

הראל חברה לביטוח בע"מ

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2016

מדדי התביעות (באחוזים)	רכב רכוש												רכב חובה					
	צד שלישי						נוק עצמי						מטעל יום 1277 (6)	731 - 1276 יום (5)	361 - 730 יום (4)	121 - 360 יום (3)	עד 120 יום (2)	סה"כ (1)
	181 יום ומעלה (18)	121-180 יום (17)	61-120 יום (16)	31-60 יום (15)	עד 30 יום (14)	סה"כ (13)	181 יום ומעלה (12)	121-180 יום (11)	61-120 יום (10)	31-60 יום (9)	עד 30 יום (8)	סה"כ (7)						
תביעות:																		
תביעות שאושרו	3.4%	1.5%	7.2%	27.1%	33.9%	73.1%	1.1%	1.2%	5.8%	14.4%	72.2%	94.7%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%
תביעות שנדחו	1.7%	0.4%	0.9%	3.4%	10.8%	17.2%	0.1%	0.1%	0.3%	0.3%	1.1%	1.8%	0.1%	0.3%	0.4%	0.4%	1.7%	2.8%
תביעות שנסגרו בפשרה	1.4%	0.5%	1.2%	1.9%	1.0%	6.0%	0.1%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.3%	3.2%	13.0%	19.2%	30.1%	30.7%	96.1%
תביעות שבוטלו	2.2%	0.1%	0.3%	0.4%	0.8%	3.8%	2.0%	0.2%	0.3%	0.2%	0.5%	3.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.4%	0.8%
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	8.6%	2.5%	9.6%	32.8%	46.5%	100.0%	3.3%	1.4%	6.4%	15.0%	73.8%	100.0%	3.4%	13.5%	19.7%	30.7%	32.8%	100.0%
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו																		
תביעות שנדחו																		
סה"כ (ב1+2)																		
תביעות שנסגרו בבית משפט:																		
תביעות שאושרו	28.2%	2.3%	1.7%	1.1%	1.1%	34.5%	2.1%	0.0%	2.1%	0.0%	0.0%	4.3%	0.1%	0.2%	0.3%	0.0%	0.0%	0.6%
תביעות שנדחו	20.5%	1.5%	1.4%	0.6%	0.4%	24.3%	14.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.9%	0.1%	0.5%	0.3%	0.2%	0.5%	1.6%
פשרה	19.1%	2.7%	5.8%	6.2%	2.5%	36.4%	54.3%	6.4%	5.3%	6.4%	1.1%	73.4%	1.4%	12.9%	21.3%	32.0%	29.9%	97.4%
אחר	3.1%	0.3%	0.4%	0.5%	0.6%	4.9%	5.3%	1.1%	0.0%	0.0%	1.1%	7.4%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.3%
סה"כ (1+2+3+4)	70.8%	6.8%	9.2%	8.4%	4.7%	100.0%	76.6%	7.4%	7.4%	6.4%	2.1%	100.0%	1.6%	13.8%	21.9%	32.3%	30.4%	100.0%

מדדי התביעות (באחוזים)	דירות (למעט נוקי מים)											
	נוק לתכולה						נוק למבנה					
	181 יום ומעלה (30)	121-180 יום (29)	61-120 יום (28)	31-60 יום (27)	עד 30 יום (26)	סה"כ (25)	181 יום ומעלה (24)	121-180 יום (23)	61-120 יום (22)	31-60 יום (21)	עד 30 יום (20)	סה"כ (19)
תביעות:												
תביעות שאושרו	0.5%	0.7%	1.9%	26.4%	58.8%	88.3%	1.0%	0.6%	3.8%	25.5%	44.4%	75.3%
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.1%	1.7%	3.7%	5.6%	0.2%	0.0%	0.1%	4.8%	11.5%	16.6%
תביעות שנסגרו בפשרה	0.0%	0.1%	0.3%	0.6%	0.6%	1.5%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.8%	1.6%
תביעות שבוטלו	1.2%	0.1%	0.1%	0.8%	2.4%	4.6%	1.4%	0.3%	0.1%	1.5%	3.2%	6.5%
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	1.7%	0.9%	2.4%	29.5%	65.4%	100.0%	2.6%	1.0%	4.3%	32.3%	59.8%	100.0%
תביעות שנסגרו בבוררות:												
תביעות שאושרו												
תביעות שנדחו												
סה"כ (ב1+2)												
תביעות שנסגרו בבית משפט:												
תביעות שאושרו	21.4%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	28.6%	10.5%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%
תביעות שנדחו	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	10.5%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	15.8%
פשרה	14.3%	0.0%	14.3%	0.0%	14.3%	42.9%	26.3%	5.3%	0.0%	10.5%	5.3%	47.4%
אחר	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	7.1%	14.3%	15.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%
סה"כ (1+2+3+4)	50.0%	7.1%	21.4%	0.0%	21.4%	100.0%	63.2%	15.8%	5.3%	10.5%	5.3%	100.0%

נספח 22 מדדי תביעות בביטוח בריאות

מדדי התביעות (באחוזים)	ניתוחים בארץ ובה"ל						השתלות בארץ ובה"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	92.4%	69.2%	15.0%	5.7%	1.3%	1.3%	76.2%	48.5%	16.0%	6.8%	1.5%	3.4%	72.0%	23.9%	28.2%	13.8%	2.8%	3.4%	
תביעות שנדחו	7.4%	5.8%	1.0%	0.3%	0.1%	0.1%	23.8%	15.0%	7.3%	1.0%	0.0%	0.5%	27.7%	6.2%	11.0%	6.6%	2.0%	1.9%	
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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שבוטלו	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	75.0%	16.0%	6.1%	1.4%	1.5%	100.0%	63.6%	23.3%	7.8%	1.5%	3.9%	100.0%	30.2%	39.1%	20.5%	4.8%	5.5%	5.5%
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו																			
תביעות שנדחו																			
סה"כ (ב+1)																			
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	3.2%	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	16.1%	0.0%	0.0%	3.2%	3.2%	9.7%	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	80.6%	9.7%	9.7%	6.5%	12.9%	41.9%	100.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1.0%	1.0%	20.4%	37.8%	39.8%	39.8%
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%	0.0%
סה"כ (11+33+43)	100.0%	9.7%	9.7%	9.7%	9.7%	54.8%	100.0%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	1.0%	1.0%	20.4%	37.8%	39.8%	39.8%

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	70.2%	29.3%	22.4%	12.8%	2.9%	2.7%	99.5%	97.2%	1.7%	0.5%	0.1%	0.1%	76.0%	34.5%	12.5%	10.8%	4.9%	13.3%	
תביעות שנדחו	29.3%	16.2%	8.6%	3.2%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	23.3%	13.1%	3.7%	2.7%	1.0%	2.9%	2.9%	
תביעות שנסגרו בפשרה	0.3%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	
תביעות שבוטלו	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	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%	45.5%	31.0%	16.1%	3.6%	3.8%	100.0%	97.6%	1.7%	0.5%	0.1%	0.1%	100.0%	47.7%	16.1%	13.5%	6.0%	16.6%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו																			
תביעות שנדחו																			
סה"כ (21+1)																			
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	
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%	1.2%	0.0%	0.0%	
פשרה	77.3%	4.5%	4.5%	4.5%	13.6%	45.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	95.2%	0.0%	0.0%	3.6%	1.2%	3.6%	86.7%	
אחר	13.6%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.4%	
סה"כ (11+33+43)	100.0%	9.1%	9.1%	18.2%	9.1%	59.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	3.6%	2.4%	3.6%	90.4%	

מדדי התביעות (באחוזים)	תרומות						נסיעות לחו"ל (למעט כבודה)						תאונות אישיות					
	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ
	(54)	(53)	(52)	(51)	(50)	(49)	(48)	(47)	(46)	(45)	(44)	(43)	(42)	(41)	(40)	(39)	(38)	(37)
תביעות:																		
תביעות שאושרו	2.1%	1.9%	6.5%	13.2%	37.2%	60.8%	1.3%	1.3%	4.9%	11.8%	74.0%	93.3%	4.1%	3.0%	10.3%	15.4%	50.7%	83.5%
תביעות שנדחו	0.4%	0.4%	1.2%	7.4%	29.6%	39.0%	0.2%	0.1%	0.5%	0.8%	3.2%	4.9%	0.6%	0.4%	1.2%	3.5%	9.8%	15.5%
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%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%
תביעות שבוטלו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.2%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.8%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	2.5%	2.3%	7.7%	20.6%	66.9%	100.0%	3.3%	1.4%	5.5%	12.6%	77.2%	100.0%	5.5%	3.4%	11.6%	18.8%	60.6%	100.0%
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו																		
תביעות שנדחו																		
סה"כ (2ב+1ב)																		
תביעות שנסגרו בבית משפט:																		
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	10.9%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
תביעות שנדחו	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	10.9%	5.5%	0.0%	0.0%	0.0%	16.4%	3.2%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	3.7%
פשרה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	36.4%	3.6%	18.2%	7.3%	1.8%	67.3%	58.5%	8.0%	16.0%	5.9%	3.2%	91.5%
אחר	25.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.5%	5.5%	2.1%	1.1%	0.0%	0.0%	0.5%	3.7%
סה"כ (1ב+2ב+3ב+4ב)	75.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	56.4%	10.9%	18.2%	7.3%	7.3%	100.0%	64.4%	9.6%	16.5%	5.9%	3.7%	100.0%

נספח 3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים

מדדי התביעות (באחוזים)	קצבת נכות (א.כ.ע)						ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)						קצבת שארים					
	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ
	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
תביעות:																		
תביעות שאושרו	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	6.8%	3.9%	6.5%	7.4%	73.1%	97.7%	10.6%	9.1%	26.5%	24.3%	14.4%	84.9%
תביעות שנדחו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.2%	0.4%	0.6%	1.8%	1.6%	1.3%	3.3%	4.2%	4.6%	14.9%
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%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%
תביעות שבוטלו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%	7.8%	3.9%	6.7%	7.8%	73.7%	100.0%	12.4%	10.4%	29.7%	28.5%	19.0%	100.0%
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו																		
תביעות שנדחו																		
סה"כ (2ב+1ב)																		
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%	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%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	1.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%
פשרה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	77.8%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	83.3%	86.0%	3.0%	7.0%	1.0%	2.0%	99.0%
אחר	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סה"כ (1ב+2ב+3ב+4ב)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.9%	5.6%	5.6%	0.0%	0.0%	100.0%	87.0%	3.0%	7.0%	1.0%	2.0%	100.0%

**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	11-20 ימים	21-30 ימים	41 ימים ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
100%	35%	26%	11%	7%	9%	12%	100%	35%	12%	14%	13%	14%	13%

**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	6-15 ימים	16-25 ימים	26-35 ימים	36-45 ימים	46 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%	28%	55%	11%	5%	1%	1%	100%	39%	14%	17%	9%	5%	16%	100%	89%	5%	2%	1%	0%	3%							

**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.