

הסבר למילוי השורות בנספחים א1 - א3:

- א. שורה א1, "תביעות פתוחות לתחילת השנה" - מספרן יהיה שווה ליתרת הסגירה של השנה הקודמת, כאשר בשנת הדיווח הראשונה מספר התביעות יהיה שווה לאפס;
- ב. שורה א2, "תביעות שהוגשו במהלך השנה" - לרבות תביעות שלא הגיעו לידי ביורר (כגון בשל אי שליחת מסמכים על ידי התובע). לענין סעיף זה, תביעה שנסגרה ונפתחה מחדש תיחשב כתביעה אחת;
- ג. שורה א3, "תביעות ששולמו" - תביעות בהן מסר הגוף המוסדי לתובע הודעת תשלום;
- שורה א3א, "תביעות ששולמו חלקית" - תביעות בהן מסר הגוף המוסדי לתובע הודעת תשלום חלקי;
- ד. שורה א5, "תביעות שנדחו" - תביעות בהן מסר הגוף המוסדי לתובע הודעת דחייה;
- ה. שורה א6, "תביעות שנסגרו בפשרה" - תביעות בהן אישר התובע את הודעת הפשרה שמסר לו הגוף המוסדי;
- ו. שורה א7, "תביעות שבוטלו" - תביעות שנסגרו למעט תביעות שאושרו, נדחו או נסגרו בפשרה;
- ז. שורה א8, "תביעות שנסגרו" - סכום שורות א3 - א7;
- ח. שורה א9, "תביעות פתוחות לסוף השנה" - שורה א1 בתוספת שורה א2 בניכוי שורה א8;
- ט. שורה א10, "תביעות שנסגרו בבוררות" - תביעות שאושרו;
- י. שורה א11, "תביעות שנסגרו בבוררות" - תביעות שנדחו;
- יא. שורה א12, "תביעות שנסגרו בבית משפט" - תביעות שאושרו;
- יב. שורה א13, "תביעות שנסגרו בבית משפט" - תביעות שנדחו;
- יג. שורה א14, "תביעות שנסגרו בבית משפט" - פשרה;
- יד. שורה א15, "תביעות שנסגרו בבית משפט" - אחר.

הסבר למילוי השורות בנספחים א1-א5:

- א. שורה א1, "בקשות פתוחות לתחילת השנה" □ מספרן יהיה שווה ליתרת הסגירה של השנה הקודמת;
- ב. שורה א2, "בקשות שהוגשו במהלך השנה" □ לרבות בקשות שלא הגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה;
- ג. שורה א3, "בקשות שבוטלו במהלך השנה" □ בקשות שביטל העמית או בקשות שדחה הגוף המוסדי כיוון שלא ניתן לבצען לפי הוראות
- ד. שורה א4, "בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה" □ סיום טיפול ייחשב כתשלום לעמית, העברת כספים או שליחת הודעה, לפי העניין, כאמור בהגדרת "משך זמן הטיפול בבקשה" לחוזר;
- ה. שורה א5, "בקשות פתוחות לסוף השנה" □ שורה א1 בתוספת שורה א2 ובהפחתת שורות א3 ו-א4.

אופן הדיווח

(1
2
3
4
5
6

את גיליון העבודה, לאחר מילוי הנתונים, יש לשלוח לדואר אלקטרוני:

שם הקובץ יהיה עפ"י הוראות החוזר בלבד (לפי התא המסומן בצהוב - "שם קובץ לשמירה"). קובץ בשם לא תקין, לא יתקבל ויחשב כאי הגשת הדוח. יש למלא את נתוני החברה ונתוני איש הקשר, בתאים המיועדים לכך להלן. הנתונים המדווחים עבור חברה מסוימת (חברת ביטוח או חברה מנהלת).

הקובץ המדווח יהיה הקובץ המקורי אותו הורדתם מאתר האינטרנט של אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון. לא יתקבל קובץ סרוק או מועתק משנה אחרת, קובץ שנבנה בצורה עצמאית או קובץ PDF.

כל שינוי בשם הגוף המוסדי או הוספת גוף מוסדי חדש, יש לעדכן את שם הגוף המוסדי ואת הח.פ בגיליון רשימת גופים.

dnetunim@mof.gov.il

שם הקובץ לשמירה	תקופת הדו"ח	שנה	טלפון	שם איש קשר	מספר זיהוי - מס. ח.פ.	שם הגוף המוסדי
#REF!	שנתי	2021	02-1234567	מר ישראלי	#REF!	0

חזרה

תוכן עניינים:

רשימת גופים

נספח א1 מספרי תביעות בביטוח כללי

נספח א2 מספרי תביעות בביטוח בריאות

נספח א3 מספרי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים

נספח א4 - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (גמל)

נספח א4 - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (פנסיה)

נספח א4 - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)

נספח א5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)

נספח א5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)

נספח א5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי

נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות

נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (גמל)

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (פנסיה)

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)

נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)

נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)

נספח ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

- כללי א1
- בריאות א2
- פנסיוני א3
- נספח א4 (G)
- נספח א4 (P)
- נספח א4 (B)
- נספח א5 (G)
- נספח א5 (P)
- נספח א5 (B)
- כללי ב1
- בריאות ב2
- פנסיוני ב3
- נספח ב4 (G)
- נספח ב4 (P)
- נספח ב4 (B)
- נספח ב5 (G)
- נספח ב5 (P)
- נספח ב5 (B)

נספח א1 מספרי תביעות בביטוח כללי

2021

נזק עצמי						רכב חובה						חזרה	
מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה					סה"כ מספר תביעות	מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה					סה"כ מספר תביעות	מספרי התביעות (בערכים)	
עד 14 יום	15-30 יום	31-60 יום	61-120 יום	121-180 יום		מעל 1277 יום	731 - 1276 יום	361 - 730 יום	121 - 360 יום	61 - 120 יום			עד 60 יום
(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
													תביעות:
													1 תביעות פתוחות לתחילת השנה
													2 תביעות שהוגשו במהלך השנה
													3 תביעות ששולמו
													א3 תביעות ששולמו חלקית
													4 תביעות שנדחו
													5 תביעות שנסגרו בפשרה
													6 תביעות שבוטלו
													7 תביעות שנסגרו (א+3א+3א+4א+5א+6א)
													8 תביעות פתוחות לסוף השנה (א+1א-2א-7א)
													ב תביעות שנסגרו בבוררות:
													1 תביעות שאושרו
													2 תביעות שנדחו
													3 סה"כ (ב+ג)
													ג תביעות שנסגרו בבית משפט:
													1 תביעות שאושרו
													2 תביעות שנדחו
													3 פשרה
													4 אחר
													5 סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)

נספח א2 מספרי תביעות בביטוח בריאות

2021

ניתוחים בארץ ובחול														חזרה
קבוצתי							פרט							מספרי התביעות (בערכים)
מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							
י"מ 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	י"מ 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
														תביעות:
														1 תביעות פתוחות לתחילת השנה
														2 תביעות שהוגשו במהלך השנה
														3 תביעות ששולמו
														א3 4 תביעות ששולמו חלקית
														4 תביעות שנדחו
														5 תביעות שנסגרו בפשרה
														6 תביעות שבוטלו
														7 תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)
														8 תביעות פתוחות לסוף השנה (א+1א-2א-א7)
														ב תביעות שנסגרו בבורות:
														1 תביעות שאושרו
														2 תביעות שנדחו
														3 סה"כ (ב+1ב+2ב)
														ג תביעות שנסגרו בבית משפט:
														1 תביעות שאושרו
														2 תביעות שנדחו
														3 פשרה
														4 אחר
														5 סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)

נסיעות לחו"ל							תאונות אישיות														יות							
פרט							קבוצתי							פרט							קבוצתי							
מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							
181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	
(98)	(97)	(96)	(95)	(94)	(93)	(92)	(91)	(90)	(89)	(88)	(87)	(86)	(85)	(84)	(83)	(82)	(81)	(80)	(79)	(78)	(77)	(76)	(75)	(74)	(73)	(72)	(71)	

נספח א3 מספרי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים

2021

קצבת נכות (א.כ.ע)													חזרה		
קבוצתי						פרט						מספרי התביעות (בערכים)			
מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה						מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה									
יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	יום 31-60	15-30 יום	עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	יום 31-60	15-30 יום		עד 14 יום	סה"כ מספר תביעות	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
														תביעות:	
														תביעות פתוחות לתחילת השנה	1
														תביעות שהוגשו במהלך השנה	2
														תביעות ששולמו	3
														תביעות ששולמו חלקית	א3
														תביעות שנדחו	4
														תביעות שנסגרו בפשרה	5
														תביעות שבוטלו	6
														תביעות שנסגרו (א3+א4+א5+א6)	7
														תביעות פתוחות לסוף השנה (א1+א2+א7)	8
														תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
														תביעות שאושרו	1
														תביעות שנדחו	2
														סה"כ (ב1+ב2)	3
														תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
														תביעות שאושרו	1
														תביעות שנדחו	2
														פשרה	3
														אחר	4
														סה"כ (ג1+ג2+ג3+ג4)	5

נספח 4א - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (גמל)

2021

חזרה

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מספרי הבקשות (בערכים)	
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל		
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
													18	בקשות פתוחות לתחילת השנה	1א
													819	בקשות שהוגשו במהלך השנה	2א
													22	בקשות שבוטלו במהלך השנה	3א
											126	663	789	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	4א
													26	בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)	5א

נספח 4א - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (פנסיה)

2021

חזרה

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מספרי הבקשות (בערכים)		
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל			
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
															1א בקשות פתוחות לתחילת השנה	1א
															2א בקשות שהוגשו במהלך השנה	2א
															3א בקשות שבוטלו במהלך השנה	3א
															4א בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	4א
															5א בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)	5א

נספח 4א - מספרי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)

2021

חזרה

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מספרי הבקשות (בערכים)		
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל			
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
															בקשות פתוחות לתחילת השנה	1א
															בקשות שהוגשו במהלך השנה	2א
															בקשות שבוטלו במהלך השנה	3א
															בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	4א
															בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)	5א

נספח א-5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)

2021

חזרה

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מספרי הבקשות (בערכים)		
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל			
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
													2								90	1א	בקשות פתוחות לתחילת השנה
																					480	2א	בקשות שהוגשו במהלך השנה
																					13	3א	בקשות שבוטלו במהלך השנה
								2					2					3	383	63	449	4א	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה
																					108	5א	בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)

נספח א-5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)

2021

חזרה

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מספרי הבקשות (בערכים)	
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל		
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
																					בקשות פתוחות לתחילת השנה	1א
																					בקשות שהוגשו במהלך השנה	2א
																					בקשות שבוטלו במהלך השנה	3א
																					בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	4א
																					בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)	5א

נספח א-5 - מספרי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

2021

חזרה

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מספרי הבקשות (בערכים)	
21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	מספר הבקשות הכולל	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	מספר הבקשות הכולל		
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
																					בקשות פתוחות לתחילת השנה	1א
																					בקשות שהוגשו במהלך השנה	2א
																					בקשות שבוטלו במהלך השנה	3א
																					בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	4א
																					בקשות פתוחות לסוף השנה (1א+2א-3א-4א)	5א

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי

2021

[חזרה](#)

רכב חובה						מדדי התביעות (באחוזים)	
מעל 1277 יום	731 - 1276 יום	361 - 730 יום	121 - 360 יום	עד 120 יום	סה"כ		
(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
						תביעות:	א
						תביעות שאושרו (*)	3
						תביעות שנדחו	4
						תביעות שנסגרו בפשרה	5
						תביעות שבטלו	6
						תביעות שנסגרו (א+4+5א+6)	7
						<u>תביעות שנסגרו בבוררות:</u>	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב1+ב2)	3
						<u>תביעות שנסגרו בבית משפט:</u>	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
						סה"כ (ג1+ג2+ג3+ג4)	5

(* "תביעות שאושרו" - סכום ה"תביעות ששולמו" וה"תביעות ששולמו חלקית".

נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות

-1

2021

[חזרה](#)

השתלות בארץ ובחו"ל						ניתוחים בארץ ובחו"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			
(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
													תביעות:	א
													תביעות שאושרו (*):	3
													תביעות שנדחו	4
													תביעות שנסגרו בפשרה	5
													תביעות שבוטלו	6
													תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
													תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
													תביעות שאושרו	1
													תביעות שנדחו	2
													סה"כ (ב+ג)	3
													תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
													תביעות שאושרו	1
													תביעות שנדחו	2
													פשרה	3
													אחר	4
													סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

נספח ב3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים

2021

חזרה

קצבת שארים						ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)						קצבת נכות (א.כ.ע)						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום ומעלה 181	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	יום ומעלה 181	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	יום ומעלה 181	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:	א
																		תביעות שאושרו (י)	3
																		תביעות שנדחו	4
																		תביעות שנסגרו בפשרה	5
																		תביעות שבוטלו	6
																		תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
																		תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
																		תביעות שאושרו	1
																		תביעות שנדחו	2
																		סה"כ (ב+ג)	3
																		תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
																		תביעות שאושרו	1
																		תביעות שנדחו	2
																		פשרה	3
																		אחר	4
																		סה"כ (ג+4ג+2ג+3ג)	5

(* "תביעות שאושרו" - סכום ה"תביעות ששולמו" וה"תביעות ששולמו חלקית".

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (גמל)

0

2021

[חזרה](#)

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ (8)	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ (1)	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
							0%	0%	0%	0%	16%	84%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 הגיש העמית בקשה 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 זכאותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (פנסיה)

0

2021

[חזרה](#)

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
														בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 הגיש העמית בקשה 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 זכאותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)

2021

[חזרה](#)

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה							משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
41 ימים ומעלה	31-40 ימים	21-30 ימים	11-20 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
														בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 הגיש העמית בקשה 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 זכאותו לקבלת קצבה, ועד למועד התשלום הראשון בפועל.

נספח 5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)

0

2021

[חזרה](#)

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחוזים)
21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעל	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
							100%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	1%	85%	14%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 הגיש 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 הגיש העמית בקשה להעברת כספים בין מסלולי השקעה באותה קופת גמל או באותה תכנית ביטוח, ועד למועד בו הועברו הכספים בפועל.

נספח 5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)

0

2021

[חזרה](#)

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחזים)
21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעל	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
																					בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 ל 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 ל 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.
- לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה ל 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.

נספח 5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

0

2021

[חזרה](#)

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים אל הגוף המוסדי							משך זמן הטיפול בבקשות להעברת כספים מהגוף המוסדי							מדדי הבקשות (אחזים)
21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעל	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעל	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
																					בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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 ל 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 ל 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.
- לגבי בקשות להעברת כספים בין מסלולי השקעה ל 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.

נספח ג לחוזר איסוף מידע סטטיסטי אגב יישוב תביעות - דוגמה לחישוב בשנת הדיווח הראשונה

ניתוחים בארץ ובח"ל														מספרי התביעות (בערכים)	
קבוצתי							פרט								
מספר התביעות שנסגרו במהלך השנה							מספר תביעות								
181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	מספר תביעות	181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	15-30 יום	עד 14 יום	מספר תביעות		
(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
						0							0	תביעות:	א
						8,000							8,000	תביעות פתוחות לתחילת השנה	1
														תביעות שהוגשו במהלך השנה	2
100	150	350	800	850	900	3,150	120	110	120	1,200	700	800	3,050	תביעות ששולמו	3
40	80	110	350	180	220	980	70	80	115	230	220	280	995	תביעות ששולמו חלקית	א3
200	120	120	200	180	120	940	150	140	120	420	210	200	1,240	תביעות שנדחו	4
200	250	550	350	400	450	2,200	150	300	180	400	350	450	1,830	תביעות שנסגרו בפשרה	5
19	24	30	32	27	28	160	20	25	25	30	30	20	150	תביעות שבוטלו	6
559	624	1,160	1,732	1,637	1,718	7,430	510	655	560	2,280	1,510	1,750	7,265	תביעות שנסגרו בבוררות: $6A+5A+4A+3A+3A$	7
						570							735	$7A-2A+1A$	8
														תביעות שנסגרו באושרו:	ב
15	30	50	80	75	75	325	14	15	30	150	30	50	289	תביעות שאושרו	1
15	25	30	50	30	40	190	20	25	40	20	8	17	130	תביעות שנדחו	2
30	55	80	130	105	115	515	34	40	70	170	38	67	419	סה"כ $(B+1)B2$	3
														תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
10	20	30	60	30	50	200	25	25	25	50	70	40	235	תביעות שאושרו	1
15	30	40	55	35	30	205	15	20	30	60	35	75	235	תביעות שנדחו	2
80	70	40	50	60	60	360	15	20	12	50	28	22	147	פשרה	3
5	6	11	8	3	5	38	2	3	5	5	5	7	27	אחר	4
110	126	121	173	128	145	803	57	68	72	165	138	144	644	סה"כ $(4A+3A+2A+1A)$	5

ניתוחים בארץ ובח"ל						מדדי התביעות (באחוזים)	
181 יום ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ		
(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
						תביעות:	א
2.2%	2.9%	4.7%	17.6%	28.2%	55.6%	תביעות שאושרו	3
2.4%	1.8%	1.6%	4.2%	4.8%	14.8%	תביעות שנדחו	4
2.4%	3.7%	5.0%	5.1%	11.2%	27.4%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.7%	2.1%	תביעות שבוטלו	6
7.3%	8.7%	11.7%	27.3%	45.0%	100.0%	תביעות שנסגרו $6A+5A+4A+3A+3A$	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
3.1%	4.8%	8.6%	24.6%	24.6%	65.7%	תביעות שאושרו	1
3.7%	5.4%	7.5%	7.5%	10.2%	34.3%	תביעות שנדחו	2
6.9%	10.2%	16.1%	32.1%	34.8%	100.0%	סה"כ $(B+1)B2$	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
2.4%	3.1%	3.8%	7.6%	13.1%	30.1%	תביעות שאושרו	1
2.1%	3.5%	4.8%	7.9%	12.1%	30.4%	תביעות שנדחו	2
6.6%	6.2%	3.6%	6.9%	11.7%	35.0%	פשרה	3
0.5%	0.6%	1.1%	0.9%	1.4%	4.5%	אחר	4
11.5%	13.4%	13.3%	23.4%	38.4%	100.0%	סה"כ $(4A+3A+2A+1A)$	5

נספח ג לחוזר איסוף מידע סטטיסטי אגב יישוב תביעות - דוגמה לחישוב בשנת הדיווח הראשונה