

נספח 11 מדדי תביעות בביטוח כללי

הראל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2015

מדדי התביעות (באחוזים)	רכב חובה												רכב רכוש					
	סה"כ						נוק עצמי						צד שלישי					
	סה"כ	עד 120 יום	121-360 יום	361-730 יום	731-1276 יום	מעל 1277 יום	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	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	96.0%	65.4%	21.2%	6.9%	1.4%	1.1%	73.0%	27.6%	29.3%	11.1%	2.2%	2.8%
תביעות שנדחו	3.8%	2.0%	0.8%	0.6%	0.3%	0.0%	1.2%	0.5%	0.3%	0.2%	0.1%	15.5%	9.1%	3.5%	1.4%	0.4%	1.0%	
תביעות שנסגרו בפשרה	95.6%	24.3%	33.8%	24.0%	13.1%	0.4%	0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	7.9%	1.1%	2.6%	1.9%	0.7%	1.6%	
תביעות שבוטלו	0.6%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	2.5%	0.4%	0.1%	0.2%	1.6%	3.6%	0.8%	0.5%	0.4%	0.1%	1.9%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	26.6%	34.8%	24.7%	13.6%	0.4%	100.0%	66.4%	21.7%	7.4%	1.6%	2.9%	38.6%	14.8%	3.4%	7.3%		
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סה"כ (ב+1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנסגרו בבית משפט:																		
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.8%	1.0%	1.0%	0.0%	2.0%	3.9%	28.2%	0.9%	0.9%	1.4%	2.0%	23.1%
תביעות שנדחו	2.2%	0.6%	0.5%	0.7%	0.4%	0.0%	15.7%	0.0%	1.0%	2.0%	10.8%	17.8%	0.2%	0.2%	0.8%	1.6%	14.9%	
פשרה	97.6%	29.0%	35.4%	23.7%	9.4%	0.1%	71.6%	4.9%	0.0%	10.8%	2.9%	37.2%	3.5%	5.5%	5.6%	3.4%	19.1%	
אחר	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	4.9%	16.8%	0.9%	0.7%	0.9%	0.5%	13.8%	
סה"כ (1+2+3+4)	100.0%	29.6%	35.9%	24.4%	9.9%	0.1%	100.0%	5.9%	2.0%	12.7%	6.9%	72.5%	5.4%	7.4%	8.7%	7.6%	70.9%	

מדדי התביעות (באחוזים)	דירות (למעט נוקי מים)											
	נוק לתכולה						נוק למבנה					
	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	
(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	
תביעות:												
תביעות שאושרו	79.1%	46.7%	26.1%	4.5%	0.9%	0.9%	84.9%	50.1%	25.6%	6.6%	1.4%	
תביעות שנדחו	9.2%	5.3%	2.5%	0.9%	0.3%	0.3%	5.2%	2.9%	1.4%	0.7%	0.1%	
תביעות שנסגרו בפשרה	1.3%	0.4%	0.5%	0.3%	0.1%	0.0%	2.8%	0.8%	0.9%	0.9%	0.1%	
תביעות שבוטלו	10.4%	2.6%	2.4%	1.7%	0.6%	3.0%	7.0%	2.4%	1.2%	1.3%	0.5%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	55.1%	31.5%	7.3%	1.9%	4.2%	100.0%	56.3%	29.2%	9.4%	2.1%	
תביעות שנסגרו בבוררות:												
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (2+1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בבית משפט:												
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	
פשרה	77.3%	9.1%	0.0%	4.5%	59.1%	76.9%	30.8%	0.0%	0.0%	15.4%	7.7%	
אחר	18.2%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	15.4%	15.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (1+2+3+4)	100.0%	9.1%	0.0%	4.5%	81.8%	100.0%	30.8%	0.0%	15.4%	7.7%	46.2%	

נספח 22 מדדי תביעות בביטוח בריאות

מדדי התביעות (באחוזים)	ניתוחים בארץ ובחו"ל						השתלות בארץ ובחו"ל						סיעודי						
	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	92.8%	69.8%	14.6%	5.6%	1.4%	1.3%	64.6%	37.9%	14.6%	7.6%	1.5%	3.0%	73.3%	25.5%	26.3%	13.7%	3.3%	4.4%	
תביעות שנדחו	7.2%	5.6%	1.0%	0.3%	0.1%	0.1%	21.2%	13.1%	5.6%	2.0%	0.0%	0.5%	26.5%	7.0%	9.9%	6.4%	1.6%	1.6%	
תביעות שנסגרו בפשרה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שבוטלו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.1%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	75.4%	15.6%	6.0%	1.6%	1.4%	100.0%	51.0%	20.2%	9.6%	1.5%	17.7%	100.0%	32.5%	36.2%	20.1%	4.9%	6.3%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (ב+1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	8.6%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	5.7%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
פשרה	82.9%	22.9%	5.7%	14.3%	11.4%	28.6%	100.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	60.0%	98.5%	1.5%	9.1%	31.8%	24.2%	31.8%	
אחר	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (11+21+33+43)	100.0%	22.9%	5.7%	14.3%	17.1%	40.0%	100.0%	0.0%	20.0%	0.0%	20.0%	60.0%	100.0%	1.5%	9.1%	31.8%	25.8%	31.8%	

מדדי התביעות (באחוזים)	מחלות קשות						עובדים זרים						נכויות						
	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	
	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)	
תביעות:																			
תביעות שאושרו	71.2%	27.4%	24.2%	13.7%	3.9%	2.1%	99.4%	98.3%	0.8%	0.2%	0.1%	0.0%	75.8%	26.8%	16.1%	12.1%	7.1%	13.8%	
תביעות שנדחו	28.6%	17.3%	7.7%	2.4%	0.7%	0.5%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	23.4%	12.3%	5.3%	3.2%	0.6%	2.0%	2.0%	
תביעות שנסגרו בפשרה	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	
תביעות שבוטלו	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	44.7%	31.9%	16.0%	4.6%	2.8%	100.0%	98.8%	0.8%	0.2%	0.1%	0.1%	100.0%	39.0%	21.4%	15.4%	7.7%	16.5%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (ב+1)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.1%	5.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	3.0%	
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	7.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	6.1%	
פשרה	100.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	93.8%	66.7%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	87.9%	87.9%	0.0%	4.0%	9.1%	7.1%	67.7%	
אחר	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (11+21+33+43)	100.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	93.8%	100.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	33.3%	100.0%	0.0%	4.0%	9.1%	10.1%	76.8%	



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

מדדי הבקשות (אחוזים)	משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי													
	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים	31 ימים ומעלה	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים	31 ימים ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
100%	29%	18%	9%	12%	15%	17%	100%	11%	23%	1%	1%	21%	44%	

**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.

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

מדדי הבקשות (אחוזים)	משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי													משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה						
	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים	31 ימים ומעלה	סה"כ	עד 3 ימים	4-5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21 ימים ומעלה	סה"כ	עד 3 ימים	4-5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21 ימים ומעלה						
	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)						
100%	8%	64%	18%	6%	2%	3%	100%	27%	12%	19%	10%	6%	26%	100%	91%	6%	2%	0%	0%	0%	1%						

**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.