				חובה								רכב רכו	יש					
			רכבו	חובה					73	ק עצמי					צד ש	לישי		
<u>מדדי התביעות (באחוזים)</u>	סה״כ	עד 120 יום	121 - 360 יום	361 - 730 יום	731 - 1276 יום	מעל 1277 יום	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m;	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m;	181 יום ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
: זביעות																		
תביעות שאושרו (*)	2.6%	2.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	98.2%	84.5%	8.9%	3.5%	0.7%	0.6%	75.2%	34.1%	34.0%	4.8%	0.7%	1.6%
תביעות שנדחו	1.7%	0.9%	0.4%	0.2%	0.1%	0.2%	1.0%	0.6%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	17.5%	6.5%	8.1%	1.8%	0.3%	0.9%
תביעות שנסגרו בפשרה	95.5%	44.1%	23.7%	13.2%	8.2%	6.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.8%	2.3%	0.9%	0.3%	0.7%
תביעות שבוטלו	0.2%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	2.3%	0.6%	0.7%	0.3%	0.2%	0.5%
נביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	100.0%	47.5%	24.1%	13.4%	8.5%	6.6%	100.0%	85.4%	9.1%	3.7%	0.9%	0.9%	100.0%	41.9%	45.1%	7.7%	1.5%	3.7%
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%
סהייכ (ב1+ב2)	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	0.4%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	29.9%	1.5%	1.5%	4.5%	3.0%	19.4%	31.8%	0.8%	0.7%	2.1%	3.5%	24.6%
נביעות שנדחו	2.5%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.2%	6.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.0%	21.2%	0.1%	0.4%	1.2%	2.0%	17.5%
פשרה	97.0%	28.3%	33.3%	18.5%	11.9%	5.1%	64.2%	4.5%	11.9%	16.4%	4.5%	26.9%	40.9%	4.4%	9.2%	9.1%	3.2%	15.1%
אחר	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.2%	0.6%	0.7%	1.7%	0.8%	2.4%
סהייכ (ג1+ג2+ג3+ג4)	100.0%	29.0%	34.0%	19.1%	12.5%	5.4%	100.0%	6.0%	13.4%	20.9%	7.5%	52.2%	100.0%	5.9%	10.9%	14.1%	9.5%	59.6%

						דירות (לנ	מעט נזקי	מים)				
			נזק לו	מבנה					נזק	לתכולה		
מדדי התביעות (באחוזים)	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 pi,	121- 180 m;	יום 181 ומעלה
	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)
<u>נות :</u>												
נות שאושרו (*)	70.8%	31.5%	34.6%	3.0%	0.6%	1.1%	91.2%	54.9%	32.5%	3.3%	0.2%	0.3%
נות שנדחו	25.3%	11.8%	12.6%	0.6%	0.2%	0.1%	6.1%	2.7%	3.0%	0.3%	0.0%	0.0%
נות שנסגרו בפשרה	2.3%	0.6%	1.2%	0.4%	0.0%	0.1%	2.0%	0.5%	1.2%	0.3%	0.0%	0.0%
נות שבוטלו	1.5%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.2%	0.7%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%
נות שנסגרו (א3+א+א5+א6)	100.0%	44.6%	49.0%	4.1%	0.8%	1.5%	100.0%	58.4%	36.9%	4.0%	0.3%	0.4%
עות שנסגרו בבוררות:												
נות 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%
נות 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%
(21+12)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
נות שנסגרו בבית משפט:												
נות שאושרו	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%
נות 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%
ก	66.7%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	44.4%	83.3%	0.0%	8.3%	8.3%	16.7%	50.0%
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
(4x+3x+2x+1x) ⊃	100.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	77.8%	100.0%	0.0%	8.3%	16.7%	16.7%	58.3%

# נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות הראל חברה לביטוח בע"מ הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019											t							
			נוחים בא						השתלות						סיע			
		עד 30	31-60	61-	121-	181		עד 30	31-60	61-	121-	יום 181		עד 30	31-60	61-	121-	181
מדדי התביעות (באחוזים)	סה"כ	יום	יום	120	180	יום	סה"כ	יום	יום	120	180	ומעלה	סה"כ	יום	יום	120	180	יום
				יום	יום	ומעלה				יום	יום					יום	יום	ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
תביעות:																VIIII		
תביעות שאושרו (*)	86.2%	64.5%	14.6%	5.0%	1.3%	0.9%	73.7%	46.4%	13.4%	7.7%	3.6%	2.6%	76.8%	27.0%	26.0%	16.3%	3.7%	3.8%
תביעות שנדחו	10.0%	8.6%	0.9%	0.3%	0.1%	0.1%	22.2%	14.4%	5.2%	1.0%	0.0%	1.5%	21.4%	4.3%	7.1%	6.3%	1.7%	2.0%
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%
תביעות שבוטלו	3.8%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	2.6%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	2.6%	1.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	1.5%
תביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	100.0%	73.1%	15.5%	5.3%	2.5%	3.6%	100.0%	60.8%	18.6%	8.8%	5.2%	6.7%	100.0%	31.3%	33.1%	22.6%	5.6%	7.2%
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%
סהייכ (ב1+ב2)	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	6.1%	0.0%	0.0%	1.5%	3.0%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%
תביעות שנדחו	10.6%	0.0%	0.0%	0.0%	4.5%	6.1%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
פשרה	71.2%	9.1%	4.5%	9.1%	7.6%	40.9%	85.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	85.7%	95.7%	1.2%	1.8%	22.1%	25.2%	45.4%
אחר	12.1%	0.0%	0.0%	1.5%	3.0%	7.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.1%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	1.8%
סהייכ (ג1+ג2+ג4+ג4)	100.0%	9.1%	4.5%	12.1%	18.2%	56.1%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	1.2%	1.8%	22.7%	26.4%	47.9%

			מחלות	קשות					עובד	ים זרים					נכו	יות		
מדדי התביעות (באחוזים)	סה״כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 pr)	121- 180 m;	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m;	181 יום ומעלה
	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)	(28)	(29)	(30)	(31)	(32)	(33)	(34)	(35)	(36)
תביעות:																		
תביעות שאושרו (*)	66.0%	25.3%	19.9%	13.9%	4.1%	2.8%	99.5%	97.6%	1.3%	0.5%	0.0%	0.1%	73.4%	29.9%	15.0%	12.3%	5.2%	11.0%
תביעות שנדחו	30.7%	16.5%	8.2%	3.9%	1.4%	0.8%	0.4%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.6%	10.4%	4.5%	2.1%	0.8%	4.8%
תביעות שנסגרו בפשרה	0.4%	0.0%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	2.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.5%	1.1%
תביעות שבוטלו	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	2.6%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	1.4%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	1.2%
תביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	100.0%	41.8%	28.1%	18.0%	5.9%	6.2%	100.0%	98.0%	1.3%	0.5%	0.1%	0.1%	100.0%	40.6%	19.7%	15.0%	6.6%	18.1%
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%	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%
סהייכ (ב1+ב2)	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%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%
תביעות שנדחו	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.3%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	7.3%
פשרה	88.2%	2.9%	5.9%	5.9%	5.9%	67.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	88.1%	0.0%	11.9%	19.3%	6.4%	50.5%
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%	2.8%	0.0%	0.0%	0.9%	0.9%	0.9%
סהייכ (ג1+ג2+ג4+ג4)	100.0%	2.9%	5.9%	5.9%	5.9%	79.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.9%	11.9%	21.1%	7.3%	58.7%

			תאונות א	אישיות				נסי	עות לחו״	יל (למעכ	ו כבודה)				תרו	פות		
מדדי התביעות (באחוזים)	סה"כ	עד 30 יום	31-60	61- 120 pi)	121- 180 m;	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m;	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 m;	181 יום ומעלה
	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)
תביעות:																		
תביעות שאושרו (*)	82.2%	55.1%	13.0%	8.1%	2.7%	3.3%	92.9%	82.8%	5.2%	3.1%	1.0%	0.9%	80.8%	55.2%	17.6%	5.6%	1.4%	1.0%
תביעות שנדחו	14.5%	10.0%	2.0%	1.3%	0.6%	0.6%	3.7%	3.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	14.3%	9.8%	3.6%	0.5%	0.2%	0.2%
תביעות שנסגרו בפשרה	0.5%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שבוטלו	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	2.5%	3.3%	0.8%	0.1%	0.2%	0.6%	1.6%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	4.4%
תביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	100.0%	65.1%	15.1%	9.4%	3.7%	6.6%	100.0%	86.9%	5.5%	3.3%	1.6%	2.7%	100.0%	65.0%	21.2%	6.2%	2.1%	5.6%
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%
סהייכ (ב1+ב2)	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%
<u>תביעות שנסגרו בבית משפט:</u>																		
תביעות שאושרו	0.5%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	9.1%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנדחו	2.7%	0.0%	0.0%	0.5%	0.9%	1.2%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	3.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
פשרה	93.8%	1.1%	10.6%	15.9%	8.7%	57.5%	66.7%	0.0%	3.0%	6.1%	24.2%	33.3%	85.7%	0.0%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%
אחר	3.0%	0.4%	0.2%	0.4%	0.2%	1.9%	18.2%	0.0%	0.0%	9.1%	6.1%	3.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סהייכ (ג1+ג2+ג4+ג4)	100.0%	1.4%	10.8%	17.2%	9.7%	60.9%	100.0%	0.0%	3.0%	18.2%	36.4%	42.4%	100.0%	14.3%	14.3%	14.3%	28.6%	28.6%

נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים הראל חברה לביטוח בע"מ הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

		7	צבת נכוו	נ (א.כ.ע)	(		רי	סק מווח	: (תשלום	ו חד פעמ	י למקרה	: מוות)			קצבת	שארים		
מדדי התביעות (באחוזים)	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 m;	121- 180 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31 <i>-</i> 60	61- 120 un'	121 <i>-</i> 180 יום	יום 181 ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61- 120 u)	121- 180 m;	181 יום ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
תביעות:																		
תביעות שאושרו (*)	81.7%	20.1%	25.6%	20.7%	6.6%	8.7%	88.6%	57.4%	9.5%	10.1%	5.0%	6.7%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
תביעות שנדחו	8.3%	3.1%	1.7%	1.6%	0.8%	1.1%	2.9%	1.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנסגרו בפשרה	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שבוטלו	9.8%	0.0%	0.0%	0.1%	0.4%	9.3%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	100.0%	23.3%	27.3%	22.5%	7.7%	19.2%	100.0%	58.9%	9.9%	10.4%	5.3%	15.5%	100.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%
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%
סהייכ (ב1+ב2)	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%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
תביעות שנדחו	5.6%	0.0%	0.0%	1.6%	0.0%	4.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
פשרה	90.3%	0.8%	2.4%	10.5%	8.9%	67.7%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
אחר	4.0%	0.0%	0.0%	0.8%	0.8%	2.4%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
סהייכ (ג1+ג2+ג3+ג4)	100.0%	0.8%	2.4%	12.9%	9.7%	74.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

## נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח) הראל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

זָנה	קצבת זכ	ז לקבלת	ל בבקשוו	ון הטיפוי	משך זמ		"	חד-פעם	משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פי							
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	<u>הבקשו</u> <u>ת</u> (אחוזי		
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	<u>(b</u>		
43%	17%	20%	14%	4%	2%	100%	7%	7%	5%	11%	26%	44%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה		

- 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) הראל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

ולולי	ם בין מס	רת כספי	ות להעב	ול בבקש	מן הטיפ	משך ז	וף המוסדי	ם אל הג	רת כספי	ות להעב	ול בבקש	זמן הטיפ	משך		י המוסדי	ים מהגון	ברת כספ	שות להעו	משך זמן הטיפול בבק		מדדי
21	16-20	11-15	6-10	4-5	עד 3	סה״כ	21 ימים	16-20	11-15	6-10	4-5	עד 3	סה״כ	46	36-45	26-35	16-25	6-15	עד 5 ימים	סה״כ	הבקשו
ימים	ימים	ימים	ימים	ימים	ימים		ומעלה	ימים	ימים	ימים	ימים	ימים		ימים	ימים	ימים	ימים	ימים			<u>n</u>
ומעלה														ומעלה							<u>(אחוזי</u>
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	<u>(p</u>
1%	0%	0%	1%	6%	91%	100%	13%	4%	10%	22%	16%	34%	100%	0%	0%	1%	3%	65%	31%		בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

- 1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מלאה
- ב. משך זמן הטיפול בבקשות השוטת נמדד מהמוער בד התנשה המוסדי או למד מטעמו, גם אם במועד זאר הבקשה לא הייתה מלאה. (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאחר יותר. 2. לנגי 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 כי
  - 4. לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי