

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 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
1.2%	1.1%	0.5%	0.1%	2.3%	5.2%	תביעות שאושרו (*)	3
0.0%	0.1%	0.2%	0.9%	6.3%	7.6%	תביעות שנדחו	4
1.3%	2.2%	4.1%	14.8%	58.9%	81.2%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
0.5%	0.9%	1.1%	1.8%	1.6%	5.9%	תביעות שבוטלו	6
3.0%	4.3%	5.9%	17.6%	69.2%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1ב)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	1.2%	תביעות שאושרו	1
	0.1%	0.5%	0.5%	0.3%	1.4%	תביעות שנדחו	2
2.0%	5.5%	10.4%	26.4%	50.3%	94.6%	פשרה	3
0.1%	0.4%	0.5%	1.3%	0.5%	2.8%	אחר	4
2.4%	6.3%	11.7%	28.4%	51.2%	100.0%	סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

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

נספח ב1 מדדי תביעות בביטוח כללי  
מגדל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

חזרה

רכב רכוש												מדדי התביעות (באחוזים)		
צד שלישי						נזק עצמי								
יום 181 ומעלה (18)	121-180 יום (17)	61-120 יום (16)	31-60 יום (15)	עד 30 יום (14)	סה"כ (13)	יום 181 ומעלה (12)	121-180 יום (11)	61-120 יום (10)	31-60 יום (9)	עד 30 יום (8)	סה"כ (7)			
													תביעות:	א
0.2%	0.5%	4.9%	16.1%	55.4%	77.1%	0.7%	1.0%	5.3%	13.6%	77.3%	97.9%	תביעות שאושרו (*)	3	
0.0%	0.2%	1.3%	3.9%	16.1%	21.4%	0.1%	0.0%	0.2%	0.3%	0.8%	1.3%	תביעות שנדחו	4	
0.0%	0.0%	0.2%	0.3%	0.5%	1.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.4%	0.7%	תביעות שנסגרו בפשרה	5	
0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	0.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	תביעות שבוטלו	6	
0.3%	0.7%	6.5%	20.3%	72.2%	100.0%	0.8%	1.0%	5.7%	14.0%	78.5%	100.0%	תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	7	
													תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
													תביעות שאושרו	1
													תביעות שנדחו	2
													סה"כ (ב+1)	3
													תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
42.5%	5.5%	2.8%	0.8%	2.4%	53.9%	20.4%	1.0%	1.9%	1.9%	14.6%	39.8%	תביעות שאושרו	1	
16.0%	2.0%	1.7%	0.5%	0.9%	21.1%	13.6%	4.9%	1.9%	1.0%	1.0%	21.4%	תביעות שנדחו	2	
10.4%	1.7%	1.9%	2.0%	4.0%	20.0%	16.5%	4.9%	1.0%	1.9%	6.8%	31.1%	פשרה	3	
4.2%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	5.0%	4.9%	1.0%	1.0%		1.0%	7.8%	אחר	4	
73.1%	9.5%	6.5%	3.3%	7.6%	100.0%	55.3%	11.7%	5.8%	3.9%	23.3%	100.0%	סה"כ (ג+3ג+2ג+1ג+4ג)	5	

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

נספח 11 מדדי תביעות בביטוח כללי  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

חברה

דירות (למעט נזקי מים)												מדדי התביעות (באחוזים)	
נזק לתכולה						נזק למבנה							
יום ומעלה 181	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ	יום ומעלה 181	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(30)	(29)	(28)	(27)	(26)	(25)	(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)		
תביעות:													
0.2%	0.5%	3.3%	8.3%	74.6%	87.0%	1.3%	1.3%	5.9%	14.1%	58.0%	80.4%	תביעות שאושרו (*)	א 3
0.1%		0.4%	0.5%	7.6%	8.5%	0.3%	0.1%	0.5%	2.4%	13.4%	16.6%	תביעות שנדחו	4
0.2%	0.1%	0.4%	0.6%	3.1%	4.4%		0.2%	0.3%	0.5%	1.9%	2.8%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
0.1%					0.1%		0.1%			0.1%	0.2%	תביעות שבוטלו	6
0.5%	0.6%	4.2%	9.4%	85.3%	100.0%	1.6%	1.6%	6.6%	17.0%	73.3%	100.0%	תביעות שנסגרו בבוררות (6א+5א+4א+3א)	7
תביעות שנסגרו בבוררות:													
תביעות שאושרו												ב 1	
תביעות שנדחו												2	
סה"כ (ב+1+2)												3	
תביעות שנסגרו בבית משפט:													
21.4%		7.1%			28.6%	21.1%	5.3%		5.3%	5.3%	36.8%	תביעות שאושרו	ג 1
14.3%	7.1%				21.4%	5.3%		10.5%		10.5%	26.3%	תביעות שנדחו	2
28.6%			14.3%	7.1%	50.0%	21.1%	10.5%				31.6%	פשרה	3
						5.3%					5.3%	אחר	4
64.3%	7.1%	7.1%	14.3%	7.1%	100.0%	52.6%	15.8%	10.5%	5.3%	15.8%	100.0%	סה"כ (4+3+2+1+ג)	5

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

השתלות בארץ ובחו"ל						ניתוחים בארץ ובחו"ל						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		
(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
תביעות:												א	
3.0%	9.1%	6.1%	18.2%	30.3%	66.7%	1.0%	1.6%	7.1%	15.7%	59.6%	84.9%	תביעות שאושרו (*)	3
6.1%		3.0%	3.0%		12.1%	0.1%	0.1%	0.5%	0.6%	5.8%	7.0%	תביעות שנדחו	4
						0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
15.2%		3.0%	3.0%		21.2%	0.4%	1.1%	6.2%	0.0%	0.2%	8.0%	תביעות שבוטלו	6
24.2%	9.1%	12.1%	24.2%	30.3%	100.0%	1.5%	2.8%	13.8%	16.4%	65.6%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+4א+5א+6א)	7
תביעות שנסגרו בבוררות:												ב	
												תביעות שאושרו	1
												תביעות שנדחו	2
												סה"כ (ב+1)	3
תביעות שנסגרו בבית משפט:												ג	
						33.3%		33.3%	16.7%		83.3%	תביעות שאושרו	1
							16.7%				16.7%	תביעות שנדחו	2
100.0%					100.0%							פשרה	3
												אחר	4
100.0%					100.0%	33.3%	16.7%	33.3%	16.7%		100.0%	סה"כ (ג+2ג+3ג+4ג)	5

נספח 22 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021  
**חזרה**

מחלות קשות						סיעודי						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			
(24)	(23)	(22)	(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)			
תביעות:												א		
2.0%	2.3%	7.2%	10.2%	46.0%	67.7%	1.3%	1.0%	14.1%	27.9%	37.4%	81.7%	תביעות שאושרו (*)	3	
0.9%	1.1%	2.9%	2.7%	20.9%	28.6%	0.5%	0.5%	2.2%	5.5%	8.7%	17.3%	תביעות שנדחו	4	
			0.1%	0.1%	0.2%			0.3%	0.5%	0.2%	1.0%	תביעות שנסגרו בפשרה	5	
0.8%	0.9%	1.3%	0.5%	0.1%	3.6%							תביעות שבוטלו	6	
3.7%	4.4%	11.5%	13.4%	67.0%	100.0%	1.8%	1.4%	16.7%	33.9%	46.2%	100.0%	תביעות שנסגרו (3א+4א+5א+6א)	7	
תביעות שנסגרו בבוררות:												ב		
												תביעות שאושרו	1	
												תביעות שנדחו	2	
												סה"כ (ב+3)	3	
תביעות שנסגרו בבית משפט:												ג		
												תביעות שאושרו	1	
40.0%					40.0%	13.0%	4.3%	4.3%				21.7%	תביעות שנדחו	2
60.0%					60.0%	73.9%						73.9%	פשרה	3
						4.3%						4.3%	אחר	4
100.0%					100.0%	91.3%	4.3%	4.3%				100.0%	סה"כ (1ג+2ג+3ג+4ג)	5

נספח 2 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021  
**חזרה**

נכויות						עובדים זרים						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			
(36)	(35)	(34)	(33)	(32)	(31)	(30)	(29)	(28)	(27)	(26)	(25)			
													תביעות:	א
6.9%	4.2%	8.8%	14.6%	42.1%	76.6%								תביעות שאושרו (*)	3
1.5%	0.8%	3.4%	3.5%	11.9%	21.1%								תביעות שנדחו	4
0.4%			0.3%	0.3%	0.9%								תביעות שנסגרו בפשרה	5
0.7%		0.5%	0.1%		1.4%								תביעות שבוטלו	6
9.5%	5.0%	12.7%	18.5%	54.3%	100.0%								תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
													תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
													תביעות שאושרו	1
													תביעות שנדחו	2
													סה"כ (ב+1)	3
													תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
													תביעות שאושרו	1
12.3%					12.3%								תביעות שנדחו	2
70.8%	3.1%	6.2%	1.5%	1.5%	83.1%								פשרה	3
3.1%				1.5%	4.6%								אחר	4
86.2%	3.1%	6.2%	1.5%	3.1%	100.0%								סה"כ (ג+3ג+2ג+1ג+4ג)	5

נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
מגדל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

[חזרה](#)

תאונות אישיות						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(42)	(41)	(40)	(39)	(38)	(37)		
						תביעות:	א
5.2%	3.5%	8.3%	12.0%	39.2%	68.1%	תביעות שאושרו (*)	3
3.1%	1.6%	3.1%	3.7%	14.9%	26.3%	תביעות שנדחו	4
0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.6%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
1.7%	0.6%	1.0%	0.3%	1.4%	5.0%	תביעות שבוטלו	6
10.3%	5.7%	12.4%	16.0%	55.7%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
13.9%	3.3%	0.7%			17.9%	תביעות שנדחו	2
60.9%	1.3%	3.3%	2.0%		67.5%	פשרה	3
11.9%		1.3%	0.7%	0.7%	14.6%	אחר	4
86.8%	4.6%	5.3%	2.6%	0.7%	100.0%	סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

נספח 2 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021  
**חזרה**

נסיעות לחו"ל (למעט כבודה)						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום ומעלה 181	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ		
(48)	(47)	(46)	(45)	(44)	(43)		
						תביעות:	א
6.3%	3.9%	5.7%	15.5%	60.3%	91.7%	תביעות שאושרו (*)	3
0.2%		0.3%	0.2%	6.1%	6.8%	תביעות שנדחו	4
						תביעות שנסגרו בפשרה	5
0.3%	1.0%	0.2%			1.5%	תביעות שבוטלו	6
6.8%	4.9%	6.3%	15.7%	66.4%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
			100.0%		100.0%	תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
			100.0%		100.0%	סה"כ (ג+2ג+3ג+4ג)	5



נספח ב2 מדדי תביעות בביטוח בריאות  
מגדל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

[חזרה](#)

תרופות						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	יום 121-180	יום 61-120	יום 31-60	עד 30 יום	סה"כ		
(54)	(53)	(52)	(51)	(50)	(49)		
						תביעות:	א
0.4%	2.1%	8.7%	10.5%	24.7%	46.4%	תביעות שאושרו (*)	3
0.2%	0.6%	2.3%	4.2%	27.0%	34.3%	תביעות שנדחו	4
	0.0%		0.0%	0.2%	0.3%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
1.4%	2.5%	14.1%	0.3%	0.7%	19.0%	תביעות שבוטלו	6
2.0%	5.2%	25.1%	15.0%	52.7%	100.0%	תביעות שנסגרו (א+3א+4א+5א+6א)	7
						תביעות שנסגרו בבוררות:	ב
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						סה"כ (ב+1)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
33.3%					33.3%	תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
33.3%	33.3%				66.7%	פשרה	3
						אחר	4
66.7%	33.3%				100.0%	סה"כ (ג+1ג+2ג+3ג+4ג)	5

נספח 3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים  
מגדל חברה לביטוח בע"מ  
הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021  
חזרה

ריסק מוות (תשלום חד פעמי למקרה מוות)						קצבת נכות (א.כ.ע)						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	
4.5%	4.5%	17.8%	28.3%	40.0%	95.0%	5.2%	4.6%	24.6%	27.9%	16.6%	78.9%	תביעות שאושרו (*)	3
0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.8%	2.2%	1.9%	0.7%	2.9%	3.4%	9.5%	18.3%	תביעות שנדחו	4
	0.2%				0.2%	0.4%					0.4%	תביעות שנסגרו בפשרה	5
2.4%	0.2%				2.6%	0.6%	0.3%	0.6%	0.6%	0.4%	2.4%	תביעות שבוטלו	6
7.4%	5.1%	18.1%	28.6%	40.8%	100.0%	8.0%	5.7%	28.0%	31.9%	26.4%	100.0%	תביעות שנסגרו בבוררות (6א+5א+4א+3א)	7
תביעות שנסגרו בבוררות:												ב	
												תביעות שאושרו	1
												תביעות שנדחו	2
												סה"כ (ב+1)	3
תביעות שנסגרו בבית משפט:												ג	
5.0%					5.0%	1.9%					1.9%	תביעות שאושרו	1
20.0%					20.0%	6.5%	1.3%	1.3%			9.1%	תביעות שנדחו	2
55.0%	10.0%				65.0%	77.3%	5.2%	1.3%	0.6%	0.6%	85.1%	פשרה	3
10.0%					10.0%	3.2%		0.6%			3.9%	אחר	4
90.0%	10.0%				100.0%	89.0%	6.5%	3.2%	0.6%	0.6%	100.0%	סה"כ (ג+2ג+1ג+4ג)	5

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

נספח 3 מדדי תביעות בקצבת נכות (א.כ.ע), ריסק מוות וקצבת שארים  
 מגדל חברה לביטוח בע"מ  
 הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

[חזרה](#)

קצבת שארים						מדדי התביעות (באחוזים)	
יום 181 ומעלה	121-180 יום	61-120 יום	31-60 יום	עד 30 יום	סה"כ		
(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)		
						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+1ב)	3
						תביעות שנסגרו בבית משפט:	ג
						תביעות שאושרו	1
						תביעות שנדחו	2
						פשרה	3
						אחר	4
						סה"כ (ג+3ג+2ג+1ג)	5

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

**נספח 4 - מדדי בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה (ביטוח)  
מגדל חברה לביטוח בע"מ**

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

**בקשות למשיכת כספים או לקבלת קצבת זקנה**

[חזרה](#)

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)	
15%	9%	17%	24%	16%	19%	100%	10%	10%	12%	17%	24%	28%	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 5 - מדדי בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה (ביטוח)

מגדל חברה לביטוח בע"מ

הנתונים ביחידות בודדות לשנת 2021

בקשות להעברת כספים בין קופות גמל או בין מסלולי השקעה

[חזרה](#)

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	
(21)	(20)	(19)	(18)	(17)	(16)	(15)	(14)	(13)	(12)	(11)	(10)	(9)	(8)	(7)	(6)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
11%	3%	6%	17%	18%	45%	100%	11%	4%	8%	19%	26%	31%	100%	0%	0%	0%	11%	88%	0%	100%	

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 הכספים בפועל.
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 להעביר כספים.
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.