

## חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# סקר שירות ושביעות רצון מחברות הביטוח בתחום ביטוחי בריאות וסיעוד בקרב חברי לשכת סוכני הביטוח

יוני 2023



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

## רקע

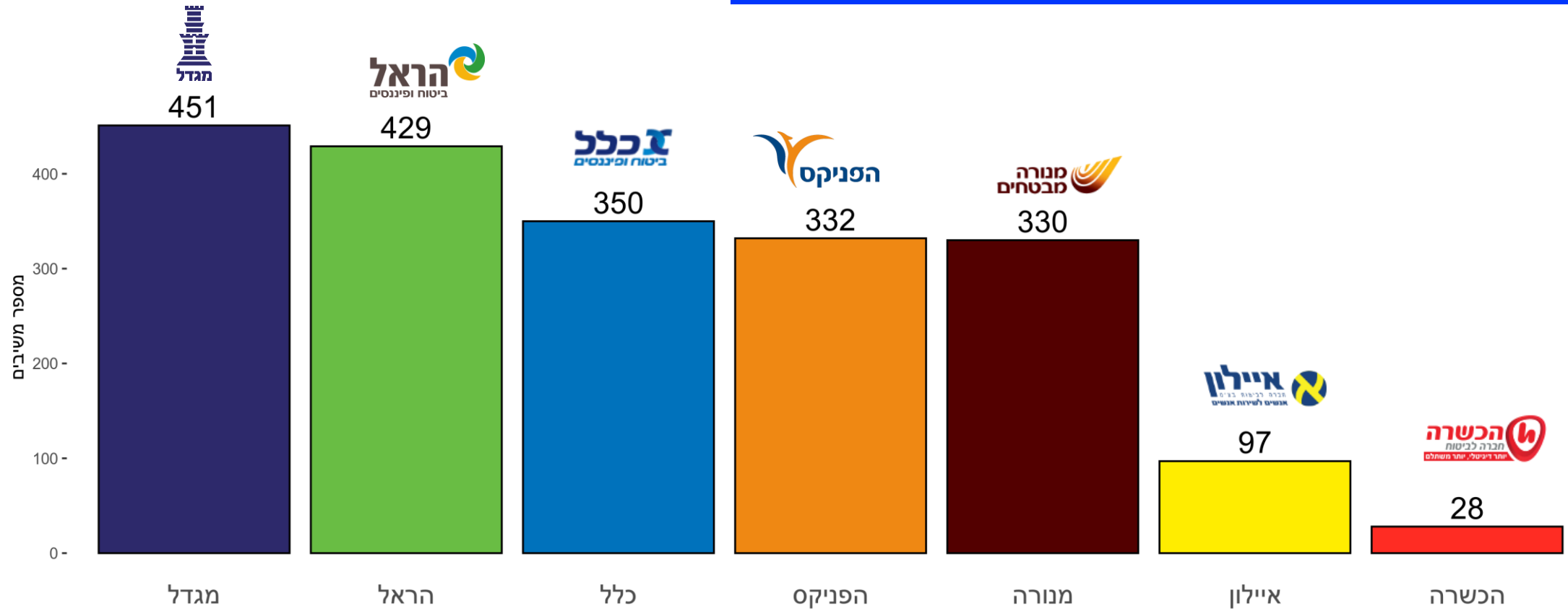
- על הסקר השיבו 907 סוכני ביטוח.
- כל סוכן דירג מספר חברות ביטוח עמן הוא עובד (סה"כ כ-2,000 שאלונים).
- הסקר נערך במהלך חודש מאי 2023.
- נמדדה שביעות רצון בהיבטים מרכזיים של שירות, והחשיבות שהסוכן מייחס לשירות בכל אחד מההיבטים שנמדדו.
- **כמו כן נמדדה שביעות רצון כללית מחברות ביטוח נסיעות לחו"ל ומחברות שירות רפואי.**
- דווח על שביעות רצון מהשירות בכל חברה, לפי מחוזות.



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# מספר משיבים לפי חברה



בדוח זה נכללו רק חברות אשר עליהן השיבו 15 משיבים ומעלה



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)**



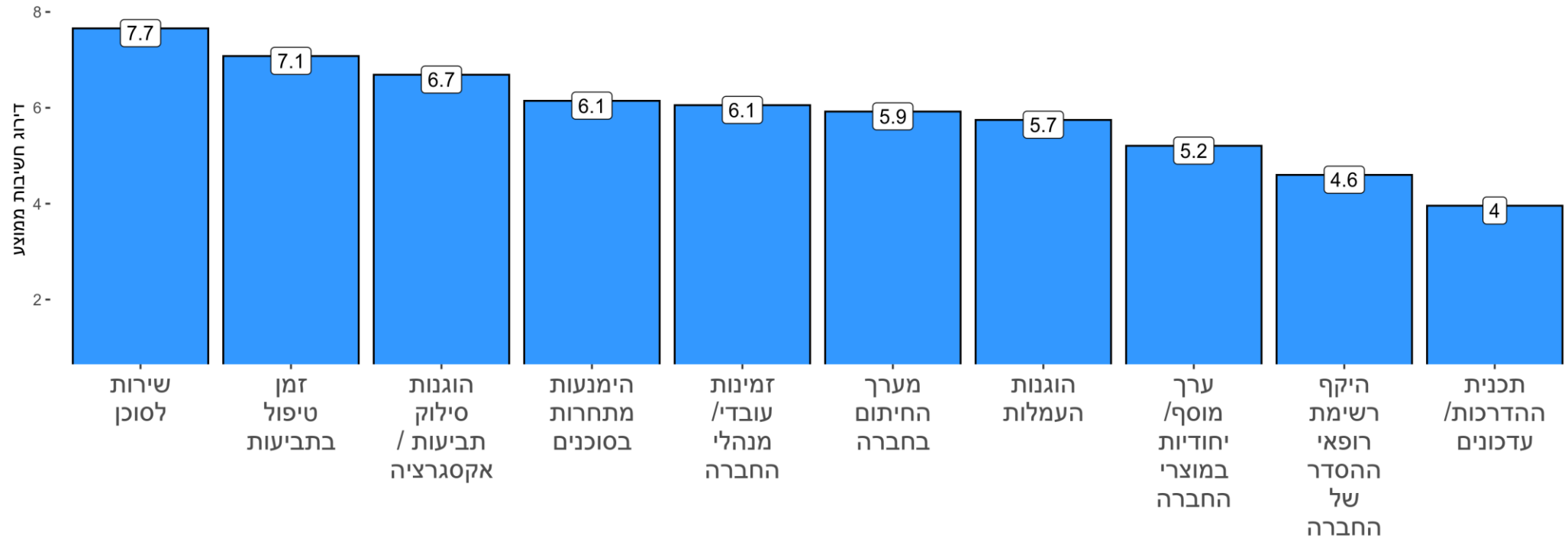
# התוצאות



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

## חשיבותם של מרכיבים בעבודת הסוכן מול חברות הביטוח

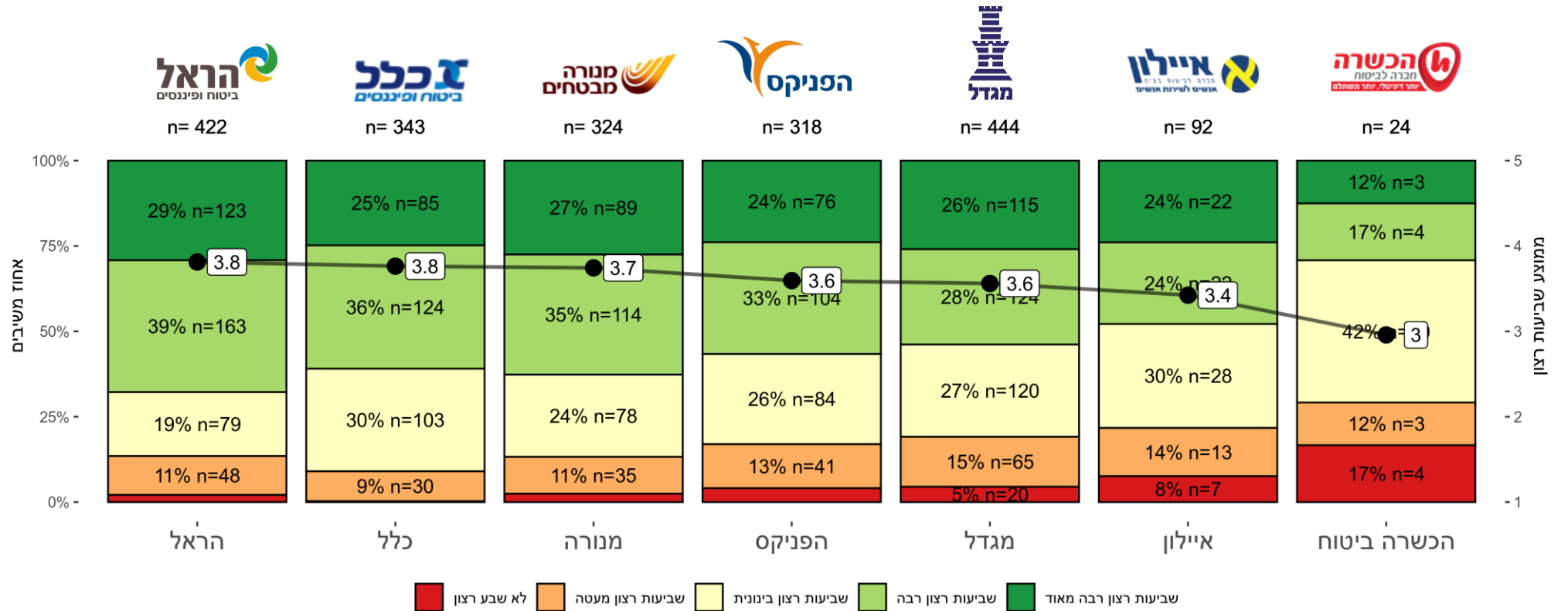




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# שירות לסוכן

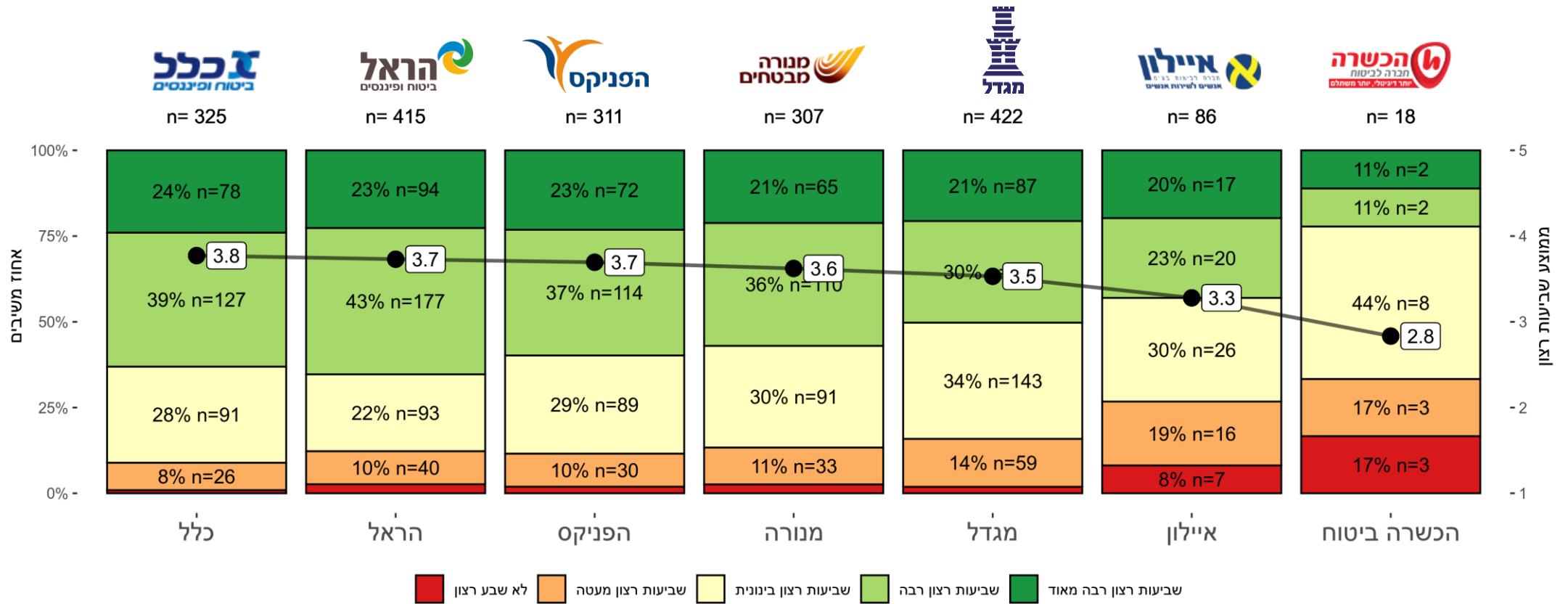




**חושבים עתיד**

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# זמן טיפול בתביעות

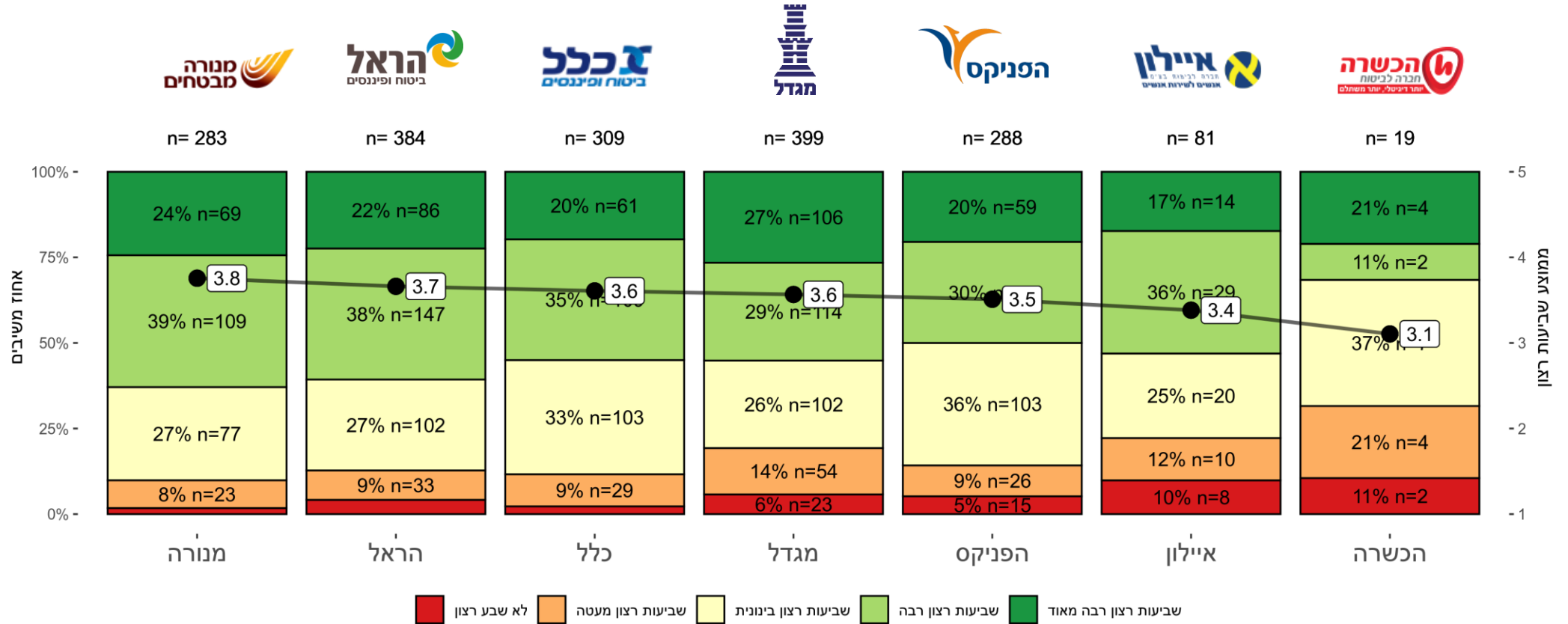




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# הוגנות סילוק תביעות / אקסגרציה



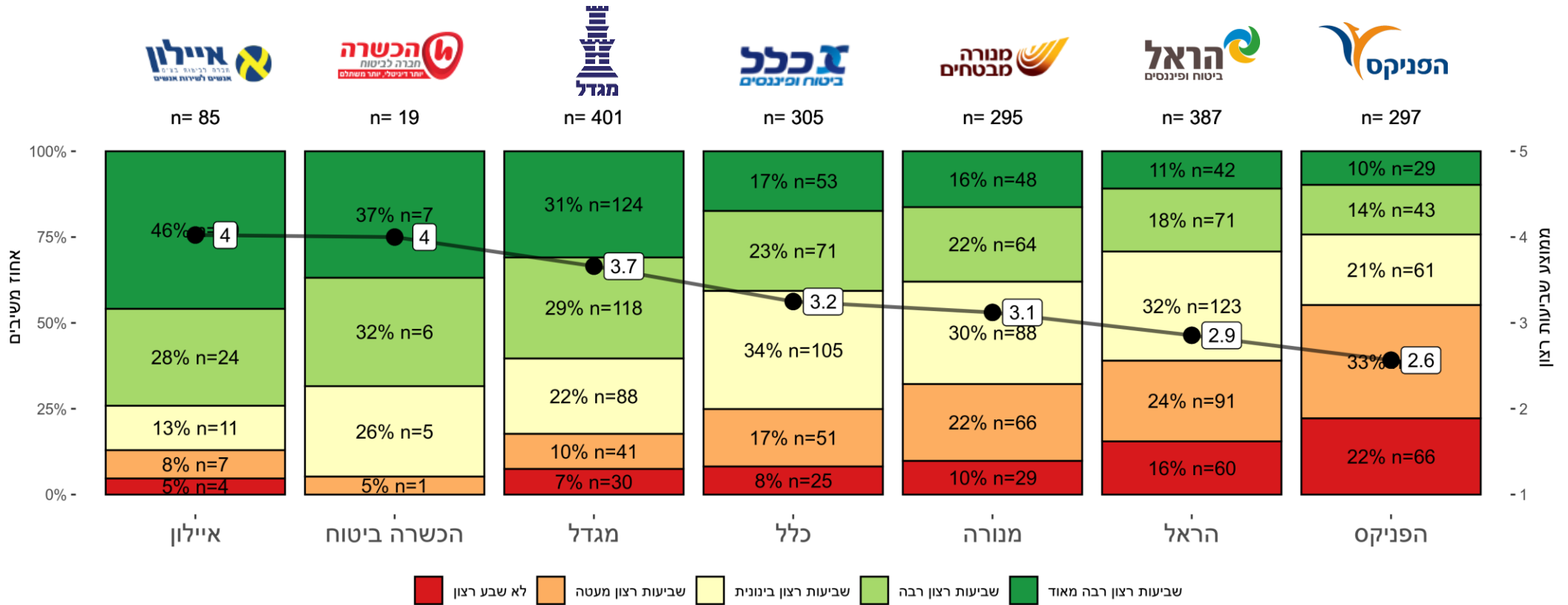




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# הימנעות מתחרות בסוכנים

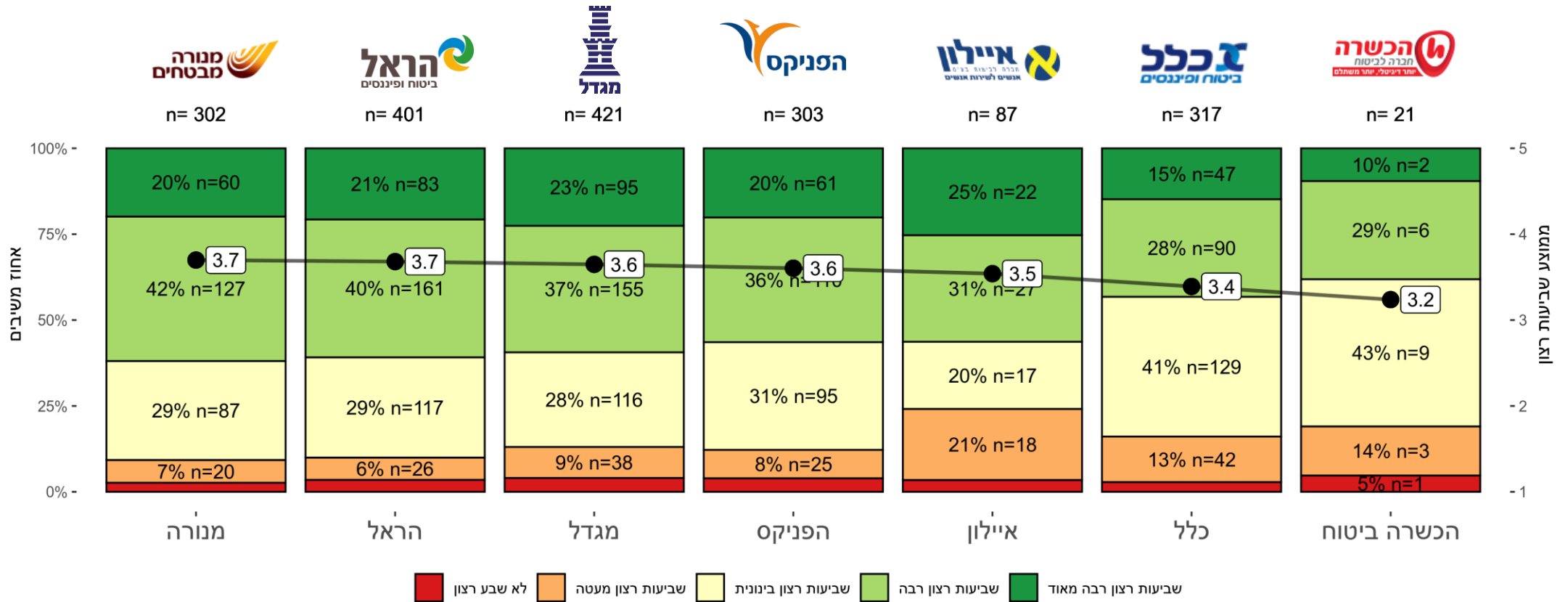




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# ערך מוסף/ יחודיות במוצרי החברה

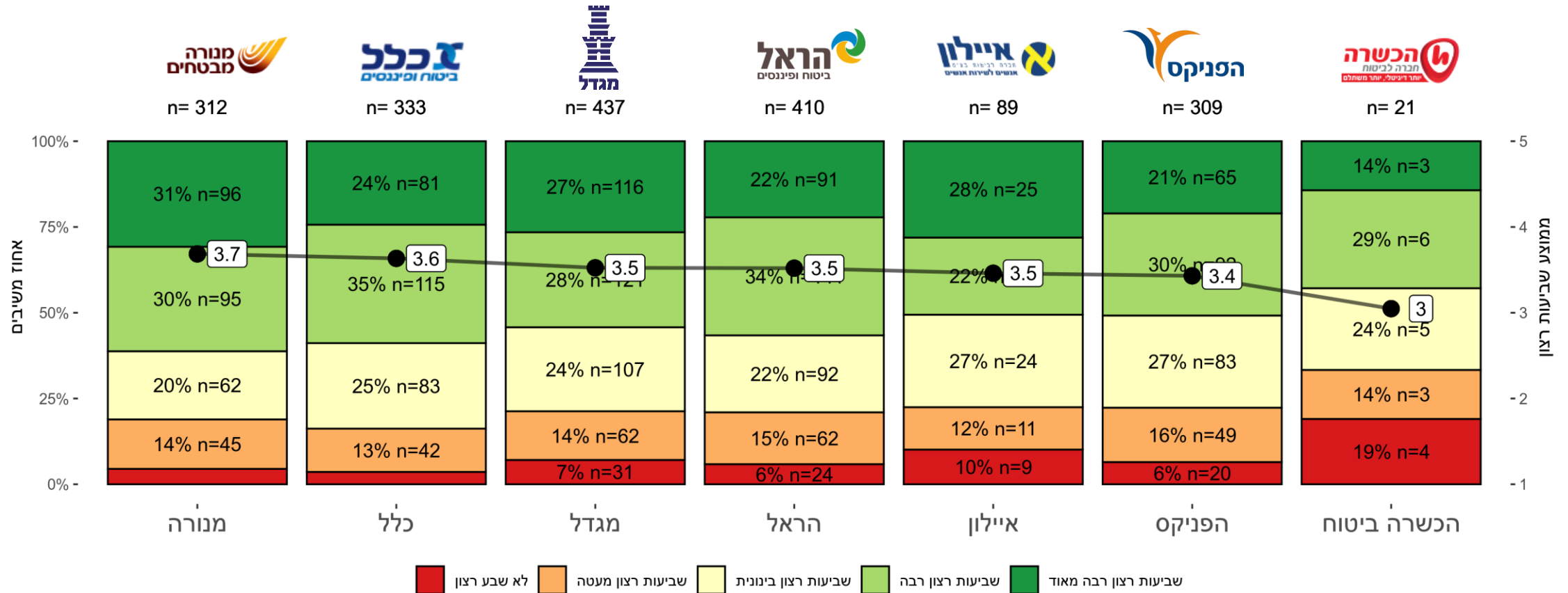




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# זמינות עובדי/מנהלי החברה

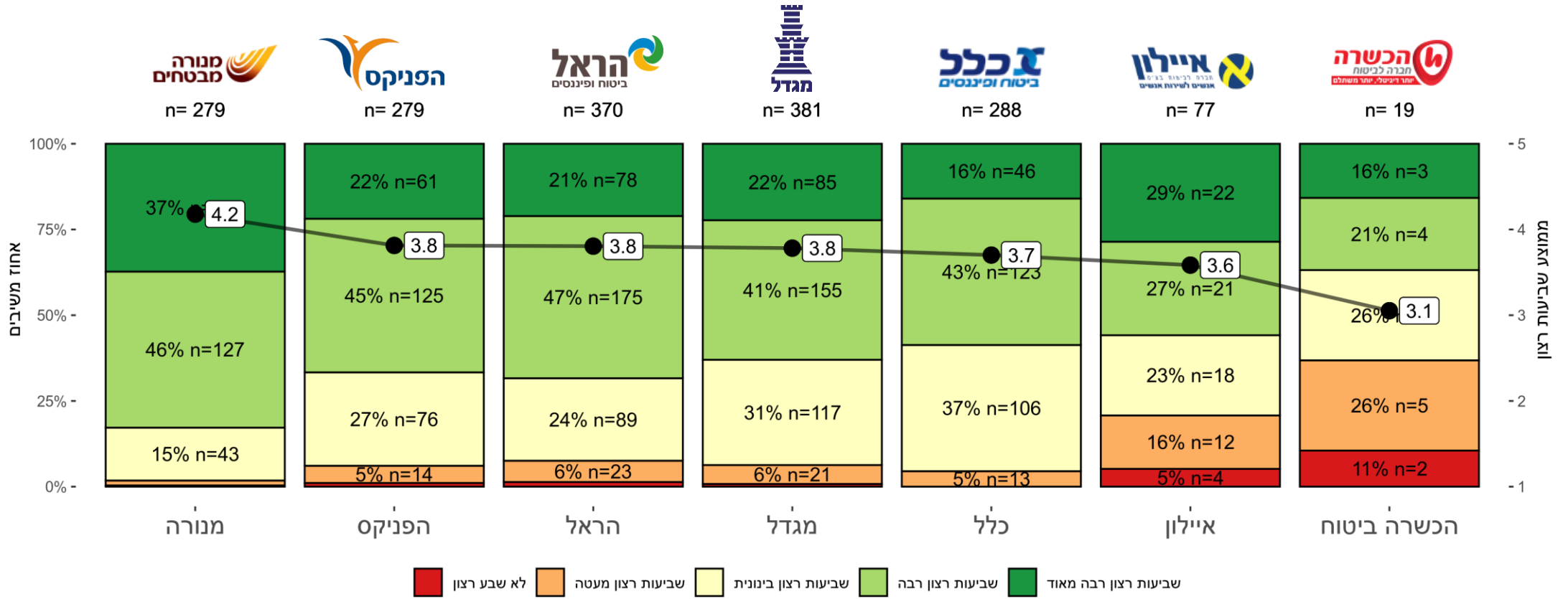




חושבים  
עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# היקף רשימת רופאי ההסדר של החברה

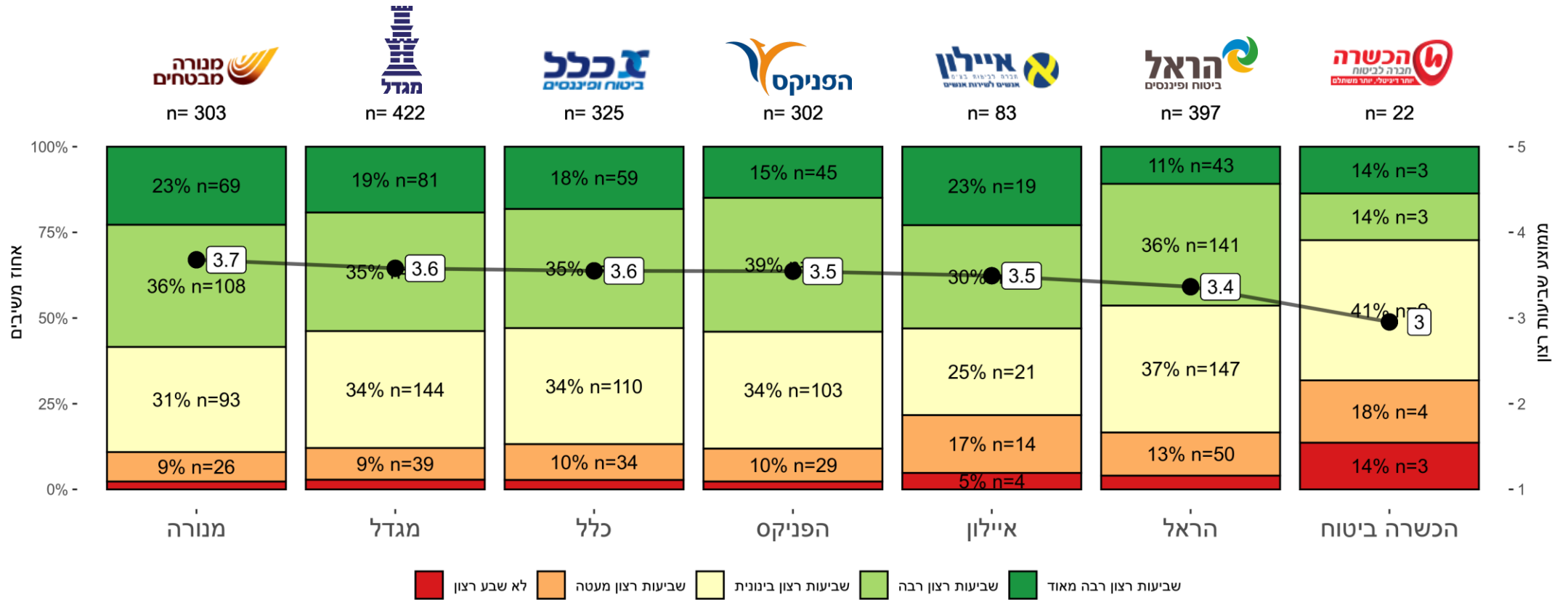




**חושבים עתיד**

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# הוגנות העמלות

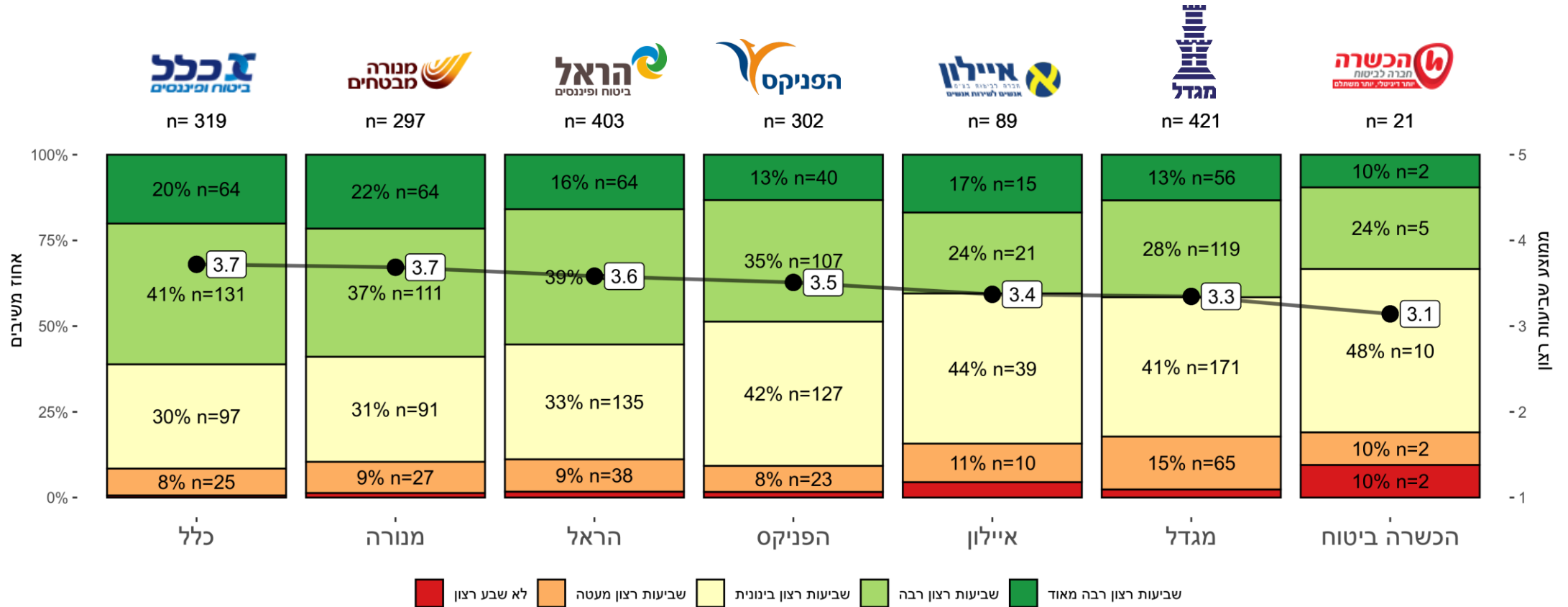




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# מערך החיתום בחברה

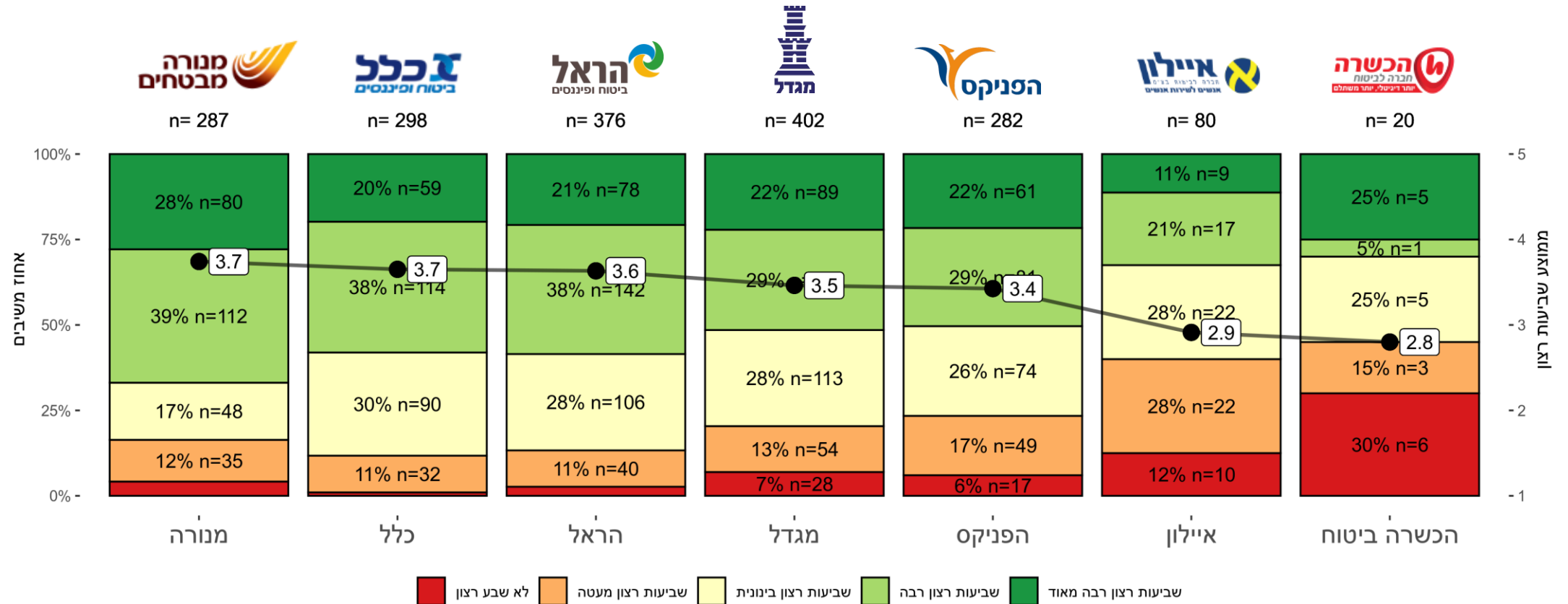




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# תכנית ההדרכות/עדכונים



■ לא שבע רצון  
 ■ שביעות רצון מעטה  
 ■ שביעות רצון בינונית  
 ■ שביעות רצון רבה  
 ■ שביעות רצון רבה מאוד



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)**



# שביעות רצון לפי מחוזות

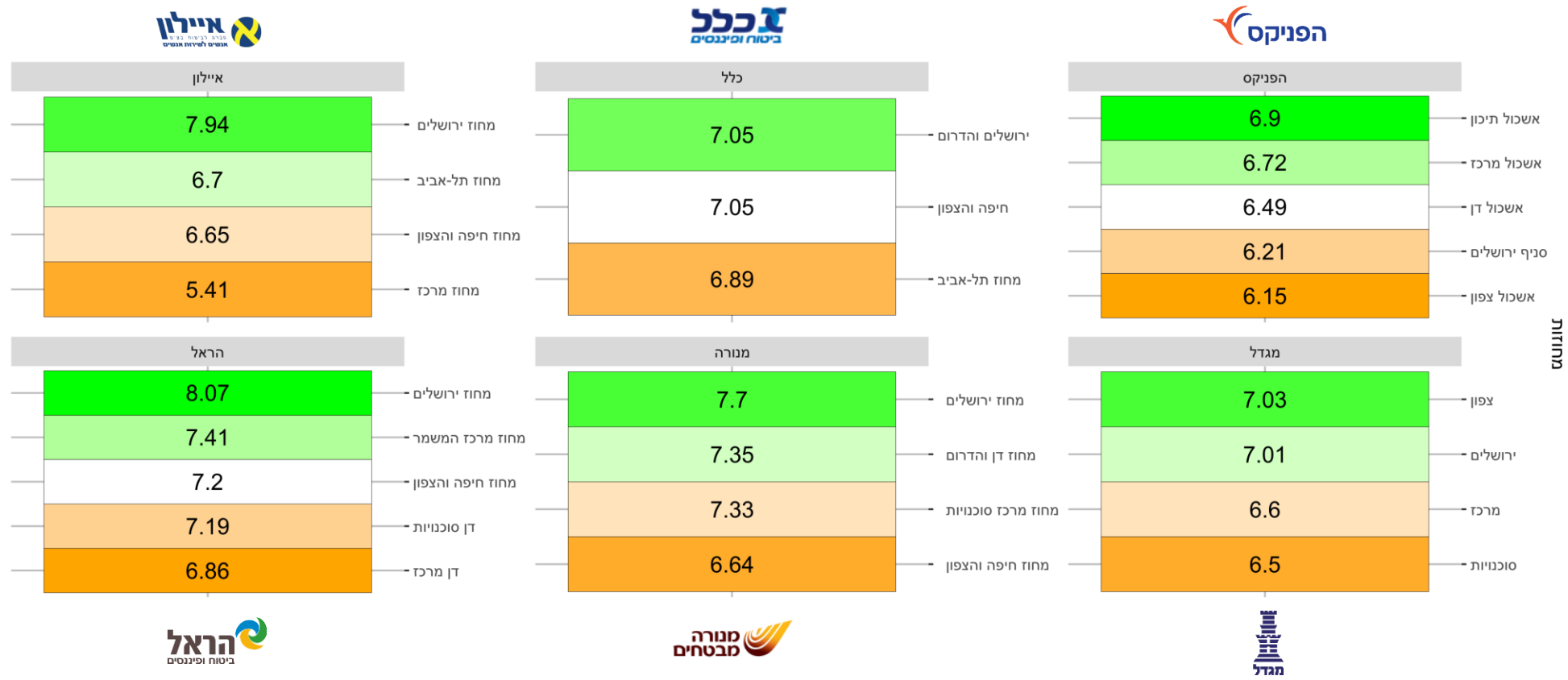




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# נכונות להמליץ על חברה לפי מחוז





**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# ציון שירותי חברה לפי מחוז



מחוזות



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)**



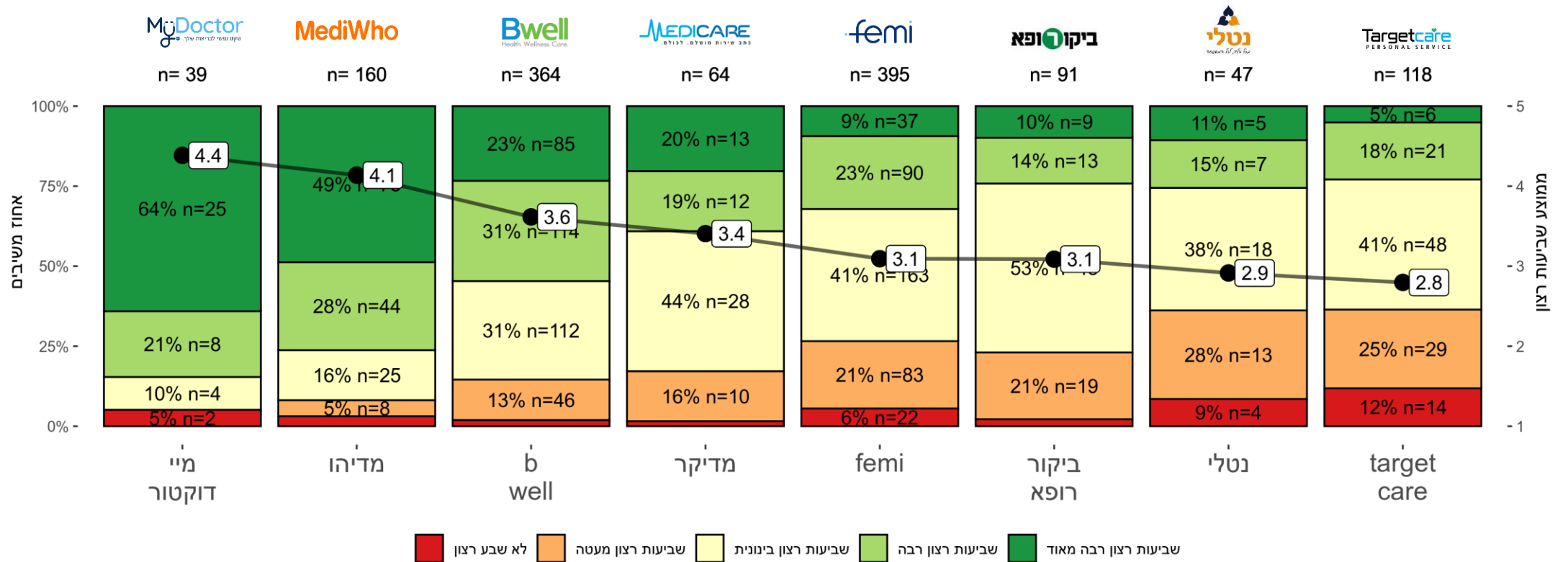
# שביעות רצון מהשירות של חברות נותני שירות רפואי



**חושבים עתיד**

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# שירות לסוכן

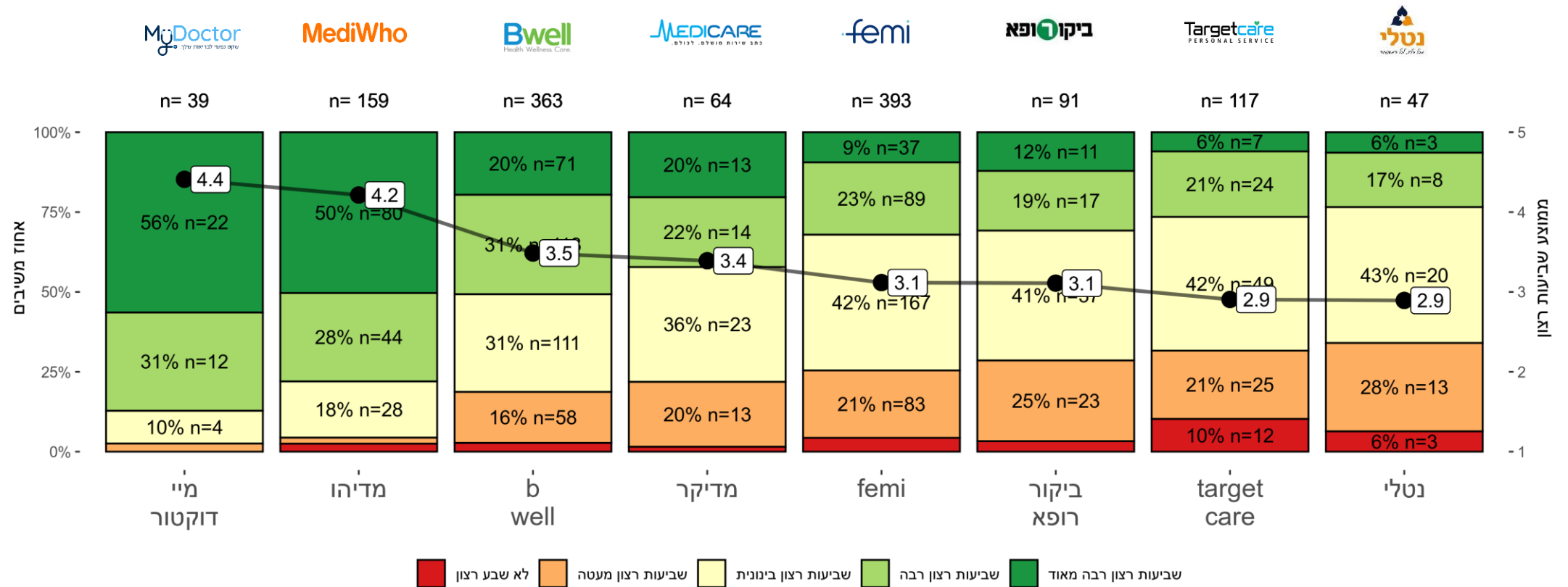




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# זמני התגובה





**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל** (ע"ר)



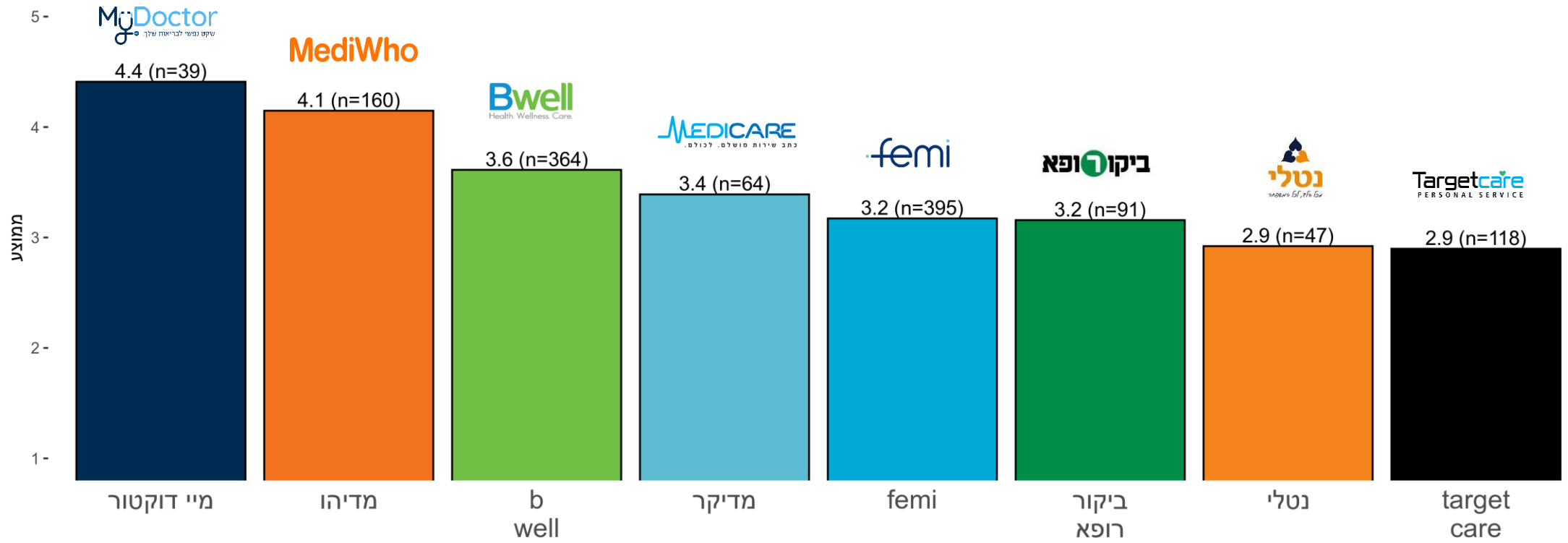
# והזכות הן...



**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# דירוג חברות השירות (ציון ממוצע כולל)





חושבים  
עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# הזוכות בדירוג חברות השירות







**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)**



# ביטוח נסיעות לחו"ל



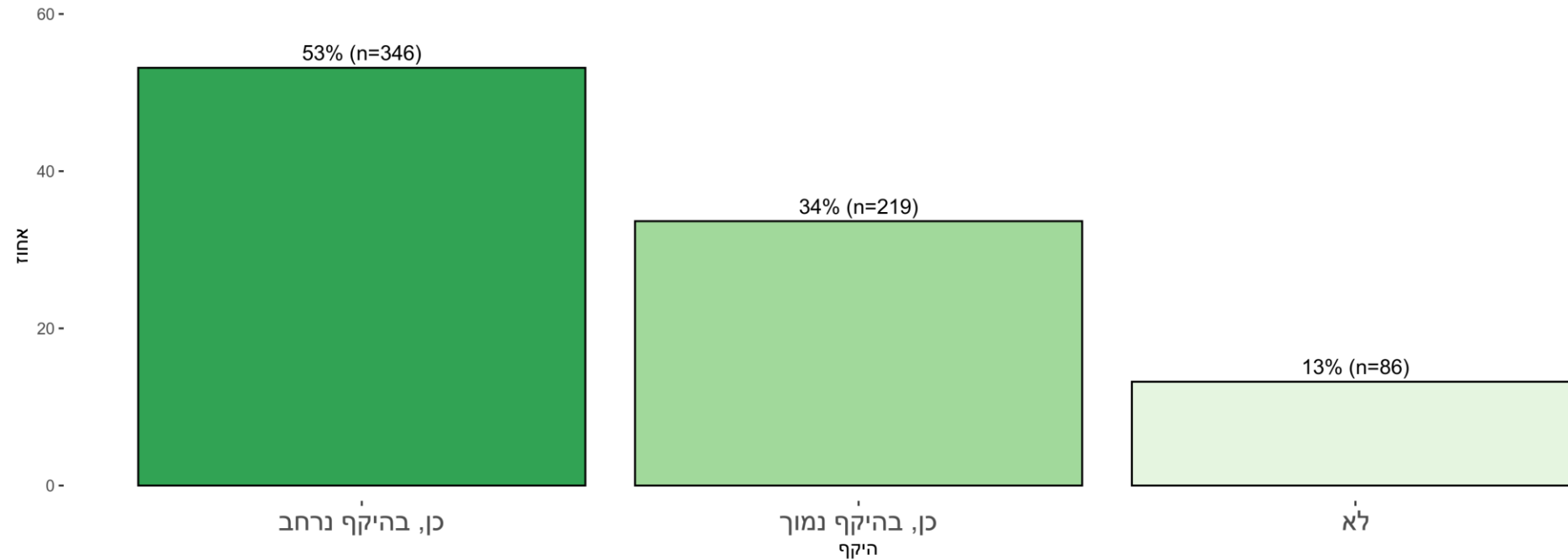
**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח



**לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)**

## שיעור הסוכנים שעובדים עם חברות ביטוח לנוסעים לחו"ל

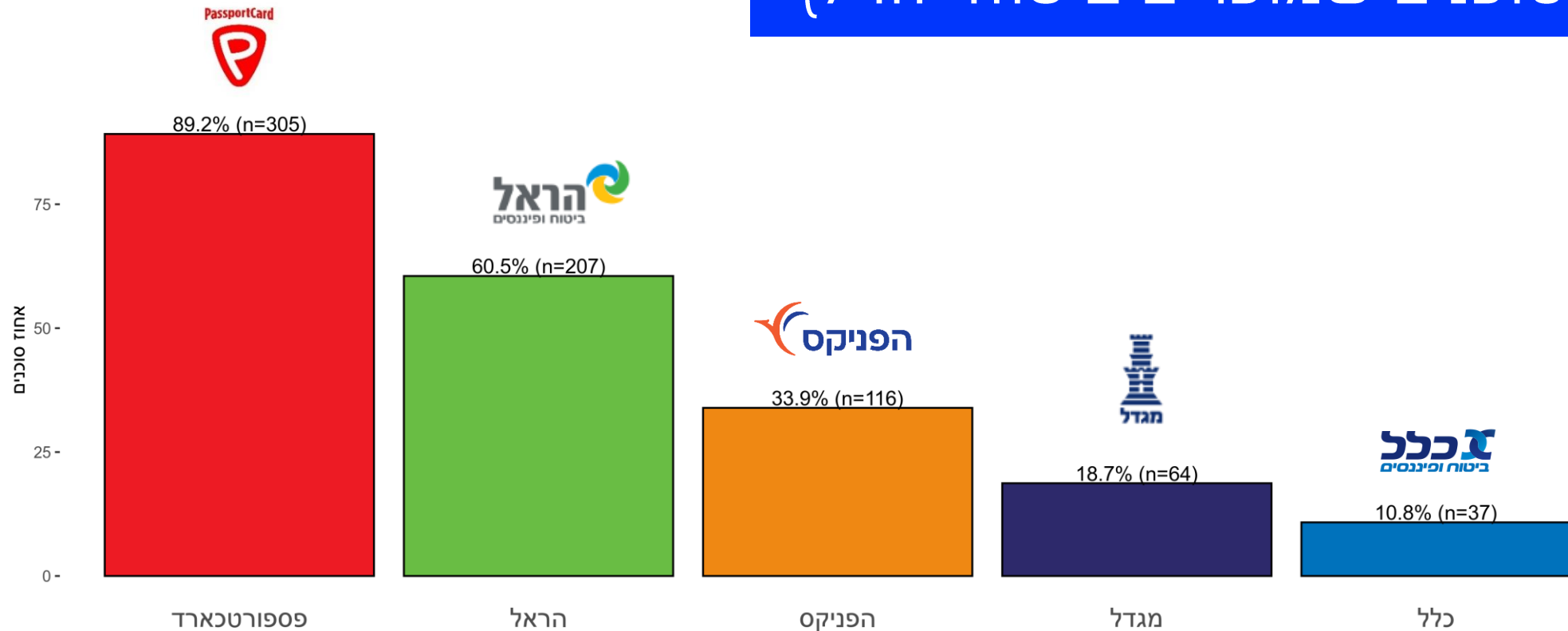




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# שיעור הסוכנים שעובדים עם חברות ביטוח לנוסעים לחו"ל (מקרב סוכנים שמוכרים ביטוחי חו"ל)



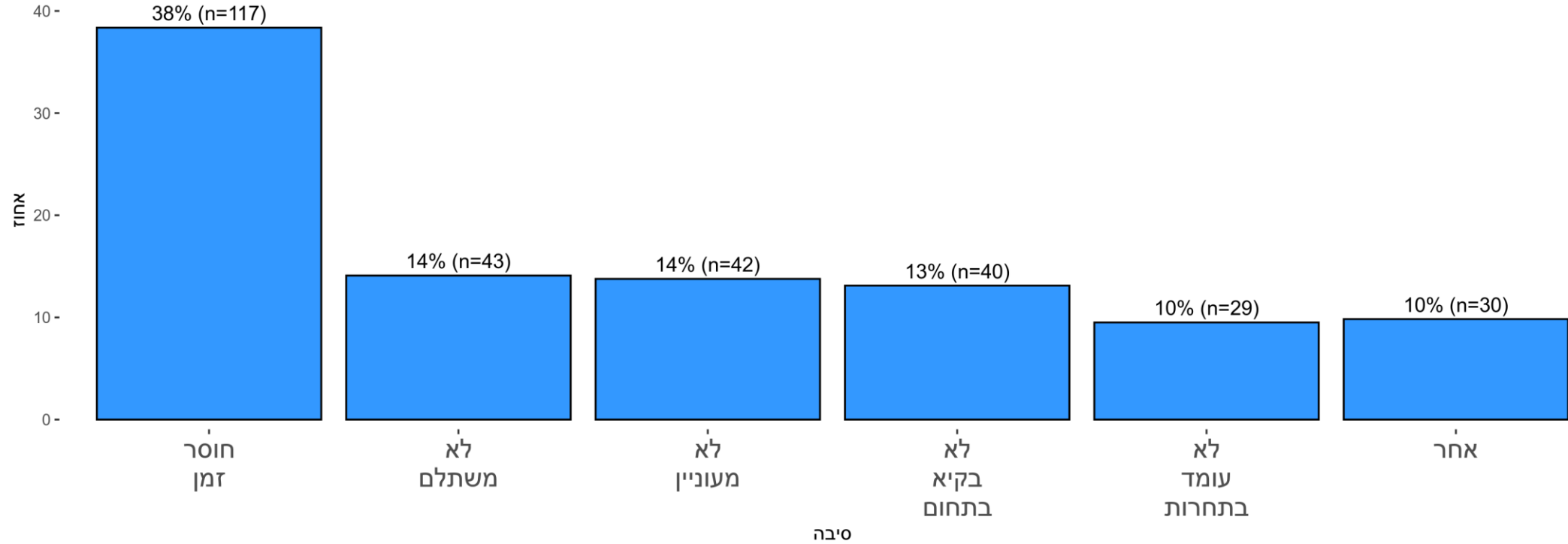
סך האחוזים גבוה מ-100% בגלל שכל משיב היה יכול להענות על יותר מתשובה אחת. בנוסף רק משיבים שענו על לפחות חברה אחת נכללו. חשוב לציין שהמענה על השאלה הזו היה נמוך מהשאלות האחרות.



חושבים  
עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# מה הסיבה שאינך משווק ביטוח נסיעות לחו"ל?

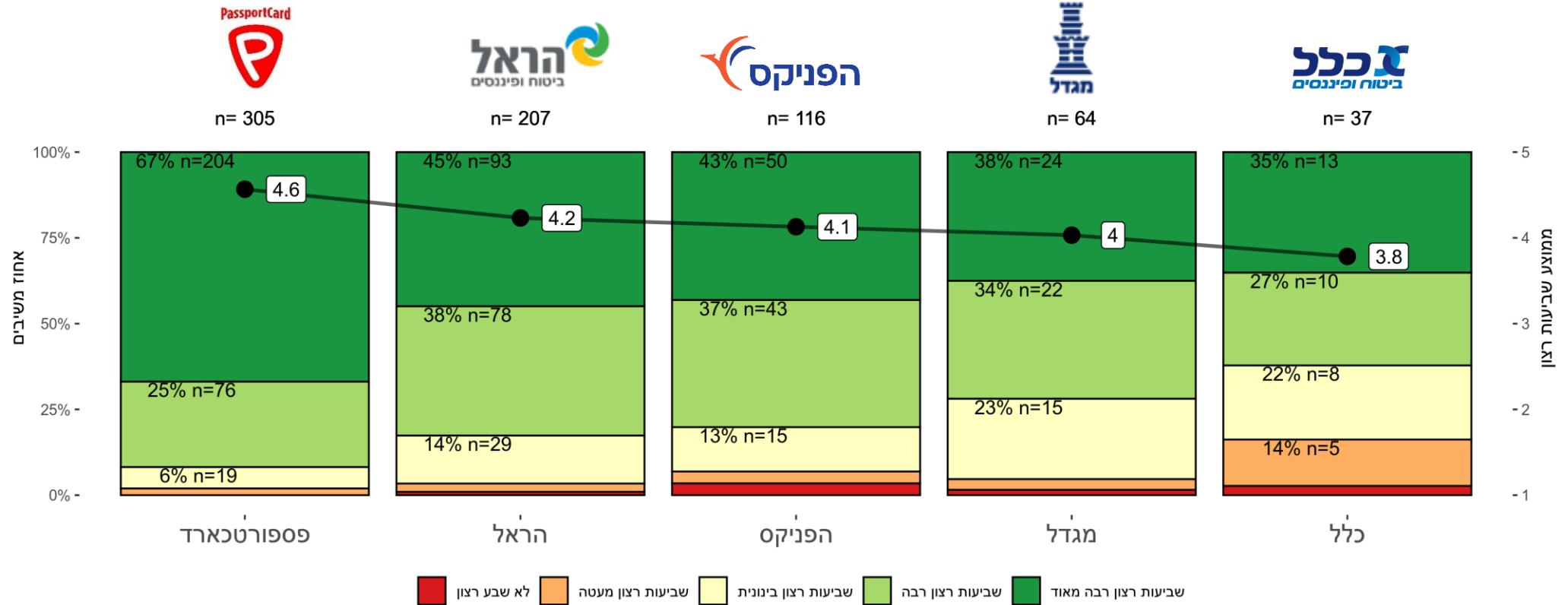




חושבים עתיד

כנס הבריאות השנתי של לשכת סוכני הביטוח

# שביעות רצון כללית מחברות ביטוח נסיעות חו"ל

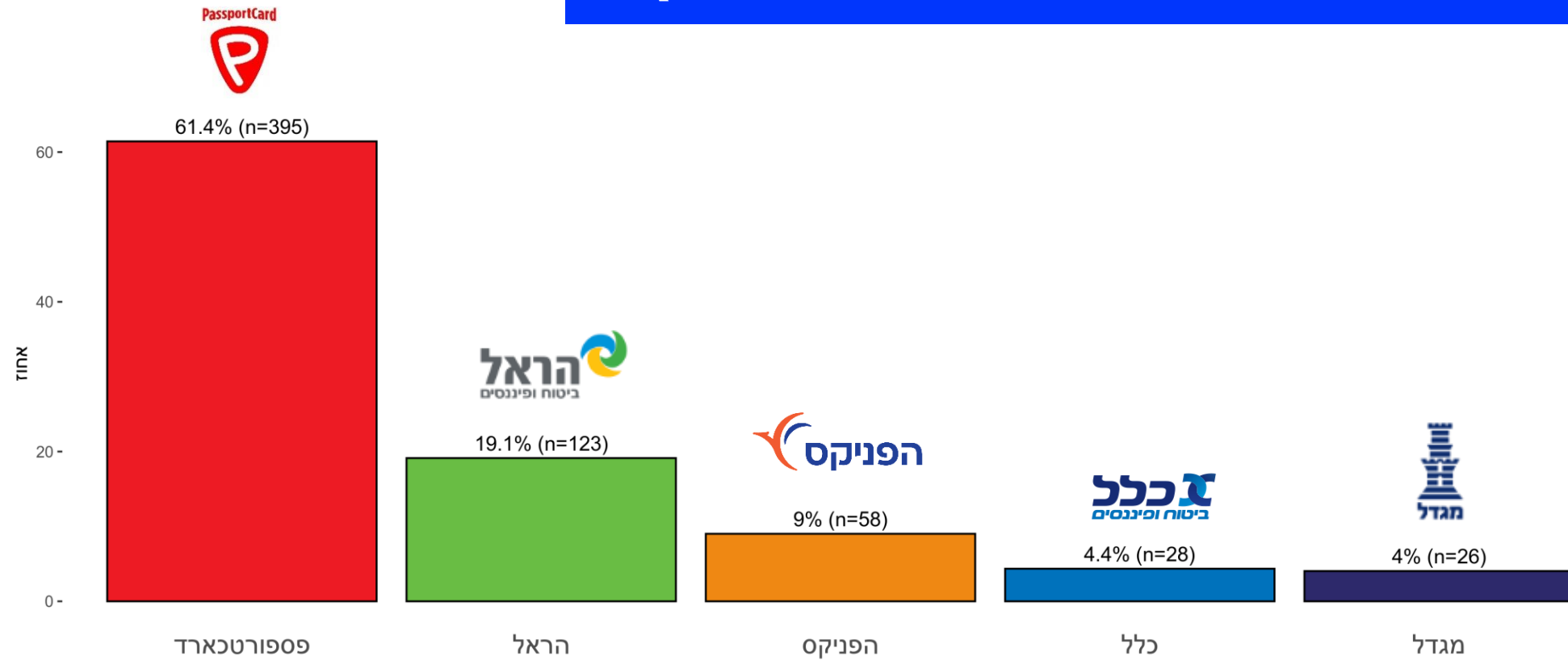




חושבים  
עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# במידה והיית צריך להמליץ לקרובי משפחה על חברת ביטוח נסיעות לחו"ל, על איזו חברה היית ממליץ?

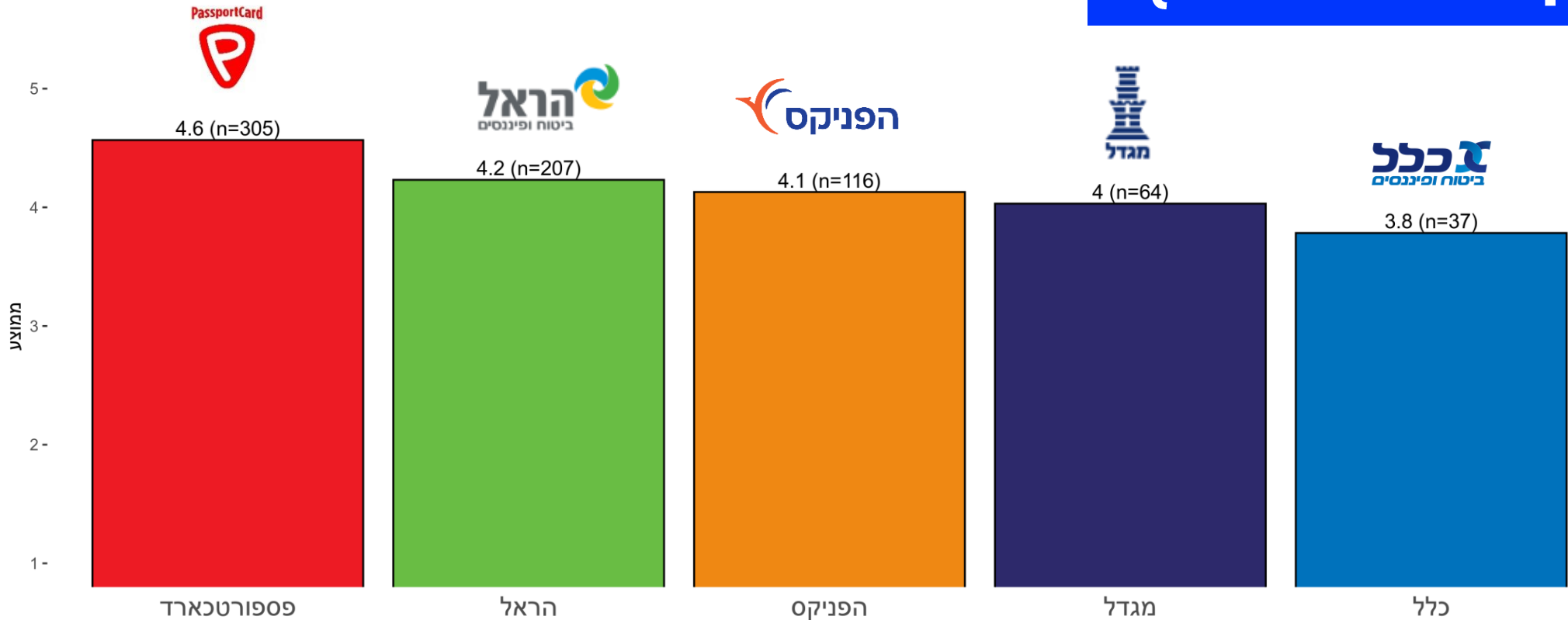




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# דירוג החברות שעוסקות בביטוח נסיעות לחו"ל (ציון ממוצע כולל)





**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# הזוכות בדירוג חברות ביטוח נסיעות לחו"ל



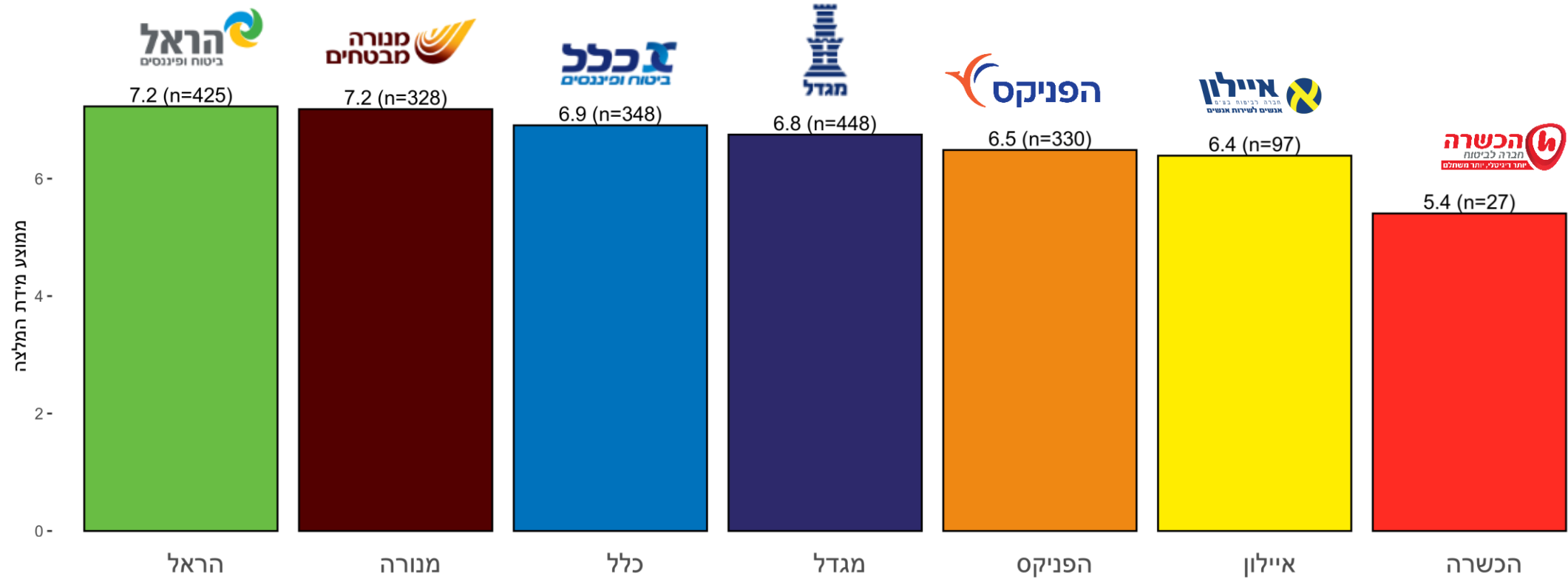




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# דירוג החברות לפי נכונות להמליץ על החברה

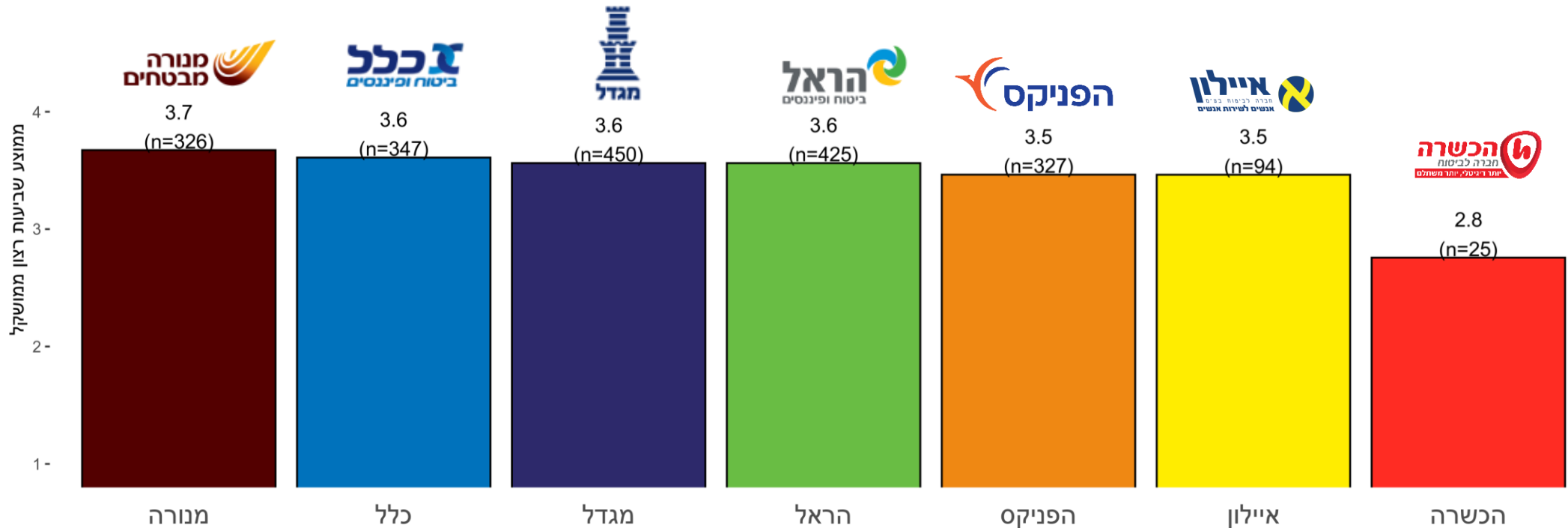




**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

# דירוג החברות (ציון ממוצע כולל)





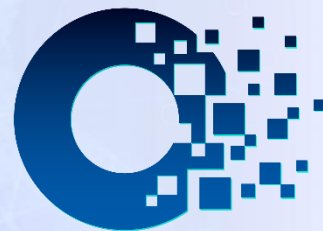
חושבים  
עתיד

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)

# הזוכות בדירוג חברות הביטוח בביטוחי בריאות





**חושבים  
עתיד**

כנס הבריאות השנתי  
של לשכת סוכני הביטוח

לשכת סוכני ביטוח  
בישראל (ע"ר)



**ברכות לזוכים!**