

**נספח 33 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע) ריסק מוות וקצבת שאירים  
הראל פנסייה וגמל בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2020**

חזרה

מדדי התביעות (באחוזים)	קצבת נכות (א.כ.ע)						ריסק מוות (תשלום חד מעמי למקרה מוות)						קצבת שאירים					
	סה"כ	עד 30 יום	יום 31-60	יום 61-120	יום 121-180	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	יום 31-60	יום 61-120	יום 121-180	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	יום 31-60	יום 61-120	יום 121-180	יום 181 ומעלה
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	
תביעות:																		
תביעות שאושרו (*)	68.7%	2.7%	18.3%	34.3%	8.2%	5.2%						81.4%	9.4%	28.3%	24.8%	8.3%	10.6%	
תביעות שנדחו	23.8%	7.7%	7.3%	5.3%	2.2%	1.4%						5.0%	5.0%					
תביעות שנסגרו במשרה																		
תביעות שבוטלו	7.5%	0.1%	2.9%	3.5%	0.4%	0.6%						13.6%	6.5%	2.4%	2.7%	0.9%	1.2%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	10.5%	28.4%	43.1%	10.9%	7.1%						100.0%	20.9%	30.7%	27.4%	9.1%	11.8%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו	1																	
תביעות שנדחו	2																	
סה"כ (ב1+2)	3																	
תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג																	
תביעות שאושרו	1	3.1%				3.1%												
תביעות שנדחו	2	6.3%	3.1%															
משרה	3	9.4%		3.1%		6.3%												
אחר	4	81.3%	9.4%	6.3%	12.5%	53.1%												
סה"כ (1+2+3+4)	5	100.0%	3.1%	9.4%	15.6%	62.5%												

(\*) "תביעות שאושרו" - סכום ה"תביעות ששולמו" וה"תביעות ששולמו חלקית".

## נספח ב4- מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (פנסיה)

### הראל פנסיה וגמל בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2020

[חזרה](#)

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
4%	5%	4%	2%	1%	83%	100%	9%	6%	5%	14%	48%	18%	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 למשיכת כספים בסכום חד-פעמי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.
- 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.

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

הראל פנסיה וגמל בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2020

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

[חזרה](#)

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
							5%	4%	3%	11%	45%	32%	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 למשיכת כספים בסכום חד-פעמי – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.
- 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.

# נספח 5- מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)

## הראל פנסיה וגמל בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2020

### בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

[חזרה](#)

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחוזים)
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
2%	1%	1%	2%	6%	88%	100%	22%	2%	2%	3%	8%	62%	100%	1%	0%	1%	15%	81%	1%	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.

נספח 52 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)

הראל פנסיה וגמל בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2020

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

[חזרה](#)

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחוזים)
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1%	0%	1%	1%	4%	93%	100%	24%	6%	4%	6%	12%	48%	100%	1%	0%	0%	9%	89%	1%	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.