

הראל חברה לביטוח בע"מ

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2014

מדדי התביעות (באחוזים)	רכב חובה												רכב רכוש					
	סה"כ						נוק עצמי						צד שלישי					
	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)	(18)
תביעות:																		
תביעות שאושרו	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	96.2%	65.1%	21.3%	7.5%	1.2%	1.0%	26.0%	30.7%	12.1%	2.4%	4.2%	
תביעות שנדחו	3.4%	1.9%	1.0%	0.5%	0.1%	0.7%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.0%	0.1%	7.6%	3.8%	1.8%	0.5%	1.1%	
תביעות שנסגרו בפשרה	94.8%	21.5%	42.0%	27.2%	4.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.4%	0.9%	2.5%	1.8%	0.5%	0.7%	
תביעות שבוטלו	1.6%	0.4%	0.3%	0.8%	0.0%	3.0%	0.7%	0.3%	0.2%	0.1%	1.8%	3.4%	0.5%	0.4%	0.5%	0.2%	1.8%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	23.9%	43.3%	28.6%	4.2%	0.0%	66.1%	21.8%	7.9%	1.3%	2.9%	100.0%	35.0%	37.5%	16.2%	3.5%	7.8%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
תביעות שאושרו																		
תביעות שנדחו																		
סה"כ (ב+1)																		
תביעות שנסגרו בבית משפט:																		
תביעות שאושרו	0.4%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	8.0%	1.8%	0.9%	0.0%	0.0%	5.4%	59.3%	2.7%	2.3%	5.4%	7.5%	41.4%	
תביעות שנדחו	1.9%	0.6%	0.9%	0.3%	0.1%	19.6%	0.0%	0.0%	2.7%	6.3%	10.7%	18.9%	0.2%	0.3%	1.4%	2.6%	14.4%	
פשרה	97.6%	38.9%	40.7%	16.6%	1.5%	67.0%	10.7%	4.5%	8.9%	3.6%	39.3%	14.3%	2.6%	4.5%	4.2%	1.2%	1.7%	
אחר	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	7.5%	0.8%	0.8%	1.0%	0.4%	4.5%	
סה"כ (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11+12+13+14+15+16+17+18)	100.0%	39.5%	41.8%	16.9%	1.7%	0.0%	12.5%	5.4%	11.6%	9.8%	60.7%	100.0%	6.3%	7.9%	11.9%	11.8%	62.1%	

מדדי התביעות (באחוזים)	דירות (למעט נוקי מים)											
	נוק למבנה						נוק לתכולה					
	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)	
תביעות:												
תביעות שאושרו	66.2%	25.9%	21.3%	12.7%	3.3%	79.9%	41.7%	22.7%	11.4%	2.2%	1.9%	
תביעות שנדחו	14.9%	6.3%	3.9%	2.8%	1.2%	5.4%	2.7%	1.5%	0.6%	0.3%	0.3%	
תביעות שנסגרו בפשרה	3.1%	0.8%	0.6%	1.1%	0.3%	5.9%	1.3%	1.5%	1.8%	0.8%	0.5%	
תביעות שבוטלו	15.9%	2.4%	1.5%	1.4%	0.8%	8.8%	2.3%	1.2%	1.0%	0.6%	3.6%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	35.3%	27.3%	17.9%	5.1%	14.4%	48.0%	26.9%	14.9%	3.9%	6.3%	
תביעות שנסגרו בבוררות:												
תביעות שאושרו												
תביעות שנדחו												
סה"כ (ב+1)												
תביעות שנסגרו בבית משפט:												
תביעות שאושרו	5.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	5.3%	5.3%	0.0%	0.0%	5.3%	
תביעות שנדחו	17.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	
פשרה	41.2%	23.5%	0.0%	0.0%	17.6%	68.4%	26.3%	15.8%	0.0%	0.0%	26.3%	
אחר	35.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	
סה"כ (19+20+21+22+23+24+25+26+27+28+29+30)	100.0%	23.5%	0.0%	0.0%	11.8%	64.7%	31.6%	21.1%	0.0%	0.0%	47.4%	

נספח 2 מדדי תביעות בביטוח בריאות

סיעודי						השתלות בארץ ובה"ל						ניתוחים בארץ ובה"ל						מדדי התביעות (באחוזים)
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:																		
4.5%	6.0%	26.2%	21.8%	11.0%	69.5%	9.6%	5.0%	16.7%	17.2%	32.2%	80.8%	1.1%	1.3%	5.7%	20.0%	64.1%	92.2%	
2.3%	3.4%	9.9%	8.6%	5.6%	29.8%	0.4%	0.0%	2.9%	9.2%	6.7%	19.2%	0.1%	0.1%	0.4%	1.9%	5.2%	7.8%	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%	
7.6%	9.4%	36.1%	30.4%	16.6%	100.0%	10.0%	5.0%	19.7%	26.4%	38.9%	100.0%	1.2%	1.5%	6.1%	21.9%	69.3%	100.0%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.9%	3.4%	0.0%	0.0%	0.0%	10.3%	
0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%	20.7%	
45.7%	17.4%	23.9%	8.7%	0.0%	95.7%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	51.7%	6.9%	10.3%	0.0%	0.0%	69.0%	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
45.7%	21.7%	23.9%	8.7%	0.0%	100.0%	50.0%	50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	62.1%	24.1%	13.8%	0.0%	0.0%	100.0%	

נכויות						עובדים זרים						מחלות קשות						מדדי התביעות (באחוזים)
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	
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)	(30)	(29)	(28)	(27)	(26)	(25)	(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)	
תביעות:																		
13.8%	5.0%	14.7%	14.0%	27.4%	74.9%	0.0%	0.0%	0.3%	0.8%	98.1%	99.2%	2.4%	3.3%	10.6%	25.9%	31.8%	74.1%	
1.3%	1.0%	2.3%	3.0%	17.2%	24.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	2.2%	6.9%	15.5%	25.9%	
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%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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%	
15.2%	6.0%	17.1%	17.0%	44.7%	100.0%	0.1%	0.0%	0.3%	0.9%	98.8%	100.0%	3.1%	4.0%	12.8%	32.9%	47.2%	100.0%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																		
1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	
4.3%	1.4%	0.0%	1.4%	0.0%	7.2%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	6.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	
69.6%	1.4%	15.9%	2.9%	1.4%	91.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	62.5%	6.3%	12.5%	6.3%	0.0%	87.5%	
0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
75.4%	2.9%	15.9%	4.3%	1.4%	100.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	68.8%	12.5%	12.5%	6.3%	0.0%	100.0%	

מדדי התביעות (באחוזים)	תאונות אישיות						נסיעות לחי"ל (למעט כבודה)						תרופות						
	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	
	(37)	(38)	(39)	(40)	(41)	(42)	(43)	(44)	(45)	(46)	(47)	(48)	(49)	(50)	(51)	(52)	(53)	(54)	
תביעות:																			
תביעות שאושרו	82.1%	47.5%	16.6%	11.3%	3.5%	3.3%	92.7%	79.8%	7.4%	3.3%	1.0%	1.2%	46.2%	20.1%	12.8%	7.6%	2.9%	3.0%	
תביעות שנדחו	16.8%	12.0%	2.9%	1.0%	0.4%	0.4%	5.3%	3.8%	0.7%	0.3%	0.1%	0.2%	53.8%	28.0%	21.0%	3.1%	0.8%	1.0%	
תביעות שנסגרו בפשרה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	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	1.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.7%	1.9%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	59.7%	19.5%	12.5%	3.9%	4.4%	100.0%	83.7%	8.1%	3.7%	1.2%	3.4%	100.0%	48.0%	33.8%	10.7%	3.6%	3.9%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו																			
תביעות שנדחו																			
סה"כ (1+2)																			
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	12.8%	0.0%	2.1%	4.3%	0.0%	6.4%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	12.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.6%	45.7%	0.0%	2.9%	5.7%	17.1%	20.0%	25.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
פשרה	74.5%	0.0%	10.6%	10.6%	10.6%	42.6%	51.4%	11.4%	2.9%	8.6%	14.3%	14.3%	75.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	
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%	
סה"כ (1+2+3+4)	100.0%	0.0%	12.8%	14.9%	12.8%	59.6%	100.0%	11.4%	5.7%	14.3%	34.3%	34.3%	100.0%	0.0%	25.0%	0.0%	25.0%	50.0%	

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						
	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	78.6%	24.9%	19.6%	20.3%	7.0%	6.8%	96.2%	68.0%	9.6%	8.6%	4.3%	5.6%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנדחו	19.3%	9.4%	3.3%	3.4%	1.7%	1.5%	2.9%	2.0%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בפשרה	0.2%	0.0%	0.0%	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%	
תביעות שבוטלו	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	100.0%	34.3%	23.0%	23.7%	8.7%	10.2%	100.0%	70.1%	9.9%	8.7%	4.5%	6.8%	100.0%	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
תביעות שנסגרו בבוררות:																			
תביעות שאושרו																			
תביעות שנדחו																			
סה"כ (1+2)																			
תביעות שנסגרו בבית משפט:																			
תביעות שאושרו	100.0%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	86.4%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	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%	11.1%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
פשרה	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	83.3%	5.6%	0.0%	5.6%	61.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	
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%	
סה"כ (1+2+3+4)	100.0%	2.3%	2.3%	0.0%	0.0%	86.4%	100.0%	11.1%	0.0%	5.6%	16.7%	66.7%	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	

**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	31 ימים ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
100%	24%	20%	10%	8%	18%	21%	100%	7%	10%	6%	9%	20%	48%

**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%	13%	54%	20%	8%	1%	4%	100%	80%	12%	3%	1%	0%	4%	100%	90%	5%	2%	1%	1%	1%		

**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 הכסו.
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 להעבי.
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.