

## מערכת כללים לבירור ויישוב תביעות

שלמה חברה לביטוח בע"מ (להלן: "החברה"), מתכבדת להציג את מערכת הכללים (להלן: "מערכת הכללים" או "הכללים") לבירור וליישוב תביעות לפי חוזר המפקח "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור".

**אנא קראו בעיון את הכללים שלהלן, על מנת להבטיח בירור יעיל של תביעתכם.**

1. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למונחים הבאים המשמעות המפורשת בצידם:

"הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו" – הודעה לפי סעיף 5 למערכת הכללים. "הודעת תשלום" – הודעה לפי סעיף 6 למערכת הכללים.

"הודעת תשלום חלקי" – הודעה לפי סעיף 7 למערכת הכללים.

"הודעת פשרה" – הודעה לפי סעיף 8 למערכת הכללים. "הודעת המשך בירור או הפסקת בירור" – הודעה לפי סעיף 9 למערכת הכללים.

"הודעת דחייה" – הודעה לפי סעיף 8 לחוזר.

"החוזר" – חוזר המפקח על הביטוח "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור".

"טופס תביעה" – הטופס שבאמצעותו על התובע להגיש את התביעה, בהתאם לאמור בסעיף 4 למערכת הכללים.

"פסקת התיישנות" – הודעת התיישנות הנשלחת לתובע במהלך הטיפול בתביעתו, כהגדרתה בסעיף 6.2 למערכת הכללים.

"תביעה" – דרישה מהחברה למימוש זכויות לפי פוליסת הביטוח או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.

"תובע" – מי שהגיש תביעה לחברה.

2. על מי חלה מערכת הכללים?

מערכת כללים זו חלה על "תביעה" שהוגשה לחברה על ידי תובע בענפי הביטוח שיפורטו בסעיף 3 להלן.

למען הסר ספק יובהר כי תביעה תתברר לפי מערכת הכללים אשר תהייה תקפה במועד הגשת התביעה. מועד תחילת

התוקף של כללים אלו מצוין בסעיף 17 להלן.

3. באילו ענפי ביטוח חלה מערכת הכללים?

חשוב לדעת כי מערכת כללים זו אינה חלה על כל התביעות המוגשות כלפי החברה, אלא רק על תביעות המוגשות מכוח הפוליסות בענפי הביטוח הבאים:

- ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי)

- ביטוח מקיף לדירות

- ענף ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970<sup>4</sup>

- ביטוח תאונות אישיות

יודגש כי מערכת כללים זו אינה חלה על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, או

בהתאם לכיסוי נזקי מים בביטוח מקיף לדירות, אם החברה אינה מטפלת ביישוב התביעה.

4. מסמכים ומידע הנדרשים לצורך בירור התביעה

4.1. פנה אדם אל החברה או למי מטעמה בקשר להגשת תביעה, תמסור לו החברה בהקדם האפשרי ממועד קבלת הפנייה את המסמכים הבאים - אם לא הוריד את המסמכים האמורים מאתר האינטרנט של החברה - וזאת ככל שהם רלבנטיים לתביעתו.

4.1.1 מערכת כללים זו

4.1.2 פירוט הליך בירור ויישוב התביעה

4.1.3 הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע

4.1.4 פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה

4.1.5 טופס הגשת תביעה והנחיות לגבי מילוי

4.1.6 הודעה הכוללת את פסקת התיישנות.

4.2. החברה תמסור לתובע בהקדם האפשרי מהמועד שבו נתקבל אצלה או אצל מי מטעמה, מידע או מסמך בקשר לתביעה שהגיש התובע, הודעה בכתב, בה יצוין המסמך שנתקבל מהתובע, מועד קבלתו, ויפורטו בהודעה לתובע המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידו. ההודעה יכולה להישלח לתובע במסגרת הודעת המשך בירור, כאמור בסעיף 9 להלן.

4.3. מצאה החברה כי דרושים לה מהתובע מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור התביעה, תהא זכאית לדרוש מסמכים אלו

4.4. תוך 14 ימי עסקים מהיום שהתברר לה הצורך בהם.

4.5. המסמכים המפורטים בסעיף 4.1 יפורסמו באתר האינטרנט של החברה.

4.6. החברה לא תדרוש מהתובע מידע או מסמכים שתובע סביר אינו יכול להשיגם או אינו רשאי לקבלם, אלא אם כן יש לה יסוד ממשי להניח שהמידע או המסמכים כאמור, נמצאים בידי התובע.

הוראות סעיף 4 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.

שימו לב: חבות החברה תלויה בהיענות של התובע לדרישת מידע ומסמכים לפי סעיף זה.

5. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

5.1. תוך 30 ימים מהיום שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים שהיא דרשה מהתובע לשם בירור התביעה, ובתנאי שכבר חלפו שלושים ימים מהיום שנתקבל טופס התביעה בידי החברה, תמסור החברה לתובע אחד מהמסמכים הבאים, בהתאם לנסיבות העניין:

5.1.1 הודעת תשלום או הודעת תשלום חלקי;

5.1.2 הודעת המשך בירור;

5.1.3 הודעה בכתב על דחיית התביעה;

5.1.4 הודעת פשרה.

הוראות סעיף 5 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט או אם הושגה פשרה עם תובע מיוצג על ידי עורך דין, לפני שהגיע המועד למתן ההודעות דלעיל.

6. הודעת תשלום

6.1. החליטה החברה על תשלום תביעה – תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן: "הודעת תשלום") שתכלול, בין השאר, התייחסות לגבי העניינים הבאים, ככל שהם רלבנטיים לתביעה הספציפית, או שתכלול הפנייה למסמכים בעניינים כאמור, שיצורפו להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

- המועד שבו היו בידי החברה כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה;

- עילת התשלום ;
  - פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב ;
  - גובה הנזק ;
  - סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה ;
  - סכום ההשתתפות העצמית ;
  - פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים לחברה מאת התובע ;
  - פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת, אם היו ;
  - סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה ;
  - הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה ;
  - הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית ;
  - סכום התשלום בפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית שהוספה בשל הפיגור :
- 6.2. הודעת התשלום תכלול פסקה אשר בה תצוין בהבלטה מיוחדת תקופת התיישנות התביעה, בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות ; וכן יצוין כי ככלל, הגשת התביעה לחברה, אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית המשפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות. כמו כן, פסקת ההתיישנות תכלול את מועד קרות מקרה הביטוח [מועד האירוע] וכן יצוין בה כי תחילת תקופת ההתיישנות היא במועד קרות מקרה הביטוח.
- 6.3. הודעת תשלום תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות :
- 6.3.1. להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 6.3.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 6.3.3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף קטן 6.3 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.**
- הוראות סעיף 6, למעט הוראות סעיף קטן 6.3, יחולו גם על תובענה שנדונה בבית משפט, אך זאת בהתאם לנסיבות העניין, ובשינויים המחויבים.**
7. **הודעת תשלום חלקי**
- 7.1. החליטה החברה על תשלום התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או לגבי חלק מהעילות שנדרשו - תמסור לתובע במועד התשלום הודעה בכתב (להלן : "**הודעת תשלום חלקי**") שבה שני חלקים כמפורט להלן :
- החלק הראשון** - בחלק זה יפורטו מרכיביו של התשלום שבו הכירה החברה, ויחולו לגבי ההוראות הקבועות בסעיף 6 לעיל.
- החלק השני - בחלק זה יפורטו הנימוקים העומדים בבסיס החלטתה של החברה לדחות חלק מהתביעה, ויחולו לגבי ההוראות החוזר לגבי הודעת דחייה.
- 7.2. הודעת תשלום חלקי תכלול, בהבלטה מיוחדת, את פסקת ההתיישנות וכן פסקה בדבר זכויות התובע כדלקמן :
- 7.2.1. להשיג על ההחלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה, לרבות זכותו להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
- 7.2.2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור של החברה, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
- 7.2.3. להשיג על החלטת החברה בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף קטן 7.2 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.**
- הוראות סעיף 7, למעט הוראות סעיף קטן 7.2, יחולו גם על תביעה שנדונה בבית משפט, אך זאת בהתאם לנסיבות העניין ובשינויים המחויבים.**
8. **הודעת פשרה**
- 8.1. החברה תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
- 8.2. הסכימו הצדדים (בין בכתב ובין בעל פה) על תשלום במסגרת הסדר פשרה - תמסור החברה לתובע הצעת פשרה בכתב (להלן : "**הודעת פשרה**") ותיתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.
- 8.3. בהודעת הפשרה יפורטו מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כאמור (עקב תשלומים קודמים).
- 8.4. כל עוד לא אישר התובע (בין בעל פה ובין בכתב) את הודעת הפשרה היא לא תחייב את הצדדים.
- 8.5. הודעת פשרה שאושרה על ידי התובע תחייב את הצדדים, תהייה סופית, ושאינה ניתנת לשינוי או לביטול, על סמך ההליכים לפי סעיף זה, שקדמו להסדר הפשרה.
- הוראות סעיף 8 לא יחולו אם התובע מיוצג על ידי עו"ד, או אם התביעה נדונה בבית משפט.**
9. **הודעת המשך בירור או הפסקת בירור**
- 9.1. סברה החברה כי דרוש לה זמן נוסף לשם בירור התביעה - תמסור לתובע הודעה בכתב שבה יפורטו הסיבות בגין נדרש לה זמן נוסף לבירור התביעה (להלן : "**הודעת המשך בירור**"). מועד הודעת המשך הבירור הראשונה יהיה כאמור בסעיף 5.1 לעיל.
- 9.2. הודעת המשך בירור תפרט מהו מידע או מסמך נוסף הנדרש מהתובע לשם בירור התביעה. יכול והודעת הבירור תכלול גם את ההודעה לפי סעיף 4.2 לעיל.
- 9.3. הודעת המשך בירור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (ובביטוח רכב חובה כל חצי שנה) וזאת עד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה, הודעת פשרה או עד למועד כריתת פשרה עם תובע מיוצג, לפי העניין.
- 9.4. אם בהודעת המשך הבירור הקודמת ועל פי תנאי הפוליסה נקבע מועד עתידי להערכת הנזק, פטורה החברה ממשלוח הודעות המשך בירור נוספות עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- 9.5. החברה לא תשלח הודעות המשך בירור נוספות, בהתקיים אחד מאלה :
- 9.5.1. התובע פנה לערכאות משפטיות ;

- 9.5.2. התובע לא הגיב לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה, ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע ציינה החברה כי לא ימסרו לו הודעות נוספות, אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או אם לא יתקבל ממנו תגובה אחרת.
- 9.6. הודעת המשך בירור תכלול את פסקת ההתיישנות.
10. **הוראות סעיף 9 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.**  
**הודעה בדבר התיישנות התביעה**
- 10.1. הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה, הודעת המשך בירור ראשונה, וכל הודעה הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה - תכלול את פסקת ההתיישנות.
- 10.2. לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) שנשלחה לתובע, יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה לתת הודעה ובה פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה.
- 10.3. לא כללה החברה פסקת התיישנות בהודעה לפי פסקה (1) - יראו אותה כמי שהסכימה שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין המועד שבו שלחה הודעה שבה כללה פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות, לא תובא במניין תקופת ההתיישנות. הסכמת החברה מכוח פסקה זו, תחול רק לגבי ההפרה הראשונה שלה במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות.
11. **הוראות סעיף 10 לא יחולו על תביעה שנדונה בבית משפט.**  
**בירור תביעה בעזרת מומחה**
- נעזרה החברה לשם בירור תביעה במומחה מטעמה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו - תודיע על כך לתובע מראש, תסביר לתובע את תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ותודיע לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה.
- 11.1. המומחה כאמור בסעיף 11.1 למעט אם הוא עובד של החברה שעיקר עיסוקו ביישוב תביעות, לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק בין כולו ובין חלק ממנו.
- 11.2. מובהר כי הוראות סעיף 11.1 לא יחולו על חברה הנעזרת בחוקר במסגרת חקירה סמויה, מבלי שישתמע מכך שחוקר הינו מומחה.
- 11.3. הודעה לפי סעיף 11.1 יכול שתימסר במסגרת המסמך האמור בסעיף 4.1.2 לעיל עוד בטרם שהתכוונה החברה להיעזר במומחה לגבי תביעה ספציפית.
12. **לעניין סעיף 11, "מומחה" - בין אם הוא עובד של החברה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.**  
**חוות דעת מומחה**
- 12.1. חוות דעת של מומחה שעליה מסתמכת החברה לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
- 12.2. החברה לא תזמין ממומחה חוות דעת המתייחסת במישרין לזכות המבוטח לקבל תגמולי ביטוח, ואם נערכה חוות דעת כזו היא לא תסתמך עליה.
- 12.3. נסמכה החברה על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תמסור החברה את חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה על אודות מהלך בירור התביעה ותוצאותיו, לפי סעיף 5 לעיל.
- 12.4. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע לחברה או למומחה מטעמו לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. ההודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו.
- 12.5. הייתה חוות הדעת של המומחה חסויה על פי דין, היא לא תימסר לתובע, אלא החברה תמסור הודעה בכתב לתובע שבה תסביר מדוע היא סבורה כי חוות הדעת חסויה.
- 12.6. היוועצות פנימית במסגרת החברה, שאינה עולה כדי חוות דעת, תתועד בתיק החברה (הפיזי או הממוכן).
13. **"מומחה" לעניין סעיף 12 - כמשמעותו לפי סעיף 11 לעיל.**  
**תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי**
- 13.1. צפויה תובענה של החברה כלפי צד שלישי, מכוח זכות התחלוף - תודיע על כך למבוטח בכתב, לפחות זמן סביר מראש.
- 13.2. ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה - תשלח החברה למבוטח העתק מהפסק או מההסכם, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בחברה או מיום חתימת ההסכם.
- 13.3. מצאה החברה במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי שאותו עשויה החברה לתבוע מכוח זכות התחלוף, תציין זאת בפני המבוטח בכל הודעה הניתנת לפי סעיף 5.
14. **אין באמור בסעיף 13 כדי לחייב את החברה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ כלשהי.**  
**תביעת צד שלישי**
- 14.1. פנה תובע שהינו צד שלישי (לעניין סעיף זה - "תובע") לחברה בבקשה לקבל מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה ביטוח מסוים, תמסור החברה את המידע בעניין זה לתובע או לסוכן הביטוח שבאמצעותו פנה התובע לחברה, בתוך 14 ימי עסקים ממועד קבלת דרישתו של התובע.
- 14.2. דרש תובע מהחברה תגמולי ביטוח, תודיע החברה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה על התביעה כאמור, וכי אם המבוטח לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, תשלם לצד השלישי את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלום.
- 14.3. מובהר, שמשלוח ההודעה האמורה למבוטח, אינו מהווה הודאה כלשהי בחבות של החברה כלפי המבוטח ו/או התובע.
- 14.4. החברה תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
- 14.5. מצאה החברה כי קיימת חבות כלפי המבוטח ולא התנגד המבוטח לתשלום כאמור בסעיף 14.2 במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להודעת החברה, תשלם החברה לתובע את תגמולי הביטוח שהיא חייבת למבוטח.
15. **סעיף 14 לא יחול לגבי תביעה בענף ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל - 1970.**  
**מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור**
16. החברה תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בחברה, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלתה.
- 16.1. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

- 16.2. על אף האמור בסעיף 16.1, החברה רשאית להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות, לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט של החברה.
- 16.3. החברה תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר מסר התובע לחברה, או מכל מסמך אשר התקבל אצל החברה מכוח הסכמת התובע, בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
17. **תחילה ותחילה**
- 17.1. מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לחברה לאחר יום 1 באפריל 2011 מכוח פוליסות בענף ביטוח רכב מנועי-רכוש (עצמי וצד שלישי), בענף ביטוח תאונות אישיות, ובענף ביטוח מקיף לדירות, למעט תביעות צד שלישי על יסוד ביטוח זה.
- 17.2. מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר יום 1 בינואר 2012 מכוח פוליסות שהוצאו לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי [נוסח חדש], התש"ל-1970, וכן תביעות צד שלישי על יסוד ביטוח מקיף לדירות.
- למען הסר ספק יובהר כי בכל מקום שבו נכתב במערכת כללים זו כי החברה "תמסור" או "תשלח" לתובע הודעה או מסמך, תצא החברה ידי חובתה במשלוח ההודעה או המסמך לבא כוחו של התובע, או לשלוחו, או למי מטעמו.

נספח

טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין המועדים והתקופות שנקבעו על ידי החברה

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוג תביעה:	המועד או התקופה לסוג תביעה:	המועד או התקופה לסוג תביעה:
9(א)(7)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
9(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים		
9(ה)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים		
9(יא)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
9(יב)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
9(יב)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח של צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים		
9(ג)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים	30 ימים		
9(יד)(1)	מסירת העתקים מפוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים		
9(יד)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים		