

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי  
הראל חברה לביטוח בע"מ

| מדדי התביעות (באחוזים)      | רכב חובה    |                   |                      |                      |                       |                     |             |                  |                  |                    | רכב רכוש            |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
|-----------------------------|-------------|-------------------|----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|-------------|------------------|------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
|                             | סה"כ<br>(1) | עד 120 יום<br>(2) | 121 - 360 יום<br>(3) | 361 - 730 יום<br>(4) | 731 - 1276 יום<br>(5) | מעל 1277 יום<br>(6) | סה"כ<br>(7) | עד 30 יום<br>(8) | 31-60 יום<br>(9) | 61-120 יום<br>(10) | 121-180 יום<br>(11) | 181 ומעלה יום<br>(12) | סה"כ<br>(13) | עד 30 יום<br>(14) | 31-60 יום<br>(15) | 61-120 יום<br>(16) | 121-180 יום<br>(17) | 181 ומעלה יום<br>(18) |
|                             |             |                   |                      |                      |                       |                     |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
|                             |             |                   |                      |                      |                       |                     |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
| תביעות:                     |             |                   |                      |                      |                       |                     |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
| תביעות שאושרו (*)           | 2.2%        | 2.2%              | 0.0%                 | 0.0%                 | 0.0%                  | 0.0%                | 97.5%       | 75.6%            | 11.8%            | 6.4%               | 1.8%                | 1.9%                  | 69.2%        | 37.8%             | 21.4%             | 6.4%               | 1.5%                | 2.2%                  |
| תביעות שנדחו                | 2.2%        | 1.7%              | 0.2%                 | 0.2%                 | 0.0%                  | 0.1%                | 0.5%        | 0.0%             | 0.1%             | 0.1%               | 0.1%                | 0.1%                  | 22.5%        | 11.2%             | 7.0%              | 2.6%               | 0.7%                | 1.0%                  |
| תביעות שנסגרו בפשרה         | 95.1%       | 64.1%             | 16.8%                | 8.1%                 | 3.6%                  | 2.5%                | 0.1%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%               | 0.0%                | 0.1%                  | 6.1%         | 1.3%              | 2.0%              | 1.5%               | 0.3%                | 1.0%                  |
| תביעות שבוטלו               | 0.4%        | 0.3%              | 0.0%                 | 0.0%                 | 0.0%                  | 0.0%                | 1.9%        | 0.4%             | 0.1%             | 0.2%               | 0.1%                | 1.0%                  | 2.1%         | 0.7%              | 0.5%              | 0.3%               | 0.2%                | 0.4%                  |
| תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N) | 100.0%      | 68.4%             | 17.1%                | 8.3%                 | 3.6%                  | 2.6%                | 100.0%      | 76.1%            | 12.0%            | 6.7%               | 2.1%                | 3.1%                  | 100.0%       | 50.9%             | 30.9%             | 10.8%              | 2.7%                | 4.7%                  |
| 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%                  |
| סה"כ (2ב+1ב)                | 0.0%        | 0.0%              | 0.0%                 | 0.0%                 | 0.0%                  | 0.0%                | 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%                | 3.3%        | 0.5%             | 0.2%             | 0.7%               | 0.2%                | 1.4%                  | 45.9%        | 1.1%              | 1.4%              | 2.8%               | 4.1%                | 36.3%                 |
| תביעות שנדחו                | 4.1%        | 0.7%              | 0.6%                 | 0.9%                 | 1.0%                  | 0.8%                | 1.9%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%               | 0.2%                | 1.6%                  | 16.0%        | 0.2%              | 0.3%              | 1.0%               | 1.7%                | 12.8%                 |
| פשרה                        | 94.9%       | 21.9%             | 26.6%                | 24.7%                | 14.9%                 | 6.8%                | 94.1%       | 15.7%            | 14.5%            | 25.1%              | 8.7%                | 30.2%                 | 34.4%        | 2.7%              | 3.3%              | 4.6%               | 3.4%                | 20.4%                 |
| אחר                         | 1.0%        | 0.1%              | 0.2%                 | 0.2%                 | 0.5%                  | 0.7%                | 0.7%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.5%               | 0.2%                | 3.7%                  | 0.0%         | 0.3%              | 0.4%              | 0.3%               | 0.5%                | 2.2%                  |
| סה"כ (4ג+3ג+2ג+1ג)          | 100.0%      | 22.7%             | 27.2%                | 25.8%                | 16.1%                 | 8.2%                | 100.0%      | 16.2%            | 14.8%            | 25.8%              | 9.8%                | 33.5%                 | 100.0%       | 4.4%              | 5.3%              | 8.9%               | 9.7%                | 71.7%                 |

| מדדי התביעות (באחוזים)      | דירות (למעט נזקי מים) |           |           |            |             |               |            |           |           |            |             |               |
|-----------------------------|-----------------------|-----------|-----------|------------|-------------|---------------|------------|-----------|-----------|------------|-------------|---------------|
|                             | נזק למבנה             |           |           |            |             |               | נזק לתכולה |           |           |            |             |               |
|                             | 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 |
|                             | (19)                  | (20)      | (21)      | (22)       | (23)        | (24)          | (25)       | (26)      | (27)      | (28)       | (29)        | (30)          |
| תביעות:                     |                       |           |           |            |             |               |            |           |           |            |             |               |
| תביעות שאושרו (*)           | 84.3%                 | 50.7%     | 26.6%     | 5.1%       | 1.0%        | 0.8%          | 89.0%      | 54.4%     | 29.6%     | 3.9%       | 0.6%        | 0.6%          |
| תביעות שנדחו                | 13.5%                 | 5.9%      | 1.1%      | 1.1%       | 0.4%        | 0.1%          | 8.6%       | 3.6%      | 4.1%      | 0.6%       | 0.2%        | 0.1%          |
| תביעות שנסגרו בפשרה         | 1.1%                  | 0.4%      | 0.4%      | 0.2%       | 0.1%        | 0.1%          | 1.3%       | 0.3%      | 0.4%      | 0.3%       | 0.1%        | 0.1%          |
| תביעות שבוטלו               | 1.1%                  | 0.1%      | 0.3%      | 0.1%       | 0.0%        | 0.5%          | 1.1%       | 0.2%      | 0.4%      | 0.1%       | 0.1%        | 0.4%          |
| תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N) | 100.0%                | 57.2%     | 33.2%     | 6.6%       | 1.5%        | 1.6%          | 100.0%     | 58.5%     | 34.5%     | 4.8%       | 1.1%        | 1.2%          |
| 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%          |
| 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%          |
| סה"כ (2ב+1ב)                | 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%          |
| תביעות שנדחו                | 16.7%                 | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 4.2%        | 12.5%         | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| פשרה                        | 83.3%                 | 0.0%      | 12.5%     | 8.3%       | 12.5%       | 50.0%         | 100.0%     | 12.5%     | 0.0%      | 12.5%      | 12.5%       | 62.5%         |
| 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%          |
| סה"כ (4ג+3ג+2ג+1ג)          | 100.0%                | 0.0%      | 12.5%     | 8.3%       | 16.7%       | 62.5%         | 100.0%     | 12.5%     | 0.0%      | 12.5%      | 12.5%       | 62.5%         |

נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
הראל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2024

| מדדי התביעות (באחוזים)      | סה"כ<br>(1) | עד 30 יום<br>(2) | 31-60 יום<br>(3) | 61-120 יום<br>(4) | 121-180 יום<br>(5) | 181 ומעלה יום<br>(6) | סה"כ<br>(7) | עד 30 יום<br>(8) | 31-60 יום<br>(9) | 61-120 יום<br>(10) | 121-180 יום<br>(11) | 181 ומעלה יום<br>(12) | סה"כ<br>(13) | עד 30 יום<br>(14) | 31-60 יום<br>(15) | 61-120 יום<br>(16) | 121-180 יום<br>(17) | 181 ומעלה יום<br>(18) |
|-----------------------------|-------------|------------------|------------------|-------------------|--------------------|----------------------|-------------|------------------|------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|
|                             |             |                  |                  |                   |                    |                      |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
|                             |             |                  |                  |                   |                    |                      |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
|                             |             |                  |                  |                   |                    |                      |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
| תביעות:                     |             |                  |                  |                   |                    |                      |             |                  |                  |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |
| תביעות שאושרו (*)           | 84.9%       | 61.5%            | 16.5%            | 5.1%              | 1.1%               | 0.7%                 | 75.1%       | 34.5%            | 19.8%            | 12.4%              | 4.0%                | 4.5%                  | 64.0%        | 14.3%             | 17.9%             | 25.7%              | 4.7%                | 1.3%                  |
| תביעות שנדחו                | 11.5%       | 9.5%             | 1.4%             | 0.4%              | 0.1%               | 0.1%                 | 16.4%       | 10.2%            | 4.5%             | 0.6%               | 0.6%                | 0.6%                  | 34.6%        | 10.2%             | 9.9%              | 10.9%              | 2.3%                | 1.3%                  |
| 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               | 3.6%        | 0.1%             | 3.1%             | 0.4%              | 0.0%               | 0.1%                 | 8.5%        | 0.6%             | 7.3%             | 0.0%               | 0.0%                | 0.6%                  | 1.4%         | 0.0%              | 0.9%              | 0.3%               | 0.1%                | 0.1%                  |
| תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N) | 100.0%      | 71.1%            | 21.0%            | 5.9%              | 1.2%               | 0.8%                 | 100.0%      | 45.2%            | 31.6%            | 13.0%              | 4.5%                | 5.6%                  | 100.0%       | 24.5%             | 28.7%             | 36.9%              | 7.2%                | 2.7%                  |
| 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%                  |
| סה"כ (2ב+1ב)                | 0.0%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                 | 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               | 9.1%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%              | 0.0%               | 9.1%                 | 33.3%       | 33.3%            | 0.0%             | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 0.4%         | 0.0%              | 0.4%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  |
| תביעות שנדחו                | 13.6%       | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%              | 4.5%               | 9.1%                 | 0.0%        | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%               | 0.0%                | 0.4%                  | 0.0%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.4%                | 0.0%                  |
| פשרה                        | 77.3%       | 4.5%             | 0.0%             | 0.0%              | 13.6%              | 54.5%                | 66.7%       | 0.0%             | 0.0%             | 0.0%               | 0.0%                | 66.7%                 | 80.3%        | 1.8%              | 6.6%              | 6.6%               | 16.8%               | 52.9%                 |
| 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%                  | 19.0%        | 0.0%              | 0.4%              | 1.1%               | 3.6%                | 13.9%                 |
| סה"כ (4ג+3ג+2ג+1ג)          | 100.0%      | 4.5%             | 4.5%             | 0.0%              | 18.2%              | 72.7%                | 100.0%      | 33.3%            | 0.0%             | 0.0%               | 0.0%                | 66.7%                 | 100.0%       | 1.8%              | 2.9%              | 7.7%               | 20.8%               | 66.8%                 |

| מדדי התביעות (באחוזים)      | מחלות קשות   |                   |                   |                    |                     |                       |              | עובדים זרים       |                   |                    |                     |                       |              |                   | נכויות            |                    |                     |                       |  |  |  |
|-----------------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|---------------------|-----------------------|--|--|--|
|                             | סה"כ<br>(19) | עד 30 יום<br>(20) | 31-60 יום<br>(21) | 61-120 יום<br>(22) | 121-180 יום<br>(23) | 181 יום ומעלה<br>(24) | סה"כ<br>(25) | עד 30 יום<br>(26) | 31-60 יום<br>(27) | 61-120 יום<br>(28) | 121-180 יום<br>(29) | 181 יום ומעלה<br>(30) | סה"כ<br>(31) | עד 30 יום<br>(32) | 31-60 יום<br>(33) | 61-120 יום<br>(34) | 121-180 יום<br>(35) | 181 יום ומעלה<br>(36) |  |  |  |
|                             |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |  |  |  |
|                             |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |  |  |  |
| תביעות:                     |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |  |  |  |
| תביעות שאושרו (*)           | 60.5%        | 27.9%             | 19.1%             | 10.2%              | 2.0%                | 1.4%                  | 99.1%        | 97.6%             | 0.8%              | 0.5%               | 0.1%                | 0.1%                  | 68.6%        | 22.0%             | 12.0%             | 16.2%              | 9.7%                | 8.7%                  |  |  |  |
| תביעות שנדחו                | 35.2%        | 26.0%             | 5.6%              | 2.6%               | 0.5%                | 0.5%                  | 0.8%         | 0.7%              | 0.1%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 23.4%        | 12.4%             | 3.4%              | 3.4%               | 2.2%                | 1.9%                  |  |  |  |
| 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%                  | 1.1%         | 0.3%              | 0.4%              | 0.1%               | 0.4%                | 0.4%                  |  |  |  |
| תביעות שבוטלו               | 4.2%         | 0.0%              | 2.9%              | 0.9%               | 0.1%                | 0.4%                  | 0.1%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 6.9%         | 0.3%              | 3.6%              | 0.6%               | 0.5%                | 1.9%                  |  |  |  |
| תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N) | 100.0%       | 53.8%             | 27.6%             | 13.7%              | 2.6%                | 2.2%                  | 100.0%       | 98.3%             | 0.9%              | 0.5%               | 0.1%                | 0.1%                  | 100.0%       | 34.6%             | 19.3%             | 20.7%              | 12.5%               | 12.9%                 |  |  |  |
| 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 (23+13)                | 0.0%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 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%                  | 1.1%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 1.1%                  |  |  |  |
| תביעות שנדחו                | 7.1%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 3.6%                | 3.6%                  | 0.0%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 10.0%        | 0.0%              | 0.0%              | 1.1%               | 2.2%                | 6.7%                  |  |  |  |
| תביעות שנסגרו בבית משפט:    |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |  |  |  |
| תביעות שאושרו               | 92.9%        | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 14.3%               | 78.6%                 | 0.0%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 86.7%        | 3.3%              | 5.6%              | 12.2%              | 12.2%               | 53.3%                 |  |  |  |
| 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%                  | 2.2%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 2.2%                  |  |  |  |
| תביעות שנסגרו בבית משפט:    | 100.0%       | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 17.9%               | 82.1%                 | 0.0%         | 0.0%              | 0.0%              | 0.0%               | 0.0%                | 0.0%                  | 100.0%       | 3.3%              | 5.6%              | 13.3%              | 14.4%               | 63.3%                 |  |  |  |
| אחר                         |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |              |                   |                   |                    |                     |                       |  |  |  |

| מדידי 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 שאושרו (*)           | 79.0%         | 44.9%     | 19.0%     | 9.1%       | 3.2%        | 2.8%          | 93.0%                     | 79.7%     | 7.7%      | 3.1%       | 1.5%        | 1.1%          | 89.3%  | 59.5%     | 23.1%     | 4.7%       | 1.0%        | 0.9%          |
| תביעות שנדחו                | 16.2%         | 8.5%      | 4.3%      | 2.0%       | 0.7%        | 0.7%          | 2.2%                      | 1.7%      | 0.3%      | 0.1%       | 0.0%        | 0.0%          | 9.6%   | 4.7%      | 4.1%      | 0.5%       | 0.1%        | 0.1%          |
| תביעות שנסגרו בפשרה         | 0.9%          | 0.1%      | 0.1%      | 0.3%       | 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%        | 0.0%          |
| תביעות שבוטלו               | 3.9%          | 0.1%      | 2.3%      | 1.2%       | 0.1%        | 0.2%          | 4.9%                      | 0.4%      | 2.3%      | 0.8%       | 0.4%        | 1.0%          | 1.1%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 1.1%          |
| תביעות שנסגרו (6N+5N+4N+3N) | 100.0%        | 53.6%     | 25.7%     | 12.7%      | 4.2%        | 3.9%          | 100.0%                    | 81.8%     | 10.3%     | 4.0%       | 1.9%        | 2.0%          | 100.0% | 64.3%     | 27.2%     | 5.3%       | 1.2%        | 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%        | 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 (2ב+1ב)                | 0.0%          | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          | 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%          | 7.7%                      | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 7.7%          | 0.0%   | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| תביעות שנדחו                | 4.2%          | 0.0%      | 0.0%      | 0.2%       | 0.5%        | 3.5%          | 15.4%                     | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 15.4%         | 16.7%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| פשרה                        | 94.7%         | 3.2%      | 10.6%     | 16.7%      | 15.0%       | 49.1%         | 76.9%                     | 7.7%      | 7.7%      | 15.4%      | 0.0%        | 46.2%         | 50.0%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 16.7%       | 0.0%          |
| אחר                         | 1.2%          | 0.0%      | 0.5%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.5%          | 0.0%                      | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          | 33.3%  | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 16.7%       | 0.0%          |
| סה"כ (4ב+3ב+2ב+1ב)          | 100.0%        | 3.2%      | 10.9%     | 17.4%      | 15.5%       | 53.0%         | 100.0%                    | 7.7%      | 7.7%      | 15.4%      | 0.0%        | 69.2%         | 100.0% | 0.0%      | 16.7%     | 33.3%      | 33.3%       | 16.7%         |

נספח 33 מדידי תביעות בקצבת נכות (א.כ.נ), ריסק מוות וקצבת שארים  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2024

| מדידי התביעות (באחוזים)     | קצבת נכות (א.כ.נ.) |           |           |            |             |               | 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 שאושרו (*)           | 73.6%              | 24.7%     | 28.7%     | 15.4%      | 3.0%        | 1.8%          | 96.7%                                | 57.7%     | 18.3%     | 10.2%      | 4.4%        | 6.1%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| תביעות שנדחו                | 21.5%              | 9.6%      | 6.1%      | 4.4%       | 0.8%        | 0.6%          | 1.9%                                 | 0.6%      | 0.2%      | 0.3%       | 0.3%        | 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%          | 0.1%                                 | 0.0%      | 0.0%      | 0.1%       | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| תביעות שבוטלו               | 4.8%               | 0.0%      | 3.6%      | 0.8%       | 0.1%        | 0.3%          | 1.3%                                 | 0.3%      | 0.2%      | 0.2%       | 0.7%        | 0.0%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א) | 100.0%             | 34.4%     | 38.3%     | 20.6%      | 4.0%        | 2.7%          | 100.0%                               | 58.6%     | 18.7%     | 10.7%      | 4.7%        | 7.3%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| 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%          |
| סה"כ (2ב+1ב)                | 0.0%               | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          | 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               | 0.8%               | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.8%          | 14.3%                                | 7.1%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 7.1%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| תביעות שנדחו                | 9.0%               | 0.0%      | 0.0%      | 1.6%       | 7.4%        | 14.3%         | 0.0%                                 | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 14.3%         | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| פשרה                        | 88.5%              | 0.0%      | 0.8%      | 4.1%       | 8.2%        | 64.3%         | 0.0%                                 | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 64.3%         | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| אחר                         | 1.6%               | 0.0%      | 0.0%      | 0.8%       | 0.8%        | 7.1%          | 0.0%                                 | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |
| סה"כ (1ב+3ב+4ב+5ב)          | 100.0%             | 0.0%      | 0.8%      | 4.1%       | 10.7%       | 84.4%         | 100.0%                               | 7.1%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 85.7%         | 0.0%       | 0.0%      | 0.0%      | 0.0%       | 0.0%        | 0.0%          |

נספח 42 - מדידי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2024

| מדידי הבקשות<br>(אחוזים)                | משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים |            |            |            |               |      | משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה |           |            |            |               |      |
|---|------------------------------------|------------|------------|------------|---------------|------|---------------------------------------|-----------|------------|------------|---------------|------|
|   | 6-10 ימים                          | 11-15 ימים | 16-20 ימים | 21-30 ימים | 31 ימים ומעלה | סה"כ | 5 ימים ימים                           | 6-10 ימים | 11-20 ימים | 21-40 ימים | 41 ימים ומעלה |      |
|   | (3)                                | (4)        | (5)        | (6)        | (7)           | (8)  | (9)                                   | (10)      | (11)       | (12)       | (13)          | (14) |
| בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה | 17%                                | 5%         | 2%         | 2%         | 3%            | 100% | 19%                                   | 19%       | 25%        | 27%        | 7%            | 3%   |

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 הוגש העמית לקבלת קצבה למשיכת כספים, ועד למועד התשלום בפועל.
- לגבי בקשות לקבלת קצבת זקנה – משך זמן הטיפול בבקשה נמדד מהמועד בו הוגש העמית לקבלת 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 52 - מדידי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)  
הראל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2022

| מדידי הבקשות<br>(אחוזים)                | משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף |            |            |            |               | משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי |           |          |           |            | משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה |               |      |           |          |           |            |            |               |
|---|--|------------|------------|------------|---------------|---|-----------|----------|-----------|------------|---|---------------|------|-----------|----------|-----------|------------|------------|---------------|
|   | 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 |
|   | (3)                                      | (4)        | (5)        | (6)        | (7)           | (8)   | (9)       | (10)     | (11)      | (12)       | (13)  | (14)          | (15) | (16)      | (17)     | (18)      | (19)       | (20)       | (21)          |
| בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה | 92%                                      | 6%         | 0%         | 0%         | 0%            | 100%  | 61%       | 15%      | 10%       | 4%         | 2%  | 7%            | 100% | 92%       | 5%       | 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 הועברה 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 הוגש העמית בקשה 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 הוגש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי