

# מדד השירות של רשות שוק ההון:

## הראל ראשונה בפנסיה, בתי ההשקעות בגמל

הראל והלמן אדלובי עם קרן ברירת המחדל שלו שמרו על המקומות הראשונים בפנסיה | הפניקס עשתה את הקפיצה הגדולה ואיילון רשמה ירידה חריפה לאחר האיחוד עם מיטב דש

1. פנסיה - הפניקס קפצה שמונה נקודות ופסגות שבע, בעוד **איילון**, שהתמוגה עם **מיטב דש** ירדה בשמונה נקודות ואלטשולר שחם בחמש. עיקר השינויים מניעים מכיוון זמני המענה לשיחות הטלפון, כאשר הפניקס רושמת שיפור של 23 נקודות, בעוד איילון התדרדרה ב-47 (!) נקודות.

2. בענף הגמל הפניקס זינקה כאמור בתריסר נקודות (שיפור של 26 בזמני המענה). לעומתה איילון ירדה ב-11 נקודות (איבדה 21 נקודות במענה הטלפוני). גם **מגדל** (מינוס 25 נקודות במענה הטלפוני) והלמן אלדובי (מינוס 19 במענה הטלפוני), איבדו נקודות בגמל.

במדד תלונות הציבור והמענה הטלפוני, בעוד הפניקס ראשונה במדד פניות הציבור.

"מדד השירות מציע לחוסך מבט ייחודי על השירות שמספקות החברות שלנו. המדד הוא כלי נוסף להגברת התחרות לטובת הצרכן, מאפשר לחוסכים ולמבוטחים לקבל החלטות מושכלות ולממש את זכויותיהם.

בנוסף, המדד הוכח כגורם חשוב בשיפור השירות לציבור", אמרה סלינגר.

ברשות שוק ההון דירגו גם את החברות שהשתפרו והתדרדרו ברמת השירות באופן בולט:

מדד השירות בענף הגמל, למרות ירידה ממוצעת כמעט של כל הגופים, למעט הפניקס שקפצה ב-12 נקודות, אנליסט ופסגות שנותרו עם ציון דומה לאשתקד.

לין לפידות מוביל בענף הגמל עם ציון של 88, לאחריו **אנליסט (85) ואי.בי.אי (84)**. הפניקס מובילה בשביעות הרצון בגמל וגם בפניות הציבור, כאשר מדד התלונות זמני המענה הטלפוני דומים מאוד למדד הכללי בענף זה, בהובלת בתי השקעות.

3. בענף ביטוחי המנהלים שומרת פסגות על ההובלה כאשר הראל ניצבת גם היא באותו המקום בו הייתה בשנה שעברה, המקום השני. **כלל** ומנורה החליפו ביניהן מקומות והפניקס צמצמה פערים עם קפיצה של שמונה נקודות. הראל מובילה

הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון, **דורית סלינגר**, פרסמה היום (ד') את מדד השירות בחיסכון הפנסיוני לשנת 2016.

החברות שהגיעו למקומות הראשונים, על פי מוצרי החיסכון השונים הן:

1. פנסיה - **הראל** ששמרה על המקום הראשון עם ציון 75 זהה לשנה שעברה, **הלמן אלדובי** שירדה נקודה אחת ועומדת על 74 נקודות ו**פסגות** שהשתפרה בשבע נקודות.

בניתוח עומק, הראל ו**מנורה** קיבלו את הציון הטוב ביותר במדד תלונות הציבור בפנסיה, **הפניקס** את הציון הטוב ביותר בבחינת פניות הציבור והראל במדד זמני מענה טלפוני.

2. גמל - בתי ההשקעות מובילים את

דירוג מדד שירות - תחום פנסיה

חברות	ציון מדד שירות 2016	ציון מדד שירות 2015	שינוי
הראל פנסיה	75	75	0
הלמן אלדובי	74	75	-1
פסגות קופות גמל ופנסיה	72	65	7
כלל פנסיה וגמל	71	69	2
אלטשולר שחם	71	76	-5
מיטב דש	70	74	-4
הפניקס פנסיה וגמל	68	60	8
מנורה פנסיה	68	70	-2
מגדל מקפת	64	66	-2
איילון פנסיה וגמל	57	65	-8

המשך בעמוד הבא <<

**<< המשך מעמוד קודם**

3. ביטוח מנהלים - הפניקס רשמה עלייה של שמונה נקודות גם בביטוחי המנהלים, שם היא רשמה גם את הקפיצה הגדולה ביותר בזמני מענה (41 נקודות). איילון איבדה נקודות רבות גם במענה הטלפוני בביטוחי המנהלים (32) ואליה מצטרפות **הכשרה** (מינוס 28) ומנורה מבטחים (מינוס 15).

**הלמן אלדובי: "הטענות נגד קרנות ברירת המחלל התבררו כטענות סרק"**

**מהראל** נמסר כי השירות הוא חלק מהאסטרטגיה שלנו אשר מציבה את הלקוח במרכז ואנחנו מודים לעובדים ולסוכנים על עבודתם במתן שירות מצוין ללקוחותינו.

**מהפניקס** נמסר בתגובה לתוצאות המדד כי: "תוצאות מדד השירות הפנסיוני של משרד האוצר ממשכות להצביע על הפניקס כחברה שמציגה את רמת השיפור הבולטת ביותר מבין כל החברות בכל המדדים. החברה השקיעה ותמשיך להשקיע משאבים בשיפור השירות".

**בהלמן אלדובי**, המפעילה את אחת משתי קרנות פנסיות ברירת המחלל, הזכירו כי אחת הטענות שעלו נגד הרפורמה של האוצר הייתה שבדמי ניהול שכאלה לא ניתן יהיה להעניק לעמיתים שירות טוב. "מסתבר כי היו אלו טענות סרק והמדד שפורסם היום מוכיח זאת", אמרו בבית ההשקעות. **איתי בודה**, מנכ"ל הלמן-אלדובי גמל ופנסיה: "אחת הטענות של חברות הביטוח בקמפיין ההפחדה נגד רפורמת ברירת המחלל הייתה שבדמי ניהול נמוכים לא ניתן להעניק שירות איכותי לעמיתים. אנו גאים להוביל את המהפכה הצרכנית של דמי הניהול ולהוכיח, שוב, כי במקביל ניתן לשים דגש ולשמור על רמת שירות גבוהה לטובת העמיתים".

**דירוג מדד שירות תחום גמל <**

חברות	ציון מדד שירות 2016	ציון מדד שירות 2015	שינוי
יילן לפידות	88	91	-3
אנליסט	85	85	0
איביאי	84	87	-3
אינפיניטי	83	84	-1
הראל גמל	81	82	-1
הלמן אלדובי	78	82	-4
אלטשולר שחם	78	84	-6
אקסלנס נשואה	73	75	-2
הפניקס פנסיה וגמל	71	59	12
מיטב דש	71	72	-1
כלל פנסיה וגמל	69	67	2
מגדל מקפת	69	76	-7
פסגות קופות גמל ופנסיה	69	69	0
מנורה	69	71	-2
איילון פנסיה וגמל	58	69	-11

**דירוג מדד שירות ביטוח מנהלים <**

חברות	ציון מדד שירות 2016	ציון מדד שירות 2015	שינוי
פסגות	75	74	1
הראל	72	73	-1
כלל	68	66	2
מנורה	66	68	-2
הפניקס	65	57	8
איילון	63	65	-2
הכשרה	62	66	-4
מגדל	62	63	-1

**זמן מענה טלפוני שינוי לעומת 2015**

חברה	גמל		שינוי
	2015	2016	
הפניקס פנסיה וגמל	59	33	26
מנורה	46	31	15
אנליסט	98	94	4
אקסלנס נשואה	54	50	4
כלל פנסיה וגמל	58	56	2
פסגות קופות גמל ופנסיה	33	31	2
איביאי	91	90	1
יילן לפידות	98	99	-1
אינפיניטי	79	84	-5
מיטב דש	27	32	-5
הראל גמל	84	97	-13
אלטשולר שחם	58	71	-13
הלמן אלדובי	58	77	-19
איילון פנסיה וגמל	42	63	-21
מגדל מקפת	44	69	-25
מוצע	62	65	

חברה	פנסיה		שינוי
	2015	2016	
הפניקס פנסיה וגמל	58	35	23
פסגות קופות גמל ופנסיה	48	30	18
הראל פנסיה וגמל	65	49	16
מנורה פנסיה	45	34	11
כלל פנסיה וגמל	59	54	5
מגדל מקפת	26	25	1
אלטשולר שחם	61	69	-8
מיטב דש	63	72	-9
הלמן אלדובי	59	80	-21
איילון פנסיה וגמל	17	64	-47
מוצע	50	51	

חברה	ביטוח חיים משולב חיסכון		שינוי
	2015	2016	
הפניקס	70	29	41
פסגות	73	65	8
הראל	87	83	4
מגדל	29	25	4
כלל	86	87	-1
מנורה	73	88	-15
הכשרה	31	59	-28
איילון	32	64	-32
מוצע	60	63	