



מדידת התביעות (באחוזים)	תאונות אישיות										נסיעות לחו"ל (למעט כבודה)					תרומות				
	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 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	181 יום ומעלה				
	(37)	(38)	(39)	(40)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)			
תביעות:																				
תביעות שאושרו (*)	83.5%	58.0%	15.2%	6.9%	1.8%	92.1%	78.3%	8.1%	4.3%	1.0%	0.5%	89.7%	64.7%	22.4%	2.0%	0.3%	0.3%			
תביעות שנדחו	12.9%	8.7%	2.2%	1.2%	0.4%	2.1%	1.6%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	9.7%	4.0%	5.1%	0.5%	0.1%	0.1%			
תביעות שנסגרו בפשרה	0.5%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שבוטלו	3.1%	0.0%	2.0%	0.8%	0.2%	5.7%	0.9%	1.3%	0.8%	2.5%	0.6%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%			
תביעות שנסגרו בבוררות (6x+5x+4x+3x)	100.0%	66.8%	19.6%	9.0%	2.3%	100.0%	80.8%	9.7%	5.2%	1.2%	3.1%	100.0%	68.7%	27.5%	2.4%	0.4%	0.9%			
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%			
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 (2x+1x)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שנדחו	2.8%	0.3%	0.3%	0.5%	1.8%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%			
פשרה	92.5%	4.4%	9.0%	17.3%	13.1%	91.7%	16.7%	0.0%	0.0%	8.3%	41.7%	77.8%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	55.6%			
אחר	4.6%	0.0%	1.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%			
סה"כ (4x+3x+2x+1x)	100.0%	4.4%	9.5%	18.6%	14.7%	52.8%	16.7%	0.0%	0.0%	8.3%	50.0%	100.0%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	77.8%			

נספח 3 - מדידת תביעות בקצבת נכות (א.כ.ט), ריסק מוות וקצבת שאירים  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2022

מדידת התביעות (באחוזים)	קצבת נכות (א.כ.ט)										ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)					קצבת שאירים				
	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	181 יום ומעלה	סה"כ	עד 30 יום	31-60 יום	61-120 יום	181 יום ומעלה					
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)		
תביעות:																				
תביעות שאושרו (*)	84.5%	58.8%	17.3%	5.5%	1.1%	96.9%	69.7%	13.1%	7.9%	1.8%	4.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שנדחו	13.3%	9.3%	2.1%	1.3%	0.2%	1.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.5%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שנסגרו בפשרה	0.1%	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%			
תביעות שבוטלו	2.1%	0.0%	1.6%	0.2%	0.3%	1.8%	0.4%	0.7%	0.2%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שנסגרו בבוררות (6x+5x+4x+3x)	100.0%	68.1%	21.1%	7.0%	1.4%	100.0%	70.2%	13.4%	8.9%	2.2%	5.3%	100.0%	68.7%	27.5%	2.4%	0.4%	0.9%			
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%			
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 (2x+1x)	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	0.7%	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%	0.0%	0.0%	0.0%			
תביעות שנדחו	9.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	13.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
פשרה	88.8%	0.0%	1.5%	6.7%	5.2%	80.0%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
אחר	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	1.5%	6.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%			
סה"כ (4x+3x+2x+1x)	100.0%	0.0%	1.5%	6.7%	5.2%	86.6%	0.0%	0.0%	6.7%	6.7%	80.0%	100.0%	68.7%	27.5%	2.4%	0.4%	0.9%			

נספח 4 - מדידת בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2022

מדידת הבקשות (אחוזים)	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	31 יום ומעלה	סה"כ	עד 5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21-30 ימים	31 יום ומעלה						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)						
בקשות שהגיעו לדין סיום טיפול במהלך השנה	100%	62%	20%	7%	3%	3%	4%	100%	8%	15%	10%	3%	0%							

הסברים:

- משך זמן הטיפול בבקשות שהוגשה להקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הוגשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.
- לנבי בקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי - משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.
- לנבי 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 זכותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

נספח 5 - מדידת בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2022

מדידת הבקשות (אחוזים)	משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי										משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי									
	סה"כ	עד 5 ימים	6-15 ימים	16-25 ימים	26-35 ימים	36-45 ימים	46 יום ומעלה	סה"כ	עד 3 ימים	4-5 ימים	6-10 ימים	11-15 ימים	16-20 ימים	21 יום ומעלה						
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)						
בקשות שהגיעו לדין סיום טיפול במהלך השנה	100%	2%	92%	5%	1%	0%	0%	100%	69%	12%	7%	3%	2%	7%						

הסברים:

- משך זמן הטיפול בבקשות שהוגשה להקשה לגוף המוסדי או למי מטעמו, גם אם במועד זה הוגשה לא הייתה מלאה (היו חסרים מידע או מסמכים) והושלמה על-ידי המבקש במועד מאוחר יותר.
- לנבי 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.
- לנבי 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.
- לנבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה - משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי