



מדד השירות לשנת 2024

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

אוגוסט 2025



**רשות שוק ההון מציבה את המבוטח במרכז ומקדמת בכלים שונים
התנהלות הוגנת מצד הגופים המוסדיים שתאפשר למבוטח קבלת החלטות
מושכלות ומימוש זכויות מלא.**

**מטרת מדד השירות לדרג את הגופים המוסדיים וחברות הביטוח לפי רמת
השירות שהם מעניקים ללקוחותיהם בכל מוצר. המדד מהווה תמריץ
אפקטיבי לשיפור השירות והגברת התחרות לטובת הצרכן.**



מדד מוצרי ביטוח



רכיבי המדד לשנת 2024

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
תביעות	40%	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול בהן	851,120 תביעות
שביעות רצון	30%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	106,919 בקרות
תלונות ציבור	15%	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס לנתח שוק	6,040 תלונות שהוגשו לרשות
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה בנושי תוך 3 דקות	13,166 בקרות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית	דיווחים מבוקרים של החברות



מדד שירות חברות הביטוח לשנת 2024 – מדד כולל

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	83	82	85	84	84		91	86	
איילון	87	86	88	79	74	67		88	70
ביטוח חקלאי	87	86	86						
ביטוח ישיר	76	86	84	83	79		91	84	
הכשרה	82	77	83					79	
הפול	71								
הפניקס	84	84	88	79	73	67	92	87	80
הראל	86	83	86	79	79	66	86	78	73
ווישור	81	76							
כלל	83	84	86	81	78	76	86	84	78
ליברה	82	87	88						
מגדל	82	85	85	78	79	80	86	89	79
מנורה	80	75	79	73	70	69	82	86	77
פספורטכארד							96		
שומרה	84	80	85						
שלמה	82	84	86						
ממוצע	82	82	85	80	77	71	89	85	76



שינוי במדד הכולל לעומת שנת 2023

אופן הצגת החברות לפי סדר הא"ב

חברה	חובה	רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אובדן כושר עבודה
AIG	2	-1	0	0	1		0	2	
איילון	3	3	0	-3	-2	-5		0	-3
ביטוח חקלאי	0	0	-1						
ביטוח ישיר	-1	1	1	4	2		9	1	
הכשרה	3	4	1					6	
הפול	-1								
הפניקס	-1	1	0	0	-3	-3	2	2	1
הראל	2	2	2	0	-1	1	-1	-2	-6
וישור	0	-1							
כלל	1	0	1	-1	-1	-3	0	-2	-1
ליברה	-1	2	2						
מגדל	0	-1	1	-1	-1	-3	-1	3	-1
מנורה	0	-2	1	-3	-1	-7	-2	1	0
פספורטכארד							0		
שומרה	0	-1	0						
שלמה	7	9	4						
ממוצע	1	1	1	0	-1	-3	1	1	-2



ביטוח רכב חובה – מדד 2024

ביטוח רכב חובה 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
86	93	90	83	81	95	88	87	איילון
78	85	94	90	71	97	84	87	ביטוח חקלאי
100	78	85	84	77	97	87	86	הראל
82	73	87	84	86	87	87	84	שומרה
100	85	74	79	82	97	90	84	הפניקס
99	72	90	82	73	93	83	83	כלל
99	39	89	87	77	95	86	83	AIG
100	74	61	90	71	98	84	82	ליברה
96	84	81	81	75	87	81	82	מגדל
80	89	65	87	81	84	83	82	שלמה
90	63	83	78	80	94	87	82	הכשרה
87	66	71	88	74	91	83	81	וישור
97	36	91	82	81	87	84	80	מנורה
98	65	74	81	65	82	74	76	ביטוח ישיר
45	71	79	81	47	79	63	71	הפול
				66	13	39		קרנית*
89	72	81	84	74	86	80	82	ממוצע

* תפקידה של קרנית (הקרן לפיצוי נפגעי תאונות דרכים) הוא לפצות נפגעי תאונות דרכים שאין באפשרותם לתבוע חברת ביטוח (לדוגמא, בתאונת "פגע וברח" או שהרכב הפוגע ללא ביטוח). בהתאם לכך, מאפייני התביעות בקרנית שונים מתביעות בחברת ביטוח.



ביטוח רכב חובה – שינוי לעומת 2023

ביטוח רכב חובה - שינוי לעומת 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב חובה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	8	5	-1	-3	-3	-3	0	מגדל
-4	5	-3	0	2	-2	0	0	שומרה
2	-2	-3	1	-2	0	-1	0	ביטוח חקלאי
-1	2	8	1	8	0	4	3	איילון
4	26	9	0	11	3	7	7	שלמה
0	6	-5	-3	-1	-1	-1	-1	הפניקס
0	-14	2	7	-1	-4	-2	0	מנורה
1	4	6	2	1	1	1	2	AIG
0	-5	10	1	8	0	4	3	הכשרה
0	-8	-1	2	0	-1	0	-1	ביטוח ישיר
2	-10	2	-1	6	-4	1	-1	הפול
0	8	5	1	3	-1	1	2	הראל
0	-3	-2	5	0	3	1	1	כלל
6	-10	-10	-1	14	-5	5	0	ווישור
0	7	-10	0	-3	0	-1	-1	ליברה
				1	-1	0		קרנית
1	1	1	1	3	-1	1	1	ממוצע



ביטוח רכב רכוש – מדד 2024

ביטוח רכב רכוש 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
100	74	77	85	93	93	93	87	ליברה
98	65	88	84	91	93	92	86	ביטוח ישיר
78	85	92	88	78	86	82	86	ביטוח חקלאי
88	93	85	84	84	86	85	86	איילון
99	84	88	84	80	85	82	85	מגדל
100	85	86	84	81	83	82	84	הפניקס
99	72	85	83	86	84	85	84	כלל
80	89	82	82	87	82	85	84	שלמה
100	78	83	84	79	84	81	83	הראל
99	39	77	81	93	94	94	82	AIG
82	73	83	82	78	81	79	80	שומרה
96	63	72	79	65	90	77	77	הכשרה
93	66	72	78	64	90	77	76	ווישור
97	36	84	80	70	81	75	75	מנורה
94	72	82	83	81	86	84	82	ממוצע



ביטוח רכב רכוש – שינוי לעומת 2023

ביטוח רכב רכוש - שינוי לעומת 2023								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח רכב רכוש	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	8	0	0	-6	-1	-4	-1	מגדל
-4	5	-3	-1	1	-3	-1	-1	שומרה
4	26	10	0	29	-2	13	9	שלמה
1	4	-4	-4	0	0	0	-1	AIG
0	6	1	1	1	-2	0	1	הפניקס
0	-3	0	2	-1	-2	-2	0	כלל
0	-14	2	0	-1	-1	-1	-2	מנורה
2	-2	1	1	0	-2	-1	0	ביטוח חקלאי
6	-5	0	4	8	5	7	4	הכשרה
-1	2	2	3	10	-3	4	3	איילון
0	8	3	1	8	-2	3	2	הראל
0	7	0	1	3	0	1	2	ליברה
0	-8	2	1	5	1	3	1	ביטוח ישיר
9	-10	0	-5	-3	7	2	-1	ווישור
1	2	1	0	4	0	2	1	ממוצע



ביטוח דירה – מדד 2024

ביטוח דירה 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
100	85	90	82	97	86	92	88	הפניקס
100	74	80	89	93	91	92	88	ליברה
82	93	85	79	98	90	94	88	איילון
100	78	89	82	92	87	89	86	הראל
66	85	95	84	84	91	88	86	ביטוח חקלאי
97	72	89	82	99	82	90	86	כלל
79	89	80	83	95	87	91	86	שלמה
80	73	88	79	94	91	93	85	שומרה
98	39	83	83	100	95	98	85	AIG
96	84	85	80	92	83	87	85	מגדל
93	65	80	83	93	86	90	84	ביטוח ישיר
83	63	91	75	98	85	92	83	הכשרה
94	36	85	75	90	87	88	79	מנורה
90	72	86	81	94	88	91	85	ממוצע



ביטוח דירה – שינוי לעומת 2023

ביטוח דירה - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח דירה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
2	26	4	0	3	0	1	4	שלמה
0	8	1	4	0	-3	-2	1	מגדל
0	5	-1	-2	4	-2	1	0	שומרה
0	6	-1	-2	-1	1	0	0	הפניקס
0	2	-1	-3	2	4	3	0	איילון
-1	-3	2	3	0	-2	-1	1	כלל
0	-8	0	4	5	0	3	1	ביטוח ישיר
2	-5	2	0	7	0	4	1	הכשרה
0	-14	3	1	6	4	5	1	מנורה
0	4	-2	1	0	0	0	0	AIG
2	-2	1	-1	-2	-3	-2	-1	ביטוח חקלאי
0	8	2	-2	2	5	3	2	הראל
0	7	4	-1	4	2	3	2	ליברה

0	3	1	0	2	0	1	1	ממוצע
---	---	---	---	---	---	---	---	-------



ביטוח בריאות – מדד 2024

ביטוח בריאות 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
93	71	70	80	100	88	94	84	AIG
77	84	82	84	79	89	84	83	ביטוח ישיר
89	71	83	80	89	77	83	81	כלל
100	62	82	78	79	83	81	79	הראל
100	87	80	76	76	76	76	79	הפניקס
89	65	74	76	87	83	85	79	איילון
90	86	80	79	70	76	73	78	מגדל
83	49	81	76	70	75	72	73	מנורה

90	72	79	79	81	81	81	80	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח בריאות – שינוי לעומת 2023

ביטוח בריאות - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח בריאות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	-1	-2	0	-2	0	-1	-1	מגדל
17	-12	-6	-4	-1	-3	-2	-3	איילון
0	-25	-2	-1	4	-3	0	-3	מנורה
0	-8	4	5	9	6	8	4	ביטוח ישיר
4	-1	1	1	0	-3	-2	0	הפניקס
3	0	-1	-1	2	-2	0	0	AIG
-10	-4	1	2	1	-3	-1	-1	כלל
0	2	0	-1	0	1	0	0	הראל

2	-6	-1	0	2	-1	0	0	ממוצע
---	----	----	---	---	----	---	---	-------



ביטוח תאונות אישיות – מדד 2024

ביטוח תאונות אישיות 2024								
כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
93	71	77	80	99	85	92	84	AIG
90	86	80	74	85	75	80	79	מגדל
67	84	80	77	79	81	80	79	ביטוח ישיר
100	62	85	78	78	79	79	79	הראל
83	71	80	76	86	72	79	78	כלל
89	65	83	65	81	75	78	74	איילון
97	87	80	68	68	66	67	73	הפניקס
82	49	79	74	67	67	67	70	מנורה
88	72	81	74	80	75	78	77	ממוצע

ביטוח תאונות אישיות – שינוי לעומת 2023



ביטוח תאונות אישיות - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח תאונות אישיות	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
4	-1	0	-3	-7	-2	-5	-3	הפניקס
0	-25	9	2	0	0	0	-1	מנורה
0	-1	8	-7	3	-3	0	-1	מגדל
17	-12	5	-4	-2	-2	-2	-2	איילון
-10	-4	0	0	1	-2	-1	-1	כלל
-3	0	0	5	0	0	0	1	AIG
0	-8	-3	5	6	5	5	2	ביטוח ישיר
0	2	2	-1	-5	-1	-3	-1	הראל
1	-6	3	0	-1	-1	-1	-1	ממוצע



ביטוח נסיעות לחו"ל – מדד 2024

ביטוח נסיעות לחו"ל 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
97	91	96	92	100	98	99	96	פספורטכארד
100	87	92	88	96	96	96	92	הפניקס
88	84	93	92	92	91	92	91	ביטוח ישיר
99	71	82	89	100	99	99	91	AIG
100	62	91	88	82	93	87	86	הראל
99	71	82	89	88	88	88	86	כלל
97	84	92	83	77	94	86	86	מגדל
94	49	82	88	81	87	84	82	מנורה

97	75	89	89	89	93	91	89	ממוצע
----	----	----	----	----	----	----	----	-------



ביטוח נסיעות לחו"ל – שינוי לעומת 2023

ביטוח נסיעות לחו"ל - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח נסיעות לחו"ל	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	-1	3	3	1	1	1	2	הפניקס
1	0	0	-2	0	0	0	0	AIG
0	-25	0	-1	0	2	1	-2	מנורה
0	-4	-2	-2	2	2	2	0	כלל
0	-8	11	8	30	1	15	9	ביטוח ישיר
0	2	0	1	-7	-1	-4	-1	הראל
2	8	-6	-1	-4	0	-2	-1	מגדל
0	-2	0	1	1	0	0	0	פספורטכארד

0	-4	1	1	3	1	2	1	ממוצע
---	----	---	---	---	---	---	---	-------



ביטוח סיעוד פרט – מדד 2024

תוכניות לביטוח סיעוד (פרט) 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
79	86	77	75	92	75	84	80	מגדל
83	71	74	76	84	72	78	76	כלל
82	49	69	67	73	73	73	69	מנורה
66	65	77	59	68	73	70	67	איילון
78	87	61	67	63	60	62	67	הפניקס
87	62	59	66	70	62	66	66	הראל
79	70	70	68	75	69	72	71	ממוצע



ביטוח סיעוד פרט – שינוי לעומת 2023

תוכניות לביטוח סיעוד (פרט) - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיעוד (פרט)	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	-1	-5	-5	0	-4	-2	-3	מגדל
0	-25	-6	-8	-5	-4	-4	-7	מנורה
-10	-4	-7	0	1	-5	-2	-3	כלל
0	-12	3	-7	-1	-9	-5	-5	איילון
-16	-1	-17	-3	7	-1	3	-3	הפניקס
0	2	-10	1	12	-5	4	1	הראל
-4	-7	-7	-4	2	-5	-1	-3	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – מדד 2024

ביטוח סיכון חיים בלבד 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
84	98	91	81	89	95	92	89	מגדל
89	88	87	76	97	99	98	88	איילון
99	80	85	76	96	97	96	87	הפניקס
94	70	76	83	100	91	96	86	AIG
94	95	89	78	83	91	87	86	מנורה
80	87	88	84	67	96	81	84	ביטוח ישיר
97	72	81	79	84	95	90	84	כלל
65	82	72	82	63	97	80	79	הכשרה
91	43	91	78	66	95	81	78	הראל
88	80	85	80	83	95	89	85	ממוצע



ביטוח חיים בלבד – שינוי לעומת 2023

ביטוח סיכון חיים בלבד - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח סיכון חיים בלבד	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
0	11	6	-3	6	4	5	3	מגדל
0	1	2	2	-1	-2	-1	1	מנורה
18	-5	2	-1	-1	1	0	0	איילון
0	36	2	4	3	4	3	6	הכשרה
0	-9	-8	1	-2	0	-1	-2	כלל
3	4	1	5	-1	-1	-1	2	הפניקס
1	5	7	1	1	-1	0	2	AIG
0	-6	-2	3	6	1	3	1	ביטוח ישיר
0	-33	1	0	6	2	4	-2	הראל
4	1	1	1	2	1	1	1	ממוצע



ביטוח אובדן כושר עבודה – מדד 2024

ביטוח אובדן כושר עבודה 2024

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
100	80	82	73	94	71	82	80	הפניקס
89	98	73	71	87	76	82	79	מגדל
87	72	81	77	85	69	77	78	כלל
84	95	84	74	65	77	71	77	מנורה
95	43	81	70	82	71	76	73	הראל
85	88	68	61	78	65	71	70	איילון
90	79	78	71	82	71	77	76	ממוצע



ביטוח אובדן כושר עבודה – שינוי לעומת 2023

ביטוח אובדן כושר עבודה - שינוי לעומת 2023

כלים דיגיטליים	זמן מענה טלפוני	תלונות ציבור	טיפול בלקוחות	תשלום תביעות			מדד שירות בביטוח אובדן כושר עבודה	
				מהירות טיפול בתביעות	שיעור תשלום תביעות	משוקלל		
17	-5	-4	-8	4	-4	0	-3	איילון
-1	11	-5	-2	0	-5	-2	-1	מגדל
0	-9	0	-1	2	-2	0	-1	כלל
7	4	-3	3	1	-2	0	1	הפניקס
0	1	3	0	-1	-3	-2	0	מנורה
0	-33	1	-2	-3	-7	-5	-6	הראל
4	-5	-1	-2	0	-4	-2	-2	ממוצע



מדד חיסכון פנסיוני



רכיבי המדד לשנת 2024

רכיב במדד	משקל במדד	תיאור רכיב	בסיס מידע
שביעות רצון	55%	שביעות רצון והמלצת לקוחות: א. 80% סקרים טלפוניים. ב. 20% הודעות כתובות.	33,528 בקרות
תלונות ציבור	20%	כמות תלונות לרשות וסיווגן, ביחס להיקף נכסים	2,470 תלונות שהוגשו לרשות
מדד פנדינג	10%	טיפול בזמן שיוך הכספים המופקדים לגופים המוסדיים	נכסים ורשומות המועברות לרשות במהלך השנה
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	10,732 בקרות
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית ושביעות רצון מהשירותים הדיגיטליים	9,688 סקרי שביעות רצון לקוחות מהשימוש בשירותים הדיגיטליים



קרנות פנסיה – מדד 2024

מדד שירות קרנות הפנסיה 2024

ציון מדד פנדינג (שיוך כספים)	ציון מדד שביעות רצון משימוש	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת	מדד שירות קרנות הפנסיה	
96	73	94	80	79	82	מנורה מבטחים פנסיה
96	72	80	84	77	81	כלל פנסיה וגמל
93	65	96	79	77	80	מגדל מקפת
90	77	71	75	81	80	מיטב גמל ופנסיה
93	71	68	81	77	78	מור גמל ופנסיה
93	58	94	79	74	78	הפניקס פנסיה
87	73	71	73	78	77	אלטשולר שחם
87	73	37	81	79	76	הראל פנסיה
93	61	43	68	67	67	אינפיניטי
92	69	73	78	77	78	ממוצע



קרנות פנסיה – שינוי לעומת 2023

קרנות הפנסיה - השוואה לשנת 2023

חברה	ציון מדד 2024	ציון מדד 2023	שינוי לעומת 2023
מנורה מבטחים פנסיה	82	84	-2
כלל פנסיה וגמל	81	80	1
מגדל מקפת	80	78	2
מיטב גמל ופנסיה	80	80	0
מור גמל ופנסיה	78	לא נמדד	
הפניקס פנסיה	78	80	-2
אלטשולר שחם	77	78	-1
הראל פנסיה	76	82	-6
אינפיניטי	67	לא נמדד	
ממוצע	78	80	-2



קופות גמל – מדד 2024

מדד שירות קופות הגמל 2024

ציון מדד פנדינג (שיוך כספים)	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	מדד שירות קופות הגמל לשנת 2024	
98	86	99	93	90	92	ילין לפידות
93	73	84	87	83	84	מור גמל ופנסיה
92	76	76	85	82	83	מיטב גמל ופנסיה
89	80	75	85	81	82	אלטשולר שחם
95	75	75	84	81	82	כלל פנסיה וגמל
93	70	93	81	79	81	הפניקס פנסיה וגמל
86	73	67	88	82	81	אנליסט
96	75	95	70	81	81	מנורה מבטחים
88	69	96	78	78	80	מגדל מקפת
88	79	37	80	82	78	הראל גמל
82	59	44	70	71	69	אינפיניטי
91	74	77	82	81	81	ממוצע



קופות גמל – שינוי לעומת 2023

קופות גמל - השוואה לשנת 2023			
חברה	ציון מדד 2024	ציון מדד 2023	שינוי לעומת 2023
ילין לפידות	92	91	1
מור	84	83	1
מיטב	83	79	4
אלטשולר שחם	82	80	2
כלל פנסיה וגמל	82	82	
הפניקס פנסיה וגמל	81	80	1
אנליסט	81	79	2
מנורה	81	82	-1
מגדל מקפת	80	81	-1
הראל גמל	78	83	-5
אינפיניטי	69	71	-2
ממוצע	81	81	0



ביטוח חיים משולב חיסכון – מדד 2024

ביטוח חיים משולב חיסכון 2024

חברה	ציון ביטוח חיים משולב חיסכון 2024	ציון מדד שביעות רצון והמלצת לקוחות	ציון מדד פניות הציבור	ציון מדד זמני מענה טלפוני	ציון מדד שביעות רצון משימוש בדיגיטל	ציון מדד פנדינג (שיוך כספים)
מגדל	83	78	84	98	69	93
מנורה	82	77	83	95	73	92
איילון	81	80	75	88	76	91
כלל	80	78	82	72	75	95
הפניקס	79	78	81	80	71	90
הכשרה	79	78	75	82	62	95
הראל	78	81	82	43	77	94
ממוצע	80	79	80	80	72	93



ביטוח חיים משולב חיסכון – שינוי לעומת 2023

ביטוח חיים משולב חיסכון - השוואה למדד 2023

שינוי לעומת 2023	ציון מדד 2023	ציון ביטוח חיים משולב חיסכון 2024	חברה
3	80	83	מגדל
5	77	82	מנורה
5	76	81	איילון
1	79	80	כלל
2	77	79	הפניקס
9	70	79	הכשרה
-3	81	78	הראל
3	77	80	ממוצע



נתונים כללים – מוצרי ביטוח



נתוני תביעות לשנת 2024 – מוצרי ביטוח

מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2024

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח	מספר תביעות	ביטוח
9,199	אכ"ע	155,847	בריאות	51,974	חובה
4,662	סיכון חיים	49,171	תאונות אישיות	216,374	רכב רכוש עצמי
		7,773	סיעוד (פרט)	199,420	רכב רכוש צד ג'
		-	סיעוד (קופות חולים)	14,789	דירות מבנה
		127,178	נסיעות לחו"ל	14,733	דירות תכולה
13,861	סה"כ	339,969	סה"כ	497,290	סה"כ

סכומים ששולמו לתובעים בשנת 2024 (באלפי ש"ח)

ביטוח חיים		ביטוח בריאות		ביטוח כללי	
תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח	תשלומים	ביטוח
472,190	אכ"ע	2,761,900	בריאות	6,512,474	חובה
2,108,856	סיכון חיים	1,217,739	תאונות אישיות	8,541,962	רכב רכוש
		941,576	סיעוד (פרט)	1,090,032	דירות מבנה
		3,560,670	סיעוד (קבוצתי)		
		422,338	נסיעות לחו"ל		
2,581,046	סה"כ	8,904,223	סה"כ	16,144,468	סה"כ



נתוני פניות ציבור לשנת 2024 – מוצרי ביטוח

פניות הציבור שבבסיס מדד תלונות הציבור 2024									
ביטוח חיים		ביטוח בריאות				ביטוח כללי			
סיכון חיים	אובדן כושר עבודה	נסיעות לחו"ל	סיעוד	תאונות אישיות	בריאות	דירות	רכב רכוש	רכב חובה	
446	201	131	865	216	1302	750	1678	451	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2024
183	61	32	295	61	463	222	461	118	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על-ידי הגוף המוסדי או על-ידי הרשות

בכ-31% מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2024, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



ממוצע זמני מענה לשנת 2024 – מוצרי ביטוח

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח חיים	
00:00:37	מגדל
00:00:45	מנורה
00:01:11	ביטוח ישיר
00:01:20	הכשרה
00:01:25	איילון
00:01:51	הפניקס
00:03:07	AIG
00:03:18	כלל
00:06:45	הראל

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח בריאות	
00:00:52	פספורטכארד
00:01:10	מגדל
00:01:22	הפניקס
00:01:26	ביטוח ישיר
00:02:18	כלל
00:02:46	AIG
00:03:12	איילון
00:04:00	מנורה
00:04:11	הראל

זמן המתנה ממוצע לנציג ביטוח רכב ודירה	
00:00:52	ביטוח חקלאי
00:00:54	שלמה
00:01:10	איילון
00:01:28	הפול
00:01:36	הפניקס
00:01:40	מגדל
00:02:00	הראל
00:02:03	שומרה
00:02:03	ליברה
00:02:25	הכשרה
00:02:31	ביטוח ישיר
00:02:45	כלל
00:03:02	וישור
00:04:22	מנורה
00:07:01	AIG



נתונים כללים – חיסכון פנסיוני



נתוני פניות ציבור לשנת 2024 – חיסכון פנסיוני

נתוני פניות ציבור לשנת 2024 - חיסכון פנסיוני			
ביטוח חיים משולב חיסכון	קופת גמל	קרנות פנסיה	
678	728	1056	מספר התלונות שהוגשו לרשות בשנת 2024
387	451	574	מספר תלונות בהן ניתן סעד לפונה על ידי הגוף המוסדי על ידי הרשות

בכ-57% מהתלונות שבירורן הסתיים במהלך שנת 2024, נמצא שניתן סעד לפונה ע"י חברת הביטוח או הרשות



מדד שביעות רצון לשנת 2024 – חיסכון פנסיוני

ביטוח חיים משולב חיסכון		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
הראל	81	80
איילון	80	77
מגדל	78	77
כלל	78	75
הפניקס	78	75
הכשרה	78	73
מנורה	77	71
ממוצע	79	78

קופות גמל		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
ילין לפידות	90	89
מור	83	81
מיטב	82	79
הראל גמל	82	82
אנליסט	82	81
אלטשולר שחם	81	77
מנורה	81	82
כלל פנסיה וגמל	81	80
הפניקס פנסיה וגמל	79	77
מגדל מקפת	78	78
אינפיניטי	71	74
ממוצע	81	80

קרנות פנסיה		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
מיטב	81	80
הראל פנסיה	79	79
מנורה פנסיה	79	82
אלטשולר שחם	78	77
כלל פנסיה וגמל	77	78
מגדל מקפת	77	72
מור	77	לא נמדד
הפניקס פנסיה	74	77
אינפיניטי	67	לא נמדד
ממוצע	77	78

מדד זמני מענה לשנת 2024 – חיסכון פנסיוני



ביטוח חיים משולב חיסכון		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
מגדל	98	87
מנורה	95	87
איילון	88	93
הכשרה	82	46
הפניקס	80	76
כלל	72	80
הראל	43	76
ממוצע	80	79

קופות גמל		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
ילין לפידות	99	99
מגדל מקפת	96	93
מנורה	95	91
הפניקס פנסיה וגמל	93	89
מור	84	83
מיטב	76	73
כלל פנסיה וגמל	75	82
אלטשולר שחם	75	83
אנליסט	67	48
אינפנייטי	44	39
הראל גמל	37	84
ממוצע	77	79

קרנות פנסיה		
חברות	ציון 2024	ציון 2023
מגדל מקפת	96	92
מנורה פנסיה	94	93
הפניקס פנסיה	94	91
כלל פנסיה וגמל	80	79
מיטב	71	86
אלטשולר שחם	71	78
מור	68	לא נמדד
אינפנייטי	43	לא נמדד
הראל פנסיה	37	93
ממוצע	73	88