

מדי התביעות (באחוזים)	תאונות אישיות						נסיעות לחו"ל (למעט כבודה)						תרומות					
	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה
	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)
תביעות:																		
תביעות שאשורו (*)	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%	
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%	
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%	
תביעות שבוטלו	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.8%	3.3%	0.1%	0.2%	0.6%	1.6%	4.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N)	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%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאשורו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%	
סה"כ (21+11)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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 שאשורו	0.5%	0.0%	0.4%	0.0%	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%	
תביעות שנדחו	2.7%	0.0%	0.5%	0.9%	1.2%	6.1%	6.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.0%	14.3%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	
פשרה	93.8%	1.1%	10.6%	15.9%	8.7%	57.5%	66.7%	0.0%	0.0%	6.1%	24.2%	33.3%	85.7%	0.0%	14.3%	14.3%	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%	
סה"כ (41+31+23+11)	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%	28.6%	28.6%	

נספח 33 מדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ג.), ריסק מוות וקצבת שארים
הראל חברה לביטוח בע"מ
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

מדי התביעות (באחוזים)	קצבת נכות (א.כ.ג.)						ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)						קצבת שארים					
	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום	181 יום ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)
תביעות:																		
תביעות שאשורו (*)	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%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	8.3%	3.1%	1.7%	1.6%	0.8%	1.1%	2.9%	1.5%	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%	
תביעות שבוטלו	9.8%	0.0%	0.1%	0.4%	0.3%	0.4%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	8.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N)	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%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאשורו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%	
סה"כ (21+11)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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 שאשורו	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	5.6%	0.0%	1.6%	0.0%	4.0%	15.0%	15.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.0%	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%	
אחר	4.0%	0.0%	0.8%	0.8%	2.4%	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
סה"כ (41+31+23+11)	100.0%	0.8%	12.9%	2.4%	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%	

נספח 42 - מדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)
הראל חברה לביטוח בע"מ
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

מדי התביעות (באחוזים)	משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי						משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							
	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
בקשות שהגיעו לידו טיפול במהלך השנה	100%	44%	26%	11%	5%	7%	100%	2%	4%	14%	20%	17%	43%	

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 הוגשה הבקשה 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 וכאזו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

נספח 52 - מדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)
הראל חברה לביטוח בע"מ
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2019

מדי התביעות (באחוזים)	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								
	סה"כ	עד 5 ימים	6-15 ימים	16-25 ימים	26-35 ימים	36-45 ימים	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	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)
בקשות שהגיעו לידו טיפול במהלך השנה	100%	31%	65%	3%	1%	0%	100%	34%	16%	22%	10%	4%	13%	100%	91%	6%	1%	0%	0%	1%	

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 הועבר 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 הוגשה הבקשה 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 הוגשה הבקשה להעברת כספים בין מסלולי