

## מערכת הכללים - אמנת שירות

### לקוח נכבד,

#### כללי

מנורה מבטחים ביטוח בע"מ שמה לעצמה כמטרה לתת ללקוחותיה (מבטחים וצדדים שלישיים) את השירות המקצועי, היעיל והטוב. לשם כך חרתה החברה על דיגלה מספר ערכים, שלאורם ייעשה הליך בירור ויישוב התביעות:

**מקצוענות ואהבת הדעת** - עובדי החברה מחויבים לשמירה על רמה מקצועית גבוהה, ואנו כחברה מתחייבים לדאוג להכשרת העובדים, תוך עדכון מתמיד בכל הקשור לחידושי חקיקה, פסיקה, חוזרים, והנהלים הרלוונטיים לטיפול בתביעות.

**יעילות** - נציגי החברה יספקו ללקוחותיה את כל המידע וההדרכה על אופן הגשת המסמכים הנדרשים, על מנת להביא ליישוב התביעה בצורה מהירה ויעילה.

**אחריות, יושר והוגנות** - הטיפול בתביעות ייעשה בצורה הוגנת כלפי הלקוחות, מבלי לתת לעצם היותנו צד לתביעה להשפיע על אופן יישובה, וזאת על מנת להגיע לתוצאה הטובה ביותר עבור כל הצדדים.

**נגישות ושקיפות** - החברה תנהל את כל שלבי התביעה תוך שקיפות מלאה, ותוך מתן אפשרות לכל לקוח לברר את מצב תביעתו בכל שלב, באמצעים הנוחים והזמינים: אינטרנט, טלפון, פקס, דואר אלקטרוני או מכתב. לנוחיות הלקוחות, מוקד שירות לקוחות זמין 24 שעות ביממה ואתר אינטרנט עם מידע על פוליסות, ספקים, טפסים ועוד.

**גישה שירותית ואדיבה** - נעשה כל מאמץ על מנת שהטיפול ייעשה תוך שימת דגש על גישה שירותית ואדיבה.

**אנושיות** - הטיפול בתביעה יעשה תוך שימת דגש על הפן האנושי, מתן יחס אישי ופרטני, והבנה שכל מקרה נמדד לגופו.

**דינמיות** - אנו שוקדים על שיפור מתמיד של תהליכי העבודה, תוך בחינת טכנולוגיות חדשות לייעול אופן יישוב התביעות.

### כל זאת נבצע תוך מתן שירות אדיב, מהיר ומחייך

#### תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

- ביטוח מפני תאונות אישיות.
- ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), תש"ל, 1970.
- ביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד ג').
- ביטוח מקיף לדירות, ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.

#### מועד תחילה

- תחילת של מערכת כללים זו ביום 01/06/2011.
- על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת כללים לגבי ביטוח לפי דרישת פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל, 1970 וביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות בתאריך 01/03/2012.
- מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.
- מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם המבוטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

## תהליכי יישוב התביעה

**מכתב פתיחת תביעה ו אישור קבלת מסמכים** - עם קבלת מסמכי התביעה ו/או קבלת הודעה על הנזק במשרדי החברה – יישלח אליך כתובע ו/או כמבוטח<sup>1</sup>, מכתב המאשר את פתיחת התביעה, ומכתב המפרט את רשימת המסמכים שהתקבלו אצלנו, ורשימת המסמכים החסרים לנו לצורך המשך הטיפול בתביעה.

באתר החברה [www.menoramivt.co.il](http://www.menoramivt.co.il) תוכל לקבל עדכונים בדבר הטיפול בתביעה ואת דף ההסבר<sup>2</sup>, המפרט את תהליך הטיפול בה ואת חובותיך וזכויותיך במסגרת התהליך. כמו כן, תוכל לראות באתר החברה את מערכת הכללים - אמנת השירות.

הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

- אנו נדאג לעדכן אותך בתוך 7 ימי עבודה, על כל מסמך חדש שהתקבל בחברתנו, ועל פירוט המסמכים שעדיין חסרים לנו לצורך השלמת הטיפול. כאשר יתקבלו אצלנו כל המסמכים הנדרשים - תקבל מאיתנו הודעה על כך.
- במקביל, ייבדקו על ידנו נסיבות האירוע והכיסוי הביטוחי, תוך הסתייעות במומחים מטעמנו, כגון: שמאים, מומחים וכד', וזאת בתיאום איתך.
- **בירור התביעה ייעשה בשקיפות בנוגע לשלבי הבירור השונים** - עם השלמת המסמכים הנדרשים, ובמידה ויידרש זמן נוסף לבירור התביעה, יישלח אליך עדכון על מצב הטיפול בתביעה, וזאת כ- 30 יום לאחר קבלת כל המסמכים. במידה והטיפול בתביעה טרם הסתיים, יישלח לאחר 90 יום, עדכון סטטוס הטיפול בתביעה. לאחר 90 יום נוספים, יישלח עדכון אחרון וזאת עד לסיום הטיפול בתיק (תשלום או תשלום חלקי, או פשרה או דחייה). בנוסף, תוכל לבדוק את שלב הטיפול בתביעתך בכל עת באתר האינטרנט של החברה.

הוראות סעיף זה לא יחולו במקרים הבאים:

- אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה.
- אם פנה התובע לערכאות משפטיות.
- אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללת דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.

- **במידה ובמהלך הטיפול בתביעה יתברר לנו, שעל מנת להמשיך את בירור התביעה, נדרשים מידע ו/או מסמכים נוספים, שלא היה ידוע לנו מראש על הצורך בהם** – נודיע לך על כך בכתב לא יאוחר מ-14 ימי עסקים מהיום שהתברר לנו הצורך במסמכים. אנו לא נדרוש ממך מידע ומסמכים, אשר ידוע לנו שאינם נמצאים ברשותך, ואינך יכול להשיגם.

- **עם קבלת מלוא המידע והמסמכים הנדרשים לנו, נפעל ליידע אותך על עמדתנו לגבי התביעה.**

פירוט בכתב על עמדה זו יישלח אליך בתוך 30 יום מהמועד שיהיה בידינו מלוא המידע והמסמכים הדרושים לנו לבירור התביעה.

- **אם עדיין יידרש זמן נוסף לבירור התביעה, יישלח אליך עדכון על מצב הטיפול בתביעה.**

- במקרה של תשלום התביעה - נפרט במכתב הנלווה לתשלום התביעה, את מרכיבי התשלום ואופן חישובם, כגון: נזק ישיר, ירידת ערך, שכר טרחת שמאי, קיזוז השתתפות עצמית, קיזוז חובות פרמיה, קיזום, הפרשי הצמדה וריבית, אם קיימים, קיזוז מע"מ וניכוי מס במקור, אם מתחייב על פי החוק. במידה והסכומים המוצעים לתשלום על ידנו אינם תואמים את הדרישה, ייכלל במכתב הסבר עם פירוט אופן החישוב.
- במקרה של דחיית התביעה במלואה, או דחיית חלקים ממנה - נפרט לך את כל הנימוקים הידועים לנו במועד דחיית התביעה, לרבות הוראות הפוליסה והחוק הרלוונטיות עליהן מסתמכת הדחייה.
- במקרים בהם יהיה מקום להציע הצעת פשרה מטעמנו, או הצעת פשרה נגדית לזו שהוצעה על ידך - תינתן הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה, אשר תיקח בחשבון את הנימוקים שביסוד המחלוקת, הנושאים השנויים במחלוקת והסכומים המוסכמים, ואשר תהיה הוגנת. הצעת הפשרה לא תיחשב בשום מקרה כסכום שאינו שנוי במחלוקת. כל עוד לא אישרת את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים. במקרה של הסדר פשרה, תישלח אליך הודעה בכתב על הסדר הפשרה עם ציון סכום הפשרה עליו הוסכם ויניתן לך זמן סביר לעיין בתנאיה.
- הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו מתנהלת התביעה בבית משפט.
- בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה מנורה פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו המועד.
- אנו נביא לידיעתך את המועד להתיישנות תביעתך - על פי חוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, מועד ההתיישנות להגשת תביעת מבוטח לתגמולי ביטוח הינו 3 שנים מיום קרות מקרה הביטוח, ומועד ההתיישנות להגשת תביעת צד ג' הינו 7 שנים מיום קרות מקרה הביטוח. אנו נדאג לעדכן אותך לגבי מועד ההתיישנות של תביעתך בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך טיפול.

1 ראה מילון מונחים בנספח המצ"ב

2 ראה מילון מונחים בנספח המצ"ב

בנוסף, כל הודעה שתשלח במהלך השנה, שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה (אם תישלח הודעה כלשהי), תכלול את הפסקה הנ"ל.  
**נא תשומת ליבך כי הגשת דרישה לחברתנו ו/או ניהול התכתבות איתנו, אינם מפסיקים את מרוץ ההתיישנות, וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.**

- אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת- רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).
  - אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה להתיישנות, יראו את מנורה כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת את פסקת ההתיישנות ואת מועד ההתיישנות- לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת- רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

■ **במקרים של דחייה חלקית או מלאה של התביעה,** תימסר לך הודעה כתובה על כך. נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ושעל בסיסם נדחת התביעה.  
 אנו נביא לידיעתך את אפשרויות הערעור על החלטתנו בנוגע לתביעתך.

■ **פנייה שלך לממונה על פניות הציבור בחברתנו ו/או לכל גורם אחר בחברה, המעלה טענות בנוגע לאופן הטיפול בתביעה או לתוצאותיה -** תטופל על ידנו ברצינות הראויה ובמהירות האפשרית, ותיענה על ידנו בתשובה מפורטת בכתב:  
 • תקבל אישור בכתב על קבלת הפנייה וטיפוליה על ידנו, תוך 3 ימי עבודה מיום קבלת הפנייה.  
 • תעודכן בדבר המסמכים שהתקבלו והמסמכים החסרים.  
 • התשובה לפנייה תינתן בתוך 30 יום מקבלת מלוא המסמכים והמידע הדרושים לטיפול בה.  
 • התשובה לפנייה תכלול הסברים בדבר אופן הטיפול בה.

■ **הודעה בעניין זכות השגה על החלטה**  
 כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויותיך הבאות:  
 • להשיג על החלטה והדרך להגשת השגה, ככל שנקבעו בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותך להגיש חוות דעת של מומחה מטעמך.  
 • להביא את השגתך בפני הממונה על פניות הציבור של הגוף המוסדי, תוך ציון פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.  
 • להשיג על החלטת הגוף המוסדי בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחסכון במשרד האוצר.

■ **אנו נוהגים להיעזר במומחים שונים (כגון שמאי, רו"ח, מהנדס, חוקר שריפות, מומחה מיגון וכו') לצורך הטיפול בתביעה.**  
 • אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה בתובע שיפגוש אותך או במומחה שבדוק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, נוכחותך או שלא בנוכחותך, יודיע לך על כך מראש. אנו נדאג כי מועד הפגישה עם המומחה יתואם עימך מראש.  
 • מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד מנורה, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.  
 • חוות דעת של מומחה שעליה נסתמך 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.  
 • חוות דעת של מומחה, לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.

- הינך רשאי להגיש חוות דעת של מומחה מטעמך במקרים בהם חוות הדעת של המומחה מטעמנו אינה מקובלת עליך. מסמכים כגון: דו"ח שמאי, כל חו"ד מומחה שאנו מתכוונים להסתמך עליה וכן, העתק מכל מסמך שחתמת עליו ונמסר לידינו או התקבל אצלנו מכוח הסכמתך - יימסרו לך. העתקים של המסמכים יישלחו אליך בתוך 21 ימי עסקים ממועד קבלת בקשתך.  
 • לגבי מסמך אשר אין באפשרותנו להמציאו – אנו נודיע לך על כך בהודעה מנומקת בכתב. באם מדובר במסמך חסוי, כגון: דו"ח חקירה או חו"ד חסויה על פי דין של מומחה – אין באפשרותנו להמציאם. במקרה שנרצה להסתמך על מסמך חסוי, אנו ניידע אותך על כך.

■ **במקרה בו תוגש על ידנו תביעה כנגד צד שלישי לתביעות החזר של נזקיני, אנו נודיע על כך למבוטח בכתב ובזמן סביר, ונפנה את תשומת ליבו לאפשרויות העומדות בפניו להגיש תביעה מטעמו נגד הצד השלישי.** בנוסף, אנו ניידע את המבוטח בתוצאות תביעתנו כנגד הצד השלישי תוך 14 ימי עסקים מיום קבלת פסק הדין בחברה או חתימת ההסכם, ונעביר אליו העתק.  
 • אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את מנורה לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

■ **לבקשת צד שלישי, אשר יפנה אלינו לבדיקת קיומה של פוליסת ביטוח אחריות, המתייחסת למקרה שצוין על ידו – אנו ניידע אותו תוך 14 ימי עסקים.**

- אנו ניידע את המבוטח על תביעת צד ג' שתתקבל בחברתנו, הטוען שהאחריות לתאונה מוטלת על המבוטח, וזאת תוך 7 ימים מיום הדרישה, ונבקש את אישור המבוטח לטיפול בתביעה ותשלום לצד ג'. אם לא יודיע המבוטח על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך 30 יום - אנו נשלם לצד ג', בכפוף לכיסוי ביטוחי של המבוטח, את תגמולי הביטוח שאנו חייבים למבוטח בהתאם לחבותו.
  - הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970.
- אנו נמסור, לבקשת המבוטח, העתק מפוליסת הביטוח בלבד ("הז'קט"), וזאת בתוך 14 ימי עסקים. צד ג' יוכל לראות את הפוליסה באתר החברה.
- כל המסמכים הנוגעים לתובע ו/או למבוטח ו/או לתביעה, יישמרו על ידנו בשמירה דיגיטלית, ללא הגבלת זמן.

## חובות המבוטח ו/או התובע

מופנית תשומת ליבך כמבוטח ו/או כתובע, לחובות המוטלות עליך מכוח החוק והפוליסה, וביניהן:

- **מתן תשובות מלאות ונכונות לכל שאלה, שהוצגה בפני המבוטח במהלך כריתת חוזה הביטוח** – על המבוטח לענות על השאלות, עליהן נשאל בשלב שבו מילא את הצעת הביטוח, בצורה מלאה וכנה. כמו כן, על המבוטח להוסיף פרטים מהותיים, גם אם לא נשאל לגביהם, אם הוא יודע שאותם פרטים עשויים להשפיע על רצונה של חברת הביטוח לבטח אותו בתנאים המפורטים בהצעה.
- **הודעה של המבוטח בכתב לחברת הביטוח על כל שינוי מהותי בסיכון, וכן על כל שינוי שמתייחס למבוטח ו/או לרכוש המבוטח, שחל לאחר כריתת חוזה הביטוח** - הכוונה למידע, אשר היה גורם לחברת הביטוח שלא לבטח את אותו מבוטח אילו ידעה את המידע מראש, או מידע אשר היה גורם לה לגבות דמי ביטוח גבוהים יותר, או לדרוש אמצעי מיגון מחמירים יותר, כגון ביטול פוליסה קודמת על ידי מבטח קודם או גיל הנהג הצעיר ברכב.
- **הודעה מיידיית של המבוטח לחברת הביטוח על קרות מקרה הביטוח** - בהתאם להוראות סעיף 22 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981 – חלה חובה על המבוטח להודיע לחברת הביטוח על קרות מקרה הביטוח מיד לאחר שנודע לו על כך. אי דיווח יקשה על חברת הביטוח את האפשרות לאמוד את גודל הנזק נכון למועד האירוע, דבר אשר עלול לגרום להתמשכות הטיפול בתביעה, וכן לטענת החברה להקטנת החבות.
- **הגשת תביעה תוך שמירה על עקרונות ההגנת ותום הלב** - מדובר בעקרון יסודי של דיני החוזים. התנהגות מבוטח ו/או תובע, העומדת בניגוד לעקרון היסודי הנ"ל עלולה להביא להקטנת החבות של המבטח, ובמקרים קיצוניים אף לדחיית התביעה כולה. אנו מפנים את תשומת ליבם של המבוטח ו/או התובע לסעיפים 24-26 לחוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, הדנים בנושא זה.
- **מילוי אחר חובת הקטנת הנזק** - על המבוטח ו/או התובע לנקוט באמצעים סבירים לצורך מניעת או הקטנת הנזק ככל שניתן, כאילו מדובר בנזק שהיה עליהם לשאת בו בעצמם. על פי חוק חוזה הביטוח התשמ"א-1981, אין המבטח חייב בתגמולי ביטוח, שהמבוטח ו/או התובע יכולים היו למנוע או להקטין באמצעים סבירים.
- **הערה:** מטעמי נוחיות בלבד, מסמך זה נכתב כפנייה בלשון זכר. כל האמור במסמך זה במין זכר – אף מין נקבה במשמע.

## מילון מונחים

- **מבוטח ו/או תובע** - מי שהציג תביעה לגוף מוסדי, למעט גוף מוסדי, ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר, ובא בתביעה כלפי הגוף המוסדי להיפרע את הטבת הנזק כאמור. מטרתנו הינה להגן על המבוטח ו/או התובע, הפונים אלינו בעצמם או באמצעות נציג כדין מטעמם, וליתן להם כלים וידע לגבי אופן הגשת התביעה והטיפול בה.
- **דף ההסבר** - דפים המכילים את אופן התנהלות התובע מול החברה בסוג תביעה ספציפית, וזכויותיו וחובותיו בעת ניהול התביעה. בין היתר מפורטים סוגי המסמכים, הנדרשים מהתובע בעת הגשת התביעה, זכויות וחובות בגין בחירת שמאי וכד'.
- **יום/ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שיש, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
- **תביעה** - דרישה ממנורה למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או הוראות הדין הרלוונטיות למימוש זכויות כאמור.
- **מומחה** - בין אם הוא עובד של מנורה ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון: שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי.

**נספח- טבלת השוואה בין המועדים והתקופות הקבועות בחוזר לבין  
המועדים והתקופות שנקבעו על ידי מנורה**

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר	המועד או התקופה לסוג התביעה רכב מקיף	המועד או התקופה לסוג התביעה רכב צד שלישי	המועד או התקופה לסוג התביעה רכוש פרט ותאונות אישיות
8(א)(6)	דרישת מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים	7 ימי עסקים
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים	30 ימים	30 ימים	30 ימים
8(ו)(3)	מסירת הודעת המשך בירור תביעה	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים	כל 90 ימים
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים	לא רלוונטי	לא רלוונטי	לא רלוונטי
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים	7 ימים	7 ימים	7 ימים
8(יד)	מענה בכתב לפניות הציבור	30 ימים	עד 30 ימים	עד 30 ימים	עד 30 ימים
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או תקנון	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים	14 ימי עסקים
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים	21 ימי עסקים