

תוצאות הסקר – ביטוח פנסיוני

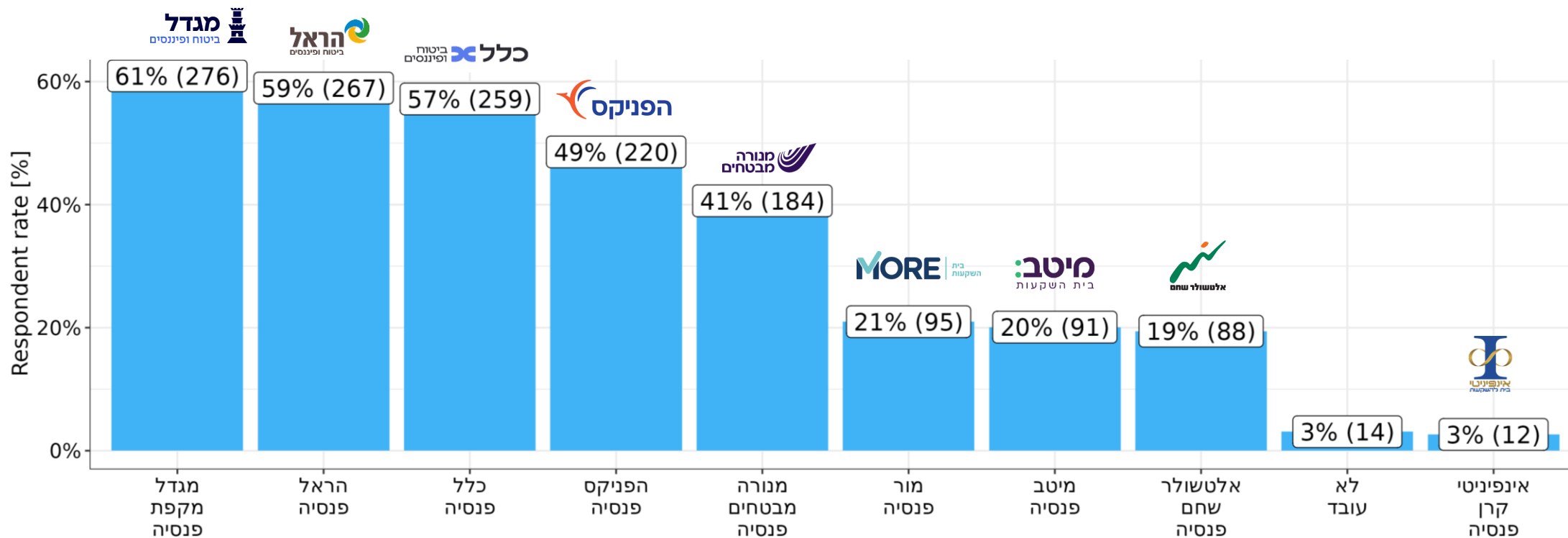
שביעות רצון חברי/ות לשכת סוכני ביטוח בישראל
קטגוריית קרנות פנסיה וביטוח חיים

נובמבר 2025



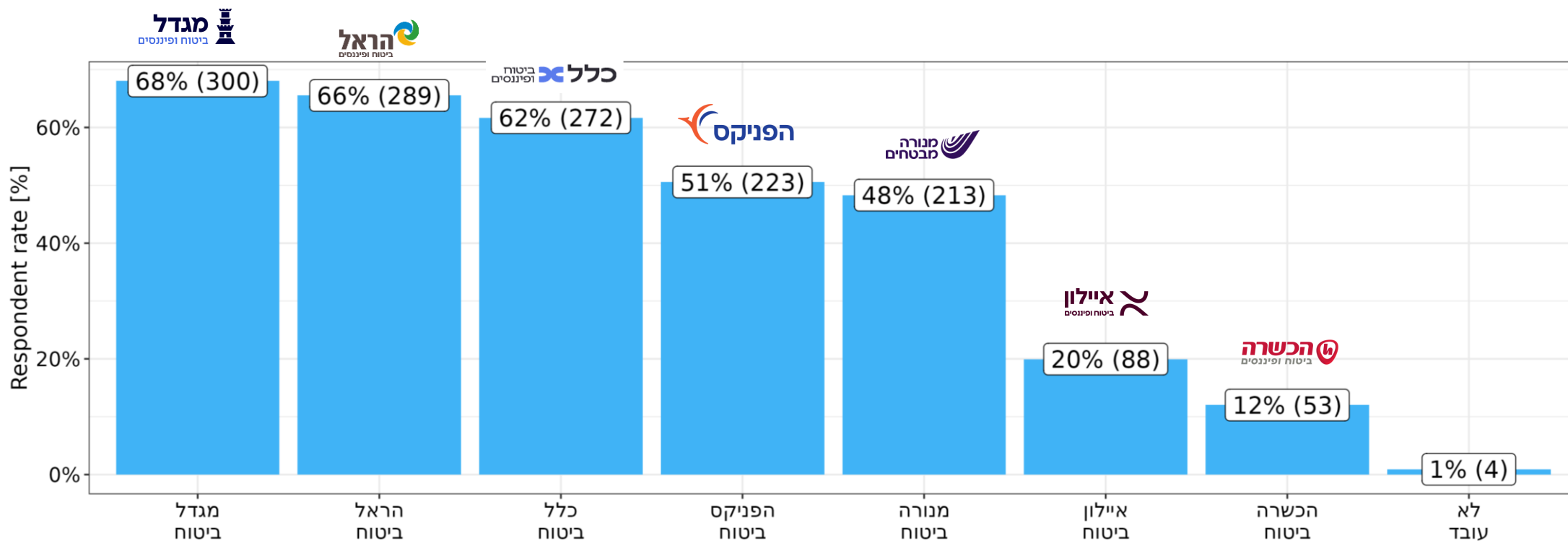
- הסקר נערך בקרב חברי הלשכה במהלך החודשים ספטמבר-אוקטובר 2025
- השתתפו 925 סוכנים חברי לשכה מתוך כלל חברי הלשכה אליהם פנינו (בתחומים אלמנטרי ופנסיוני) ודירגו את שביעות הרצון בהיבטים שונים
- איסוף הנתונים באמצעות שאלון מקוון
- בתחום הפנסיוני (רנות פנסיה וביטוח חיים) נבחנו התחומים הבאים:
 - שביעות רצון מהחברה: איכות השירות, מקצועיות, כלים דיגיטליים, מפקח, נגישות למנהלים, תגמול, גמישות בדמי ניהול, איכות החיתום, שקיפות עמלות, שיווק ישיר ושימור מתחרה
 - התגובות נמדדו על סולם של 1-5 (5 = שבע רצון במידה רבה מאוד)
 - לחישוב מובילי השירות הופעל מודל המביא בחשבון:
90% ממוצע היגדי שביעות הרצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים
- מינימום גודל מדגם לדיווח n=30 משיבים

עם אלו קרנות פנסיה אתה עובד



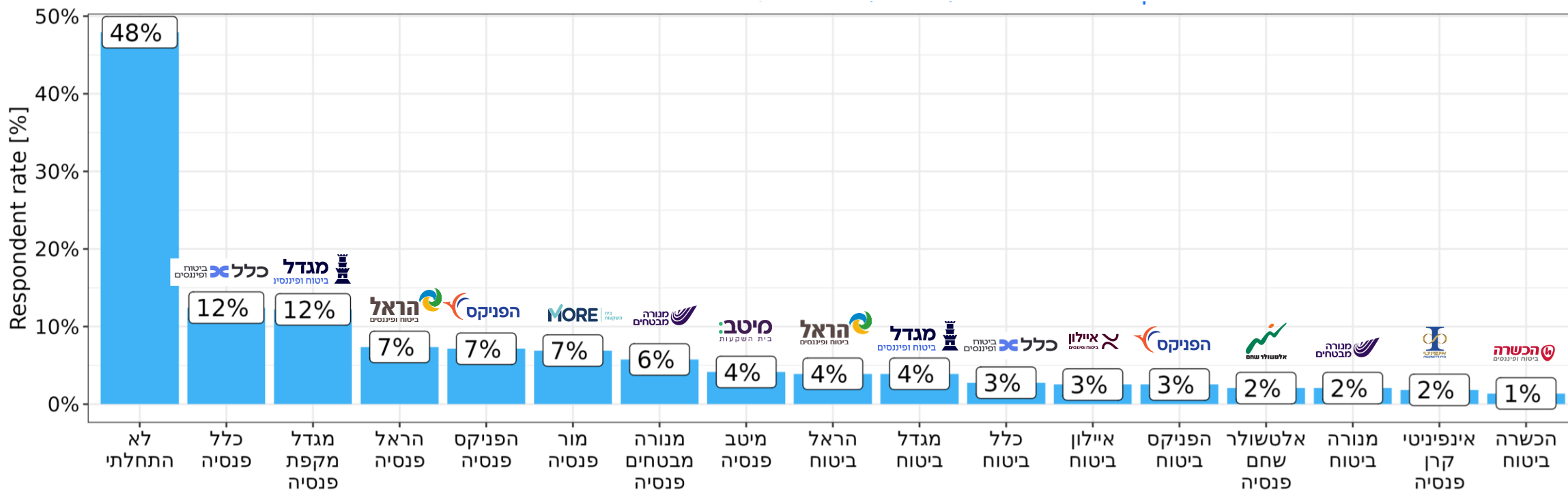
ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=453

עם איננו חברות ביטוח אתה עובד



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=441

גוף מוסדי שהתחלת/חידשת/הגברת פעילות מולו בשנה החולפת



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
n=434

שביעות רצון



התפלגות שביעות רצון בתחום הפנסיוני

קרנות פנסיה בעלות נתח שוק משמעותי

שביעות רצון מאיכות החיתום	שביעות רצון מאיכות הכלים הדיגיטליים לסוכן	שביעות רצון מאיכות המפקח	שביעות רצון מאיכות והתפעול	שביעות רצון מגמישות בדמי הניהול	שביעות רצון מהנגישות למנהלים בעת הצורך	שביעות רצון מרמת השירות של המקצועיות	שביעות רצון מרמת התגמול	שביעות רצון משיווק ישיר ושימור מתחרה	שביעות רצון משקיפות העמלות	
3.3	3.25	3.37	3.36	3.07	3.25	3.41	3.03	2.51	3.17	מנורה
3.48	3.78	3.48	3.47	3.18	3.29	3.51	3.01	2.71	3.29	הראל
3.61	3.68	3.77	3.7	3.05	3.48	3.71	3.34	2.95	3.6	הפניקס
3.64	3.79	3.86	3.98	3.47	3.6	3.95	3.65	3.13	3.5	כלל
3.58	3.67	3.9	3.71	3.62	3.7	3.8	3.55	3.22	3.46	מגדל



התפלגות שביעות רצון בתחום הפנסיוני

קרנות פנסיה נבחרות (מסלול ברירת מחדל)

שביעות רצון מאיכות החיתום	שביעות רצון מאיכות הכלים הדיגיטליים לסוכן	שביעות רצון מאיכות המפקח	שביעות רצון מאיכות השירות והתפעול	שביעות רצון מגמישות בדמי הניהול	שביעות רצון מהנגישות למנהלים בעת הצורך	שביעות רצון מרמת המקצועיות של צוותי השירות	שביעות רצון מרמת התגמול	שביעות רצון משיווק ישיר ושימור מתחרה	שביעות רצון משקיפות העמלות	
3.58	3.39	3.18	3.27	3	2.71	3.44	2.43	2.98	3.05	אלטשולר שחם
3.32	3.27	3.43	3.34	2.62	2.83	3.24	2.74	3.26	2.88	מור
3.46	3.58	3.68	3.58	3.17	3.23	3.55	2.97	3.02	3.18	מיטב



התפלגות שביעות רצון בתחום ביטוח חיים

חברות ביטוח בעלות נתח שוק משמעותי

שביעות רצון מאיכות הכלים הדיגיטליים לסוכן	שביעות רצון מאיכות המפקח	שביעות רצון מאיכות השירות והתפעול	שביעות רצון מגמישות בדמי הניהול	שביעות רצון מהנגישות למנהלים בעת הצורך	שביעות רצון מרמת המקצועיות של צוותי השירות	שביעות רצון מרמת התגמול	שביעות רצון משיווק ישיר ושימור מתחרה	שביעות רצון משקיפות עמלות	
3.26	3.43	3.3	3.01	3.2	3.42	3.12	2.53	3.14	מנורה
3.86	3.46	3.56	3.06	3.31	3.59	3.17	2.81	3.32	הראל
3.62	3.64	3.54	3.06	3.37	3.66	3.36	2.9	3.41	הפניקס
3.59	3.82	3.71	3.45	3.5	3.76	3.44	3.15	3.45	מגדל
3.78	3.93	3.94	3.42	3.67	3.9	3.53	3.21	3.58	כלל



התפלגות שביעות רצון בתחום ביטוח חיים

חברות ביטוח בעלות נתח שוק מצומצם

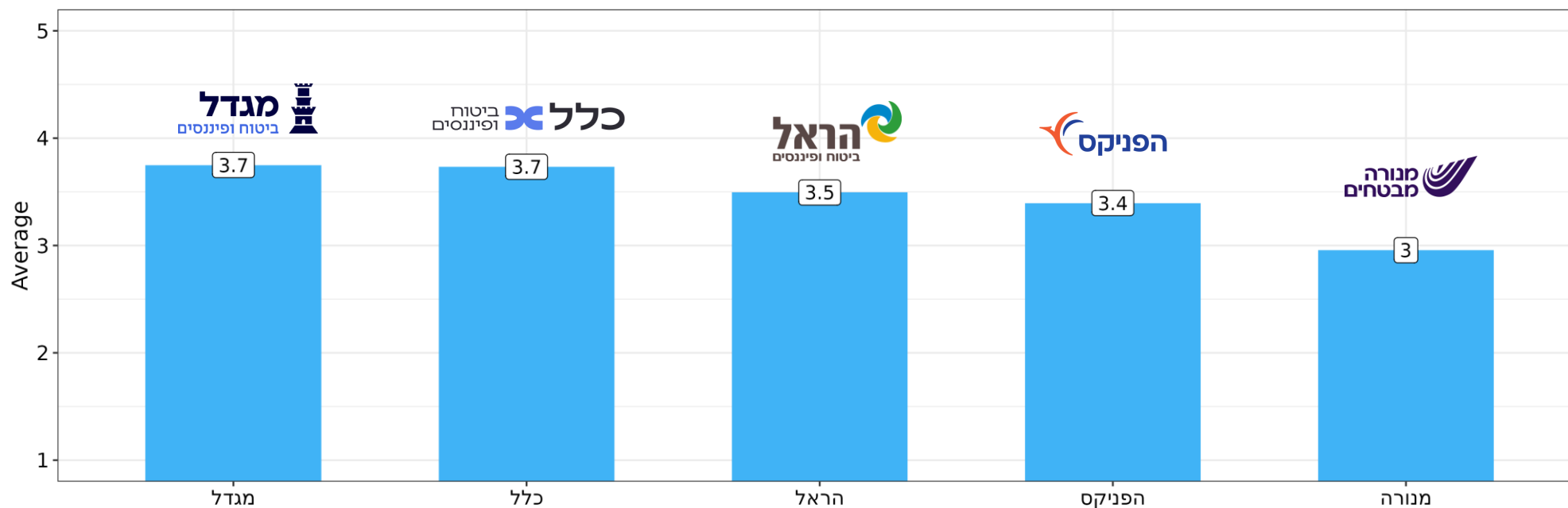
שביעות רצון משקיפות עמלות	שביעות רצון משיוק ישיר ומתחרה	שביעות רצון מרמת התגמול	שביעות רצון מרמת השירות	שביעות רצון מהנגישות למנהלים בעת הצורך	שביעות רצון מגמישות בדמי הניהול	שביעות רצון מאיכות השירות והתפעול	שביעות רצון מאיכות המפקח	שביעות רצון מאיכות הכלים הדיגיטליים לסוכן	
3.17	3.73	3.27	3.07	2.72	2.85	3	3.41	2.7	הכשרה ביטוח
3.41	3.94	3.4	3.66	3.22	3.13	3.63	3.76	3.26	איילון

מובילי השירות



שביעות רצון משוקללת בתחום הפנסיוני

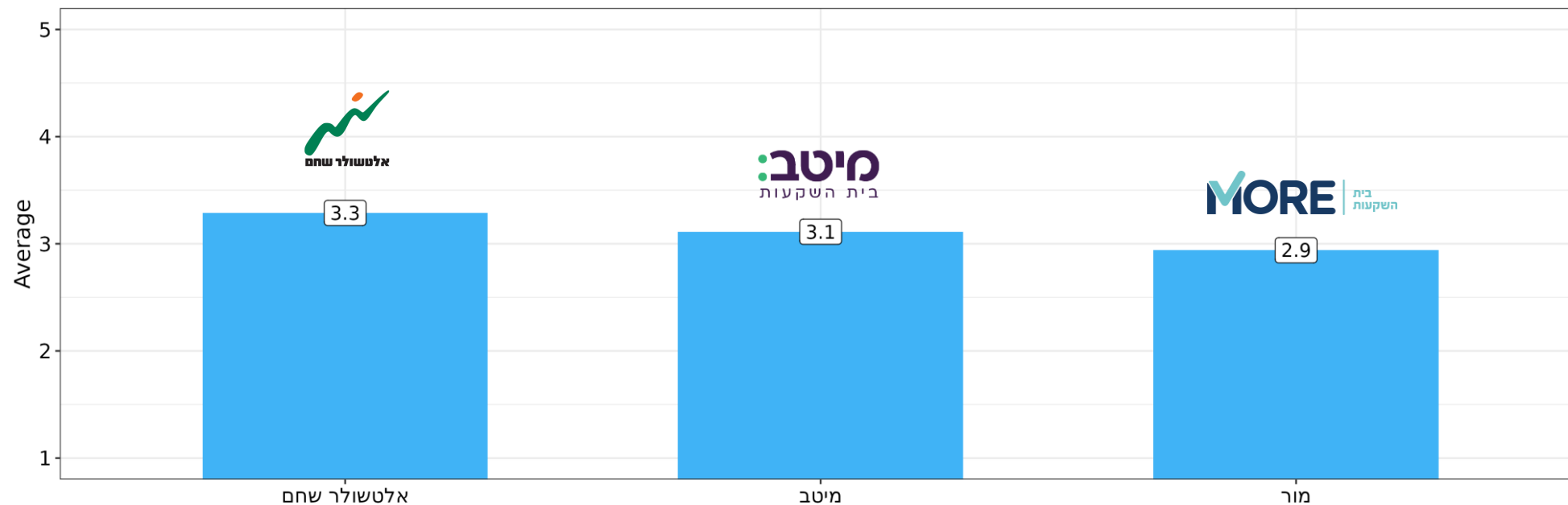
חברות ביטוח בעלות נתח שוק משמעותי



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

שביעות רצון משוקללת בתחום הפנסיוני

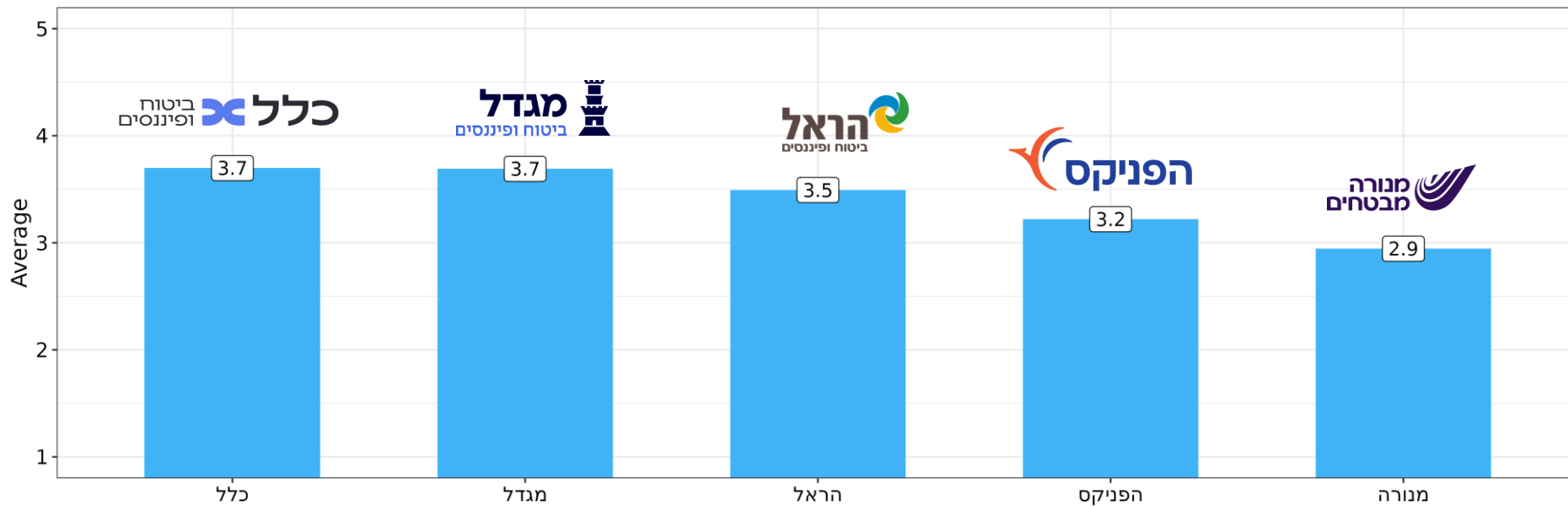
קרנות פנסיה נבחרות (מסלול ברירת מחדל)



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

שביעות רצון משוקללת בתחום ביטוח חיים

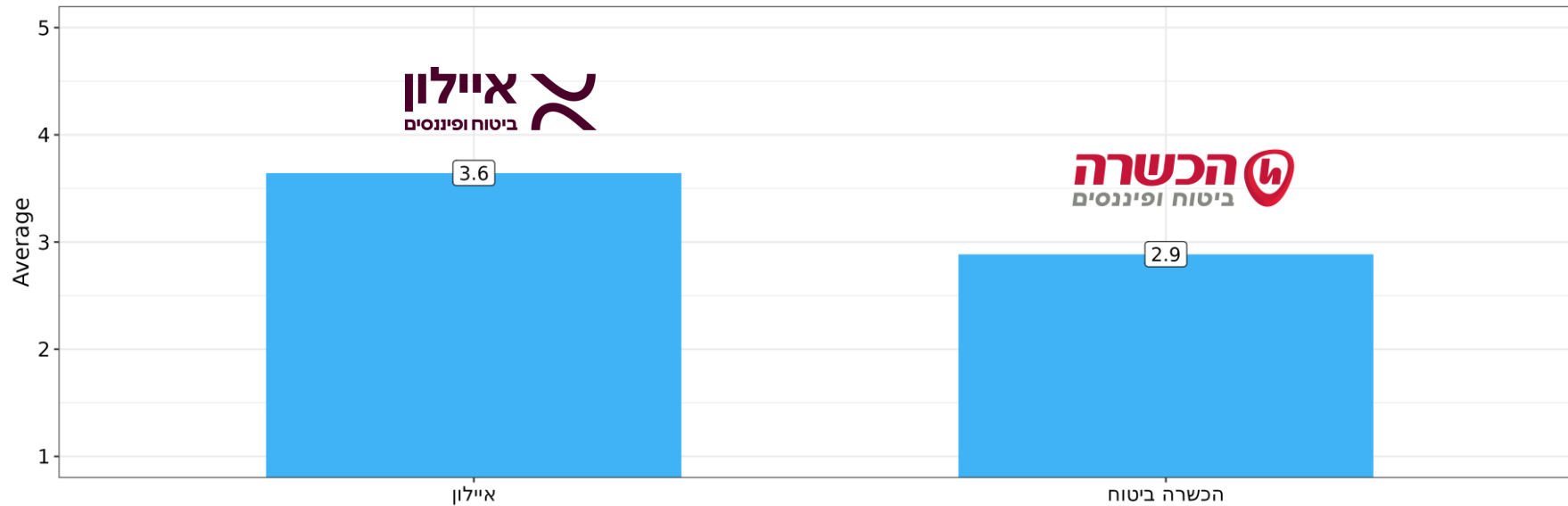
חברות ביטוח בעלות נתח שוק משמעותי



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

שביעות רצון משוקללת בתחום ביטוח חיים

חברות ביטוח בעלות נתח שוק מצומצם

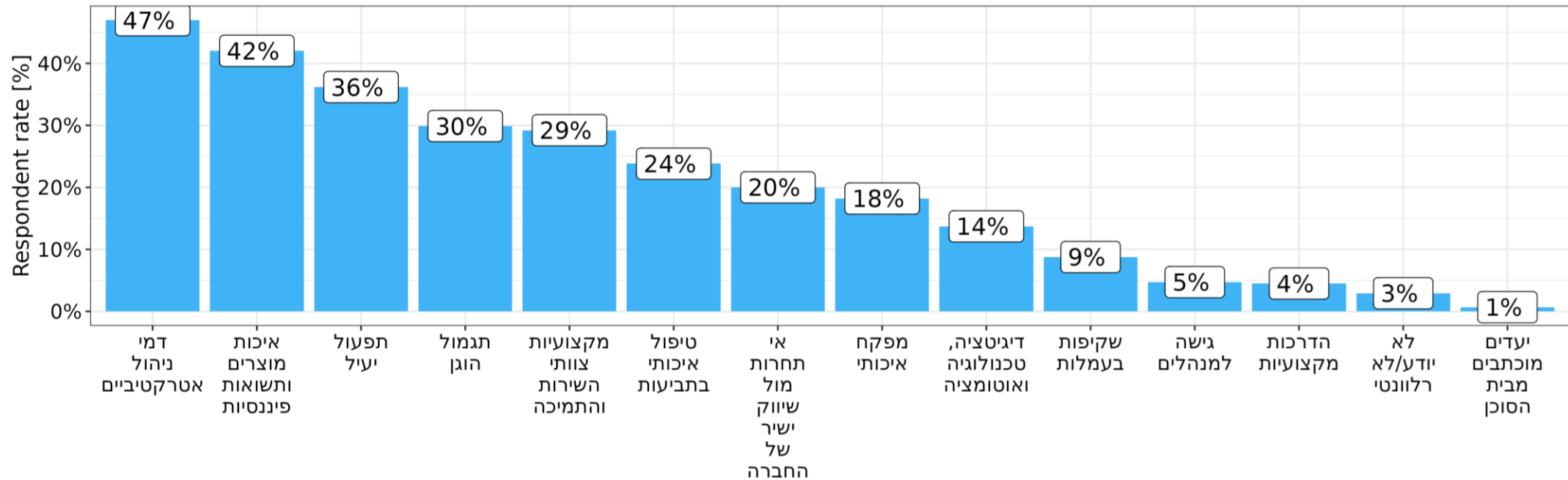


מדד מובילי השירות נקבע על בסיס ממוצע משוקלל של 90% שביעות רצון + 10% דירוג המבוסס על מספר המשיבים

מה חשוב בבחירת קרן פנסיה/חברת ביטוח? סיבות להגברת וצמצום הפעילות

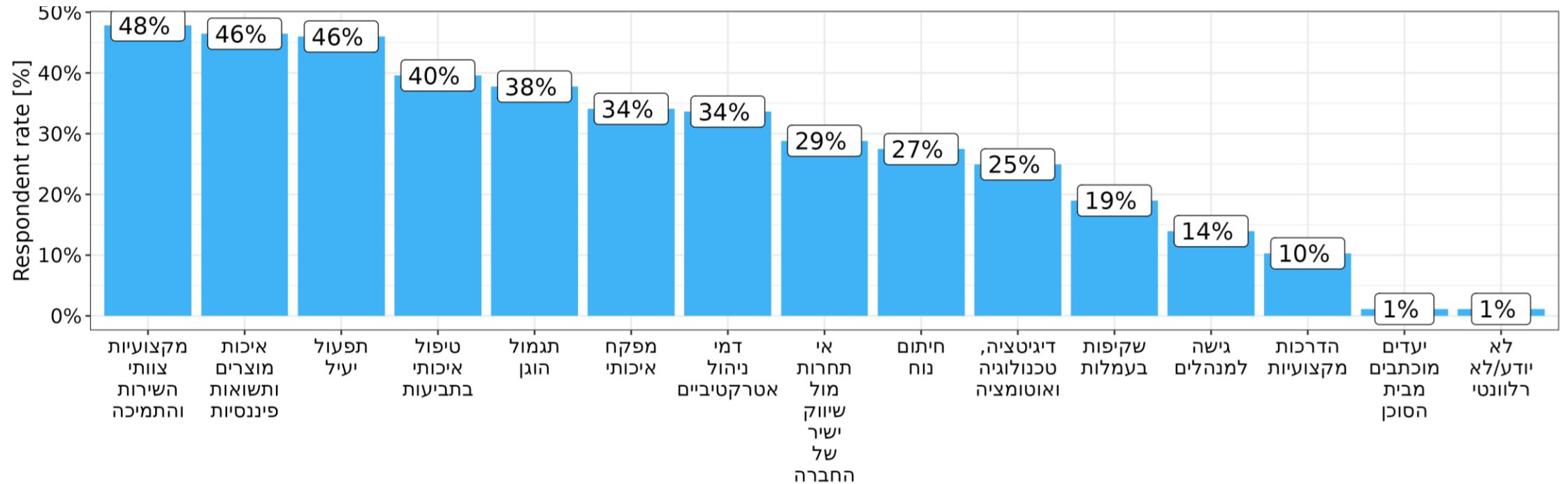


מה הכי חשוב לך בבחירת עבודה עם קרן פנסיה



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=445

מה הכי חשוב לך בבחירת עבודה עם חברת ביטוח



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=437

סיבות להגברת הפעילות

איילון ביטוח	אינפיניטי קרן פנסיה	אלטשולר שחם פנסיה	הכשרה ביטוח	הפניקס ביטוח	הפנסיה פנסיה	הראל ביטוח	הראל פנסיה	כלל ביטוח	כלל פנסיה	מגדל ביטוח	מגדל מקפת פנסיה	מור פנסיה	מנורה ביטוח	מנורה מבטחים פנסיה	
	57%	11%	17%	10%	19%	18%			2%	6%	10%	23%	11%	9%	אחר
		11%	17%	20%	6%	47%	26%	27%	21%	6%	20%	23%	11%	14%	דיגיטציה ונגישות מידע
18%	29%	22%	33%	40%	13%	18%	29%	45%	34%	19%	22%	20%		36%	הוגנות ושקיפות בעמלות
45%		22%	67%	60%	48%	41%	45%	55%	51%	50%	56%	27%	67%	50%	זמינות מפקחים ואנשי מקצוע
45%	14%	22%	33%	40%	19%	18%	10%	27%	30%	38%	12%	27%	33%	23%	מוצרים ייחודיים ללקוח
45%		44%	33%	20%	39%	29%	48%	73%	66%	50%	64%	53%	78%	59%	עלויות ודמי ניהול נמוכים
36%	14%	22%	17%	70%	65%	35%	55%	45%	66%	50%	62%	40%	56%	41%	תפעול ושירות יעיל

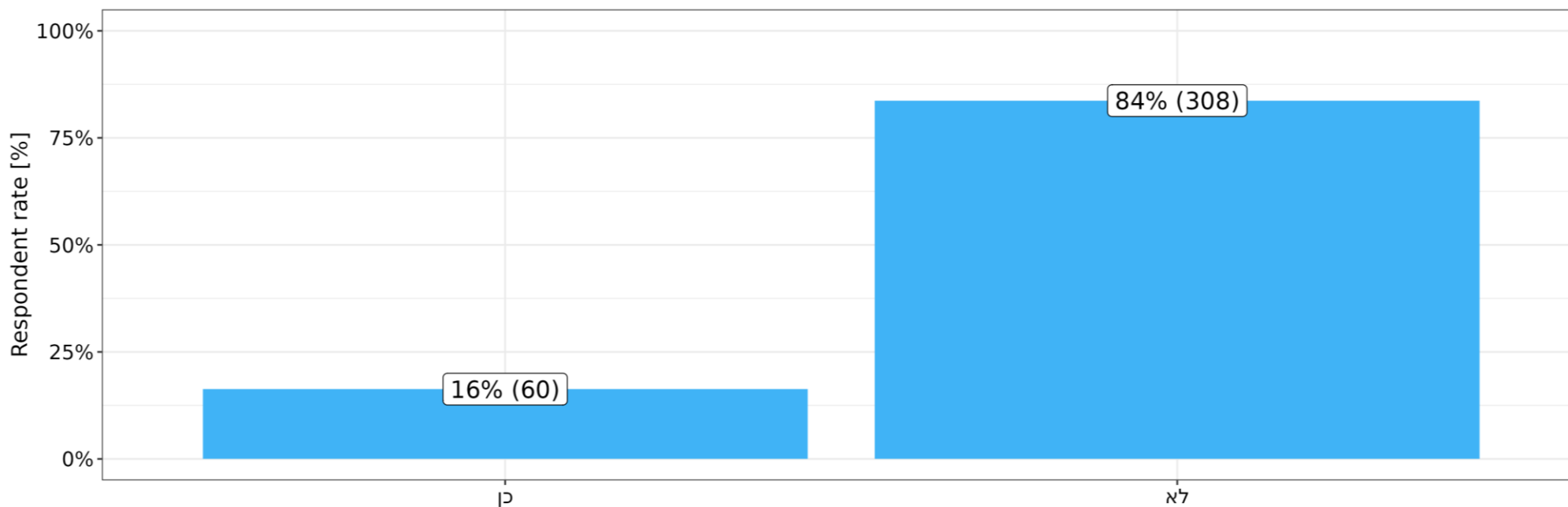
סיבות לצמצום הפעילות

ביטוח איילון	אלטשולר שחם פנסיה	הכשרה ביטוח	הפניקס ביטוח	הפניקס פנסיה	הראל ביטוח	הראל פנסיה	כלל פנסיה	מגדל ביטוח	מגדל מקפת פנסיה	מור פנסיה	מיטב פנסיה	מנורה ביטוח	מנורה מבטחים פנסיה	
	33%	25%	25%	21%	38%	29%	25%	7%		14%		14%	3%	אחר
	8%		12%	42%	25%	24%	12%	7%	7%			57%	35%	החברה מתחרה בי
	8%		25%	17%		2%	12%	7%	14%		17%	21%	12%	חוסר בדיגיטציה והנגשת מידע
50%	17%	25%	38%	25%	38%	37%	12%	7%	21%	29%	33%	21%	24%	חוסר הוגנות / חוסר שקיפות בעמלות
	36%	25%	50%	21%	12%	25%	38%	27%	29%		17%	36%	29%	חוסר מקצועיות וזמינות אנשי מקצוע
	6%	25%	25%	12%		22%		27%	29%	43%		7%	32%	עלויות גבוהות של מוצרים ודמי ניהול
50%	58%	50%	62%	67%	62%	51%	62%	47%	57%	71%	50%	43%	59%	שירות לא טוב לסוכן
	36%	25%	38%	29%	38%	31%	50%	33%	50%	29%	33%	21%	44%	תפעול לא איכותי

נספחים

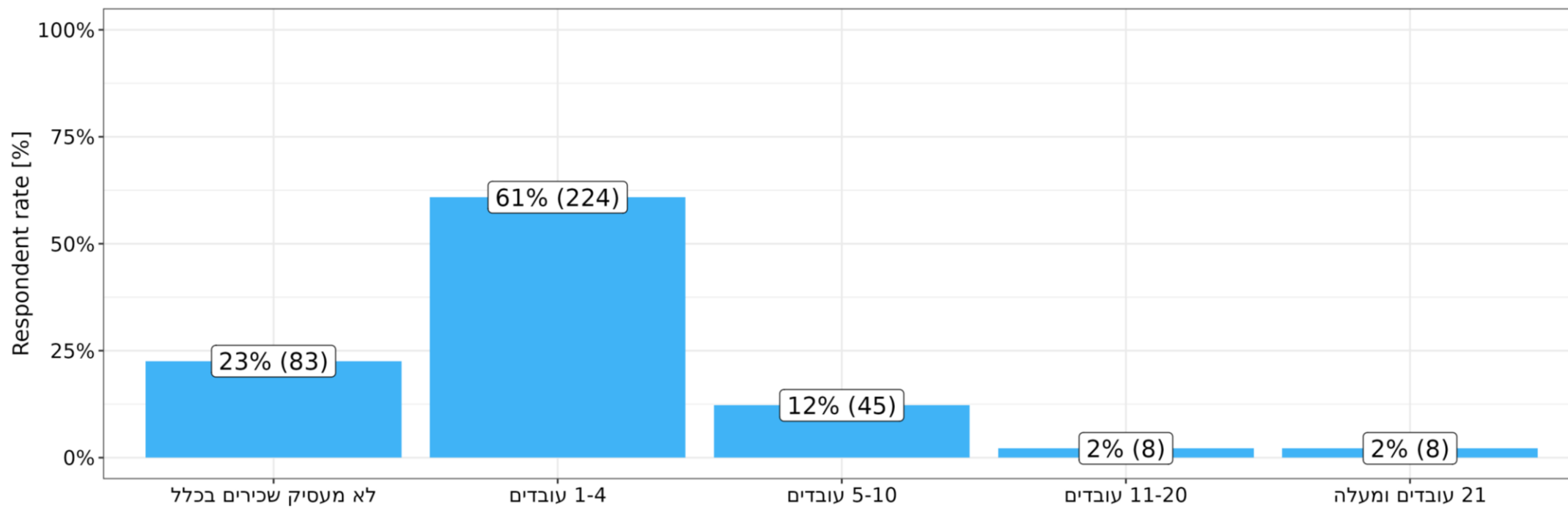


האם הינך דור המשך במסגרת פעילותך העסקית בתחום הפנסיוני?



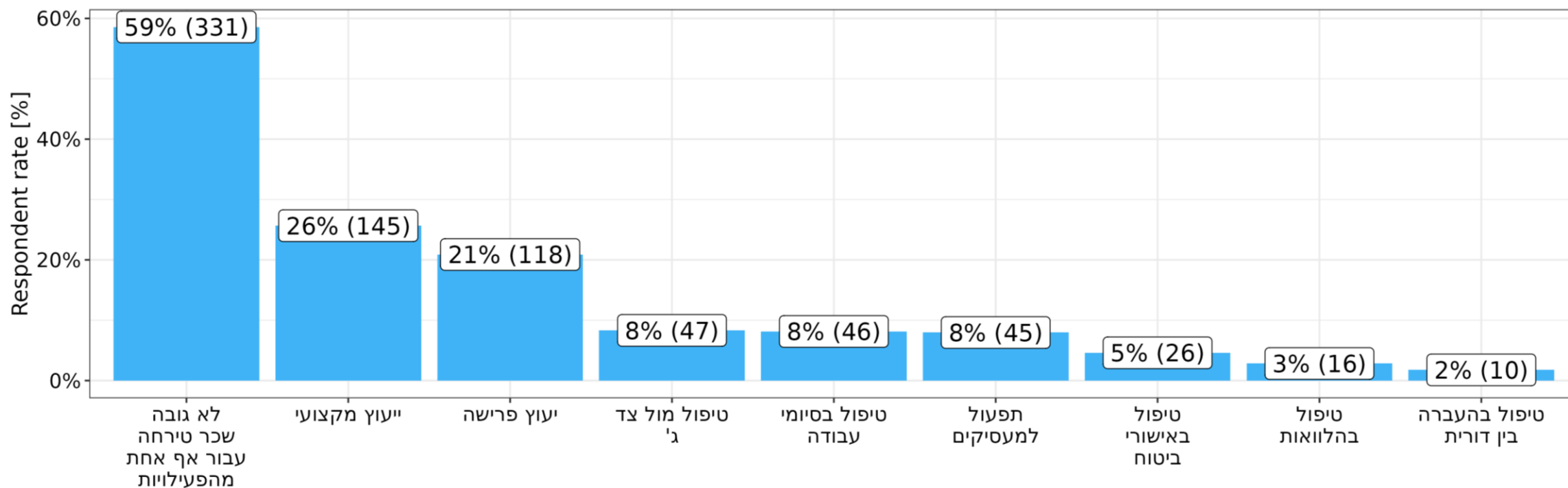
n=368

כמה עובדים הינך מעסיק במשרדך בתחום הפנסיוני



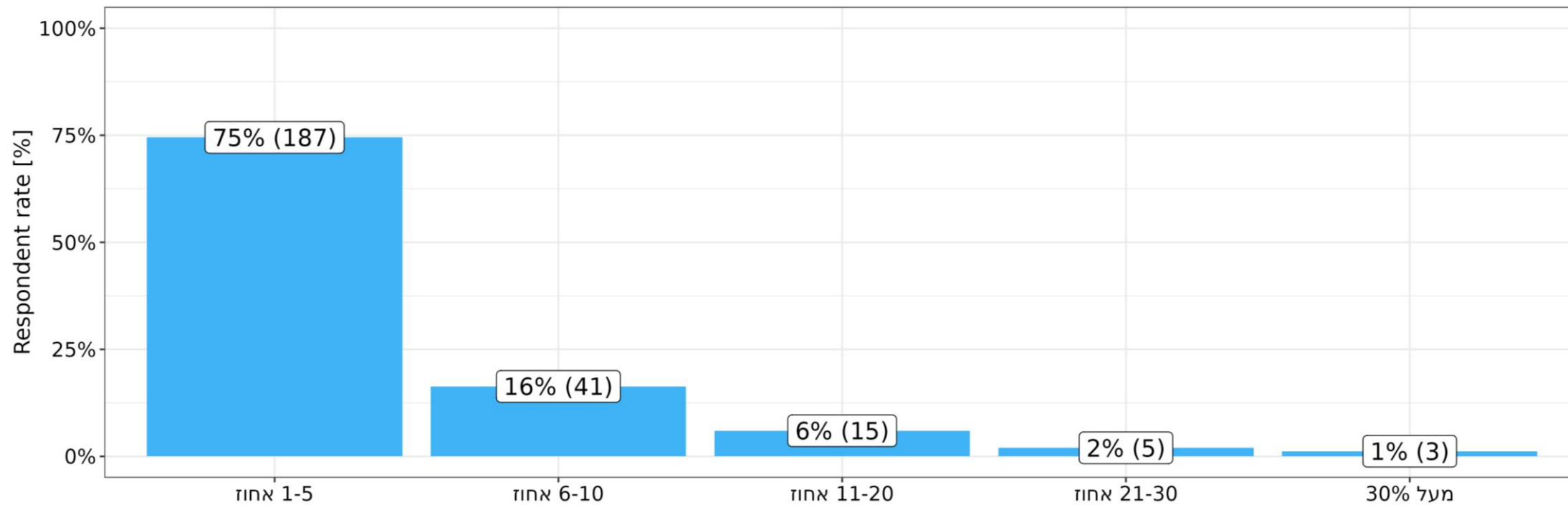
n=368

פעילויות עבורן אני נוהג לגבות שכר טרחה



ניתן היה לבחור יותר מתשובה אחת, לכן סכום האחוזים עשוי להיות גבוה ממאה
 n=565

אחוז שכר הטרחה שאני גובה ביחס לסך הכנסתי



n=251

והזוכים הם...



הזוכים בסקר שביעות רצון של חברי/ות לשכת סוכני הביטוח קטגוריית קרנות פנסיה נבחרות (מסלול ברירת מחדל)



הזוכים בסקר שביעות רצון של חברי/ות לשכת סוכני הביטוח קטגוריית קרנות פנסיה בעלות נתח שוק משמעותי

הפניקס



כלל ביטוח ופיננסים

מגדל ביטוח ופיננסים



הראל ביטוח ופיננסים



הזוכים בסקר שביעות רצון של חברי/ות לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח חיים - חברות בעלות נתח שוק מצומצם

איילון
ביטוח ופיננסים



הזוכים בסקר שביעות רצון של חברי/ות לשכת סוכני הביטוח קטגוריית ביטוח חיים - חברות בעלות נתח שוק משמעותי

הפניקס



ביטוח
ופיננסים

כלל

מגדל
ביטוח ופיננסים



הראל
ביטוח ופיננסים



תודה!

