

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח 2 מדדי תביעות  
בביטוח חיים**

סיעודי						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום ומעלה 181	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)		
						תביעות:	א
1.7%	1.7%	10.4%	7.0%	62.6%	83.5%	תביעות שאושרו	3
0.9%		0.9%	3.5%	11.3%	16.5%	תביעות שנדחו	4
						תביעות שנסגרו בפשרה	5
						תביעות שבוטלו	6
2.6%	1.7%	11.3%	10.4%	73.9%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
						סה"כ (ג+1+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח 2 מדדי תביעות  
 בביטוח חיים**

מחלות קשות						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)		
						תביעות:	א
2.5%	1.9%	10.1%	13.8%	34.0%	62.3%	תביעות שאושרו	3
	1.9%	2.5%	7.5%	25.2%	37.1%	תביעות שנדחו	4
						תביעות שנסגרו בפשרה	5
				0.6%	0.6%	תביעות שבוטלו	6
2.5%	3.8%	12.6%	21.4%	59.7%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
						סה"כ (ג+1+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח 2 מדדי תביעות  
בביטוח חיים**

נכויות						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)		
						תביעות:	א
19.0%	5.1%	7.6%	15.2%	22.8%	69.6%	תביעות שאושרו	3
1.3%	1.3%	2.5%	5.1%	15.2%	25.3%	תביעות שנדחו	4
1.3%		1.3%			2.5%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
1.3%				1.3%	2.5%	תביעות שבוטלו	6
22.8%	6.3%	11.4%	20.3%	39.2%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
33.3%		33.3%			66.7%	פשרה	3
						אחר	4
33.3%		33.3%	33.3%		100.0%	סה"כ (ג+1+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים**

קצבת נכות (א.כ.ע)						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
						תביעות:	א
7.7%	4.6%	13.3%	11.4%	34.9%	71.9%	תביעות שאושרו	3
4.0%	2.5%	3.1%	1.5%	6.2%	17.3%	תביעות שנדחו	4
1.2%				0.6%	1.9%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
2.5%		0.3%		6.2%	9.0%	תביעות שבוטלו	6
15.4%	7.1%	16.7%	13.0%	47.8%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
25.0%					25.0%	תביעות שנדחו	2
75.0%					75.0%	פשרה	3
						אחר	4
100.0%					100.0%	סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים**

ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)						מדדי התביעות (באחוזים)	
181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ		
(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)		
						תביעות:	א
5.7%	3.3%	13.3%	33.6%	43.0%	99.0%	תביעות שאושרו	3
				0.2%	0.2%	תביעות שנדחו	4
0.2%				0.3%	0.5%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
				0.3%	0.3%	תביעות שבוטלו	6
5.9%	3.3%	13.3%	33.6%	43.8%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
100.0%					100.0%	פשרה	3
						אחר	4
100.0%					100.0%	סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני תביעות לשנת 2014**

**נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים**

קצבת שארים						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)		
						תביעות:	א
						תביעות שאושרו	3
						תביעות שנדחו	4
						תביעות שנסגרו בפשרה	5
						תביעות שבוטלו	6
						תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
						סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

**נתוני בקשות לשנת 2014**

**נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)**

משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
42%	22%	9%	11%	10%	6%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

**הסברים:**

1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.

2. לגבי בקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.

3. לגבי בקשות לקבלת קצבת זקנה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו ביקש העמית להתחיל לקבל קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל. במקרים בהם זכות העמית לקבל קצבה התגבשה לאחר המועד שבו הוא ביקש להתחיל לקבל קצבה - משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו התגבשה זכאותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

**נתוני בקשות לשנת 2014**

**נספח ב-4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)**

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	
							בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

**הסברים:**

1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.

2. לגבי בקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.

3. לגבי בקשות לקבלת קצבת זקנה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו ביקש העמית להתחיל לקבל קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל. במקרים בהם זכות העמית לקבל קצבה התגבשה לאחר המועד שבו הוא ביקש להתחיל לקבל קצבה - משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו התגבשה זכאותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

**נתוני בקשות לשנת 2014**

**נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)**

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחוזים)
סה"כ	עד 5 ימים	6-15 ימים	16-25 ימים	26-35 ימים	36-45 ימים	46 ימים ומעלה	
(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	
100%	25%	33%	25%	9%	3%	4%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

**הסברים:**

1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.

2. לגבי בקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הועברה לגוף המוסדי בקשה להעברת כספים על ידי הגוף המוסדי אליו ביקש העמית לעבור, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.

3. לגבי בקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים אל הגוף המוסדי, ועד למועד בו פנה הגוף המוסדי לגוף ממנו ביקש העמית להעביר כספים.

4. לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי השקעה באותה קופת גמל או באותה תכנית ביטוח, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.

**נתוני בקשות לשנת 2014**

**נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)**

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחוזים)
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	
(29)	(28)	(27)	(26)	(25)	(24)	(23)	
93%	1%	0%	0%	1%	4%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

הסברים:
1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.
2. לגבי בקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הועברה לגוף המוסדי בקשה להעברת כספים על ידי הגוף המוסדי אליו ביקש העמית לעבור, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.
3. לגבי בקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים אל הגוף המוסדי, ועד למועד בו פנה הגוף המוסדי לגוף ממנו ביקש העמית להעביר כספים.
4. לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי השקעה באותה קופת גמל או באותה תכנית ביטוח, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.

**נתוני בקשות לשנת 2014**

**נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)**

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							מדדי הבקשות (אחוזים)
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)	(30)	
27%	0%	6%	6%	3%	58%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

**הסברים:**

- משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.
- לגבי בקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הועברה לגוף המוסדי בקשה להעברת כספים על ידי הגוף המוסדי אליו ביקש העמית לעבור, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.
- לגבי בקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים אל הגוף המוסדי, ועד למועד בו פנה הגוף המוסדי לגוף ממנו ביקש העמית להעביר כספים.
- לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי השקעה באותה קופת גמל או באותה תכנית ביטוח, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.