



# מדדי שירות חברות הביטוח לשנת 2017

רשות שוק ההון, ביטוח וחסכון

יוני 2018



# מדד שירות חברות הביטוח

דירות



רכב רכוש  
(עצמי וצד ג')



רכב חובה



סיעוד



נסיעות  
לחו"ל



נזקים  
רפואיים



הוצאות  
רפואיות



סיכון חיים



אובדן כושר  
עבודה





# רכיבי מדד השירות לשנת 2017

רכיב	משקל במדד	תיאור	בסיס מידע
תביעות	40%	אחוז התביעות שאושרו ומהירות הטיפול	690,481 תביעות
לקוחות	30%	שביעות רצון והמלצה	32,047 בקרות
תלונות ציבור	15%	כמות תלונות וסיווגם, ביחס לנתח שוק	5,630 פניות ציבור
זמן מענה טלפוני	10%	שיעור מענה אנושי תוך 3 דקות	5,410 סקרים
כלים דיגיטליים	5%	האפשרות לבצע פעולות בצורה דיגיטלית	דיווחי החברות



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ציון משוקלל



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

מדדי שירות חברות הביטוח 2017									
חברה	רכב חובה	רכב רכוש	דירות	בריאות	תאונות אישיות	סיעוד (פרט)	נח"ל	סיכון חיים	אבדן כושר עבודה
ביטוח ישיר	82	86	86	77	83		87	78	
שומרה	78	82	84						
AIG	83	85	84	72	78		83	78	
שירביט	78	82	78						
ביטוח חקלאי	74	82	80						
הפניקס	74	80	81	77	74	70	82	81	69
שלמה	73	74	74						
הראל	76	82	79	71	73	68	73	69	68
כלל	81	79	77	73	72	65	72	69	69
פסגות								72	
מגדל	71	73	76	69	67	74	74	67	63
מנורה	75	70	72	72	67	70	67	66	61
הפול	69								
הכשרה	72	76	73					62	59
איילון	71	72	71	67	60	63		62	58
ממוצע	75	79	78	72	72	68	77	70	64



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח כללי

ביטוח רכב חובה - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
AIG	83	1	3
ביטוח ישיר	82	2	2
כלל	81	3	9
שירביט	78	4	1
שומרה	78	5	4
הראל	76	6	5
מנורה	75	7	13
הפניקס	74	8	8
ביטוח חקלאי	74	9	10
שלמה	73	10	12
הכשרה	72	11	6
מגדל	71	12	7
איילון	71	13	11
הפול	69	14	14
ממוצע	75		

# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח כללי

ביטוח רכב רכוש - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	86	1	2
AIG	85	2	1
שירביט	82	3	3
ביטוח חקלאי	82	4	7
הראל	82	5	6
שומרה	82	6	4
הפניקס	80	7	5
כלל	79	8	8
הכשרה	76	9	9
שלמה	74	10	12
מגדל	73	11	10
איילון	72	12	11
מנורה	70	13	13
ממוצע	79		



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח כללי

ביטוח דירה - מדד שירות 2017			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
3	1	86	ביטוח ישיר
2	2	84	AIG
1	3	84	שומרה
6	4	81	הפניקס
9	5	80	ביטוח חקלאי
4	6	79	הראל
5	7	78	שירביט
12	8	77	כלל
8	9	76	מגדל
11	10	74	שלמה
7	11	73	הכשרה
13	12	72	מנורה
10	13	71	איילון
		78	ממוצע



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח בריאות

ביטוח בריאות - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	77	1	1
הפניקס	77	2	3
כלל	73	3	7
מנורה	72	4	4
AIG	72	5	2
הראל	71	6	5
מגדל	69	7	6
איילון	67	8	8

ממוצע	72
-------	----

# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח בריאות

ביטוח תאונות אישיות - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	83	1	1
AIG	78	2	2
הפניקס	74	3	5
הראל	73	4	3
כלל	72	5	6
מגדל	67	6	8
מנורה	67	7	4
איילון	60	8	7

ממוצע	72
-------	----



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח בריאות

ביטוח סיעוד (פרט) - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
מגדל	74	1	2
הפניקס	70	2	6
מנורה	70	3	1
הראל	68	4	4
כלל	65	5	3
איילון	63	6	5

ממוצע	68
-------	----



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח בריאות

ביטוח נח"ל - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	87	1	2
AIG	83	2	3
הפניקס	82	3	1
מגדל	74	4	5
הראל	73	5	4
כלל	72	6	6
מנורה	67	7	7

ממוצע	77
-------	----



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח חיים

ביטוח סיכון חיים - מדד שירות 2017			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
4	1	81	הפניקס
2	2	78	AIG
1	3	78	ביטוח ישיר
5	4	72	פסגות
6	5	69	כלל
7	6	69	הראל
8	7	67	מגדל
3	8	66	מנורה
10	9	62	הכשרה
9	10	62	איילון

70	ממוצע
----	-------



# מדדי שירות חברות הביטוח 2017

## ביטוח חיים

אובדן כושר עבודה - מדד שירות 2017			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הפניקס	69	1	4
כלל	69	2	2
הראל	68	3	1
מגדל	63	4	6
מנורה	61	5	3
הכשרה	59	6	5
איילון	58	7	7

ממוצע	64
-------	----



# תביעות



# תביעות ביטוח כללי שנסגרו ב-2017

## מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהן הסתיים בשנת 2017

שינוי לעומת 2016	מספר תביעות	ביטוח
-3%	48,000	חובה
-2%	194,340	רכב רכוש עצמי
7%	184,253	רכב רכוש צד ג'
-41%	15,773	דירות מבנה
-9%	17,768	דירות תכולה
<b>-1%</b>	<b>412,134</b>	<b>סה"כ תביעות</b>





# תביעות ביטוח בריאות שנסגרו ב-2017

## מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2017

שינוי לעומת 2016	מספר תביעות	ביטוח
0%	89,106	בריאות
-18%	52,066	תאונות אישיות
0%	2,844	סיעוד (פרט)
-9%	13,103	סיעוד (קופ"ח)
18%	61,672	נסיעות לחו"ל
<b>-1%</b>	<b>218,791</b>	<b>סה"כ תביעות</b>



# תביעות ביטוח חיים שנסגרו ב-2017

## מספר תביעות הביטוח שהטיפול בהם הסתיים בשנת 2017

שינוי לעומת 2016	מספר תביעות	ביטוח
-26%	8,097	אובדן כושר עבודה
-2%	3,459	סיכון חיים
<b>-21%</b>	<b>11,556</b>	<b>סה"כ תביעות</b>



# מדד תביעות - ביטוח כללי

ביטוח רכב חובה - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
כלל	89	1	6
AIG	84	2	2
ביטוח ישיר	83	3	3
שירביט	81	4	1
מנורה	80	5	4
איילון	78	6	11
הכשרה	78	7	5
שלמה	77	8	10
שומרה	76	9	7
מגדל	75	10	8
הראל	74	11	9
הפניקס	71	12	12
ביטוח חקלאי	67	13	13
הפול	58	14	14

ממוצע	76
-------	----



# מדד תביעות - ביטוח כללי

ביטוח רכב רכוש - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
AIG	89	1	1
הראל	87	2	6
שירביט	87	3	3
ביטוח ישיר	87	4	2
שומרה	83	5	4
הפניקס	83	6	5
הכשרה	81	7	9
כלל	80	8	7
ביטוח חקלאי	80	9	8
שלמה	79	10	11
איילון	79	11	10
מגדל	74	12	13
מנורה	71	13	12

ממוצע	82
-------	----



# מדד תביעות - ביטוח כללי

ביטוח דירה - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
AIG	94	1	1
ביטוח ישיר	93	2	3
שומרה	93	3	2
כלל	88	4	13
הפניקס	87	5	6
הראל	85	6	4
שירביט	84	7	5
הכשרה	83	8	8
שלמה	82	9	10
איילון	81	10	7
מנורה	78	11	11
ביטוח חקלאי	76	12	9
מגדל	76	13	12

ממוצע	85
-------	----



# מדד תביעות - ביטוח בריאות

בריאות - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	84	1	1
הפניקס	81	2	4
AIG	81	3	3
הראל	79	4	2
כלל	79	5	7
מנורה	78	6	5
מגדל	75	7	6
איילון	68	8	8

ממוצע	78
-------	----



# מדד תביעות - ביטוח בריאות

ביטוח תאונות אישיות - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	88	1	1
AIG	87	2	2
כלל	79	3	6
הראל	78	4	4
הפניקס	76	5	3
מגדל	67	6	8
מנורה	67	7	5
איילון	65	8	7

ממוצע	76
-------	----



# מדד תביעות - ביטוח בריאות

ביטוח סיעוד (פרט) - תביעות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
מגדל	86	1	3
מנורה	77	2	2
הראל	72	3	5
איילון	72	4	1
כלל	69	5	4
הפניקס	63	6	6

ממוצע	73
-------	----





# מדד תביעות - ביטוח בריאות

ביטוח נח"ל - תביעות			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
1	1	94	AIG
4	2	94	ביטוח ישיר
2	3	91	הפניקס
3	4	83	הראל
7	6	80	מגדל
5	5	83	כלל
6	7	65	מנורה

84	ממוצע
----	-------



# מדד תביעות - ביטוח חיים

ביטוח סיכון חיים - תביעות			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
5	1	90	הפניקס
9	2	80	AIG
3	3	78	כלל
10	4	77	ביטוח ישיר
1	5	74	פסגות
4	6	71	מגדל
7	7	66	הראל
2	8	65	מנורה
8	9	64	הכשרה
6	10	57	איילון

72	ממוצע
----	-------



# מדד תביעות - ביטוח חיים

אובדן כושר עבודה - תביעות			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
3	1	73	כלל
6	2	72	הפניקס
2	3	67	מגדל
1	4	67	הראל
5	5	60	הכשרה
4	6	58	מנורה
7	7	55	איילון

65	
----	--



# שביעות רצון והמלצת לקוחות



# מדד פניות לקוחות - ביטוח כללי

ביטוח רכב חובה - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
AIG	87	1	1
שומרה	85	2	10
מנורה	85	3	14
ביטוח ישיר	83	4	2
הראל	82	5	3
שלמה	81	6	8
ביטוח חקלאי	80	7	6
הפול	79	8	11
הכשרה	79	9	7
הפניקס	78	10	9
שירביט	77	11	5
איילון	76	12	4
כלל	76	13	13
מגדל	74	14	12

ממוצע	80
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח כללי

ביטוח רכב רכוש - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	87	1	2
ביטוח חקלאי	87	2	6
שומרה	85	3	10
הכשרה	84	4	7
AIG	84	5	1
הראל	82	6	3
מנורה	82	7	13
הפניקס	81	8	9
שירביט	79	9	5
איילון	79	10	4
שלמה	79	11	8
כלל	76	12	12
מגדל	74	13	11

ממוצע	81
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח כללי

ביטוח דירה - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח חקלאי	86	1	6
ביטוח ישיר	83	2	2
AIG	80	3	1
שומרה	78	4	10
מגדל	78	5	11
שלמה	77	6	8
הפניקס	76	7	9
מנורה	76	8	13
שירביט	76	9	5
הכשרה	76	10	7
הראל	75	11	3
איילון	74	12	4
כלל	68	13	12

ממוצע	77
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח בריאות

בריאות - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	79	1	2
הראל	77	2	3
איילון	75	3	7
כלל	75	4	8
הפניקס	74	5	4
מנורה	74	6	6
מגדל	72	7	5
AIG	71	8	1

75	ממוצע
----	-------





# מדד פניות לקוחות - ביטוח בריאות

ביטוח תאונות אישיות - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	81	1	2
הראל	76	2	3
AIG	74	3	1
מנורה	72	4	6
מגדל	71	5	5
הפניקס	70	6	4
כלל	67	7	8
איילון	60	8	7

ממוצע	71
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח בריאות

ביטוח סיעוד (פרט) - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הראל	73	1	1
הפניקס	73	2	2
מגדל	70	3	3
מנורה	68	4	4
איילון	58	5	5
כלל	58	6	6

ממוצע	67
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח בריאות

ביטוח נח"ל - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
AIG	85	1	1
ביטוח ישיר	85	2	2
מנורה	81	3	6
הפניקס	72	4	4
מגדל	69	5	5
הראל	68	6	3
כלל	66	7	7

ממוצע	75
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח חיים

ביטוח סיכון חיים - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	80	1	3
AIG	79	2	1
פסגות	78	3	2
הכשרה	77	4	6
איילון	76	5	4
הראל	72	6	5
מנורה	70	7	10
הפניקס	68	8	9
מגדל	68	9	8
כלל	63	10	7

ממוצע	73
-------	----



# מדד פניות לקוחות - ביטוח חיים

אובדן כושר עבודה - פניות לקוחות			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הראל	71	1	2
הכשרה	70	2	3
הפניקס	69	3	6
מנורה	66	4	7
כלל	65	5	4
מגדל	65	6	5
איילון	63	7	1

ממוצע	67
-------	----



# תלונות ציבור



# מדד תלונות הציבור - ביטוח כללי

ביטוח רכב חובה - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הראל	83	1	2
ביטוח חקלאי	82	2	4
הפניקס	82	3	5
מנורה	81	4	7
שומרה	79	5	1
שירביט	79	6	10
הכשרה	77	7	3
ביטוח ישיר	76	8	8
כלל	75	9	9
AIG	71	10	11
הפול	71	11	12
שלמה	69	12	14
איילון	68	13	13
מגדל	62	14	6

ממוצע	75
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח כללי

ביטוח רכב רכוש - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח חקלאי	89	1	1
הראל	87	2	5
כלל	87	3	2
ביטוח ישיר	86	4	10
שומרה	85	5	6
הפניקס	84	6	4
הכשרה	83	7	7
שירביט	82	8	9
AIG	77	9	11
מנורה	74	10	8
מגדל	74	11	3
שלמה	70	12	12
איילון	69	13	12

ממוצע	81
-------	----





# מדד תלונות הציבור - ביטוח כללי

ביטוח דירה - פניות ציבור			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
7	1	88	ביטוח חקלאי
5	2	86	הראל
3	3	85	הפניקס
1	4	84	שומרה
8	5	83	ביטוח ישיר
2	6	81	מגדל
6	7	79	מנורה
4	8	77	הכשרה
11	9	76	כלל
12	10	73	AIG
10	11	70	שירביט
9	12	67	שלמה
13	13	66	איילון

78	ממוצע
----	-------



# מדד תלונות הציבור - ביטוח בריאות

בריאות - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
מנורה	73	1	1
מגדל	69	2	5
הפניקס	69	3	4
איילון	63	4	7
הראל	62	5	6
ביטוח ישיר	60	6	3
כלל	57	7	8
AIG	51	8	2

ממוצע	63
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח בריאות

ביטוח תאונות אישיות - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח ישיר	82	1	2
הראל	82	2	3
מגדל	79	3	7
AIG	76	4	4
מנורה	75	5	1
כלל	68	6	6
הפניקס	64	7	7
איילון	58	8	5

ממוצע	73
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח בריאות

ביטוח סיעוד (פרט) - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
מגדל	79	1	2
הראל	77	2	4
מנורה	73	3	1
הפניקס	71	4	5
כלל	66	5	3
איילון	62	6	6

ממוצע	71
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח בריאות

ביטוח נח"ל - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הראל	82	1	2
ביטוח ישיר	80	2	3
הפניקס	80	3	1
מגדל	75	4	5
AIG	61	5	6
כלל	61	5	4
מנורה	61	5	7

ממוצע	71
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח חיים

ביטוח סיכון חיים - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
מנורה	86	1	3
הפניקס	86	2	2
הראל	85	3	7
מגדל	81	4	5
ביטוח ישיר	79	5	1
AIG	74	6	6
כלל	65	7	9
הכשרה	61	8	10
איילון	60	9	8
פסגות	58	10	4

ממוצע	74
-------	----



# מדד תלונות הציבור - ביטוח חיים

אובדן כושר עבודה - פניות ציבור			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
הראל	77	1	1
מנורה	76	2	2
כלל	74	3	4
מגדל	70	4	6
הכשרה	68	5	5
איילון	67	6	7
הפניקס	54	7	3

ממוצע	69
-------	----



# זמני מענה טלפוני





# זמן מענה ממוצע - השוואה בין ענפית

חברה	ביטוח כללי	ביטוח בריאות	ביטוח חיים
ביטוח חקלאי	00:00:31		
הפול	00:00:39		
שירביט	00:00:57		
פסגות			00:01:08
שומרה	00:01:12		
הפניקס	00:01:39	00:01:06	00:01:24
ביטוח ישיר	00:01:19	00:01:36	00:01:38
AIG	00:01:57	00:02:19	00:01:55
כלל	00:01:42	00:01:41	00:03:15
שלמה	00:02:18		
הכשרה	00:04:57		00:00:53
הראל	00:01:52	00:04:34	00:03:21
איילון	00:03:44	00:02:36	00:03:34
מגדל	00:01:57	00:04:28	00:04:33
מנורה	00:05:43	00:03:57	00:04:08
ממוצע	00:02:10	00:02:47	00:02:35



# זמני מענה - ביטוח כללי

כללי - רכב ודירה - זמני מענה			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
ביטוח חקלאי	95	1	11
הפול	95	2	2
שומרה	91	3	4
שירביט	90	4	1
AIG	81	5	5
ביטוח ישיר	80	6	3
הפניקס	76	7	8
מגדל	75	8	7
שלמה	74	9	12
כלל	72	10	6
הראל	70	11	9
איילון	46	12	10
מנורה	44	13	14
הכשרה	43	14	13

ממוצע	74
-------	----



# זמני מענה - ביטוח בריאות

בריאות - זמני מענה			
דירוג 2016	דירוג 2017	מדד 2017	חברה
4	1	96	הפניקס
2	2	78	ביטוח ישיר
1	3	68	AIG
3	4	62	כלל
6	5	57	מנורה
7	6	57	איילון
5	7	43	הראל
8	8	39	מגדל
63			ממוצע



# זמני מענה ביטוח חיים

חיים - זמני מענה			
חברה	מדד 2017	דירוג 2017	דירוג 2016
פסגות	88	1	5
הפניקס	86	2	7
ביטוח ישיר	84	3	4
AIG	74	4	3
כלל	67	5	2
הראל	63	6	1
איילון	50	7	8
מנורה	46	8	5
מגדל	35	9	10
הכשרה	30	10	9

ממוצע	62
-------	----



# מדד שירות באמצעות כלים דיגיטליים



# מדד שירות באמצעות כלים דיגיטליים

חיים	בריאות	אלמנטרי	חברה
1	2	1	AIG
2	3	2	ביטוח ישיר
5	1	3	כלל
3	4	4	הפניקס
6	7	5	איילון
7	6	6	הראל
	9	7	שירביט
4	5	8	מגדל
8	8	9	מנורה
		10	הפול
	11	11	שומרה
9		12	ביטוח חקלאי
11	10	13	הכשרה
		14	שלמה
10			פסגות



# מדד שירות באמצעות כלים דיגיטליים

## ביטוח כללי

חברה	רכב חובה	רכב רכוש	דירה	ממוצע
AIG	85	88	75	83
ביטוח ישיר	85	84	71	80
כלל	76	77	69	74
הפניקס	51	56	50	52
איילון	46	46	45	46
הראל	38	49	41	43
שירביט	46	44	38	43
מגדל	40	44	43	42
מנורה	29	33	31	31
הפול	30			30
שומרה	26	29	27	27
ביטוח חקלאי	24	24	23	24
הכשרה	22	22	18	21
שלמה	14	20	14	16
ממוצע	44	48	42	44



# מדד שירות באמצעות כלים דיגיטליים

## ביטוח בריאות

ממוצע	נסיעות לחו"ל	סיעוד (פרט)	תאונות אישיות	בריאות	חברה
80	80	80	80	80	כלל
71	75		67	69	AIG
69	76		66	66	ביטוח ישיר
58	57	58	58	58	הפניקס
57	57	56	57	58	מגדל
50	60	41	47	52	הראל
40		40	40	40	איילון
34	36	34	34	34	מנורה
57	63	52	56	57	ממוצע





# מדד שירות באמצעות כלים דיגיטליים

## ביטוח חיים

ממוצע	סיכון חיים בלבד	אבדן כושר עבודה	חברה
77	77		AIG
66	66		ביטוח ישיר
58	58	58	הפניקס
57	57	57	מגדל
54	54	54	כלל
40	40	40	איילון
39	36	43	הראל
34	34	34	מנורה
23	24		פסגות
20	19	21	הכשרה
47	47	44	ממוצע



**תודה!**