



מדד השירות לשנת 2022

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

יוני 2023



**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 2022

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
תביעות	40%	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול בהן	789,795 תביעות
שביעות רצון	30%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	114,715 בקרות
תלונות ציבור	15%	כמות תלונות לרשות וסיווגם, ביחס לנתח שוק	4,619 תלונות שהוגשו לרשות
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	11,825 בקרות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית ושביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים: א. 2.5% שילוב כלים הדיגיטליים במערך השירות. ב. 2.5% סקרי שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים.	דיווחים מבוקרים של החברות ושביעות רצון לקוחות מהשירותים הדיגיטליים (7,896 בקרות שביעות רצון)



מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2022 – 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	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



ביטוח רכב חובה – מדד 2022

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		
77	90	93	88	72	96	84	87	ביטוח חקלאי
76	88	91	85	82	89	85	86	שומרה
91	86	85	80	82	98	90	86	הפניקס
86	82	82	91	68	96	82	85	ווישור
97	60	80	91	70	99	85	84	ליברה
92	69	86	83	71	98	84	83	הראל
94	52	76	86	75	94	85	81	AIG
87	75	64	81	84	90	87	80	מגדל
82	82	82	79	67	93	80	80	הכשרה
88	42	87	81	78	91	85	80	מנורה
92	67	83	80	72	88	80	80	כלל
85	78	64	84	66	97	82	80	איילון
93	67	75	80	64	83	74	76	ביטוח ישיר
57	68	84	82	47	85	66	73	הפול
78	46	65	87	60	81	70	73	שלמה
				68	16	42		קרנית
85	70	80	84	70	87	79	81	ממוצע



ביטוח רכב חובה – שינוי לעומת 2021

ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2021

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



ביטוח רכב רכוש – מדד 2022

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	60	83	90	90	94	92	87	ליברה
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
75	88	84	86	79	86	82	84	שומרה
93	52	79	81	90	95	93	83	AIG
92	67	83	82	82	91	86	83	ביטוח ישיר
93	67	87	81	83	87	85	83	כלל
95	69	82	84	80	88	84	83	הראל
82	78	84	83	75	89	82	82	איילון
84	82	77	77	65	87	76	77	הכשרה
94	42	86	81	71	83	77	77	מנורה
84	82	67	82	60	87	73	76	ווישור
76	46	67	82	45	84	65	69	שלמה
87	70	81	83	76	88	82	81	ממוצע



ביטוח רכב רכוש – שינוי 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	-8	-2	-3	1	0	1	-2	מגדל
-2	3	0	-4	-8	-1	-4	-3	הפניקס
0	-2	-6	-3	-5	0	-3	-3	איילון
3	8	-9	-4	-6	-2	-4	-3	הראל
0	-16	-1	-5	2	-1	0	-3	כלל
-2	-8	-12	-6	0	6	3	-3	ווישור
-8	-5	-4	-3	-8	-2	-5	-4	שומרה
-3	-19	-3	-4	-2	-1	-1	-4	ביטוח ישיר
2	-25	-3	-6	-8	-1	-5	-7	מנורה
0	-7	-9	-6	-18	-1	-9	-8	שלמה
-3	-10	-9	-7	-14	-3	-9	-8	הכשרה
0	-7	-4	-4	-5	0	-3	-4	ממוצע



ביטוח דירה – מדד 2022

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
69	90	93	83	86	92	89	87	ביטוח חקלאי
70	88	90	83	91	91	91	87	שומרה
91	52	85	84	99	94	97	86	AIG
97	60	73	91	92	93	93	86	ליברה
90	69	87	81	94	85	90	84	הראל
86	75	86	78	95	84	90	84	מגדל
86	78	86	80	90	83	86	84	איילון
93	67	84	78	99	79	89	83	כלל
92	67	77	80	88	87	87	82	ביטוח ישיר
75	82	86	72	92	82	87	81	הכשרה
83	46	81	82	85	83	84	79	שלמה
83	42	79	73	82	79	81	74	מנורה
85	69	84	81	92	86	89	84	ממוצע



ביטוח דירה – שינוי לעומת 2021

ביטוח דירה - שינוי לעומת 2021								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
7	-1	6	-1	1	1	1	1	AIG
3	3	-1	0	0	0	0	0	הפניקס
0	8	-3	-3	0	4	2	0	הראל
6	-2	1	-1	-3	1	-1	0	איילון
1	3	-1	-4	-4	7	1	0	ביטוח חקלאי
3	-7	-2	-2	3	1	2	-1	שלמה
3	-8	-3	-3	3	0	1	-1	מגדל
4	-16	-2	-3	0	-1	0	-3	כלל
-9	-5	-2	-3	-2	0	-1	-3	שומרה
1	-6	-2	-3	-3	-4	-4	-3	ליברה
-14	-10	0	-5	-6	3	-1	-4	הכשרה
-1	-19	-7	-5	-5	1	-2	-6	ביטוח ישיר
2	-25	-2	-8	-9	-2	-5	-7	מנורה
0	-7	-1	-3	-2	1	-1	-2	ממוצע



ביטוח בריאות – מדד 2022

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		
83	68	75	81	95	91	93	84	AIG
84	95	83	80	80	84	82	83	ביטוח ישיר
76	78	80	79	86	87	86	82	איילון
90	90	76	79	80	80	80	81	הפניקס
89	74	80	78	87	79	83	81	כלל
92	63	84	79	82	84	83	80	הראל
82	79	85	80	74	79	76	79	מנורה
83	81	83	78	65	78	72	77	מגדל

85	78	81	79	81	83	82	81	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח בריאות – שינוי 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	-3	0	0	0	2	הראל
3	-8	1	5	0	-2	-1	1	כלל
0	8	1	0	-2	-7	-4	-1	ביטוח ישיר
-2	-14	-3	-1	3	2	2	-1	איילון
2	1	-3	-1	-4	-1	-2	-2	הפניקס
1	0	0	-3	-8	-1	-4	-3	מנורה
1	-12	-1	-6	-8	-3	-6	-5	מגדל
1	1	0	-1	-2	-1	-2	-1	ממוצע



ביטוח תאונות אישיות – מדד 2022

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
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח תאונות אישיות – שינוי 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
---	---	---	----	---	---	---	---	-------



ביטוח נסיעות לחו"ל – מדד 2022

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	99	89	98	99	99	92	דיויד שילד
96	90	94	85	94	95	95	91	הפניקס
92	68	79	89	99	98	99	89	AIG
96	63	90	84	81	92	86	84	הראל
96	74	79	88	83	86	85	84	כלל
92	79	81	87	63	88	75	81	מנורה
84	95	79	71	71	90	80	79	ביטוח ישיר
86	75	79	75	68	96	82	79	מגדל

92	76	85	84	82	93	88	85	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח נסיעות לחו"ל – שינוי 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	15	-3	0	3	1	2	הפניקס
2	29	-2	-2	-3	0	-2	2	הראל
1	0	3	-3	-1	12	5	2	מנורה
1	-8	1	2	1	4	3	1	מגדל
3	6	1	-2	0	3	1	1	AIG
1	-9	0	-5	0	2	1	-2	דיויד שילד
-1	-8	0	-3	-5	3	-1	-2	כלל
-5	8	-20	-6	-14	6	-4	-6	ביטוח ישיר
1	2	3	-2	-1	4	1	0	ממוצע



ביטוח סיעוד פרט – מדד 2022

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		
78	81	85	74	90	78	84	80	מגדל
86	74	74	72	84	77	81	76	כלל
81	79	77	76	73	76	75	76	מנורה
68	78	67	63	88	90	89	76	איילון
88	90	79	73	68	65	67	74	הפניקס
81	63	78	68	69	73	71	71	הראל
80	77	77	71	79	77	78	76	ממוצע



ביטוח סיעוד פרט – שינוי 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	-8	12	-2	4	5	5	2	כלל
5	1	4	1	6	-2	2	2	הפניקס
1	29	0	-4	-4	-1	-3	1	הראל
-4	0	1	-6	5	3	4	0	מנורה
1	-12	-2	-3	1	-5	-2	-3	מגדל
-4	-14	-8	-9	1	9	5	-3	איילון

0	0	1	-4	2	2	2	0	ממוצע
---	---	---	----	---	---	---	---	-------



ביטוח סיעוד קבוצתי, קופ"ח – מדד 2022

ביטוח סיעוד בקופות חולים 2022

תשלום תביעות

חברה	קופת חולים	משוקלל	שיעור תשלום תביעות	מהירות טיפול בתביעות
לאומית	מנורה	76	75	77
מאוחדת	מנורה	73	71	75
מכבי	הפניקס	72	71	74
כללית	הראל	72	77	67
ממוצע		72	74	73



ביטוח סיעוד קבוצתי, קופ"ח - שינוי לעומת 2021

ביטוח סיעוד בקופות חולים - שינוי לעומת 2021			
תשלום תביעות			קופת חולים
מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל	
6	3	4	לאומית
-8	-1	2	מכבי
4	0	2	מאוחדת
-8	-1	-5	כללית
-2	0	1	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – מדד 2022

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		
74	81	82	77	96	99	98	86	איילון
90	84	78	74	97	93	95	85	הפניקס
86	69	73	83	95	92	94	85	AIG
81	81	89	80	82	92	87	84	מגדל
89	68	90	79	75	91	83	82	מנורה
89	75	84	78	77	92	84	81	כלל
86	97	85	81	50	95	72	80	ביטוח ישיר
89	46	87	80	74	95	84	80	הראל
74	61	67	77	42	94	68	70	הכשרה
84	73	81	79	76	94	85	81	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – שינוי 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		
2	3	-1	-2	2	-1	1	0	AIG
11	-6	-1	-1	5	-2	1	0	כלל
0	-2	-1	-7	12	-2	5	0	מגדל
3	11	-6	-5	2	-1	0	-1	הפניקס
-2	-6	-1	-3	3	-1	1	-1	איילון
6	-9	-1	-3	-2	1	0	-2	הראל
5	-12	3	-1	-8	0	-4	-2	מנורה
1	6	-1	-1	-16	1	-8	-3	ביטוח ישיר
-2	-5	-7	-2	-25	6	-10	-6	הכשרה
3	-2	-2	-3	-3	0	-1	-2	ממוצע



ביטוח אובדן כאשר עבודה – מדד 2022

ביטוח אובדן כושר עבודה 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		
84	81	84	72	84	85	84	80	מגדל
87	46	80	75	93	85	89	79	הראל
89	84	85	73	88	68	78	79	הפניקס
83	75	75	73	89	76	83	78	כלל
84	68	76	77	69	81	75	75	מנורה
70	81	75	72	77	75	76	75	איילון

83	72	79	74	83	78	81	78	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח אובדן כושר עבודה – שינוי לעומת 2021

ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2021

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

1	-4	3	-2	11	3	7	2	ממוצע
---	----	---	----	----	---	---	---	-------



מדד חיסכון פנסיוני



רכיבי המדד לשנת 2022

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
שביעות רצון	65%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	30,273 בקרות
תלונות ציבור	20%	ככמות תלונות לרשות וסיווגם, ביחס להיקף נכסים	3,590 תלונות שהוגשו לרשות
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	13,897 בקרות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית ושביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים	7,943 סקרי שביעות רצון לקוחות מהשימוש בשירותים הדיגיטליים



קרנות פנסיה – מדד 2022

קרנות פנסיה 2022					
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	
77	94	83	79	81	מנורה מבטחים פנסיה
76	83	81	79	80	הפניקס פנסיה וגמל
73	86	77	77	78	אלטשולר שחם
74	66	86	77	78	כלל פנסיה וגמל
69	87	84	75	77	מגדל מקפת
73	44	82	79	75	הראל פנסיה
71	66	72	74	73	מיטב
73	75	81	77	77	ממוצע



קרנות פנסיה – שינוי לעומת 2021

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



קופות גמל – מדד 2022

קופות גמל 2022					
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	
85	100	89	88	90	ילין לפידות
77	84	80	81	81	הראל גמל
78	93	69	80	79	מנורה
72	91	84	76	79	מגדל מקפת
74	62	84	80	79	כלל פנסיה וגמל
66	67	82	79	78	אינפיניטי
76	86	79	75	77	אלטשולר שחם
65	53	86	79	77	מור
70	65	77	79	77	מיטב
59	78	72	77	75	הפניקס פנסיה וגמל
65	32	76	75	70	אנליסט
72	74	80	79	78	ממוצע



קופות גמל – שינוי לעומת 2021

קופות גמל – השוואה למדד 2021

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	77	67	10
הפניקס פנסיה וגמל	75	69	6
אנליסט	70	74	-4
ממוצע	78	75	3



ביטוח חיים משולב חיסכון – מדד 2022

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	71	81	53
הראל	75	79	78	46	76
הכשרה	73	76	71	61	65
מנורה	73	74	75	68	60
ממוצע	76	77	76	71	67



ביטוח חיים משולב חיסכון – שינוי לעומת 2021

ביטוח חיים משולב חיסכון - השוואה למדד 2021

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
-------	----	----	----



נתונים כלליים – מוצרי ביטוח



נתוני תביעות לשנת 2022

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2022

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
9,104	אכ"ע	128,459	בריאות	43,850	חובה
3,784	סיכון חיים	53,332	תאונות אישיות	226,161	רכב רכוש עצמי
		6,134	סיעוד (פרט)	203,715	רכב רכוש צד ג'
		-	סיעוד (קופות חולים)	15,150	דירות מבנה
		85,751	נסיעות לחו"ל	14,355	דירות תכולה
12,888	סה"כ	273,676	סה"כ	503,231	סה"כ

סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2022

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



נתוני פניות ציבור לשנת 2022

פניות הציבור שבבסיס מדד תלונות הציבור 2022									
ביטוח חיים		ביטוח בריאות				ביטוח כללי			
סיכון חיים	אובדן כושר עבודה	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
416	120	151	382	262	836	690	1,312	303	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2022
134	32	36	64	83	263	167	427	105	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות

%28-כ-28 מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2022, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



ממוצע זמני מענה לשנת 2022

זמן המתנה ממוצע 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

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח בריאות	
00:00:40	ביטוח ישיר
00:01:16	הפניקס
00:01:33	מגדל
00:01:45	מנורה
00:02:05	איילון
00:02:15	כלל
00:03:04	הראל
00:03:23	AIG
00:04:48	דיויד שילד

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח רכב ודירה	
00:00:47	ביטוח חקלאי
00:01:01	שומרה
00:01:17	ווישור
00:01:31	הפניקס
00:01:58	איילון
00:02:01	הכשרה
00:02:10	מגדל
00:02:11	ביטוח ישיר
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



שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים לשנת 2022

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

כלים דיגיטליים 2022 - שביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים

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



נתונים כללים – חיסכון פנסיוני



נתוני פניות ציבור לשנת 2022

פניות ציבור שבסיס מדד תלונות הציבור 2022

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

47-כ-47% מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2022, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



מדד שביעות רצון לשנת 2022

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

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

קרנות פנסיה		
ציון 2021	ציון 2022	חברה
81	79	הפניקס
76	79	מנורה
81	79	הראל פנסיה
81	77	אלטשולר
82	77	כלל פנסיה
78	75	מגדל מקפת
76	74	מיטב דש
79	77	ממוצע



מדד זמני מענה לשנת 2022

ביטוח חיים משולב חיסקון			קופות גמל			קרנות פנסיה		
2021 ציון	2022 ציון	חברה	2021 ציון	2022 ציון	חברה	2021 ציון	2022 ציון	חברה
73	84	הפניקס	99	100	ילין לפידות	81	94	מנורה מבטחים
87	81	איילון	70	93	מנורה	95	87	מגדל מקפת
83	81	מגדל	88	91	מגדל מקפת	35	86	אלטשולר
80	75	כלל	29	86	אלטשולר	69	83	הפניקס פנסיה
79	68	מנורה	75	84	הראל גמל	71	66	כלל פנסיה
66	61	הכשרה	60	78	הפניקס	66	66	מיטב דש
54	46	הראל	77	67	אינפיניטי	89	44	הראל פנסיה
75	71	ממוצע	57	65	מיטב דש	72	75	ממוצע
			66	62	כלל פנסיה			
			61	53	מור גמל			
			58	32	אנליסט			
			67	74	ממוצע			