

**נספח ב4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)
כלל חברה לביטוח בע"מ**

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2014

בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה

חברה

מדדי הבקשות (אחוזים)	משך זמן הטיפול בבקשות למשיכת כספים בסכום חד-פעמי							משך זמן הטיפול בבקשות לקבלת קצבת זקנה						
	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	31-40 ימים	41 ימים ומעלה
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)
בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	100%	14%	16%	12%	9%	18%	31%	100%	10%	19%	33%	18%	11%	10%

הסברים:

1. משך זמן הטיפול בבקשות השונות נמדד מהמועד בו הוגשה הבקשה לגוף המוסדי או כמי מטעמו, גם אם במועד זה הבקשה לא הייתה מכאה נהיו 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 5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

כלל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2014

[חזרה](#)

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

מדי 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)
בקשות שהגיעו לידי סיום טיפול במהלך השנה	100%	16%	26%	27%	17%	6%	9%	100%	70%	3%	3%	4%	1%	19%	100%	29%	29%	8%	4%	2%	28%

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.