי
x 76	✓ 88	✓ 91	! 85	82	89	✓ 85	86	שומרה
! 91	✓ 86	✓ 85	x 80	82	98	✓ 90	86	הפניקס
! 86	✓ 82	! 82	✓ 91	68	96	! 82	85	ווישור
✓ 97	x 60	! 80	✓ 91	70	99	! 85	84	ליברה
✓ 92	! 69	✓ 86	! 83	71	98	! 84	83	הראל
✓ 94	x 52	x 76	✓ 86	75	94	✓ 85	81	AIG
! 87	! 75	x 64	x 81	84	90	✓ 87	80	מגדל
x 82	✓ 82	! 82	x 79	67	93	! 80	80	הכשרה
! 88	x 42	✓ 87	! 81	78	91	✓ 85	80	מנורה
✓ 92	! 67	! 83	x 80	72	88	x 80	80	כלל
! 85	! 78	x 64	! 84	66	97	! 82	80	איילון
✓ 93	x 67	x 75	x 80	64	83	x 74	76	ביטוח ישיר
x 57	! 68	! 84	! 82	47	85	x 66	73	הפול
x 78	x 46	x 65	✓ 87	60	81	x 70	73	שלמה
				68	16	x 42		קרנית*
85	70	80	84	70	87	79	81	ממוצע
x			!			✓		
החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה			החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה			החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה		

* 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.

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2021

ממד שירות בביטוח רכב חובה	תשלום תביעות			טיפול בלקוחות	ציבור תלונות	זמן מענה טלפוני	כלים דיגיטליים
	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות				
ביטוח חקלאי	2	4	0	7	-3	3	5
הפול	-1	1	-2	5	-2	-18	19
AIG	-1	-2	-3	-2	-1	-1	5
הראל	-1	1	0	2	-5	8	2
מגדל	-1	5	4	6	-5	-8	4
הפניקס	-1	2	0	4	-4	3	1
ליברה	-1	-1	0	-1	-3	-6	1
שומרה	-2	0	5	-5	-4	-5	-7
שלמה	-2	-1	-1	-2	-2	-7	-3
כלל	-2	2	1	3	-6	-16	1
איילון	-3	-1	1	-3	-2	-2	3
הכשרה	-4	-1	-3	1	-7	-10	-9
ביטוח ישיר	-5	-3	-4	-2	-5	-19	-0
ווישור	-5	-5	-2	-7	-2	-8	-1
מנורה	-7	-3	-1	-5	-6	-25	-2
קרנית*		1	-3	5			
ממוצע	-2	-0	-0	0	-4	-7	1

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח רכב חובה - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. תשלום תביעות - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:

א. שיעור תשלום תביעות - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.

ב. מהירות טיפול בתביעות - שיעור התביעות שהטיפול בהן הסתיים תוך 120 ימים, ומחצית התביעות שהטיפול בהן הסתיים בין 121 ימים ל-360 ימים.

2. שביעות רצון והמלצת לקוחות - משקף את:

א. מידת שביעות רצון מהחברה - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.

ב. מידת המלצה על החברה - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.

במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:

- סקרים טלפוניים – 0.59%.
- סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) – 5.3%.

3. תלונות הציבור - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח רכב חובה, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

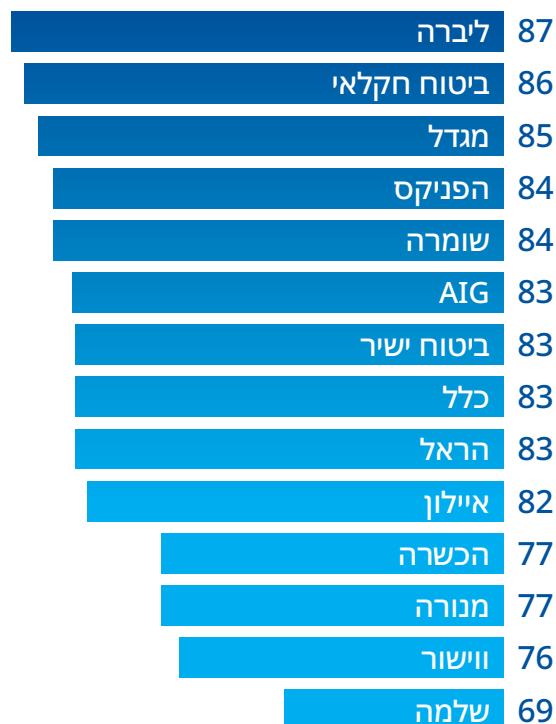
4. זמני מענה טלפוני - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. כלים דיגיטליים - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח רכב רכוש

ביטוח רכב רכוש הינו ביטוח רכב מקיף וצד שלישי, בגין נזקי רכוש בלבד.

מדד שירות בביטוח רכב רכוש



הרחבה על המדד ומרכיביו:

ביטוח רכב רכוש 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
✓ 97	x 60	! 83	✓ 90	90	94	✓ 92	87	ליברה
x 78	✓ 90	✓ 90	✓ 88	80	87	! 83	86	ביטוח חקלאי
! 87	! 75	✓ 86	✓ 85	87	87	✓ 87	85	מגדל
! 92	✓ 86	✓ 85	! 83	79	88	! 84	84	הפניקס
x 75	✓ 88	! 84	✓ 86	79	86	! 82	84	שומרה
✓ 93	x 52	x 79	x 81	90	95	✓ 93	83	AIG
! 92	! 67	! 83	! 82	82	91	✓ 86	83	ביטוח ישיר
✓ 93	! 67	✓ 87	x 81	83	87	✓ 85	83	כלל
✓ 95	! 69	x 82	✓ 84	80	88	! 84	83	הראל
x 82	x 78	! 84	! 83	75	89	x 82	82	איילון
x 84	✓ 82	x 77	x 77	65	87	x 76	77	הכשרה
✓ 94	x 42	✓ 86	x 81	71	83	x 77	77	מנורה
! 84	✓ 82	x 67	x 82	60	87	x 73	76	ווישור
x 76	x 46	x 67	! 82	45	84	x 65	69	שלמה
87	70	81	83	76	88	82	81	ממוצע

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח רכב רכוש - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
✓ 2	! -6	✓ 6	✓ -1	3	-1	✓ 1	0	ליברה
✓ 4	✓ -1	✓ 3	! -5	-2	2	✓ 0	-1	AIG
✓ 3	✓ 3	✓ 0	✓ -3	-6	1	! -2	-1	ביטוח חקלאי
! -1	x -8	! -2	✓ -3	1	-0	✓ 1	-2	מגדל
x -2	✓ 3	✓ -0	! -4	-8	-1	x -4	-3	הפניקס
! 0	✓ -2	x -6	✓ -3	-5	0	! -3	-3	איילון
✓ 3	✓ 8	x -9	! -4	-6	-2	! -4	-3	הראל
! -0	x -16	✓ -1	x -5	2	-1	✓ 0	-3	כלל
x -2	! -8	-12	x -6	-0	6	✓ 3	-3	ווישור
x -8	! -5	! -4	✓ -3	-8	-2	x -5	-4	שומרה
x -3	x -19	! -3	! -4	-2	-1	! -1	-4	ביטוח ישיר
✓ 2	x -25	! -3	x -6	-8	-1	x -5	-7	מנורה
! 0	! -7	x -9	x -6	-18	-1	x -9	-8	שלמה
x -3	x -10	x -9	x -7	-14	-3	x -9	-8	הכשרה
-0	-7	-4	-4	-5	-0	-3	-4	ממוצע

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח רכב רכוש - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. תשלום תביעות - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:

א. שיעור תשלום תביעות - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.

ב. מהירות טיפול בתביעות - שיעור התביעות ברכב רכוש - נזק עצמי שהטיפול בהן הסתיים תוך 30 ימים. ושיעור התביעות ברכב רכוש - צד שלישי שהטיפול בהן הסתיים תוך 60 יום.

2. שביעות רצון והמלצת לקוחות - משקף את:

א. מידת שביעות רצון מהחברה - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.

ב. מידת המלצה על החברה - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.

במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:

- סקרים טלפוניים - 0.5%.
- סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 4.9%.

3. תלונות הציבור - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח רכב רכוש, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. זמני מענה טלפוני - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. כלים דיגיטליים - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח דירה

ביטוח דירה הינו ביטוח המכסה נזקי רכוש למבנה ולתכולת הדירה.

מדד שירות בביטוח דירה

הפניקס	88
ביטוח חקלאי	87
שומרה	87
AIG	86
ליברה	86
הראל	84
מגדל	84
איילון	84
כלל	83
ביטוח ישיר	82
הכשרה	81
שלמה	81
מנורה	74

ניתן להשוות בין תעריפי ביטוח דירה של החברות במחשבון תעריפי ביטוח דירה, של הרשות.

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח דירה 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
✓ 94	✓ 86	✓ 89	✓ 83	98	88	✓ 93	88	הפניקס
x 69	✓ 90	✓ 93	✓ 83	86	92	! 89	87	ביטוח חקלאי
x 70	✓ 88	✓ 90	! 83	91	91	✓ 91	87	שומרה
! 91	x 52	! 85	✓ 84	99	94	✓ 97	86	AIG
✓ 97	x 60	x 73	✓ 91	92	93	✓ 93	86	ליברה
! 90	! 69	✓ 87	! 81	94	85	! 90	84	הראל
! 86	! 75	! 86	x 78	95	84	! 90	84	מגדל
! 86	! 78	! 86	! 80	90	83	x 86	84	איילון
✓ 93	! 67	! 84	x 78	99	79	! 89	83	כלל
✓ 92	! 67	x 77	! 80	88	87	! 87	82	ביטוח ישיר
x 75	✓ 82	! 86	x 72	92	82	x 87	81	הכשרה
! 83	x 46	x 81	! 82	85	83	x 84	79	שלמה
x 83	x 42	x 79	x 73	82	79	x 81	74	מנורה
85	69	84	81	92	86	89	84	ממוצע

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח דירה - שינוי לעומת 2021

ממד שירות בביטוח דירה	תשלום תביעות			טיפול בלקוחות	תלונות ציבור	זמן מענה טלפוני	כלים דיגיטליים
	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות				
AIG	1	1	1	-1	6	-1	7
הפניקס	0	-0	0	-0	-1	3	3
הראל	0	4	-0	-3	-3	8	-0
איילון	-0	1	-3	-1	1	-2	6
ביטוח חקלאי	-0	7	-4	-4	-1	3	1
שלמה	-1	1	3	-2	-2	-7	3
מגדל	-1	0	3	-3	-3	-8	3
כלל	-3	-1	0	-3	-2	-16	4
שומרה	-3	0	-2	-3	-2	-5	-9
ליברה	-3	-4	-3	-3	-2	-6	1
הכשרה	-4	3	-6	-5	0	-10	-14
ביטוח ישיר	-6	1	-5	-5	-7	-19	-1
מנורה	-7	-2	-9	-8	-2	-25	2
ממוצע	-2	1	-2	-3	-1	-7	0

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח דירה - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. **תשלום תביעות** - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:
 - א. **שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
 - ב. **מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן הסתיים תוך 60 ימים.
2. **שביעות רצון והמלצת לקוחות** - משקף את:
 - א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
 - ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים - 0.4%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 1%.
3. **תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח דירה, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.
4. **זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.
5. **כלים דיגיטליים** - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח בריאות

ביטוח בריאות הינו ביטוח המכסה הוצאות בגין ניתוחים, השתלות, תרופות ומחלות קשות.

מדד שירות בביטוח בריאות

AIG	84
ביטוח ישיר	83
איילון	82
הפניקס	81
כלל	81
הראל	80
מנורה	79
מגדל	77

ניתן להשוות בין תעריפי ביטוח בריאות של החברות במחשבון תעריפי ביטוח בריאות, של הרשות.

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח בריאות 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
x 83	x 68	x 75	✓ 81	95	91	✓ 93	84	AIG
! 84	✓ 95	✓ 83	✓ 80	80	84	! 82	83	ביטוח ישיר
x 76	! 78	x 80	! 79	86	87	✓ 86	82	איילון
✓ 90	✓ 90	x 76	! 79	80	80	x 80	81	הפניקס
✓ 89	x 74	! 80	x 78	87	79	✓ 83	81	כלל
✓ 92	x 63	✓ 84	x 79	82	84	! 83	80	הראל
x 82	! 79	✓ 85	✓ 80	74	79	x 76	79	מנורה
! 83	✓ 81	! 83	x 78	65	78	x 72	77	מגדל
85	78	81	79	81	83	82	81	ממוצע

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח בריאות - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
✓ 4	! 6	✓ 5	! 0	1	3	✓ 2	2	AIG
! 0	✓ 29	! 2	x -3	0	-0	✓ 0	2	הראל
✓ 3	x -8	! 1	✓ 5	0	-2	! -1	1	כלל
x 0	! 8	! 1	! 0	-2	-7	x -4	-1	ביטוח ישיר
x -2	x -14	x -3	! -1	3	2	✓ 2	-1	איילון
! 2	! 1	x -3	! -1	-4	-1	! -2	-2	הפניקס
! 1	x 0	! 0	x -3	-8	-1	x -4	-3	מנורה
! 1	x -12	! -1	x -6	-8	-3	x -6	-5	מגדל
1	1	0	-1	-2	-1	-2	-1	ממוצע

x

החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה

!

החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה

✓

החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח בריאות - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. **תשלום תביעות** - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:
 - א. **שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
 - ב. **מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן הסתיים תוך 30 ימים, ומחצית התביעות שטיפולן הסתיים בין 31 ימים ל-60 ימים.

2. **שביעות רצון והמלצת לקוחות** - משקף את:

- א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
- ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים - 0.35%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 1.2%.

3. **תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח הוצאות רפואיות, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. **זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. **כלים דיגיטליים** - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח תאונות אישיות

ביטוח תאונות אישיות הינו ביטוח המעניק פיצוי (בנוסף לתשלומים או פיצויים אחרים המגיעים למבוטח) בקרות תאונה או נכות.

מדד שירות בביטוח תאונות אישיות

AIG	83
הראל	81
מגדל	80
ביטוח ישיר	78
כלל	78
איילון	77
הפניקס	74
מנורה	74

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח תאונות אישיות 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
84	68	77	79	97	85	91	83	AIG
93	63	84	79	86	83	84	81	הראל
86	81	83	76	81	78	80	80	מגדל
76	95	79	73	76	80	78	78	ביטוח ישיר
88	74	74	73	88	75	82	78	כלל
71	78	80	69	82	81	82	77	איילון
84	90	73	73	75	68	71	74	הפניקס
79	79	79	77	68	66	67	74	מנורה
83	78	79	75	82	77	79	78	ממוצע

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח תאונות אישיות - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
6	6	4	2	0	1	0	2	AIG
3	29	-0	-2	-1	-0	-1	2	הראל
7	-12	-0	-3	10	9	10	2	מגדל
6	-8	5	3	5	-1	2	2	כלל
-6	8	-2	-2	-3	4	0	-0	ביטוח ישיר
-3	1	5	-2	-8	-1	-4	-2	הפניקס
2	0	-5	-3	-6	-2	-4	-3	מנורה
-5	-14	-3	-9	1	4	2	-4	איילון
1	1	1	-2	-0	2	1	-0	ממוצע

x

החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה

!

החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה

✓

החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח תאונות אישיות - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. **תשלום תביעות** - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:
 - א. **שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
 - ב. **מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן בהן הסתיים תוך 60 ימים.

2. **שביעות רצון והמלצת לקוחות** - משקף את:

- א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
- ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים - 0.28%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 2.7%.

3. **תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח נזקים סיעודיים, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. **זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. **כלים דיגיטליים** - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח נסיעות לחו"ל

ביטוח נסיעות לחו"ל הינו ביטוח המכסה הוצאות רפואיות (לרוב לטיפול במצבי חירום) בעת שהיית המבוטח מחוץ לגבולות ישראל.

מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל

דויד שילד	92
הפניקס	91
AIG	89
הראל	84
כלל	84
מנרה	81
ביטוח ישיר	79
מגדל	79

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח נסיעות לחו"ל 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
93 !	61 x	99 ✓	89 ✓	98	99	99 ✓	92	דיויד שילד
96 ✓	90 ✓	94 ✓	85 !	94	95	95 ✓	91	הפניקס
92 x	68 x	79 !	89 ✓	99	98	99 ✓	89	AIG
96 ✓	63 x	90 ✓	84 x	81	92	86 !	84	הראל
96 ✓	74 !	79 !	88 ✓	83	86	85 !	84	כלל
92 !	79 ✓	81 !	87 !	63	88	75 x	81	מנורה
84 x	95 ✓	79 !	71 x	71	90	80 x	79	ביטוח ישיר
86 x	75 !	79 !	75 x	68	96	82 x	79	מגדל
92	76	85	84	82	93	88	85	ממוצע

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח נסיעות לחו"ל - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
1 ✓	1 x	15 ✓	-3 !	0	3	1 !	2	הפניקס
2 ✓	29 ✓	-2 !	-2 !	-3	-0	-2 x	2	הראל
1 !	0 x	3 !	-3 x	-1	12	5 ✓	2	מנורה
1 ✓	-8 x	1 !	2 ✓	1	4	3 ✓	1	מגדל
3 ✓	6 !	1 !	-2 !	-0	3	1 !	1	AIG
1 ✓	-9 x	0 !	-5 x	0	2	1 !	-2	דיויד שילד
-1 !	-8 x	0 !	-3 x	-5	3	-1 x	-2	כלל
-5 x	8 !	-20 x	-6 x	-14	6	-4 x	-6	ביטוח ישיר
0	4	-0	-2	-3	4	1	-0	ממוצע

x

החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה

!

החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה

✓

החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח נסיעות לחו"ל - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. **תשלום תביעות** - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:
 - א. **שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
 - ב. **מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן בהן הסתיים תוך 30 ימים.

2. **שביעות רצון והמלצת לקוחות** - משקף את:

- א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
- ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים – 0.59%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) – 0.8%.

3. **תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח נסיעות לחו"ל, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. **זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. **כלים דיגיטליים** - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח סיעוד (פרט)

ביטוח סיעוד (פרט) הינו ביטוח המעניק תמיכה כלכלית לאדם במצב סיעודי, הנזקק להשגחה או שאינו יכול לבצע פעולות יומיות חיוניות.

מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)

מגדל	80
כלל	76
מנורה	76
איילון	76
הפניקס	74
הראל	71

הרחבה על המדד ורכיביו:

תוכניות לביטוח סיעוד פרט 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
x 78	✓ 81	✓ 85	✓ 74	90	78	✓ 84	80	מגדל
✓ 86	x 74	x 74	! 72	84	77	! 81	76	כלל
! 81	! 79	! 77	✓ 76	73	76	! 75	76	מנורה
x 68	! 78	x 67	x 63	88	90	✓ 89	76	איילון
✓ 88	✓ 90	✓ 79	! 73	68	65	x 67	74	הפניקס
! 81	x 63	! 78	x 68	69	73	x 71	71	הראל
80	77	77	71	79	77	78	76	ממוצע

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

תוכניות לביטוח סיעוד (פרט) - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
✓ 2	x -8	✓ 12	✓ -2	4	5	✓ 5	2	כלל
✓ 5	! 1	! 4	✓ 1	6	-2	! 2	2	הפניקס
! 1	✓ 29	! 0	! -4	-4	-1	x -3	1	הראל
x -4	x 0	! 1	x -6	5	3	✓ 4	-0	מנורה
! 1	x -12	! -2	! -3	1	-5	x -2	-3	מגדל
x -4	x -14	x -8	x -9	1	9	✓ 5	-3	איילון
0	-0	1	-4	2	2	2	-0	ממוצע

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

ביטוח סיעוד בקופות חולים - שינוי לעומת 2021

מחירי טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משקל	קופת חולים
6 ✓	3 ✓	4 ✓	לאומית
-8 !	-1 !	2 !	מכבי
4 !	0 !	2 !	מאוחדת
-8 !	-1 !	-5 x	כללית
-2	0	1	ממוצע

x

החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!

החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓

החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

ביטוח סיעוד בקופות חולים 2022

מחירי טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משקל	קופת חולים	חברה
77 ✓	75 !	76 ✓	מנורה	לאומית
75 !	71 x	73 !	מנורה	מאוחדת
74 !	71 !	72 !	הפניקס	מכבי
67 x	77 ✓	72 x	הראל	כללית
73	73	73		ממוצע

מדד השירות בענף ביטוח סיעוד - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. תשלום תביעות - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מחירי הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:

- שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
- מחירי טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן בהן הסתיים תוך 60 ימים, ומחצית התביעות שהטיפול בהן הסתיים בין 61 ימים ל-120 ימים.

2. שביעות רצון והמלצת לקוחות - משקף את:

- מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
- מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים - 0.63%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 5.6%.

3. תלונות הציבור - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח סיעודי, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. זמני מענה טלפוני - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. כלים דיגיטליים - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערכת השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערכת השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח סיכון חיים בלבד

ביטוח סיכון חיים בלבד הינו ביטוח למקרה מוות בלבד, המעניק למוטבים סכום חד פעמי (לרבות, אגב משכנתא).

מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד

איילון	86
הפניקס	85
AIG	85
מגדל	84
מנורה	84
כלל	81
ביטוח ישיר	80
הראל	80
הכשרה	70

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח סיכון חיים בלבד 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
x 74	✓ 81	! 82	x 77	96	99	✓ 98	86	איילון
✓ 90	✓ 84	x 78	x 74	97	93	✓ 95	85	הפניקס
! 86	! 69	x 73	✓ 83	95	92	✓ 94	85	AIG
x 81	! 81	✓ 89	✓ 80	82	92	! 87	84	מגדל
✓ 89	x 68	✓ 90	! 79	75	91	x 83	82	מנורה
✓ 89	! 75	! 84	! 78	77	92	! 84	81	כלל
! 86	✓ 97	! 85	✓ 81	50	95	x 72	80	ביטוח ישיר
! 89	x 46	✓ 87	! 80	74	95	! 84	80	הראל
x 74	x 61	x 67	x 77	42	94	x 68	70	הכשרה
84	73	81	79	76	94	85	81	ממוצע

השוואה לשנת 2021 - השינוי בציוני המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח סיכון חיים בלבד - שינוי לעומת 2021

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
x 2	✓ 3	! -1	✓ -2	2	-1	✓ 1	0	AIG
✓ 11	x -6	! -1	✓ -1	5	-2	✓ 1	0	כלל
x 0	! -2	! -1	x -7	12	-2	✓ 5	-0	מגדל
! 3	✓ 11	x -6	x -5	2	-1	✓ 0	-1	הפניקס
x -2	x -6	! -1	✓ -3	3	-1	✓ 1	-1	איילון
! 6	x -9	! -1	! -3	-2	1	! 0	-2	הראל
! 5	x -12	✓ 3	✓ -1	-8	-0	! -4	-2	מנורה
x 1	✓ 6	! -1	✓ -1	-16	1	x -8	-3	ביטוח ישיר
x -2	x -5	x -7	✓ -2	-25	6	x -10	-6	הכשרה
2	-2	-2	-3	-3	0	-1	-2	ממוצע

x

החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה

!

החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה

✓

החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח סיכון חיים בלבד - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. **תשלום תביעות** - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:
 - א. **שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
 - ב. **מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן בהן הסתיים תוך 60 ימים.

2. **שביעות רצון והמלצת לקוחות** - משקף את:

- א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
- ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה. במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
 - סקרים טלפוניים - 0.18%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 2.7%.

3. **תלונות הציבור** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח סיכון חיים בלבד, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. **זמני מענה טלפוני** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. **כלים דיגיטליים** - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).

ביטוח אובדן כושר עבודה

ביטוח אובדן כושר עבודה הינו ביטוח המעניק קצבה לאדם שאיבד או שנפגע כושרו לעבוד.

מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה

מגדל	80
הראל	79
הפניקס	79
כלל	78
מנורה	75
איילון	75

הרחבה על המדד ורכיביו:

ביטוח אובדן כושר עבודה 2022

ממד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	תשלום תביעות			טיפול בלקוחות	תלונות ציבור	זמן מענה טלפוני	כלים דיגיטליים
	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות				
מגדל	84	85	84	72	84	81	84
הראל	89	85	93	75	80	46	87
הפניקס	78	68	88	73	85	84	89
כלל	83	76	89	73	75	75	83
מנורה	75	81	69	77	76	68	84
איילון	76	75	77	72	75	81	70
ממוצע	81	78	83	74	79	72	83

השוואה לשנת 2021 - השינוי בצינוי המדד של החברות בשנת 2022 לעומת 2021

ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2021

ממד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	תשלום תביעות			טיפול בלקוחות	תלונות ציבור	זמן מענה טלפוני	כלים דיגיטליים
	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות				
איילון	8	3	13	1	5	-6	2
מגדל	9	6	12	-2	3	-2	1
כלל	8	-0	15	-2	5	-6	9
הראל	8	1	15	-1	2	-9	-5
הפניקס	2	4	-1	-4	6	11	-4
מנורה	8	7	8	-3	-3	-12	1
ממוצע	7	3	11	-2	3	-4	1

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד השירות בענף ביטוח אובדן כושר עבודה - משקף את רמת השירות של חברות הביטוח בענף זה. הציון מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. תשלום תביעות - משקף את שיעור תשלום התביעות ואת מהירות הטיפול בתביעות ביטוח שנסגרו בחברה. הציון מחושב כממוצע של שני הרכיבים הבאים:

- א. שיעור תשלום תביעות** - שיעור תביעות שהחברה אישרה ושילמה תגמולי ביטוח לתובע מתוך כלל התביעות שנסגרו.
- ב. מהירות טיפול בתביעות** - שיעור התביעות שטיפולן בהן הסתיים תוך 60 ימים.

2. שביעות רצון והמלצת לקוחות - משקף את:

- א. מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.
 - ב. מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.
- במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה בחברות שנבדקו היא כדלקמן:
- סקרים טלפוניים – 0.56%.
 - סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) – 14.8%.

3. תלונות הציבור - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בביטוח סיכון חיים בלבד, נגד חברת הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שחברה לא פעלה כנדרש והיא נתנה פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד החברה וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

4. זמני מענה טלפוני - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב). ככל שנציגי החברה ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

5. כלים דיגיטליים - משקף את שילוב כלים דיגיטליים במערך השירות של החברה ומידת שביעות הרצון של לקוחות החברה מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה. חושב על פי שיעור שילוב הכלים הדיגיטליים במערך השירות של החברה (2.5%) ומידת שביעות הרצון מהשירותים הדיגיטליים שניתנו על-ידי החברה (2.5%).



חיסכון פנסיוני

קרנות פנסיה

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב באשר לחברות החיסכון הפנסיוני בתחום שירות החיסכון הפנסיוני בישראל.

מדד שירות קרנות הפנסיה 2022

חברה	מדד שירות קרנות פנסיה	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל
מנורה מבטחים פנסיה	81	79 ✓	83 ✓	94 ✓	77 ✓
הפניקס פנסיה וגמל	80	79 ✓	81 !	83 ✓	76 ✓
אלטשולר שחם	78	77 !	77 x	86 ✓	73 !
כלל פנסיה וגמל	78	77 !	86 ✓	66 !	74 !
מגדל מקפת	77	75 x	84 ✓	87 ✓	69 x
הראל פנסיה	75	79 ✓	82 !	44 x	73 !
מיטב גמל ופנסיה	73	74 x	72 x	66 !	71 x
ממוצע	77	77	81	75	73

x
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד שירות קרנות פנסיה לשנת 2022 - השוואה

חברה	ציון מדד 2022	ציון מדד 2021	שינוי לעומת 2021
מנורה מבטחים פנסיה	81	76	5
הפניקס פנסיה	80	79	1
אלטשולר שחם	78	75	3
כלל פנסיה וגמל	78	81	-3
מגדל מקפת	77	80	-3
הראל פנסיה	75	82	-7
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	73	74	-1
ממוצע	77	78	-1

מדד השירות לקרנות פנסיה - מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. שביעות רצון והמלצת לקוחות (65% ממדד השירות) - משקף את:

א. מידת שביעות רצון מהחברה - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול קרן הפנסיה בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.

ב. מידת המלצה על החברה - מידת ההמלצה על קרן הפנסיה של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.

ג. ציון המדד בשביעות רצון והמלצת לקוחות לשנת 2022 משקלל תוצאות סקר טלפוני הנושא משקל של 80% ותוצאות סקר באמצעות הודעות SMS הנושא משקל של 20%.

במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו הינה כדלקמן:

- סקרים טלפוניים - 0.2%.
- סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 4.2%.

2. **תלונות הציבור (20% ממדד השירות)** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בתחום הפנסיה, ואת מספר התלונות בהן נמצא שהגוף המוסדי לא פעל כנדרש ונתן פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

3. **זמני מענה טלפוני (10% ממדד השירות)** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של הגוף המוסדי ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב).
*ככל שנציגי השירות ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

4. **שביעות רצון מפעולות דיגיטליות (5% ממדד השירות)** - משקף את שביעות הרצון של הלקוחות משירותי הדיגיטלי בחברה בהתאם ל:

- חווית השירות הדיגיטלי של קרן הפנסיה
- קלות ונוחות השימוש בכלים הדיגיטליים
- איכות השירות בשימוש האחרון בכלי דיגיטלי

במדד שביעות רצון מפעולות דיגיטליות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו היא 3.0%.

קופות גמל

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב על מדד השירות באשר לחברות המנהלות קופות גמל.

מדד שירות קופות גמל 2022

חברה	מדד שירות קופות גמל	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל
ילין לפידות	90	✓ 88	✓ 89	✓ 100	✓ 85
הראל גמל	81	✓ 81	✓ 80	✓ 84	✓ 77
מנורה	79	✓ 80	✗ 69	✓ 93	✓ 78
מגדל מקפת	79	✗ 76	✓ 84	✓ 91	! 72
כלל פנסיה וגמל	79	✓ 80	✓ 84	! 62	! 74
אינפיניטי	78	! 79	✓ 82	! 67	✗ 66
אלטשולר שחם	77	✗ 75	! 79	✓ 86	! 76
מור	77	! 79	✓ 86	✗ 53	✗ 65
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	77	! 79	! 77	! 65	! 70
הפניקס פנסיה וגמל	75	! 77	✗ 72	78	✗ 59
אנליסט	70	✗ 75	! 76	✗ 32	✗ 65
ממוצע	78	79	80	74	72

✗
החברה ממוקמת
בשליש התחתון במדד זה

!
החברה ממוקמת
בשליש האמצעי במדד זה

✓
החברה ממוקמת
בשליש העליון במדד זה

מדד שירות קופות גמל לשנת 2022 – השוואה

חברה	ציון מדד 2022	ציון מדד 2021	שינוי לעומת 2021
ילין לפידות	90	88	2
הראל גמל	81	76	5
מנורה	79	68	11
מגדל מקפת	79	76	3
כלל פנסיה וגמל	79	75	4
אינפיניטי	78	81	-3
אלטשולר שחם	77	72	5
מור גמל	77	76	1
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	77	67	10
הפניקס פנסיה וגמל בע"מ	75	69	6
אנליסט	70	74	-4
ממוצע	78	75	3

מדד השירות לקופות גמל - מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. שביעות רצון והמלצת לקוחות (65% ממדד השירות) - משקף את:

א. **מידת שביעות רצון מהחברה** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול קופת הגמל בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.

ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על קופת הגמל של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.

ג. **ציון המדד בשביעות רצון והמלצת לקוחות לשנת 2022** משקלל תוצאות סקר טלפוני בנושא משקל של 80% ותוצאות סקר באמצעות הודעות SMS נושא משקל של 20%.

במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו הינה כדלקמן:

- סקרים טלפוניים - 0.4%
- סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) - 4.1%

2. **תלונות הציבור (20% ממדד השירות)** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בתחום הגמל, ואת מספר התלונות בהן נמצא שהגוף המוסדי לא פעל כנדרש ונתן פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

3. **זמני מענה טלפוני (10% ממדד השירות)** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של הגוף המוסדי ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב).
* ככל שנציגי השירות ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

4. **שביעות רצון מפעולות דיגיטליות (5% ממדד השירות)** - משקף את שביעות הרצון של הלקוחות משירותי הדיגיטלי בחברה בהתאם ל:

- חווית השירות הדיגיטלי של קופת הגמל
- קלות ונוחות השימוש בכלים הדיגיטליים
- איכות השירות בשימוש האחרון בכלי דיגיטלי

במדד שביעות רצון מפעולות דיגיטליות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו היא 2.3%.

ביטוח חיים משולב חיסכון

מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2022

חברה	מדד שירות 2022	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל
מגדל	79	✓ 79	✓ 80	✓ 81	! 70
כלל	78	✓ 79	✓ 79	! 75	✓ 73
הפניקס	78	! 78	! 77	✓ 84	! 69
איילון	76	✓ 79	x 71	✓ 81	x 53
הראל	75	✓ 79	✓ 78	x 46	✓ 76
הכשרה	73	x 76	x 71	x 61	! 65
מנורה	73	x 74	! 75	! 68	x 60
ממוצע	76	77	76	71	67
✓ החברה ממוקמת בשליש העליון במדד זה ! החברה ממוקמת בשליש האמצעי במדד זה x החברה ממוקמת בשליש התחתון במדד זה					

מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון לשנת 2022 - השוואה

חברה	ציון מדד 2022	ציון מדד 2021	שינוי לעומת 2021
מגדל	79	80	-1
כלל	78	78	ללא שינוי
הפניקס	78	78	ללא שינוי
איילון	76	78	-2
הראל	75	78	-3
הכשרה	73	77	-4
מנורה	73	79	-6
ממוצע	76	78	-2

מדד השירות לביטוח חיים משולב חיסכון - מחושב בהתבסס על הרכיבים הבאים:

1. שביעות רצון והמלצת לקוחות המשקף את:

א. **מידת שביעות רצון מהחברה (65% ממדד השירות)** - מידת שביעות הרצון של הלקוחות מטיפול חברת הביטוח בפניות ובבקשות שירות ישירות אליה.

ב. **מידת המלצה על החברה** - מידת ההמלצה על חברת הביטוח של לקוחות שפנו וטופלו על ידה.

במדד שביעות רצון והמלצת לקוחות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו הינה כדלקמן:

- סקרים טלפוניים – 0.27%
- סקרים באמצעות הודעות כתובות (SMS) – 2.7%

2. **תלונות הציבור (20% ממדד השירות)** - משקף את מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022 בתחום הביטוח, ואת מספר התלונות בהן נמצא שהגוף המוסדי לא פעל כנדרש ונתן פיצוי או סעד למתלונן, באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה.

3. **זמני מענה טלפוני (10% ממדד השירות)** - משקף את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של הגוף המוסדי ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב).
* ככל שנציגי השירות ענו ליותר שיחות תוך 3 דקות, ציון החברה גבוה יותר.

4. **שביעות רצון מפעולות דיגיטליות (5% ממדד השירות)** - משקף את שביעות הרצון של הלקוחות משירותי הדיגיטלי בחברה בהתאם ל:

- חווית השירות הדיגיטלי של קופת הגמל
- קלות ונוחות השימוש בכלים הדיגיטליים
- איכות השירות בשימוש האחרון בכלי דיגיטלי

במדד שביעות רצון מפעולות דיגיטליות טעות הדגימה המקסימאלית בגופים שנבדקו היא 4.6%.

הסבר על רכיבי המדד

שביעות רצון והמלצת הלקוחות חיסכון פנסיוני

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב באשר לחברות החיסכון הפנסיוני בתחום מידת שביעות הרצון של לקוחות מטיפול הגוף המוסדי בפניות אליו, ומידת ההמלצה של לקוחות אלו על הגוף המוסדי.

כיצד נאסף המידע?

מידע אודות הטיפול בלקוחות מבוסס על ביקורות שעורכת הרשות בקרב לקוחות שפנו לגופים המוסדיים בקשר לחיסכון הפנסיוני לאחרונה. הביקורות מבוצעות על ידי חברת מדידת שירות¹ המקבלת, לפי דרישת הרשות, את פרטי הלקוחות שפנו לאחד מערוצי השירות הישירים בגוף המוסדי. חברת המדידה בוחנת, באמצעות שאלון טלפוני SMSI ללקוחות הגוף המוסדי² את מידת שביעות רצונם מהשירות ומידת המלצתם על החברה.

כיצד חושבו הציונים?

בכל אחד ממוצרי החיסכון הפנסיוני (קרן פנסיה, קופת גמל, ביטוח חיים משולב חיסכון) נלקח ממוצע התשובות של הנשאלים בשתי שאלות מייצגות:

- מידת שביעות הרצון הכללית מטיפול החברה בפנייה אליה;
- באיזה מידה ימליץ הלקוח על החברה אליה פנה;
- בהמשך, ממוצע התשובות בשאלות אלו הומר לציון בטווח שבין 0 ל-100;
- ככל שלקוחות שפנו לחברה יותר שבעי רצון מטיפולם בפנייתם, והם המליצו במידה גבוהה יותר על החברה ציון החברה יהיה גבוה יותר.

בוצע ע"י הרצת גרסיה בין הרכיבים השונים לבין מידת שביעות הרצון בתחומי קרנות הפנסיה וקופות הגמל.³

1 חברת Mgroup אשר זכתה במכרז שערכה הרשות לצורך ביקורות אלה.
2 כלל עמיתים שפנו לחברה לרבות באמצעות טלפון, מייל, פקס, פנייה מקוונת ודואר אלקטרוני.
3 13,138 לקוחות בתחום קופות הגמל, 8,778 לקוחות בתחום קרנות הפנסיה ו-8,357 לקוחות בתחום ביטוח חיים.

תלונות הציבור חיסכון פנסיוני

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב באשר לחברות החיסכון הפנסיוני התחום תלונות הציבור. דף זה מציג את שקלול תלונות הציבור שהוגשו והתבררו ברשות.

ציון תלונות הציבור משקף את מספר התלונות שהוגשו על ידי הציבור כנגד הגופים המוסדיים בשנת 2022, ומספר התלונות בהן נמצא כי גוף מוסדי לא פעל כנדרש באותה השנה. ככל שהציון נמוך יותר, יותר לקוחות התלוננו כנגד הגוף המוסדי וביותר תלונות נמצא שיש להעניק פיצוי או סעד לפונה. בשנת 2022 המדד חושב על בסיס 3,590 תלונות שהוגשו לרשות או שבירורן הסתיים באותה השנה. בכ-1673 מהתלונות שבוררו נמצא שהחברה פעלה שלא כנדרש. הציון מהווה 20% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

אופן חישוב ציון תלונות הציבור:

הציון חושב על בסיס תלונות הציבור בכל תחום פנסיוני, שהתקבלו ברשות בשנת 2022 או שבירורן הסתיים במהלך שנת 2022 ונמצא כי החברה התנהלה שלא כנדרש⁴. לכל תלונה ניתן משקל שונה, בהתאם להתנהלות החברה ולפיצוי או הסעד שניתן לפונה. הציון משקלל את נתח השוק של כל חברה.

ציוני תלונות הציבור לשנת 2022 מבוססים על התלונות הבאות:

ביטוח חיים	קופות גמל	קרנות פנסיה	
1085	1095	1410	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022
386	533	703	מספר תלונות בהן החברה מצאה שהתנהלה שלא כנדרש והעניקה סעד לפונה בעקבות פנייתו לרשות
4	30	17	מספר התלונות שהחברה דחתה, והרשות מצאה שהחברה פעלה שלא כנדרש, וחייבה אותה לפצות או לתת סעד לפונה

מתי ולמה כדאי להגיש תלונה לרשות כלפי חברת הביטוח והחיסכון?

ניתן לפנות בתלונה על החברה לרשות אם אתה סבור כי חברת הביטוח או החברה המנהלת את החיסכון שלך:

- לא התנהלה כלפיך בהוגנות;
- לא פעלה בהתאם לתנאי הפוליסה והוראות הדין;
- לא שילמה או לא החזירה לך סכום כסף לו אתה זכאי;
- לא נתנה הסברים ותשובות מספקות;
- התנהלה בשיהוי רב;
- לא הייתה זמינה או נגישה, ולא ניתן לפנות אליה או לברר מידע באופן יעיל ומהיר;
- רמת השירות שמעניקה החברה אינה מספיקה.

4 תלונות שטופלו ישירות על ידי החברה, ותלונות שהרשות נדרשה להתערב ומצאה שהן מוצדקות, דרשה הרשות מהחברה לפצות את הפונה בהתאם.

תהליך בירור הפנייה:

בגין כל תלונה יפתח תיק, ותישלח אליך הודעה המאשרת את קבלת התלונה עם מספר התיק וסיסמא לבדיקת מצב הטיפול. לאחר מכן התלונה תועבר לבדיקת החברה, אשר תשיב אליך תוך 30 ימים. במידה ותשובת החברה אינה מספקת, באפשרותך לפנות בשנית לרשות, אשר יבחן את תשובת החברה. לעיון בהכרעות ודוגמאות שטופלו על ידי הרשות. בעמוד היחידה לפניות הציבור באתרנו, ניתן להגיש תלונה לרשות על הגופים המפוקחים (חברת ביטוח, קרן פנסיה או קופת גמל) ולמצוא מידע נוסף אודות אופן הטיפול בפניות, הכרעות לדוגמא, רשימת ממוני פניות ציבור בגופים המפוקחים וחקיקה רלוונטית.

זמני מענה טלפוני - חיסכון פנסיוני

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב על זמני מענה טלפוני של החברות. מדד בוחן ומציג את אחוז השיחות בהן ניתן מענה אנושי בתוך 3 דקות מרגע היציאה מנתב השיחות של החברה ועד לקבלת מענה אנושי (ללא זמן שיטוט בנתב).

בשנת 2022 בוצעו 13,897 בקורות זמני מענה טלפוני:

בתחום קרנות הפנסיה נערכו	בתחום קופות גמל נערכו	בתחום ביטוח חיים נערכו
2,763 בקורות	3,970 בקורות	7,164 בקורות

כיצד נאסף המידע?

בכל תחום (קרנות פנסיה, קופות גמל וביטוח חיים) ביצעה הרשות בקורות למדידת זמן ההמתנה, ושיעור המענה על ידי נציג אנושי. משך הזמן שנמדד הוא ממועד סיום החיוג וכניסה לנתב השיחות, ועד למועד קבלת מענה מנציג השירות הרלוונטי.

כיצד מחושב הציון?

ציון החברה למדד חושב כאחוז השיחות בהן ניתן מענה על ידי נציג שירות בתוך פרק זמן הקצר מ- 3 דקות, שנמדד החל מרגע היציאה מנתב השיחות. ככל שזמני ההמתנה לנציג שירות היו קצרים יותר כך ציון החברה יהיה גבוה יותר. הציון מהווה 10% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

שביעות רצון מפעולות דיגיטליות - חיסכון פנסיוני

אחת לשנה הרשות מפרסמת נתונים על אודות השירות שנותנות חברות הביטוח והחיסכון הפנסיוני. בדף זה ניתן למצוא תמונת מצב באשר לחברות החיסכון הפנסיוני בתחום שביעות רצון מפעולות דיגיטליות.

בשנת 2022 בוצעו 13,897 בקורות זמני מענה טלפוני:

בתחום קרנות הפנסיה נערכו	בתחום קופות גמל נערכו	בתחום ביטוח חיים נערכו
2,568 בקורות	3,340 בקורות	2,035 בקורות

כיצד נאסף המידע?

מידע אודות הטיפול בלקוחות מבוסס על ביקורות שעורכת הרשות בקרב לקוחות שפנו באופן דיגיטליים לגופים המוסדיים בקשר לחיסכון הפנסיוני לאחרונה. הביקורות מבוצעות על ידי חברת מדידת שירות המקבלת, לפי דרישת הרשות, את פרטי הלקוחות שפנו לאחד מערוצי השירות הדיגיטליים בגוף המוסדי. חברת המדידה בוחנת, באמצעות שאלון שמועבר ללקוחות הגוף המוסדי בהודעות SMS ומסכמת את מידת שביעות רצונם מאיכות השירות הדיגיטלי.

כיצד מחושב הציון?

בכל אחד ממוצרי החיסכון הפנסיוני (קרן פנסיה, קופת גמל) נלקח ממוצע התשובות של הנשאלים בשלוש שאלות מייצגות:

- באיזו מידה היית מרוצה מקלות ונוחות השימוש בממשקים הדיגיטליים של החברה לקבלת השירות?
 - דרגו את שביעות הרצון שלכם מהמענה ואיכות השירות בשימוש האחרון שלכם בשירות הדיגיטלי של החברה?
 - באיזו מידה את/ה מרוצה לאורך הזמן מחוויית השירות הדיגיטלית של החברה?
- בהמשך, ממוצע התשובות בשאלות אלו הומר לציון בטווח שבין 0 ל-100.
- הציון מהווה 5% מסך ציון החברה במדד השירות לכל מוצר.

שביעות רצון והמלצת לקוחות - חיסכון פנסיוני, ציונים

קופות גמל

חברה	ציון 2022	ציון 2021
ילין לפידות	88	88
הראל גמל	81	76
מנורה	80	70
כלל פנסיה וגמל	80	76
אינפיניטי	79	81
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	79	68
מור גמל	79	78
הפניקס פנסיה וגמל	77	72
מגדל מקפת	76	73
אלטשולר שחם	75	76
אנליסט	75	75
ממוצע	79	76

קרנות פנסיה

חברה	ציון 2022	ציון 2021
הפניקס פנסיה וגמל	79	81
מנורה מבטחים פנסיה	79	76
הראל פנסיה	79	81
אלטשולר שחם	77	81
כלל פנסיה וגמל	77	82
מגדל מקפת	75	78
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	74	76
ממוצע	77	79

ביטוח חיים משולב חיסכון

חברה	ציון 2022	ציון 2021
הראל	79	80
מגדל	79	80
כלל	79	78
איילון	79	78
הפניקס	78	78
הכשרה	76	79
מנורה	74	79
ממוצע	77	79

זמני מענה טלפוני - חיסכון פנסיוני, ציונים

גמל		
חברה	ציון 2022	ציון 2021
ילין לפידות	100	99
מנורה מבטחים	93	70
מגדל מקפת	91	88
אלטשולר שחם	86	29
הראל גמל	84	75
הפניקס פנסיה וגמל	78	60
אינפיניטי	67	77
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	65	57
כלל פנסיה וגמל	62	66
מור גמל	53	61
אנליסט	32	58
ממוצע	74	67

פנסיה		
חברה	ציון 2022	ציון 2021
מנורה מבטחים פנסיה	94	81
מגדל מקפת	87	95
אלטשולר שחם	86	35
הפניקס פנסיה וגמל	83	69
כלל פנסיה וגמל	66	71
מיטב גמל ופנסיה בע"מ	66	66
הראל פנסיה	44	89
ממוצע	75	72

ביטוח חיים משולב חיסכון

חברה	ציון 2022	ציון 2021
הפניקס	84	73
איילון	81	87
מגדל	81	83
כלל	75	80
מנורה	68	79
הכשרה	61	66
הראל	46	54
ממוצע	71	75

מדד השירות 2022



רשות שוק ההון,
ביטוח וחיסכון