



# מדד השירות לשנת 2023

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

יולי 2024



**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 2023

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
<b>תביעות</b>	<b>40%</b>	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול בהן	<b>872,800</b> תביעות
<b>שביעות רצון</b>	<b>30%</b>	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	<b>89,484</b> בקרות
<b>תלונות ציבור</b>	<b>15%</b>	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס לנתח שוק	<b>5,713</b> תלונות שהוגשו לרשות
<b>זמן מענה טלפוני</b>	<b>10%</b>	שיעור מענה בנושי תוך 3 דקות	<b>12,135</b> בקרות
<b>כלים דיגיטליים</b>	<b>5%</b>	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית	דיווחים מבוקרים של החברות



# מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2023 – 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	81	83	85	84	83		91	85	
איילון	84	83	87	82	76	72		88	73
ביטוח חקלאי	88	86	87						
ביטוח ישיר	77	85	82	79	77		82	82	
פספורטכארד							95		
הכשרה	79	73	82					72	
הפול	71								
הפניקס	85	84	89	79	75	70	90	85	79
הראל	83	81	85	80	80	65	87	80	79
ווישור	82	77							
כלל	82	84	85	82	79	79	87	86	79
ליברה	84	85	86						
מגדל	82	85	83	79	80	83	87	86	80
מנורה	80	77	78	76	70	76	84	85	77
שומרה	84	81	85						
שלמה	74	74	82						

ממוצע	81	81	84	80	78	74	88	83	78
-------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

# שינוי בדירוג החברות לעומת שנת 2022



אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	0	0	-2	0	0		2	0	
איילון	5	0	4	0	-1	-4		2	-2
ביטוח חקלאי	1	-1	0						
ביטוח ישיר	1	2	1	-4	-2		2	2	
פספורטכארד							4		
הכשרה	-2	-4	1					2	
הפול	-2								
הפניקס	0	-1	0	-2	1	-4	-1	1	1
הראל	0	-2	0	-1	-1	-6	3	0	0
וישור	-3	1							
כלל	2	1	3	1	1	3	2	4	1
ליברה	0	-2	0						
מגדל	2	0	-1	2	1	2	8	1	0
מנורה	0	0	3	-3	-3	0	3	4	2
שומרה	-1	-3	-2						
שלמה	2	5	3						

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



# ביטוח רכב חובה – מדד 2023

ביטוח רכב חובה 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
77	87	97	89	73	97	85	88	ביטוח חקלאי
100	78	78	83	83	98	90	85	הפניקס
86	68	90	84	83	89	86	84	שומרה
87	92	82	83	73	95	84	84	איילון
100	68	71	90	73	98	86	84	ליברה
100	70	80	83	74	98	86	83	הראל
96	76	76	82	78	90	84	82	מגדל
99	75	92	78	73	90	81	82	כלל
81	76	80	89	60	96	78	82	ווישור
99	35	83	85	76	95	85	81	AIG
97	49	89	75	82	91	87	80	מנורה
90	68	73	77	72	95	83	79	הכשרה
98	73	75	79	65	83	74	77	ביטוח ישיר
76	63	56	86	70	80	75	74	שלמה
43	82	77	83	41	83	62	71	הפול
				65	15	40		קרנית*
89	71	80	83	71	87	79	81	ממוצע



# ביטוח רכב חובה – שינוי לעומת 2022

ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2022								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	14	18	-2	7	-2	3	5	איילון
8	8	9	-3	1	2	2	2	כלל
-2	17	-10	-1	10	-1	5	2	שלמה
9	0	12	2	-5	0	-3	2	מגדל
5	6	0	-1	1	0	0	1	ביטוח ישיר
-1	-4	4	1	1	0	1	1	ביטוח חקלאי
9	7	2	-6	4	0	2	0	מנורה
8	1	-6	0	3	1	2	0	הראל
3	8	-9	-1	3	0	1	0	ליברה
8	-7	-6	3	1	0	1	0	הפניקס
5	-17	7	-1	1	0	1	0	AIG
10	-20	-1	-1	2	0	1	-1	שומרה
8	-13	-9	-2	5	1	3	-2	הכשרה
-14	14	-7	1	-6	-2	-4	-2	הפול
-5	-6	-2	-2	-8	0	-4	-3	ווישור
				-3	-1	-2		קרנית*
4	1	0	-1	1	0	1	0	ממוצע



# ביטוח רכב רכוש – מדד 2023

ביטוח רכב רכוש 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
77	87	91	88	79	88	83	86	ביטוח חקלאי
98	76	88	85	86	86	86	85	מגדל
98	73	85	83	86	91	89	85	ביטוח ישיר
100	68	77	84	90	93	91	85	ליברה
99	75	86	81	87	86	86	84	כלל
100	78	85	83	80	85	83	84	הפניקס
99	35	80	85	93	94	94	83	AIG
89	92	83	81	74	88	81	83	איילון
86	68	86	83	76	84	80	81	שומרה
100	70	81	84	71	87	79	81	הראל
84	76	71	82	67	83	75	77	ווישור
97	49	82	80	71	83	77	77	מנורה
76	63	71	83	59	84	71	74	שלמה
90	68	71	76	57	85	71	73	הכשרה
92	70	81	83	77	87	82	81	ממוצע



# ביטוח רכב רכוש – שינוי לעומת 2022

ביטוח רכב רכוש - שינוי לעומת 2022								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	17	4	1	13	0	7	5	שלמה
6	6	2	1	4	0	2	2	ביטוח ישיר
7	8	-1	-1	3	-1	1	1	כלל
0	-6	4	1	8	-5	1	1	ווישור
6	14	-1	-2	-1	-1	-1	0	איילון
11	0	2	0	-1	-1	-1	0	מגדל
6	-17	1	4	3	-1	1	0	AIG
3	7	-4	-1	-1	-1	-1	0	מנורה
8	-7	1	0	1	-3	-1	-1	הפניקס
-1	-4	1	0	-1	1	0	-1	ביטוח חקלאי
3	8	-6	-6	0	-1	-1	-2	ליברה
5	1	-1	0	-10	-2	-6	-2	הראל
10	-20	2	-3	-2	-2	-2	-3	שומרה
7	-13	-6	-1	-8	-2	-5	-4	הכשרה
5	0	0	-1	1	-1	0	0	ממוצע



# ביטוח דירה – מדד 2023

ביטוח דירה 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
100	78	90	85	98	85	92	89	הפניקס
82	92	86	82	96	86	91	87	איילון
64	87	93	85	86	93	90	87	ביטוח חקלאי
100	68	76	90	89	89	89	86	ליברה
97	75	86	79	99	84	91	85	כלל
80	68	88	81	90	93	92	85	שומרה
98	35	85	82	99	96	98	85	AIG
100	70	88	84	90	82	86	85	הראל
96	76	84	76	92	86	89	83	מגדל
93	73	80	79	88	86	87	82	ביטוח ישיר
77	63	76	83	92	88	90	82	שלמה
81	68	89	75	91	85	88	82	הכשרה
94	49	82	74	84	83	84	78	מנורה
89	69	85	81	92	87	90	84	ממוצע



# ביטוח דירה – שינוי לעומת 2022

## ביטוח דירה - שינוי לעומת 2022

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



# ביטוח בריאות – מדד 2023

## ביטוח בריאות 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
90	72	71	81	98	90	94	84	AIG
73	77	80	80	88	87	87	82	איילון
99	74	82	79	87	80	84	82	כלל
100	61	83	79	79	82	81	80	הראל
90	86	82	80	72	77	74	79	מגדל
96	88	79	75	76	79	78	79	הפניקס
77	92	78	79	70	83	76	79	ביטוח ישיר
83	74	84	77	66	78	72	76	מנורה

89	78	80	79	79	82	81	80	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



# ביטוח בריאות – שינוי לעומת 2022

## ביטוח בריאות - שינוי לעומת 2022

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



# ביטוח תאונות אישיות – מדד 2023

## ביטוח תאונות אישיות 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
95	72	77	75	98	85	92	83	AIG
90	86	72	81	82	79	80	80	מגדל
100	61	83	79	83	80	81	80	הראל
93	74	80	76	86	74	80	79	כלל
67	92	83	72	74	76	75	77	ביטוח ישיר
72	77	78	69	83	77	80	76	איילון
93	88	79	71	75	68	72	75	הפניקס
82	74	70	72	68	67	67	70	מנורה
87	78	78	75	81	76	78	78	ממוצע



# ביטוח תאונות אישיות – שינוי לעומת 2022

## ביטוח תאונות אישיות - שינוי לעומת 2022

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



# ביטוח נסיעות לחו"ל – מדד 2023

## ביטוח נסיעות לחו"ל 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
97	93	96	91	99	98	98	95	פספורטכארד
99	72	82	91	100	99	99	91	AIG
100	88	89	85	95	95	95	90	הפניקס
100	61	91	87	89	94	92	87	הראל
95	76	98	84	81	94	88	87	מגדל
99	74	84	90	86	86	86	87	כלל
94	74	82	89	81	85	83	84	מנורה
88	92	82	84	62	91	76	82	ביטוח ישיר
96	79	88	88	87	93	90	88	ממוצע



# ביטוח נסיעות לחו"ל – שינוי לעומת 2022

## ביטוח נסיעות לחו"ל - שינוי לעומת 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		
9	0	19	10	13	-1	6	8	מגדל
4	32	-3	2	1	-1	0	4	פספורטכארד
1	-5	1	2	18	-3	7	3	מנורה
4	-2	0	3	8	2	5	3	הראל
3	1	6	2	3	0	2	2	כלל
4	-3	3	12	-9	1	-4	2	ביטוח ישיר
7	3	3	2	1	1	1	2	AIG
4	-2	-5	0	1	-1	0	-1	הפניקס
5	4	4	5	5	0	2	4	ממוצע



# ביטוח סיעוד פרט – מדד 2023

## תוכניות לביטוח סיעוד פרט 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
79	86	81	80	91	79	85	83	מגדל
93	74	81	76	83	77	80	79	כלל
82	74	75	75	78	77	77	76	מנורה
66	77	74	66	69	81	75	72	איילון
93	88	79	70	56	61	59	70	הפניקס
87	61	68	64	59	67	63	65	הראל
83	77	76	72	73	74	73	74	ממוצע



# ביטוח סיעוד פרט – שינוי לעומת 2022

## תוכניות לביטוח סיעוד (פרט) - שינוי לעומת 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
1	6	-4	6	2	2	2	2	מגדל
7	1	7	5	-1	0	0	3	כלל
2	-5	-2	-1	4	1	2	0	מנורה
-2	0	7	3	-19	-8	-14	-4	איילון
5	-2	0	-3	-11	-4	-8	-4	הפניקס
6	-2	-10	-4	-11	-7	-9	-6	הראל
3	-1	0	1	-6	-3	-4	-1	ממוצע



# ביטוח סיעוד קבוצתי, קופ"ח – מדד 2023

## ביטוח סיעוד בקופות חולים 2023

### תשלום תביעות

מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	קופת חולים	חברה
77	78	77	מנורה	לאומית
69	74	72	מנורה	מאוחדת
59	67	63	הפניקס	מכבי
55	68	61	הראל	כללית
73	72	68	ממוצע	



# ביטוח סיעוד קבוצתי, קופ"ח – שינוי לעומת 2022

## ביטוח סיעוד בקופות חולים - שינוי לעומת 2022

### תשלום תביעות

מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	קופת חולים
1	3	2	לאומית
-6	3	-1	מאוחדת
-15	-4	-10	מכבי
-12	-8	-10	כללית
-8	-2	-5	ממוצע



# ביטוח חיים בלבד – מדד 2023

## ביטוח סיכון חיים בלבד 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
71	93	85	77	98	98	98	88	איילון
97	81	88	77	87	95	91	86	כלל
84	87	85	84	83	91	87	86	מגדל
94	94	87	76	85	92	88	85	מנורה
96	76	84	71	97	98	97	85	הפניקס
93	65	70	82	99	92	96	85	AIG
80	93	90	82	61	94	78	82	ביטוח ישיר
91	76	90	79	61	93	77	80	הראל
65	46	70	77	61	93	77	72	הכשרה
86	79	83	78	81	94	88	83	ממוצע



# ביטוח חיים בלבד – שינוי לעומת 2022

ביטוח סיכון חיים בלבד - שינוי לעומת 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		
8	6	5	0	10	3	7	4	כלל
5	26	-3	-3	9	1	5	4	מנורה
-6	-4	5	1	11	-1	5	2	ביטוח ישיר
-9	-14	3	0	18	-1	9	2	הכשרה
-3	12	3	0	2	-1	0	2	איילון
3	7	-4	4	0	-1	-1	1	מגדל
7	-8	6	-3	0	4	2	1	הפניקס
2	31	3	-1	-13	-2	-7	0	הראל
7	-4	-3	-1	4	0	2	0	AIG
-1	6	2	0	5	0	3	2	ממוצע



# ביטוח אובדן כושר עבודה – מדד 2023

ביטוח אובדן כושר עבודה 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
90	87	77	73	87	81	84	80	מגדל
93	76	85	71	93	73	83	79	הפניקס
87	81	81	78	83	71	77	79	כלל
95	76	80	73	85	78	81	79	הראל
84	94	81	73	66	81	73	77	מנורה
68	93	72	69	75	68	71	73	איילון
86	84	79	73	81	75	78	78	ממוצע



# ביטוח אובדן כושר עבודה – שינוי לעומת 2022

## ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2022

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	26	5	-3	-3	-1	-2	2	מנורה
4	6	6	5	-6	-5	-6	1	כלל
4	-8	0	-2	4	4	4	1	הפניקס
7	7	-7	0	3	-3	0	0	מגדל
8	31	0	-3	-7	-7	-7	0	הראל
-3	12	-3	-3	-2	-6	-4	-2	איילון
3	12	0	-1	-2	-3	-3	0	ממוצע



# מדד חיסכון פנסיוני



# רכיבי המדד לשנת 2022

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
שביעות רצון	55%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	21,159 בקרות
תלונות ציבור	20%	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס להיקף נכסים	3,590 תלונות שהוגשו לרשות
מדד פנדינג	10%	טיפול בזמן שיוך הכספים המופקדים לגופים המוסדיים	נכסים ורשומות המועברות לרשות במהלך השנה
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	7,481 בקרות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית ושביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים	6,943 סקרי שביעות רצון לקוחות מהשימוש בשירותים הדיגיטליים



# קרנות פנסיה – מדד 2023

## מדד שירות קרנות הפנסיה 2023

ציון מדד הפנדינג	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	מדד שירות קרנות פנסיה	
96	77	93	82	82	84	מנורה מבטחים פנסיה
86	77	93	82	79	82	הראל פנסיה
91	63	91	82	77	80	הפניקס פנסיה וגמל
94	74	79	83	78	80	כלל פנסיה וגמל
84	75	86	76	80	80	מיטב גמל ופנסיה
92	64	92	81	72	78	מגדל מקפת
82	74	78	77	77	78	אלטשולר שחם

88	72	88	80	78	80	ממוצע
----	----	----	----	----	----	-------



# קרנות פנסיה – שינוי לעומת 2022

## קרנות פנסיה - השוואה למדד 2022

שינוי לעומת 2022	ציון מדד 2022	ציון מדד 2023	חברה
3	81	84	מנורה מבטחים פנסיה
7	75	82	הראל פנסיה
0	80	80	הפניקס פנסיה וגמל
2	78	80	כלל פנסיה וגמל
7	73	80	מיטב גמל ופנסיה
1	77	78	מגדל מקפת
0	78	78	אלטשולר שחם
3	77	80	ממוצע



# קופות גמל – מדד 2023

## מדד שירות קופות גמל 2023

ציון מדד הפנדינג	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	מדד שירות קופות גמל	
98	88	99	90	89	91	ילין לפידות
87	79	84	84	82	83	הראל גמל
89	71	83	85	81	83	מור
92	77	82	86	80	82	כלל פנסיה וגמל
96	81	91	71	82	82	מנורה
87	71	93	81	78	81	מגדל מקפת
93	70	89	81	77	80	הפניקס פנסיה וגמל
88	80	83	84	77	80	אלטשולר שחם
84	79	73	81	79	79	מיטב דש
92	74	48	86	81	79	אנליסט
93	61	39	71	74	71	אינפיניטי

91	76	79	82	80	81	ממוצע
----	----	----	----	----	----	-------



# קופות גמל – שינוי לעומת 2022

## קופות גמל - השוואה למדד 2022

חברה	ציון מדד 2023	ציון מדד 2022	שינוי לעומת 2022
ילין לפידות	91	90	1
הראל גמל	83	81	2
מור	83	77	6
כלל פנסיה וגמל	82	79	3
מנורה	82	79	3
מגדל מקפת	81	79	2
הפניקס פנסיה וגמל	80	75	5
אלטשולר שחם	80	77	3
מיטב דש	79	77	2
אנליסט	79	70	9
אינפיניטי	71	78	-7
ממוצע	81	78	3



# ביטוח חיים משולב חיסכון – מדד 2023

## מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2023

ציון מדד הפנדינג	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד תלונות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	מדד שירות ביטוח חיים משולב חיסכון 2023	
93	76	76	81	80	81	הראל
92	68	87	82	77	80	מגדל
93	75	80	81	75	79	כלל
90	70	76	78	75	77	הפניקס
86	61	94	77	73	77	מנורה
86	48	93	70	77	76	איילון
90	65	46	70	71	70	הכשרה

90	66	79	77	75	77	ממוצע
----	----	----	----	----	----	-------



# ביטוח חיים משולב חיסכון – שינוי לעומת 2022

## ביטוח חיים משולב חיסכון - השוואה למדד 2022

שינוי לעומת 2022	ציון מדד 2022	ציון מדד 2023	חברה
6	75	81	הראל
1	79	80	מגדל
1	78	79	כלל
-1	78	77	הפניקס
4	73	77	מנורה
0	76	76	איילון
-3	73	70	הכשרה
-1	78	77	ממוצע



# נתונים כללים – מוצרי ביטוח



# נתוני תביעות לשנת 2023 – מוצרי ביטוח

## מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2023

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
9,729	אכ"ע	143,694	בריאות	49,973	חובה
4,518	סיכון חיים	52,589	תאונות אישיות	233,645	רכב רכוש עצמי
		6,945	סיעוד (פרט)	216,696	רכב רכוש צד ג'
		-	סיעוד (קופות חולים)	13,190	דירות מבנה
		126,592	נסיעות לחו"ל	15,229	דירות תכולה
14,247	סה"כ	329,820	סה"כ	528,733	סה"כ

## סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2023 (באלפי ש"ח)

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
454,065	אכ"ע	2,489,289	בריאות	5,018,058	חובה
1,850,466	סיכון חיים	1,247,274	תאונות אישיות	9,076,498	רכב רכוש
		837,131	סיעוד (פרט)	974,361	דירות מבנה
		3,531,503	סיעוד (קופות חולים)		
		449,722	נסיעות לחו"ל		
2,304,531	סה"כ	8,554,919	סה"כ	15,068,917	סה"כ

# נתוני פניות ציבור לשנת 2023 – מוצרי ביטוח



## פניות הציבור שבבסיס מדד תלונות הציבור 2023

ביטוח חיים		ביטוח בריאות				ביטוח כללי			
סיכון חיים	אובדן כושר עבודה	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
494	155	140	617	255	1108	687	1683	427	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022
141	36	36	166	68	394	191	476	95	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות

בכ-28% מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2023, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



# ממוצע זמני מענה לשנת 2023 – מוצרי ביטוח

## זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח חיים

00:00:53	מנורה
00:00:54	ביטוח ישיר
00:01:06	איילון
00:01:13	מגדל
00:01:55	כלל
00:02:09	הפניקס
00:02:31	הראל
00:03:08	AIG
00:05:35	הכשרה

## זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח בריאות

00:00:43	פספורטכארד
00:00:50	ביטוח ישיר
00:01:18	מגדל
00:01:21	הפניקס
00:01:35	איילון
00:01:49	מנורה
00:02:01	כלל
00:02:50	AIG
00:04:05	הראל

## זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח רכב ודירה

00:01:00	ביטוח חקלאי
00:01:09	הפול
00:01:21	איילון
00:02:03	הפניקס
00:02:11	מגדל
00:02:14	ביטוח ישיר
00:02:15	ווישור
00:02:21	כלל
00:02:21	הכשרה
00:02:25	שומרה
00:02:42	הראל
00:02:44	ליברה
00:03:15	שלמה
00:03:49	מנורה
00:06:41	AIG



**נתונים כללים – חיסכון פנסיוני**



# נתוני פניות ציבור לשנת 2023 – חיסכון פנסיוני

## פניות ציבור בבסיס מדד תלונות הציבור 2023

ביטוח חיים	קופות גמל	קרנות פנסיה	
1086	816	1380	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2023
389	458	647	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות

%בכ-46 מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2023, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



# מדד שביעות רצון לשנת 2023 – חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
2022 ציון	2023 ציון	חברה
79	80	הראל
79	77	מגדל
79	77	איילון
79	75	כלל
78	75	הפניקס
74	73	מנורה
76	71	הכשרה
78	78	ממוצע

קופות גמל		
2022 ציון	2023 ציון	חברה
88	89	ילין לפידות
80	82	מנורה
81	82	הראל גמל
79	81	מור
75	81	אנליסט
80	80	כלל פנסיה וגמל
79	79	מיטב
76	78	מגדל מקפת
77	77	הפניקס פנסיה וגמל
75	77	אלטשולר שחם
79	74	אינפיניטי
79	80	ממוצע

קרנות פנסיה		
2022 ציון	2023 ציון	חברה
79	82	מנורה פנסיה
74	80	מיטב דש
79	79	הראל פנסיה
77	78	כלל פנסיה וגמל
79	77	הפניקס פנסיה
77	77	אלטשולר שחם
75	72	מגדל מקפת
77	78	ממוצע

# מדד זמני מענה לשנת 2023 – חיסכון פנסיוני

## ביטוח חיים משולב חיסכון

חברת	ציון 2023	ציון 2022
מנורה	94	68
איילון	93	81
מגדל	87	81
כלל	80	75
הראל	76	46
הפניקס	76	84
הבשרה	46	61
ממוצע	79	71

## קופות גמל

חברת	ציון 2023	ציון 2022
ילין לפידות	99	100
מגדל מקפת	93	91
מנורה	91	93
הפניקס פנסיה וגמל	89	78
הראל גמל	84	84
מור	83	53
אלטשולר שחם	83	86
כלל פנסיה וגמל	82	62
מיטב	73	65
אנליסט	48	32
אינפנייטי	39	67
ממוצע	79	74

## קרנות פנסיה

חברת	ציון 2023	ציון 2022
מנורה פנסיה	93	94
הראל פנסיה	93	44
מגדל מקפת	92	87
הפניקס פנסיה	91	83
מיטב דש	86	66
כלל פנסיה וגמל	79	66
אלטשולר שחם	78	86
ממוצע	88	75



**תודה!**