

בהתאם להוראות חז"ר גופים מוסדים 20/09/2022, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכחלהמה לאמור בהוראות החוזר. אם ברצונך לקבל העתק ממוקד ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראלטלפון מספ"ר 2735 או להזפיס אותה ישירות לאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט"). הראל תפעל בכל הקשרו לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. יומם / ימים - ימי עסקים שאינם כללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגיהם ומועדיו ישראל.
2. תביעה - דרישת מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסט בטוח או לפי תקון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. תובע - מי שהציג תביעה להראל, לפחות גוף מסוידי ולמעט מי שהטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה לפני הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
4. מומחה - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאית או מומחה רפואי, אך לפחות ייעץ משפטית ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפעלת מתוקף התקון.
5. אזרח "ותיק" - מי שמלאו לו 67 שנים.

ב. תחולות

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. ביטוח פנסיה - לגבי סיכון נכות ומות בלבד;
2. ביטוח חיים - לגבי סיכון אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. ביטוח מפני תאונות אישיות;
4. ביטוח מפני מחלות ואשפוז, לפחות ביטוח שניים ולמעט ביטוח הרופאי מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנوعי (נוסח חדש), התשל"ל - 1970 (להלן "הפקודה") ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
6. ביטוח מקיף לדירות;
7. ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בסיסיות לחוץ לארץ.

*** מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלומים בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כל' רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח יותר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילת

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 05.07.2016.

תחילתן של הוראות לגבי אזרח ותיק 02.07.2022.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקבעים לעיל. מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוקש בהתאם לכתב שירות, אם המבוקש אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בבירור התביעה

1. עם קבלת פניה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, ימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:
 - (1) העתק ממוקד כללים זו;
 - (2) מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;
 - (3) הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרשת מהתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייב לשפותו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידי לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למומחה עבור חוות דעת וכדומה).
 - (4) פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מהתובע לשם בירור ויישוב התביעה;
 - (5) טופס הגשת התביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מיליון:;
 - (6) הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.
 - (7) הראל תאפשר לתובע שהוא אזרח ותיק להגיש התביעה בעל פה באופן שmailto טופס הגשת התביעה יבוצע על ידי נציג הראל בהתאם לפרטם שומר בעל פה האזרח הוותיק.
 2. הראל תאפשר לתובע בהקדם האפשרי הودעה בכתב המפרט מהם המסמכים שהתקבלו אצלם לצד מועד קבלתם, כמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.
 3. אם ידרש להראל מידע ומסמכים נוספים מהותיבע לצורך בירור התביעה, ידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהווים שיתברר הצורך בהם.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט.
- בכל מקרה של חוסר במסמכים של האזרח הוותיק נציג הראל ייצור קשר טלפון עם התובע ויעדכו בכך, בנוסף למשלווה הודעה בעניין בדוואר או באמצעות אלקטронני, לפחות אם האזרח הוותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורך ההתקשרות עימיו. יובהר כי הראל תעתה בהקלטה את כל השיחות המפורטות בסעיף זה.

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלם כל המידע והמסמכים שנדרשו מהותבע לשם בירור התביעה ואנו מהמועד שבו נתקבלו אצלם כל המידע ומהמועד מבין השניים) (לפי המאוחר מביניהם), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול להיות שיטתה בפועל בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיתת התביעה. ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התיקות לנושאים הבאים או הפניה למסמכים המתיחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאו או חוות דעת מומחה):

א) לגבי תשלום חד פעמי - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציוון הוראות הדין שלפיו חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מנת שיטנות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלום אחרים שmaguiim לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת התביעה ושלפי הפלישה, התקנן או הדין קיזוז מההתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שmaguiim להראל מאת התביעה; פירוט בדבר קיזוז מקומות או סכומים שאיןם שונים בחלוקתם אם שלונו כללה; סוג הatzmada ושיטת הatzmada; הריבית החלווה וציוון הוראות החלות לגבייה; הסכם שנתוסף לתשלום בגין הפרשי הatzmada וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציוון ההוראות החלות לגבי הריבית בשל הפיגור, המועוד שבו הוא בידי הראל כל המידע והמסמכים הדורשים לבירור התביעה.

ב) לגבי תשלום עיתי (לרובות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמר בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מגנון עדכון התשלומים; המועוד הראשון שbaseline זכאי התביעה לתשלום; משך התקופה המרבית שbaseline לתשלומים בכפוף להוראות הפלישה, התקנן או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחדש מחודשת של זכאות במהלך תקופה הזאות לתשלומים; מגנון הארכת תקופת הזאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיתת חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהuilות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפורט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;

החלק השני, שיפורט את הנימוקים לדחיתת חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלו המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו. ■

בכל מקרה בו מדובר על התביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין. ■

בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטואה ממוקן הודעה לפי סעיף זה החל ממועד מועד. ■

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציג לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.

2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ויונתן לו זמן סביר לעיין בתנאייה.

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטויו, הנימוקים שבסיסו הפשרה, מרכיביו התשלום שקיימים בחלוקת כל שישנו, הסכם שנקבע בפשרה, הסכם לתשלום והפער בין הסכם שנקבע בפשרה ובין הסכם לתשלום, ככל שקיים פער כזה

4. כל עוד לא אישר התביעה את ההצעה הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. ■

הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט. ■

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוספת לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף וכן כאמור וכי המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהותבע לשם בירור התביעה.

2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט במקרים מסוימים לפיקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות ששה חודשים) ועד למשלו הודעת תשלום חלקי, הודעת דחיה או הודעת פשרה, לפי העניין, לפחות במקרים הבאים:

■ אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלו הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, בלבד שתישלח הודעה המשך בירור לפחות לאחר שנה;

■ אם פנה התובע לערכאות משפטיות;

■ אם לא הגיע התובע לאחר שנוסר לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישת מידע או למסמך לשם בירור התביעה בלבד שבחודעה האחרון לא תישלחנה הודעה נוספת נספחת אם לא יתקבלו מהם המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

הוראות סעיף זה לא יחולו על התביעה המתנהלת בבית משפט. ■

לאזרוח ותיק תימסר הודעה המשך בירור גם בעלפה ע"י נציג מטעם הראל, לפחות אם האזרוח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורכי ההתקשרות עימיו. ■

אם נתקבלה החלטה על דחיה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כן. נימוקי הדחיה יכולו גם את תנאי הפלישה או התקנון, התניה או הסיג שנקבעו במקרים אחדים או במקרה אחד אשר עליהם נסמכת הדחיה ובשלם נדחתת התביעה.

ו. הودעה בדבר התוישנות תביעה

1. בכל הودעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התוישנות התביעה בהתאם להוראות הדין ההלונטיות, וכן צוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מוחץ התוישנות וכי רק הגשת התביעה בבית משפט עוצרת את מוץ התוישנות.
 2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בגין תביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות התביעה תכלול פיסקה כאמור בדבר התוישנות וכן את מועד קרנות מקורה הביטוח, וצוין בה כי מוץ התוישנות החל במועד קרנות מקורה הביטוח.
 3. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכלולת את פסקת התוישנות לבון המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובها פסקת התוישנות - לא טובא במנין תקופת התוישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך התביעה).
 4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התוישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלק, הודעת דחיה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להטוישנות, יראו את הראל כדי שהסכמה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבון מועד שליחת הodata הכלולת פסקת התוישנות ואת מועד התביעה - לא טובא במנין תקופת התביעה (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך התביעה).
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלק או הודעת דחיה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להציג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפסקה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
 2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
 3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני עראה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון משרד האוצר.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת חברת הנהלת, המבקשת לבדוק מחדש לקבלת תשלום עיתים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
2. כאשר הראל משמשת חברת ביטוח המבקשת לבדוק מחדש לקבלת תשלום עיתים, תעשה כן על פי כללי סבירים שקבעה בעניין זה.
3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של התובע לקבלת תשלום עיתים ימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורסמו באתר האינטרנט.
4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא ישא בהן.
5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליטיות שתחלת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלום עיתים מסוימים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לצורך זה, ובהעדר תנאי שנקבעו, יתאפשר לתובע הדועה על השינוי לפחותים ימימה לפי מועד הקטנת או הפסיקת התשלומים אך לא יותר מאשר ימימה לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפחותים ימימה לפני השינוי או להפסיק את התשלומים.
6. הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים בסיסו ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתים, יחולו עליה הוראות לעניין הודעת דחיה חוות דעת מומחה, בשינויים המוחיבים.
7. בכל מקרה יעשה השינוי רק לאחר שנסמורה לתובע החלטה להקטין או להפסיק את התשלומים;
8. למען הסר ספק, אין כאמור לעיל כדי לארע מזכותה של הראל לדרש השבת סכומים בגין תשלום ששולמו ביתר טרם מועד שינוי האמור.
9. לגבי פוליטיות שתחלת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרכר הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

ו. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להזעיר לשם בירור תביעה במומחה הפגש בתובע או במומחה שבודק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לו או רכוש, בנסיבות התביעה או שלא בנסיבות, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, יובהר לו תפקידי של המומחה בקשר לבירור התביעה, יסמוך לו כי זכותו להיות מיוצג או להופיע במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמוכה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלוקת ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו ישוב תביעות.
3. לעניין אזרח ותיק - תימסר הודעה גם בע"פ ע"י נציג מטעם הראל, למעט אם האזרח הותיק ביקש לעדכן אמצעי אלקטרוני לצורכי ההתקשרות עמו.

1. כל חוות דעת של מומחה שעלייה הסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצעוי, תהיה מנומנת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המומחה לקבלת תגמולו ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב התביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מחדש של הזכאות. חוות הדעת תצורף רישמה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (ההודעות והמסמכים כאמור, ימוסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסיה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסיה.

טו. תחולף וזכויות לצד שלישי

1. בטרם תוגש התביעה נגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הودעה למボטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת התביעה תחולוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למボטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התרברר במסגרת בירור התביעה כי ישiosa לעמוד למボטח זכות נגד הצד השלישי, שאוטו עשויה הראל לתובע מכוח זכות התחלוף, ציון הדבר בפני המבוטח בכל הودעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מחדש של הזכאות.
4. אין כאמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל ליזיג את המבוטח או להטיל עליה חובה ייעוץ.

טז. תביעת הצד השלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פניהו של תובע (שהוא הצד השלישי) לקבלה מידע בדבר עצם קיומה של פולישה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, ימסר המודיע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למボטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשולם הפיזי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייב למボטח, ככל שהיא חייבות בתשלומם.
3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, וה מבוטח לא התנגד לתשולם האמור לעיל במלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חייב למボטח. ■

טז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

- הראל תשביב בכתב לכל פניה בכתב של מボטח או תובע, בין אם נשלהה למומנה על פניות הציבור ובין אם לגרום אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יותר מאשר שלושים ימים ממועד קבלת הפניה.
- לענין אזהרה ותיק - לא יותר מ-21 ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפולישה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהוא צד שלישי בביטחון לנוסח הפולישה שנמצא באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצל מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר

"יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)	דרישה מידע ומסמכים נוספים.	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו.	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ג)	מסירת הודעה המשך בירור.	כל 90 ימים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב)
8(ה)	מסירת הודעה שנייה לגבי הקטנת תשלים עיתיים או הפסיקם.	60-30 ימים לפני מועד הקטנת או הפסיקת התשלומים.
8(יב)	העברת העתק מפסק דין או הסכם.	14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הדין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פולישה.	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפולישה.
8(יג2)	הodata להבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי.	7 ימי עסקים מיום הדרישת
8(יד)	מענה בכתב לפניות ציבור	30 ימים
	מענה בכתב לפניות ציבור של אזרח ותיק	21 ימים
8(טו1)	מסירת העתקים מפולישה או מתקנון.	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתום התובע.	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.