

תוצאות הסקר – ביטוח כללי

שביעות רצון חברי/ות לשכת סוכני ביטוח בישראל
בתחום הפרט ובתחום העסקי

נובמבר 2025



- הסקר נערך בקרב חברי הלשכה במהלך החודשים ספטמבר-אוקטובר 2025
- השתתפו 925 סוכנים חברי לשכה מתוך כלל חברי הלשכה אליהם פנינו (בתחומים אלמנטרי ופנסיוני) ודירגו את שביעות הרצון בהיבטים שונים (כל סוכן עד 3 חברות ביטוח)
- איסוף הנתונים באמצעות שאלון מקוון
- בתחום האלמנטרי נבחנו התחומים הבאים:
- שביעות רצון מהחברה בתחום הפרט ובתחום העסקי, נזקי צנרת, הגברה וצמצום פעילות, נושאים מטרידים, שיווק כתבי שירות מחוץ לפוליסה
- מינימום גודל מדגם לדיווח $n=30$ משיבים

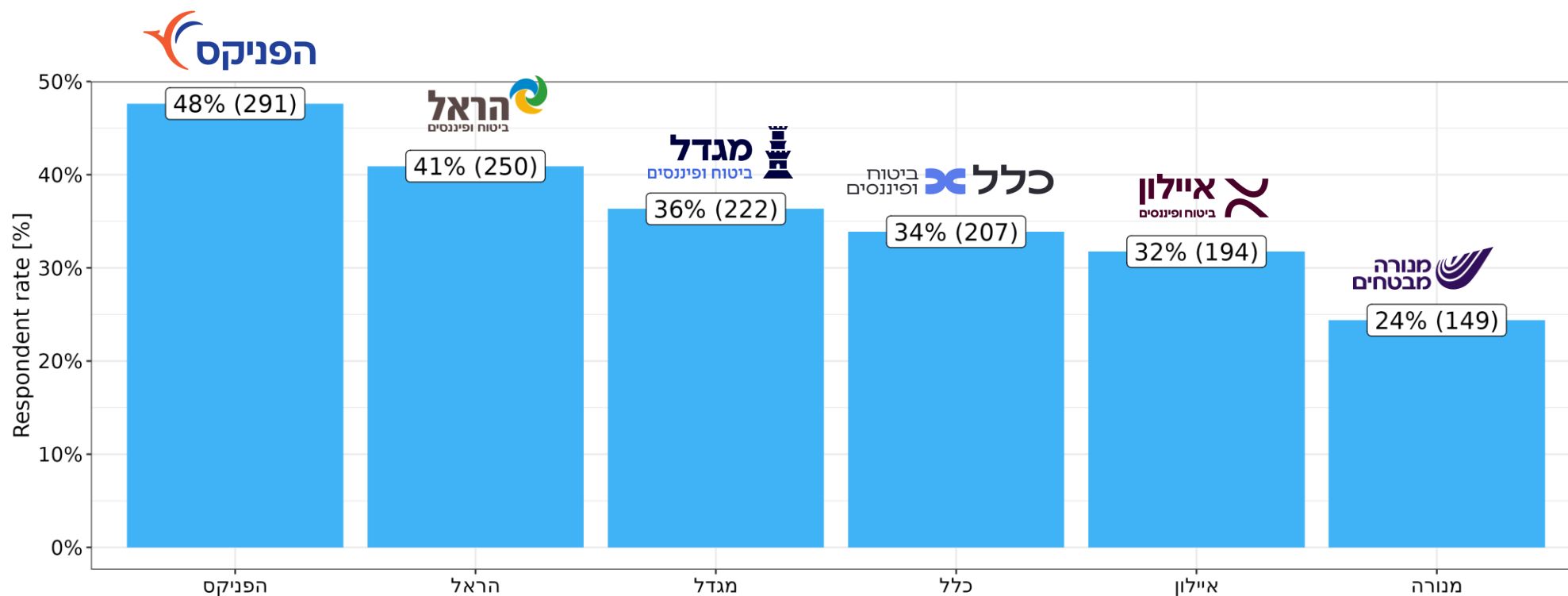
- התגובות על סולם של 1-5 (5 = שבע רצון במידה רבה מאוד)
- שביעות רצון ממדדי שירות בתחום הפרט
- שביעות רצון ממדדי שירות בתחום העסקי
- שביעות רצון מספקי השירות (בתחום הצנרת ובתחום הרכב)
- לחישוב מובילי השירות הופעל מודל המביא בחשבון:
90% ממוצע היגדי שביעות הרצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

תחום הפרט



עם אילו חברות אתה עובד בתחום הפרט

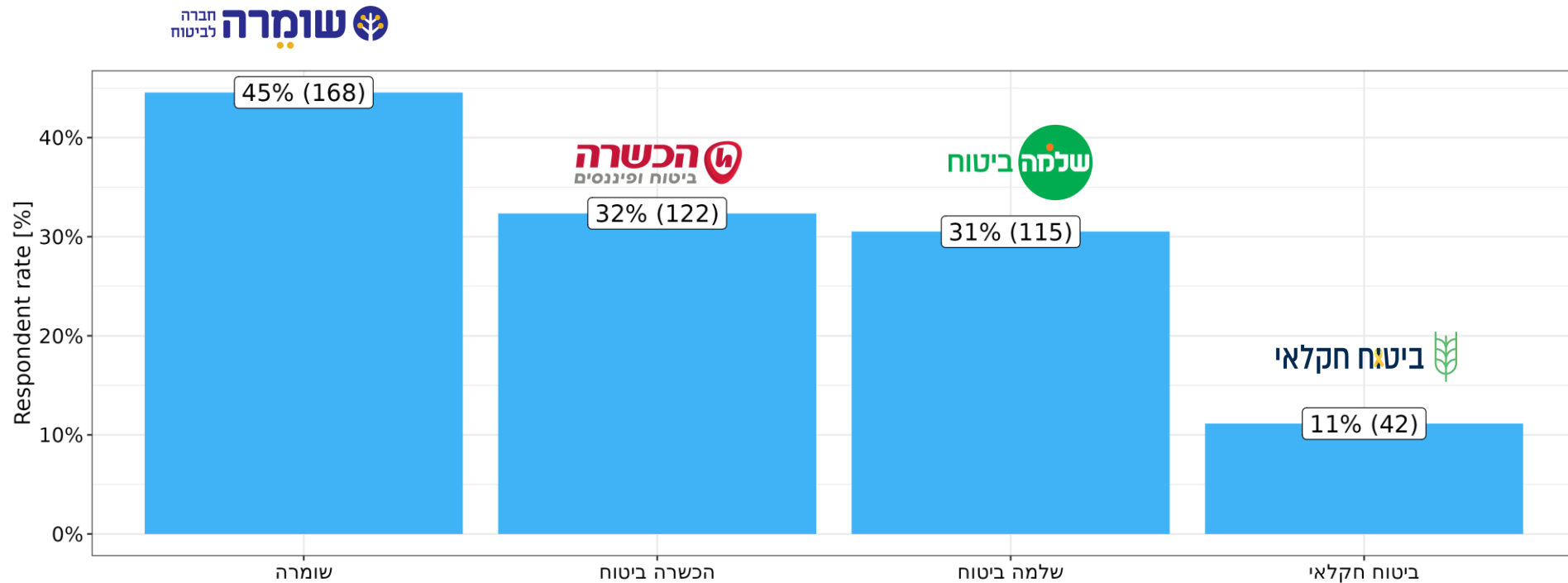
חברות בעלות נתח שוק משמעותי



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=611

עם אילו חברות אתה עובד בתחום הפרט

חברות בעלות נתח שוק מצומצם



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=377

התפלגות שביעות רצון בתחום הפרט

חברות בעלות נתח שוק משמעותי

תחרותיות ביחס לשוק	שביעות רצון כללית	רמת המקצועיות של העובדים בחברה	קבלת החלטות תשלום בתביעות	פעולת שיווק ישירה	נכונות לשלם לפנים משורת הדין	מתן הנחות על חשבון עמלת סוכן	מהירות המענה בשירות סוכנים	ידותיות מערכת העבודה	חדשנות במוצרים	זמני טיפול בתביעות	הוצאות חקירות למבוטחים	הוגנות וגמישות הליך החידוש	הוגנות בעמלות	גמישות תמחור וחיתום במקרים מיוחדים
מנורה	3.49	3.41	3.62	3.07	2.89	3.06	3.06	3.5	3.34	2.95	3.16	3.63	3.36	3.47
איילון	3.66	3.64	3.74	3.38	3.64	3.26	3.04	3.62	3.35	3.35	3.39	3.68	3.38	3.4
הראל	3.33	3.56	3.83	3.54	2.87	3.28	2.97	3.66	3.57	3.45	3.23	3.72	3.29	3.29
הפניקס	3.53	3.58	3.77	3.54	2.06	3.28	2.96	3.71	3.73	3.47	3.17	3.7	3.35	3.3
מגדל	3.54	3.75	3.98	3.65	3.44	3.3	3.34	3.88	3.55	3.58	3.52	3.89	3.72	3.5
כלל	3.74	3.94	4.02	3.92	3.25	3.51	3.6	4.02	3.73	3.75	3.5	3.94	3.93	3.69



התפלגות שביעות רצון בתחום הפרט

חברות בעלות נתח שוק מצומצם

תחרותיות ביחס לשוק	שביעות רצון כללית	רמת המקצועיות של העובדים בחברה	קבלת החלטות תשלום בתביעות	פעלות ישירה שיווק	נכונות לשלם לפנים משורת הדין	מתן הנחות על חשבון עמלת סוכן	מהירות המענה בשירות סוכנים	ידותיות מערכת העבודה	חדשנות במוצרים	זמני טיפול בטיפול בתביעות	הוצאות חקירות למבטוחים	הוגנות וגמישות הליך החידוש	הוגנות בעמלות	גמישות תמחור וחיתום במקרים מיוחדים
3.62	3.61	3.77	3.45	3.11	3.18	3.16	3.67	3.63	3.51	3.36	3.28	3.72	3.38	3.39
3.58	3.58	3.64	3.72	3.89	3.38	3.19	3.61	3.95	3.36	3.7	3.59	3.63	3.37	3.38
4.13	4.22	4.26	4.08	4.47	3.84	3.66	4.32	3.97	3.67	4.01	3.82	4.25	3.85	3.7
4.47	4.68	4.8	4.61	4.62	4.42	4.53	4.78	4.49	4	4.54	4.41	4.78	4.59	4.32



 הכשרה ביטוח ופיננסים



 שלמה ביטוח



 שומרה ביטוח חברה



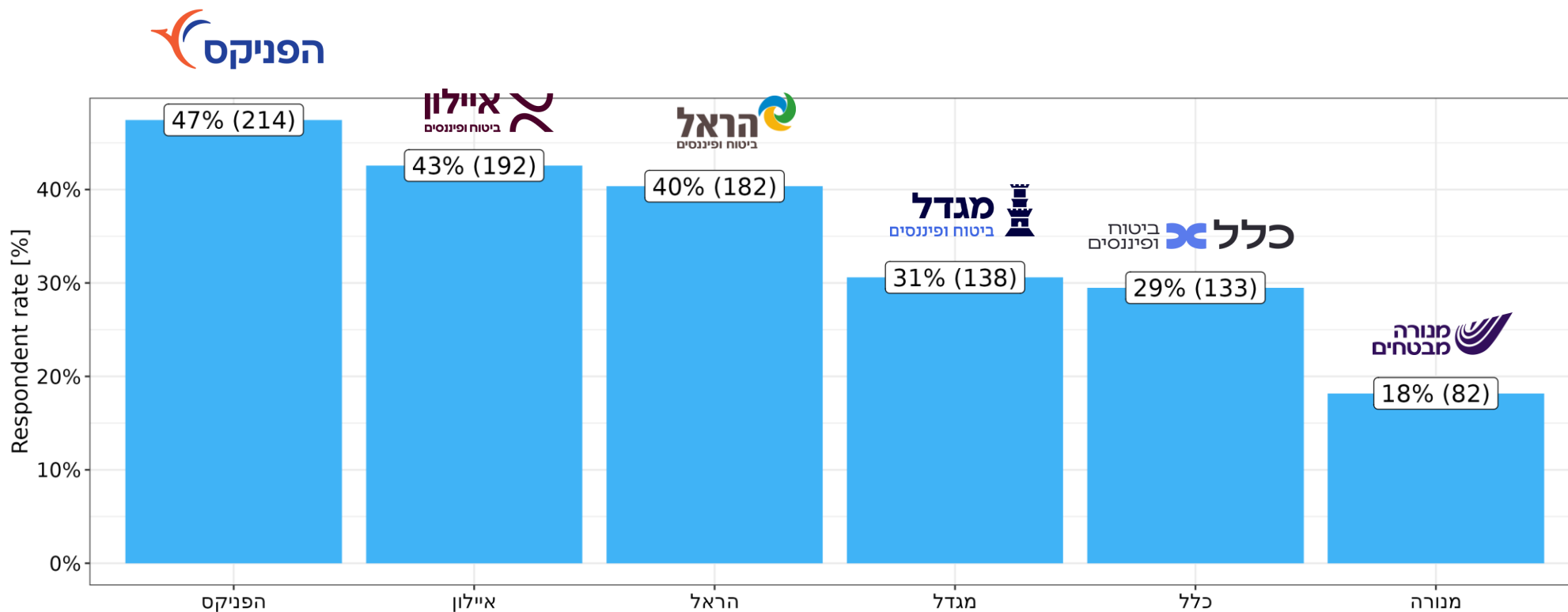
 ביטוח חקלאי

התחום העסקי



עם איילו חברות אתה עובד בתחום העסקי

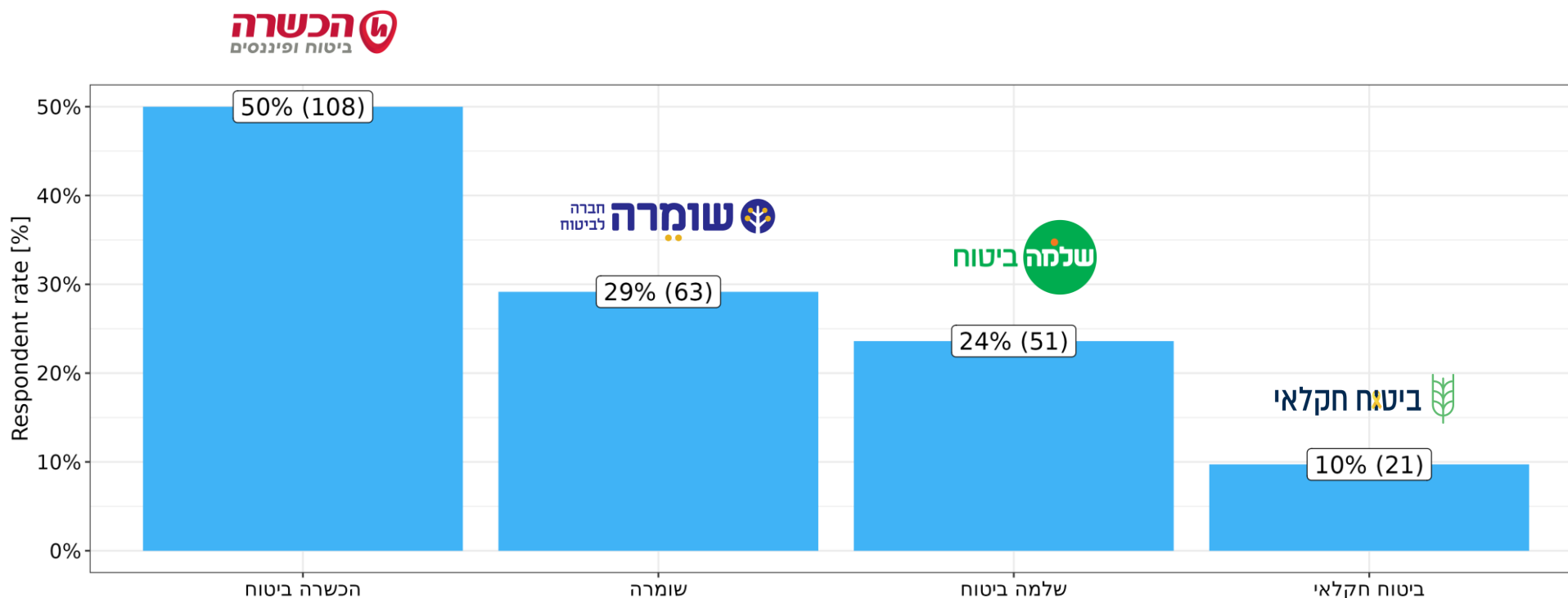
חברות בעלות נתח שוק משמעותי



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=451

עם אילו חברות אתה עובד בתחום העסקי

חברות בעלות נתח שוק מצומצם



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=216

התפלגות שביעות רצון בתחום העסקי

חברות בעלות נתח שוק משמעותי

שביעות רצון כללית	רמת המקצועיות של העובדים בחברה	קבלת החלטות בנושא תביעות	מחלקת עסקים גדולים	מחלקת סיכונים מיוחדים	מחלקת SMB	מהירות המענה בשירות הסוכנים	מדיניות החברה בנוגע להוצאות חקירות	מגוון פתרונות לעסקים	ידידותיות מערכת הביטוח	טיפול באישורי ביטוח	זמני טיפול בתשלום התביעה	זמני הטיפול בסקרי מיגון	התחשבות במקרים חריגים	המחלקה הימית	המחלקה ההנדסית	הוגנות לשלם לפנים משורת הדין	הוגנות הליך החידוש	הוגנות בעמלות	הוגנות בדרישות המיגון	גמישות התמחור וחיתום
מנורה	3.58	3.74	3.45	3.62	3.42	3.88	3.4	3.26	3.52	3.71	3.16	3.67	3.41	2.23	2.86	3.29	3.72	3.59	3.55	3.43
הפניקס	3.66	3.91	3.49	3.84	3.43	3.76	3.29	3.53	3.96	3.85	3.52	3.55	3.42	2.95	3.36	3.34	3.83	3.44	3.57	3.53
הראל	3.64	3.92	3.53	3.55	3.03	3.82	3.33	3.45	3.79	3.75	3.51	3.66	3.3	2.79	3.21	3.39	3.74	3.37	3.6	3.54
איילון	3.73	3.88	3.5	3.69	3.53	3.88	3.35	3.75	3.63	3.84	3.46	3.57	3.48	2.66	3.1	3.39	3.79	3.56	3.55	3.67
מגדל	3.86	4.04	3.68	3.84	3.22	3.98	3.78	3.68	3.77	4.03	3.66	3.8	3.61	3.5	3.3	3.58	3.89	3.84	3.62	3.72
כלל	3.98	4.05	3.88	3.84	3.46	4.02	3.57	3.75	3.99	4.05	3.83	3.87	3.63	3.57	3.15	3.64	3.89	3.85	3.78	3.69



התפלגות שביעות רצון בתחום העסקי

חברות בעלות נתח שוק מצומצם

גמישות התמחור וחיתום	הוגנות בדרישות המיגון	הוגנות בעמלות	הוגנות וגמישות הליך החידוש	הוגנות שלם לפנים משורת הדין	המחלקה ההנדסית	המחלקה הימית	התחשבות במקרים חריגים	זמני הטיפול בסקרי מיגון	זמני טיפול בתשלום התביעה	טיפול באישורי ביטוח	ידיטיות מערכת העבודה	מגוון פתרונות לעסקים	מדיניות החברה בנוגע להוצאות חקירות	מהירות המענה בשירות הסוכנים	מחלקת SMB	מחלקת סיכונים מיוחדים	מחלקת עסקים גדולים	קבלת החלטות בנושא תשלום תביעות	רמת המקצועיות של העובדים בחברה	שביעות רצון כללית	
3.62	3.59	3.61	3.96	3.2	3.42	3.38	3.49	3.67	3.34	4.02	3.64	3.63	3.35	4.06	3.99	3.44	3.75	3.48	3.98	3.81	הכשרה ביטוח
3.88	3.71	3.77	3.9	3.84	3.33	2.67	3.77	3.63	3.67	3.98	3.65	3.75	3.66	3.67	3.86	3.4	3.79	3.89	3.88	3.9	שלמה ביטוח
4.06	4.12	4.07	4.34	4.21	3.15	2.5	4.06	4.25	4.27	4.33	4.05	3.96	3.92	4.41	4.31	2.91	3.83	4.27	4.32	4.29	שומרה

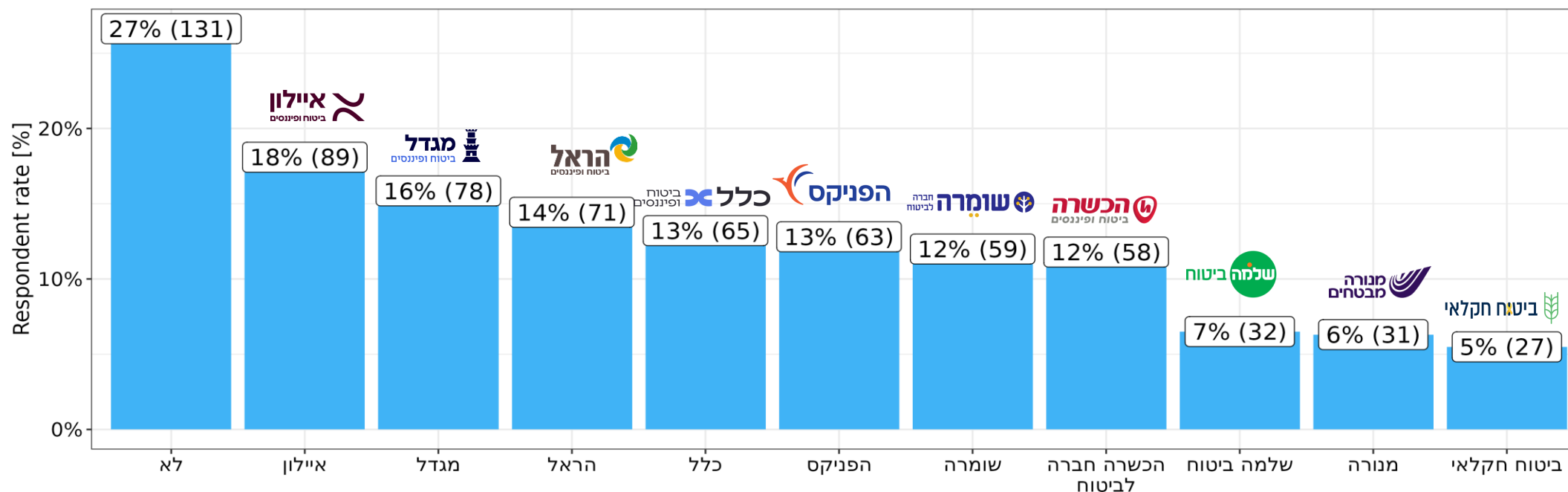


חברות מוכן הגבירו פעילות



חברה שהתחלת/חידשת/הגברת פעילות בשנה החולפת בתחום הפרט

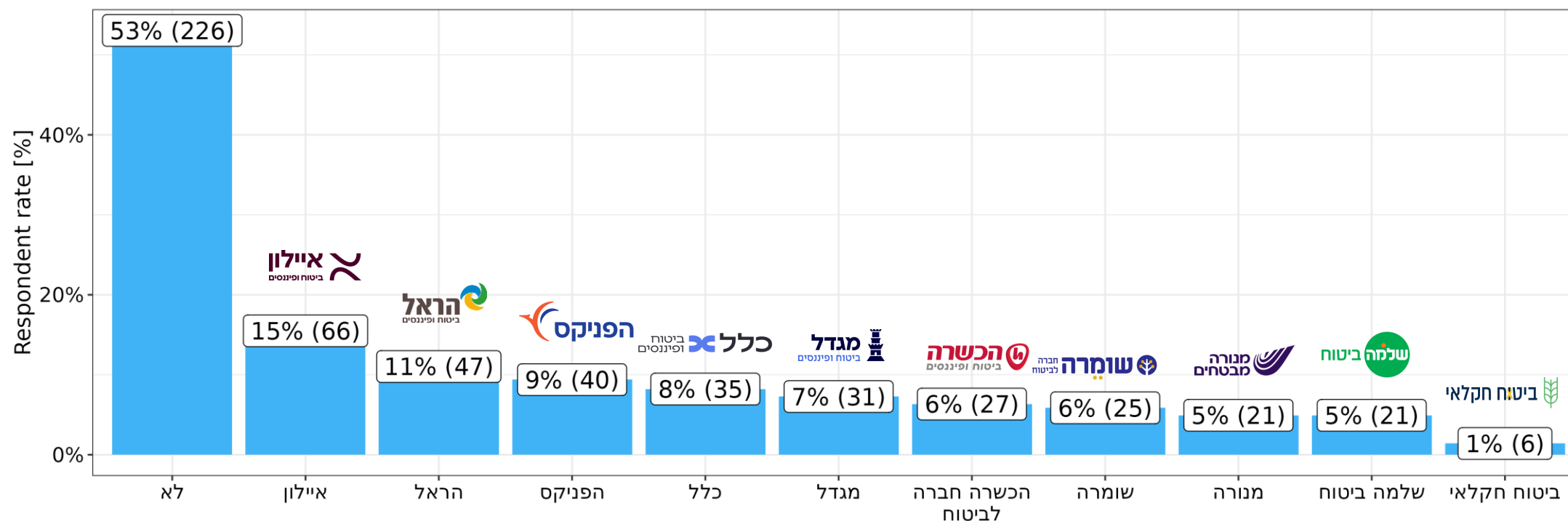
כל החברות



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=492

חברה שהתחלת/חידשת/הגברת פעילות בשנה החולפת בתחום העסקי

כל החברות



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=426

סיבות להגברת או צמצום הפעילות



סיבות להגברת הפעילות



איילון	ביטוח חקלאי	הכשרה לביטוח חברה	הפניקס	הראל	כלל	מגדל	מנורה	שומרה	שלמה ביטוח	
11%	11%	12%	6%	13%	4%	6%	9%	13%	7%	אחר
16%	67%	17%	26%	18%	32%	28%	7%	30%	37%	הוגנות בתביעות
37%	26%	21%	50%	45%	28%	33%	42%	20%	44%	חדשנות ופתרונות במוצרים
54%	67%	45%	37%	60%	57%	61%	47%	61%	59%	יעילות ומהירות חיתום
74%	56%	71%	69%	56%	83%	78%	70%	70%	88%	מחירי הביטוח
11%	30%	14%	13%	6%	16%	20%	5%	17%	24%	תגמול

סיבות לצמצום הפעילות



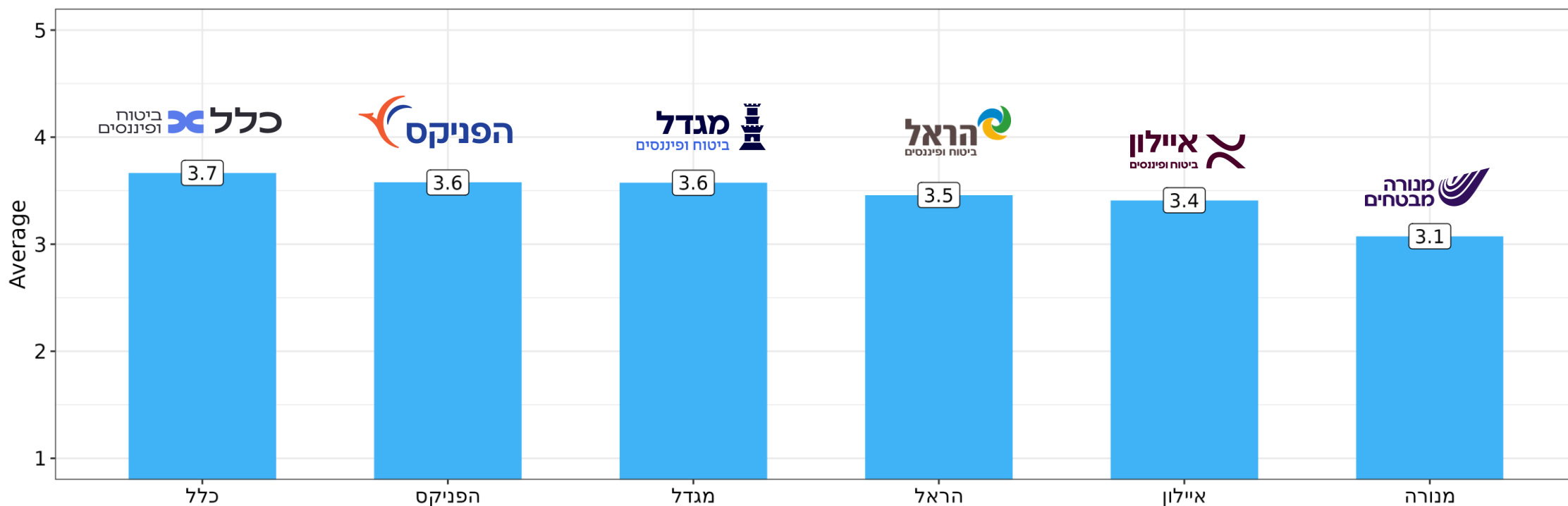
איילון	ביטוח חקלאי	הכשרה חברה לביטוח	הפניקס	הראל	כלל	מגדל	מנורה	שומרה	שלמה ביטוח	
30%	17%	18%	22%	26%	25%	21%	18%	27%	36%	אחר
62%	75%	56%	38%	39%	50%	48%	51%	53%	41%	העדר פתרונות ביטוחיים
48%	50%	42%	49%	51%	61%	63%	49%	27%	49%	מחירי הכיסוי הביטוחי
18%		26%	29%	36%	25%	29%	51%	47%	37%	קשיחות בתביעות
10%	8%	21%	29%	34%	11%	19%	14%	27%	24%	תגמול

מובילי השירות



מובילי השירות בתחום הפרט

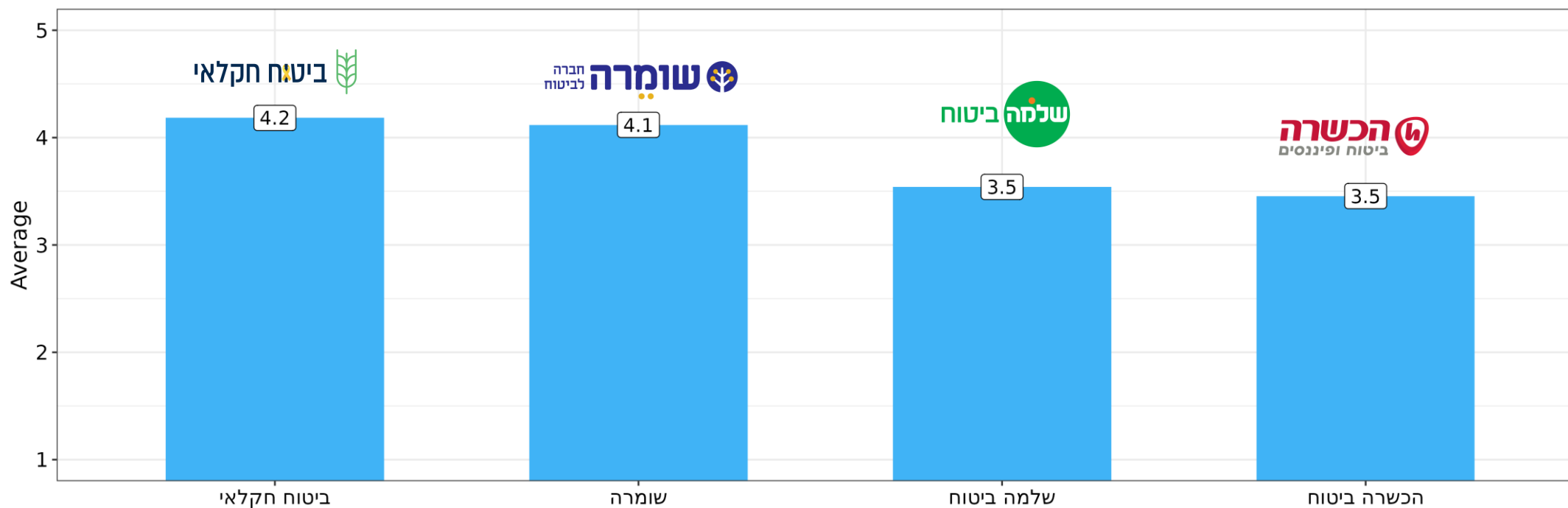
חברות בעלות נתח שוק משמעותי



מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

מובילי השירות בתחום הפרט

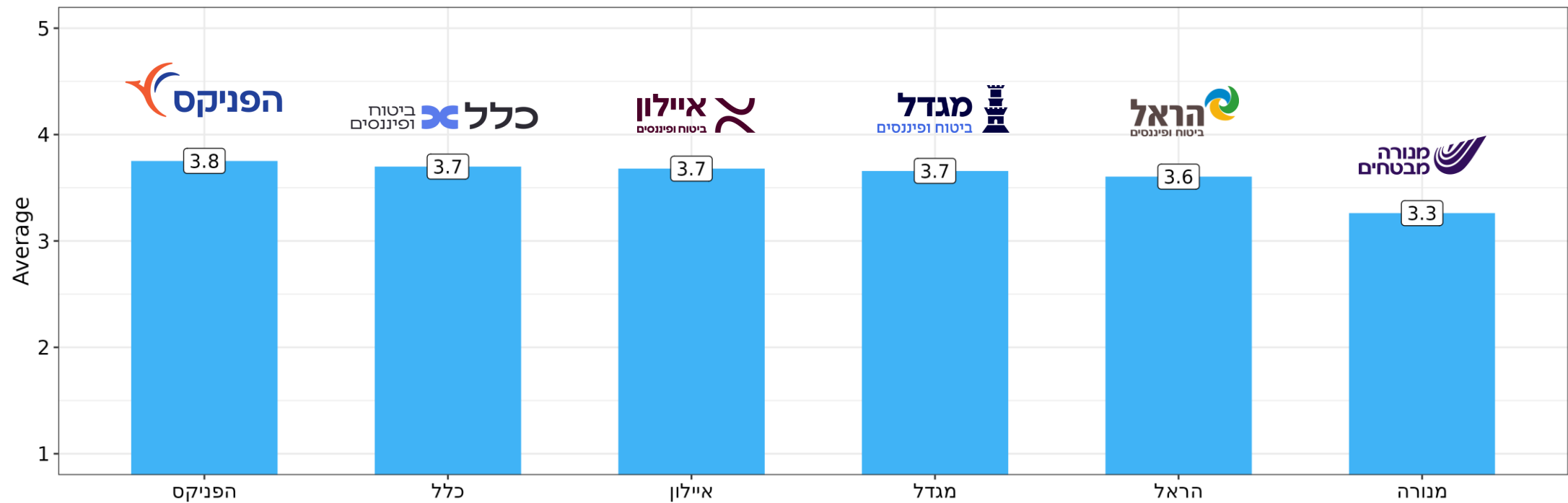
חברות בעלות נתח שוק מצומצם



מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

מובילי השירות בתחום העסקי

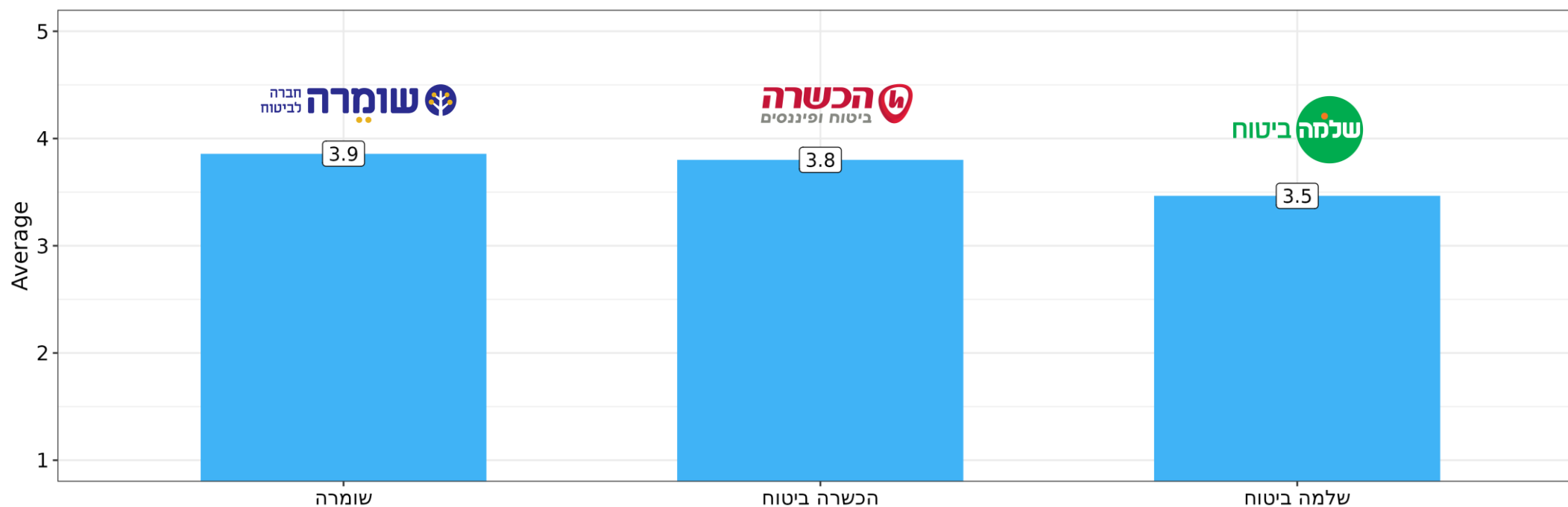
חברות בעלות נתח שוק משמעותי



מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

מובילי השירות בתחום העסקי

חברות בעלות נתח שוק מצומצם

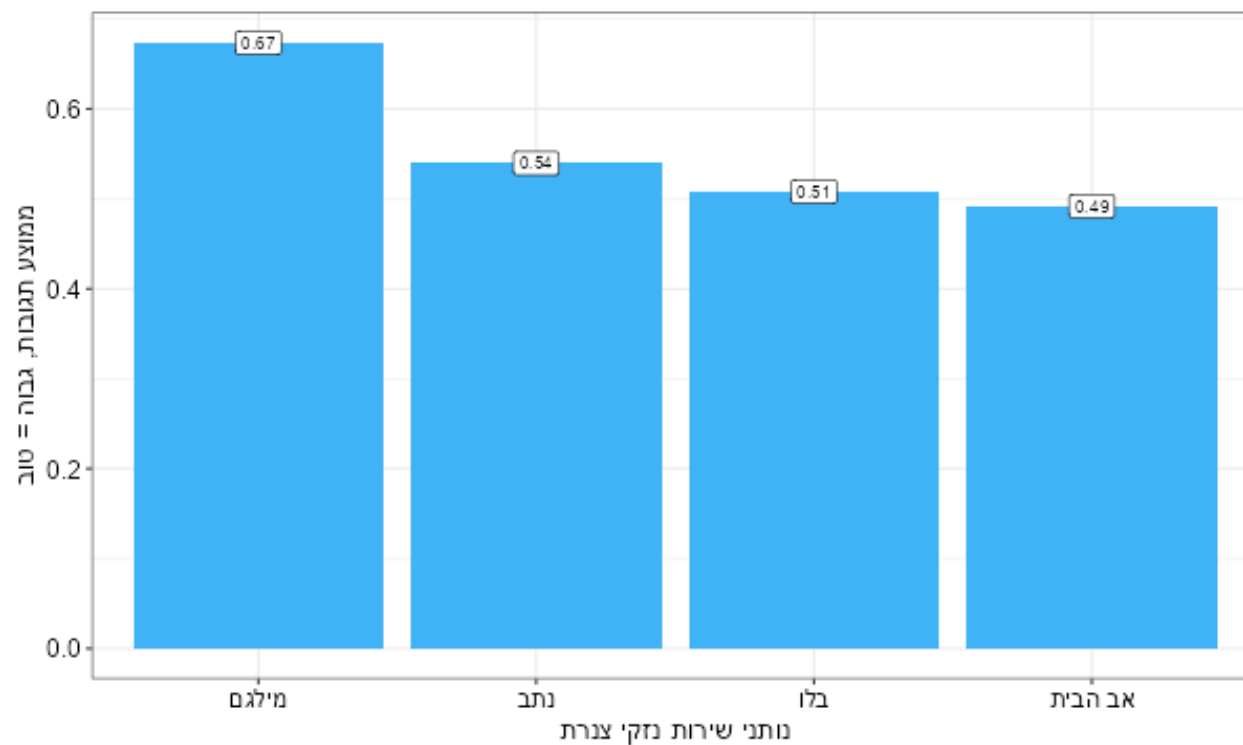


מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

נזקי צנרת

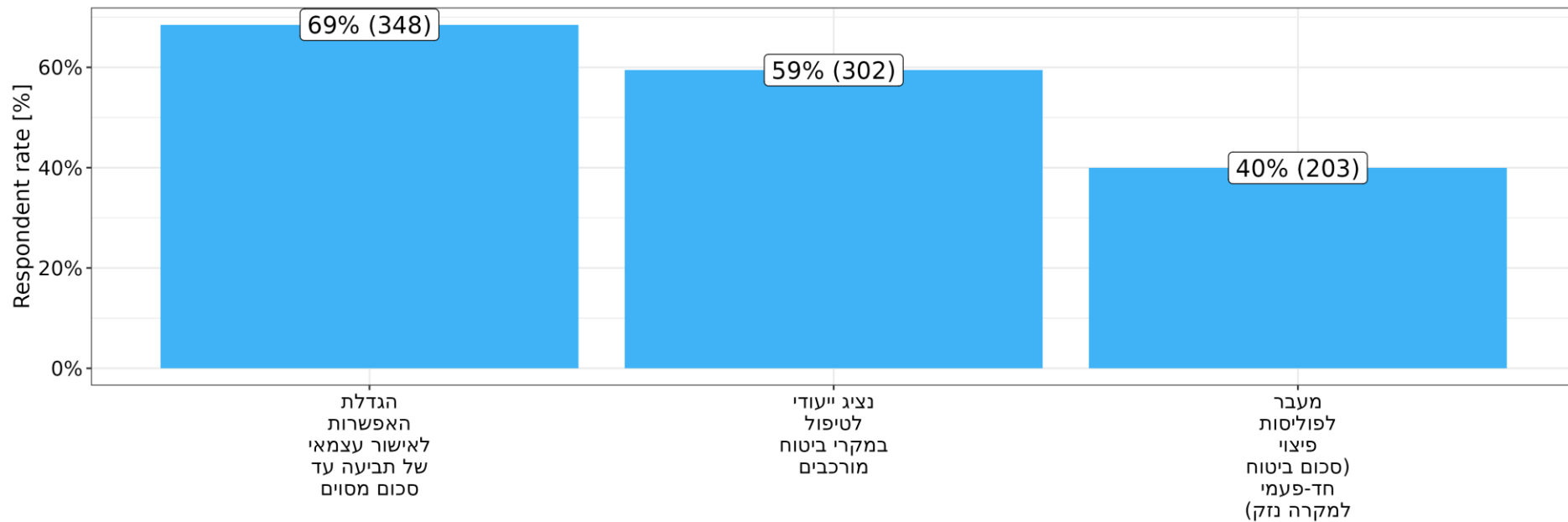


נותני שירות מובילים בנזקי צנרת



בשאלה זו ניתן היה לבחור שלושה נותני שירות. כל דירוג ראשון = 3 נקודות, דירוג שני = 2 נקודות, דירוג שלישי = 1 נקודה, לא דורג = 0 נקודות. העמודות מציינות את ממוצע הדירוג.

מה היית מציע לשפר בתחום נזקי הצנרת בחברות הביטוח

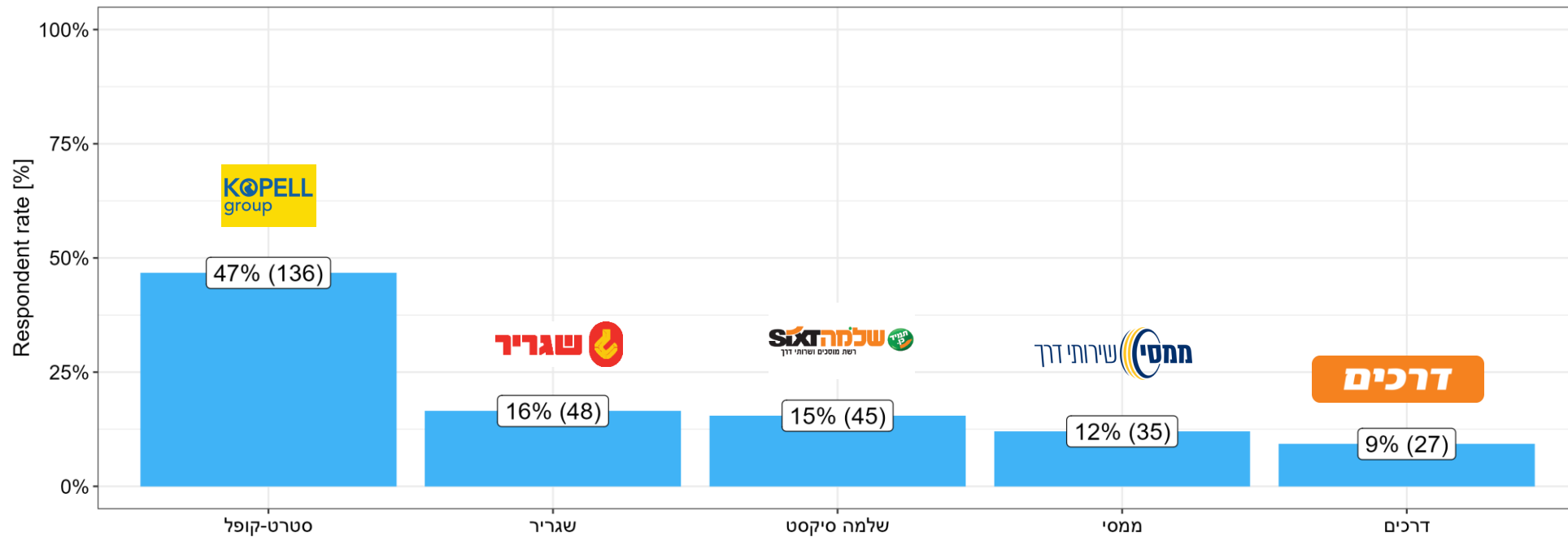


ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=508

ספקי שירות בתחום הרכב



מי ספק השירות המרכזי במשרדך בתחום הרכב



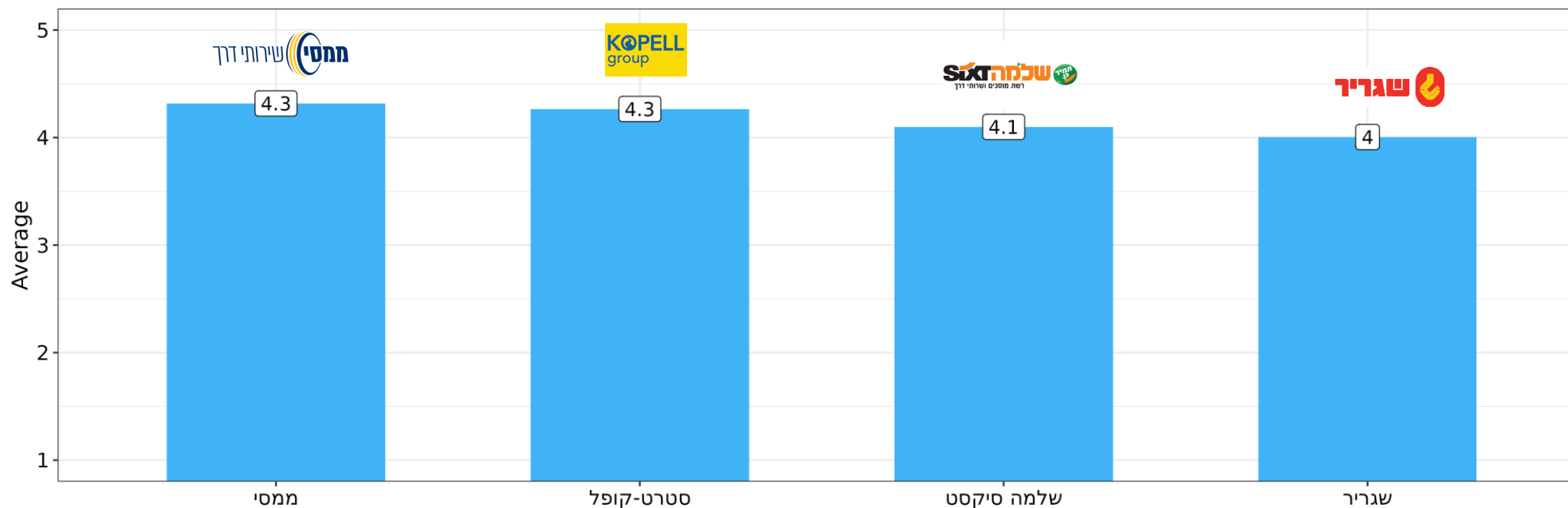
n=291

שביעות רצון מספק השירות בתחום הרכב

שביעות הרצון מספקי השירות בתחום הרכב נבחנה בהתבסס על המדדים הבאים:

- ✓ שביעות רצון כללית
- ✓ מחירון כתב השירות
- ✓ טיפול הספק לפנים משורת הדין
- ✓ זמני התגובה ללקוחות
- ✓ זמני התגובה לפניות הסוכן
- ✓ שביעות הרצון מאיש הקשר של החברה

מובילי השירות - ספקי שירות בתחום הרכב

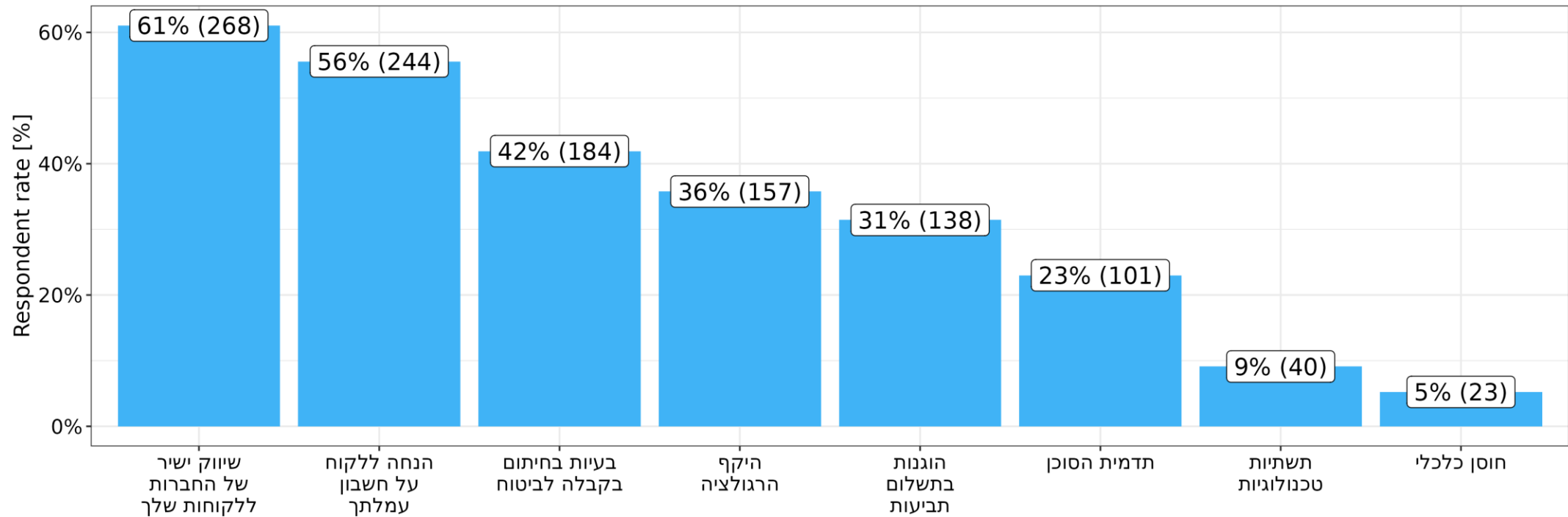


מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

ככלי

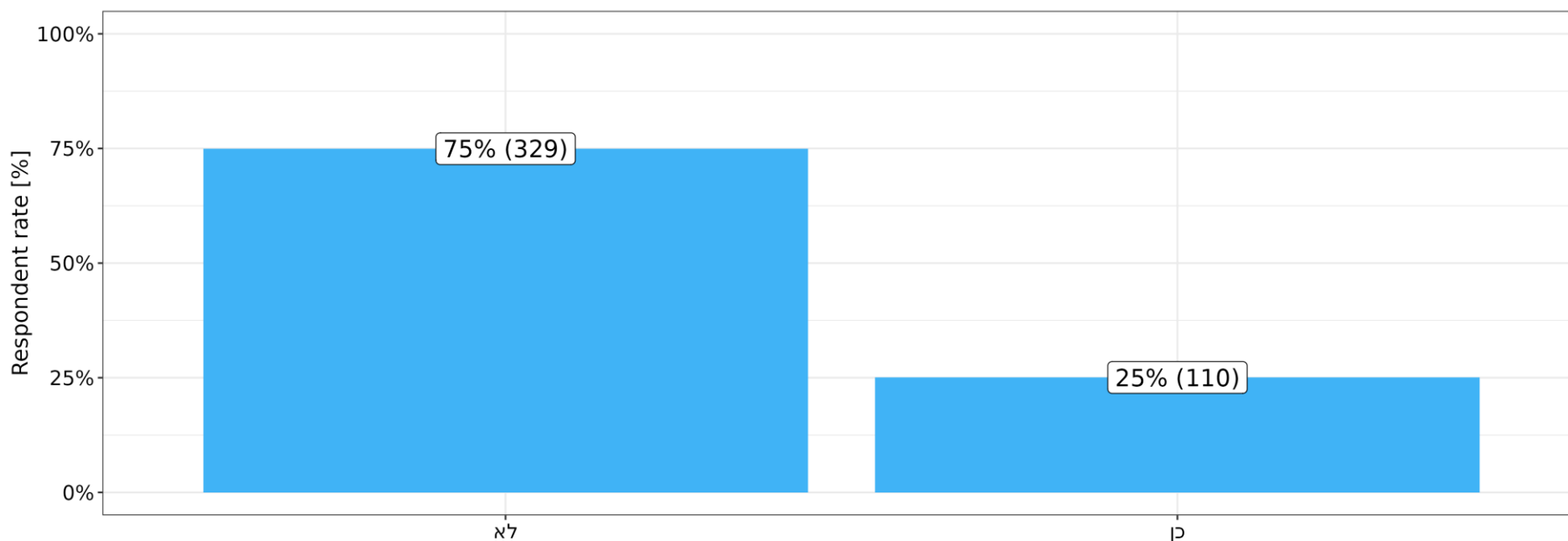


הנושאים שהכי מטרידים אותך כסוכן אלמנטרי



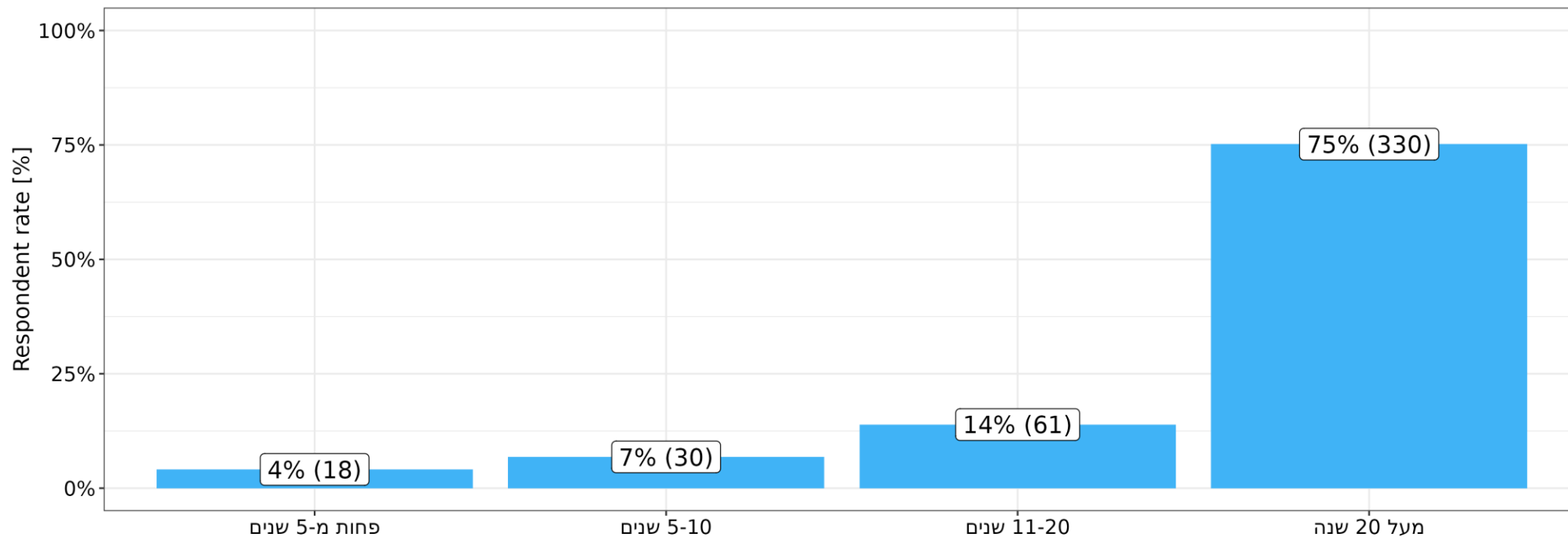
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=439

האם הינך דור המשך במסגרת פעילותך העסקית בתחום האלמנטרי?



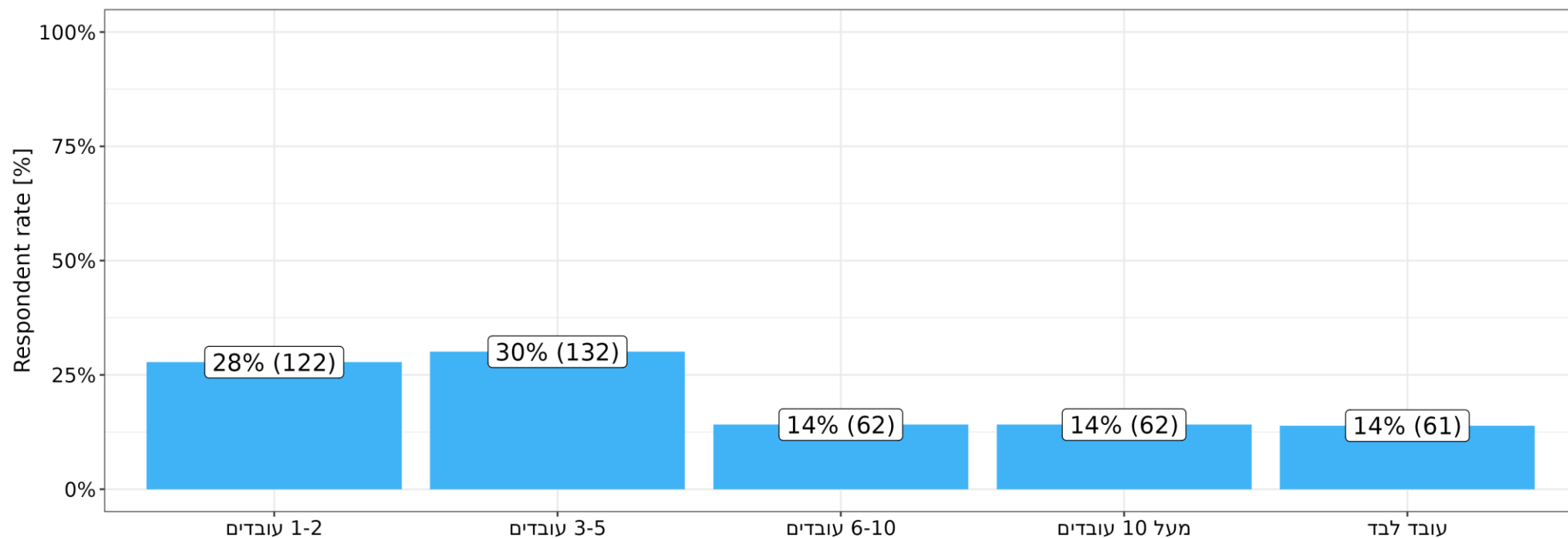
n=439

מהו הוותק שלך בתחום העיסוק בפועל בתחום האלמנטרי



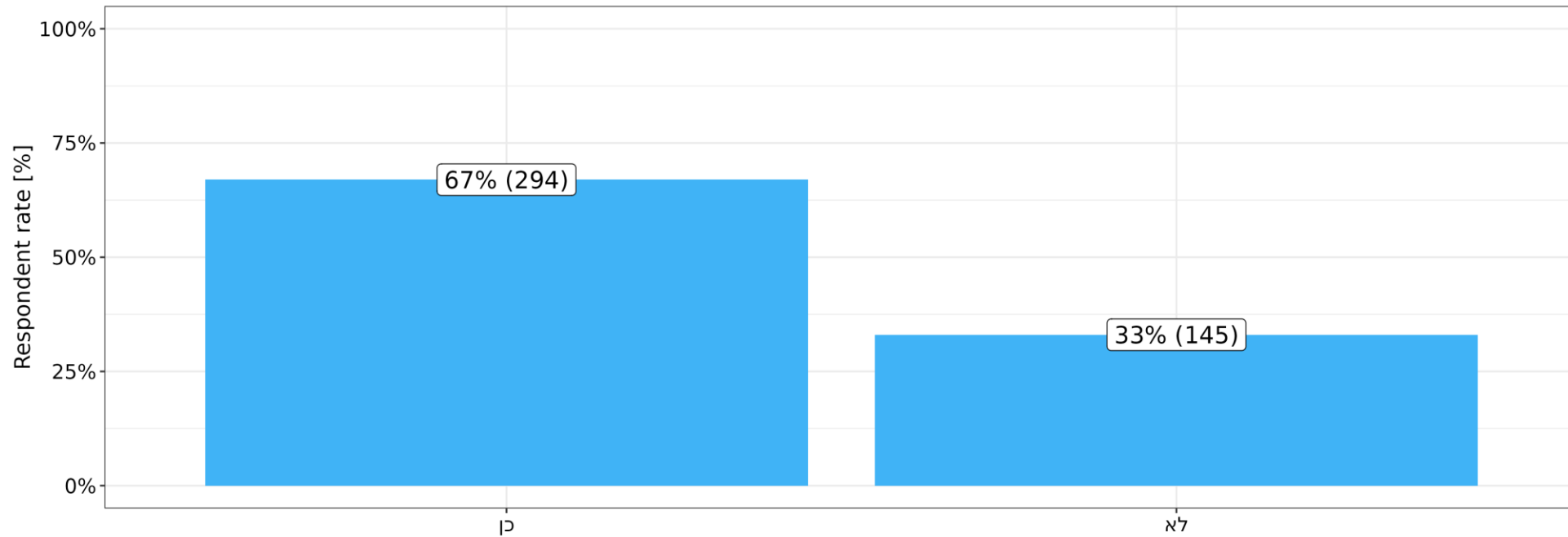
n=439

מהו מספר העובדים במשרדך בתחום האלמנטרי



n=439

האם אתה משווק כתבי שרות מחוץ לפוליסה?



n=439

והזוכים הם...



הזוכה בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ספקי שירות בתחום תיקוני צנרת



הזוכים בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ספקי שירות בתחום הרכב



הזוכה בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח כללי – תחום הפרט חברות ביטוח בעלות נתח שוק מצומצם

ביטוח חקלאי 



הזוכים בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח כללי – תחום הפרט חברות ביטוח בעלות נתח שוק משמעותי



הזוכה בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח כללי – התחום העסקי חברות ביטוח בעלות נתח שוק מצומצם

חברה לביטוח
שומרה



הזוכים בסקר שביעות רצון של לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח כללי – התחום העסקי חברות ביטוח בעלות נתח שוק משמעותי

מגדל ביטוח ופיננסים
איילון ביטוח ופיננסים
כלל ביטוח ופיננסים

הפניקס



תודה!

