

**נספח 3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים
מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ
הנתונים באחוזים לשנת 2015**

קצבת שארים						קצבת נכות (א.כ.ע)						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ	יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ		
(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
												<u>תביעות:</u>	
11.2%	11.6%	46.8%	21.7%	3.4%	94.7%	27.9%	24.8%	22.6%	2.8%	0.2%	78.3%	תביעות שאושרו	3
1.1%	0.4%	1.9%	0.2%	0.4%	4.0%	3.6%	3.7%	11.6%	1.2%	0.4%	20.4%	תביעות שנדחו	4
												תביעות שנסגרו בפשרה	5
	0.2%			1.1%	1.3%	0.1%	0.1%	0.3%	0.2%	0.6%	1.3%	תביעות שבוטלו	6
12.2%	12.2%	48.7%	21.9%	4.9%	100.0%	31.7%	28.5%	34.4%	4.2%	1.1%	100.0%	תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	7
												<u>תביעות שנסגרו בבוררות:</u>	ב
												תביעות שאושרו	1
												תביעות שנדחו	2
												סה"כ (ב+1)	3
												<u>תביעות שנסגרו בבית משפט:</u>	ג
	100.0%				100.0%	2.1%					2.1%	תביעות שאושרו	1
						31.3%	6.3%	8.3%	4.2%		50.0%	תביעות שנדחו	2
						2.1%	4.2%				6.3%	פשרה	3
						18.8%	8.3%	8.3%	2.1%	4.2%	41.7%	אחר	4
	100.0%				100.0%	54.2%	18.8%	16.7%	6.3%	4.2%	100.0%	סה"כ (1ג+2ג+3ג+4ג)	5

**נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (גמל)
מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ
הנתונים באחוזים לשנת 2015**

משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							מדדי הבקשות (אחוזים)
31 ימים ומעלה	21-30 ימים	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
5%	3%	2%	5%	14%	72%	100%	בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה

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

מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ

הנתונים באחוזים לשנת 2015

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)	
3%	22%	17%	1%	0%	57%	100%	22%	20%	13%	20%	21%	4%	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 ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (גמל)
מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ**

הנתונים באחוזים לשנת 2015

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 ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)	(30)	(29)	(28)	(27)	(26)	(25)	(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	
3%	1%	2%	18%	29%	47%	100%	2%	1%	1%	2%	2%	93%	100%	2%	1%	7%	18%	63%	10%	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 ב5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (פנסיה)
מנורה מבטחים פנסיה וגמל בע"מ**

הנתונים באחוזים לשנת 2015

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 ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	21 ימים ומעלה	16-20 ימים	11-15 ימים	6-10 ימים	4-5 ימים	עד 3 ימים	סה"כ	46 ימים ומעלה	36-45 ימים	26-35 ימים	16-25 ימים	6-15 ימים	עד 5 ימים	סה"כ	
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)	(30)	(29)	(28)	(27)	(26)	(25)	(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	
11%	1%	3%	5%	4%	75%	100%	6%	1%	1%	2%	1%	89%	100%	4%	2%	5%	17%	63%	9%	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.