

בבית המשפט המחוזי

בתל אביב-יפו

מועד חתימת המסמך: 9.3.2022

מועד אחרון להגשת המסמך: 13.3.2022

ת"צ 40733-11-20

לפני כב' השופטת נועה גרוסמן

המבקשת:

אהובה גוטמן, ת.ז. 056490949

ע"י ב"כ עו"ד פינחס מיכאל אור ו/או עו"ד גיא שרף
רח' קהילת סלוניקי 7 (בית רפק קומה 3), תל אביב, 6951307
טל': 03-6209246 פקס: 03-6209247

- נ ג ד -

המשיב:

בנק לאומי לישראל בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד שרון לובצקי הס ו/או שמואל בירביר ואח'
עמית פולק מטלון ושות', עורכי דין
מרח' ראול ולנברג 18, בית APM, בניין D
רמת החייל, תל אביב 6971915
טל': 03-5689000 פקס: 03-5689001

ובעניין:

בנק ישראל – המפקח על הבנקים

ע"י ב"כ מפרקליטות מחוז תל אביב (אזרחי)
דרך מנחם בגין 154, תל אביב
טל': 073-3924888 פקס: 02-6468005

עמדת בנק ישראל - המפקח על הבנקים

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד (כב' השופטת נועה גרוסמן), מיום 26.12.2021, ולכתבי הטענות אשר הומצאו לפרקליטות המחוז ביום 10.1.2022, מתכבד בנק ישראל - המפקח על הבנקים (להלן: "המפקח") להגיש עמדתו בסוגיות העולות בהליך זה, כפי שפורטו בהחלטת בית המשפט הנכבד.

א. פתח דבר

1. בקשת האישור עוסקת בגביית החזר הוצאות לצד שלישי על ידי המשיב, בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "הבנק"), ללקוחותיו.

2. המבקשת טוענת כי בעת שהזמינה פנקס שיקים מהבנק, היא נדרשה לבחור את דרך קבלתו, ובחרה באפשרות של שליח שעלותו 25.74 ש"ח. לטענת המבקשת, היה על הבנק לפרט את העלות האמורה בתעריפון הבנק וכן להציג את האסמכתא על תשלום הוצאה זו על ידו לצד

שלישי. עוד נטען, כי היה על הבנק לקבל את אישור המפקח על הכללת הוצאות נוספות מעבר לאלו המפורטות בתעריפון וכן לפרסמן בציבור.

ב. המסגרת הנורמטיבית הרלבנטית ועמדת המפקח

3. סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות לקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות") קובע כדלקמן:

"(א) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, יקבע, בכללים, רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו, ואופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה (בפרק זה – התעריפון המלא); הנגיד רשאי לקבוע סוגי שירותים שעליהם לא יחולו הוראות סעיף קטן זה והוראות סעיף 9י.

...

(ג) תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא, סכומי עמלות שהוא גובה בעד השירותים הכלולים בו, או שיעורן, וכן יעשה כאמור לגבי התעריפון המצומצם החל עליו, אם נקבע, והכל בדרך שיקבע הנגיד בכללים."

4. סעיף 9י לחוק הבנקאות קובע כדלקמן:

"תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו, או בעד שירות שאושר בהתאם להוראות סעיף 9ט(ה), ולגבי סוגים של לקוחות שנקבעו לפי סעיף 9ט(ב) – בעד שירות הכלול בתעריפון המצומצם החל לגבי סוג לקוחות כאמור ובהתאם להוראותיו."

5. הנגיד עשה שימוש בסמכותו לפי סעיף 9ט לחוק הבנקאות, וקבע בכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), תשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות") רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות, ואלו מפורטות בתוספת הראשונה לכללי העמלות (להלן: "התעריפון").

6. חלק 11 לתעריפון עוסק ב"הוצאות צד שלישי", ולפיו התאגיד הבנקאי רשאי לגבות מלקוחותיו, כאשר "לקוח" לענין זה הוא יחיד או תאגיד קטן כהגדרתו בכללי העמלות:

"הוצאות צד שלישי - לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי בהתאם להוצאות הממשיות. התאגיד הבנקאי יציין בהערות לכל שירות אם נגבו בעדו הוצאות בעבור צד שלישי. למשל: ..."

בהמשך מפורטות דוגמאות להוצאות אלו, כגון אגרות רישום שונות, בדיקת רישומים ברשם החברות ורשם המקרקעין, דואר רשום ועוד.

7. "הוצאות צד שלישי" הן הוצאות אשר שילם התאגיד הבנקאי לצד שלישי, לצורך מתן שירות בנקאי ללקוח. חלק 11 לתעריפון מהווה רשימה פתוחה של הוצאות שעשוי התאגיד הבנקאי להידרש לשלם לצד שלישי. התאגיד הבנקאי רשאי לגבות הוצאות צד שלישי, ובלבד שמדובר בהוצאה ממשית אשר שולמה לצד שלישי, וכן שצוין על ידו לצד כל שירות שנגבות על ידו בעד אותו שירות גם הוצאות המשולמות על ידו לצד שלישי.

8. שאלות הנוגעות לפרשנות חלק 11 לתעריפון עלו בשנים האחרונות הן בפניות ציבור למפקח, והן במסגרת בקשות לאישור תובענה ייצוגית שהוגשו נגד תאגידים בנקאיים. על כן, המפקח פרסם לאחרונה הבהרה ביחס למצב הקיים, במכתב שהפיץ לתאגידים הבנקאיים ולחברות האשראי, בה הובהרו חובותיהם של התאגידים הבנקאיים לפי חלק 11 לתעריפון.

מכתב המפקח על הבנקים מיום 16.2.2022, מצורף לעמדה זו, מסומן **נספח 1**.

9. בהתייחס לסוגיה הראשונה שהעלה בית המשפט הנכבד בהחלטתו, האם על הבנק לציין מראש את סכום ההוצאה לצד שלישי בגין "שליחות למען הלקוח או לנקודת איסוף" בחלק 11 לתעריפון הבנק, הרי שכאמור לעיל, בהתאם לחלק 11 לתעריפון, על התאגיד הבנקאי לציין בהערות לכל שירות, אם נגבות בעד שירות זה גם הוצאות בעבור צד שלישי.

10. על התאגיד הבנקאי לפרט בתעריפון את ההוצאה הממשית המשולמת על ידו לצד שלישי, וככל שאופן חישוב ההוצאה אינו אחיד ביחס לכל פעולה או ביחס לכל לקוח, על התאגיד למצוא דרך לשקף ללקוח בתעריפון את ההוצאה הממשית המקסימאלית שרלוונטית לשירות המסוים. וראו בהרחבה בעניין זה במכתבו של המפקח על הבנקים, נספח 1 לעיל.

11. עוד נוסף, כי לעמדת המפקח אין די בציון בהערה לשירות הערה כללית כי בנוסף ייגבו הוצאות לפי חלק 11 לתעריפון, כפי שככל הנראה נהג הבנק, אלא שיש להפנות לסוג ההוצאה הרלבנטי.

12. בהתייחס לשאלה האם די במסירת סכום ההוצאה בגין "שליחות למען הלקוח או לנקודת איסוף" על ידי הבנק בסמוך לפני הבחירה בשירות זה, עמדת המפקח היא, כי אין די בכך, וכי בנוסף נדרשת הצגת סכום ההוצאה בתעריפון הבנק, וזאת אף בשים לב למהות השירות מושא ההליך.

13. בהתייחס לסעיף ג' להחלטת בית המשפט הנכבד, חובתו של התאגיד הבנקאי לגלות את עלות השירות במועד מתן השירות, מעוגנת בכלל 26א(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992, הקובע כי בעת מתן שירות יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח את עלות השירות, ככל שזו ידועה בעת מתן השירות. **בנוסף לכך**, בהתאם לכללי העמלות, חלה על התאגיד הבנקאי החובה להציג את התעריפון באופן שוטף, לרבות את מחירי השירותים, ובכלל זה הוצאות צד שלישי המהוות חלק בלתי נפרד מהתעריפון. המדובר, אפוא, בחובות מצטברות ומשלימות.

14. ככל שהבנק חושש כי פירוט סכום ההוצאה לצד השלישי בתעריפון הבנק עלול להביא לסרבול ולבלבול של הלקוח, עמדת המפקח היא כי אין בחשש זה כדי לגרוע מחובתו של הבנק להציג

מחיר בתעריפון, ומכל מקום ככל שיש חשש כאמור, הרי שעל הבנק לפעול לפשט את הגילוי ללקוחותיו ואת התמצאותם בתעריפון, בפרט כשמדובר בתעריפון המפורסם באתר האינטרנט של הבנק, וחזקה על הבנק שבידיו הכלים לכך.

ד"ר דרור

דורית יפרח-דרורי, עו"ד
פרקליטות מחוז תל אביב (אזרחי)

ירושלים, ט"ו באדר א', תשפ"ב
16 בפברואר 2022
22LM4356

פיקוח על הבנקים
לשכת המפקח

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

הנדון: גילוי עלות השירות – חלק 11 לתעריפון המלא

סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") מסמיך את נגיד בנק ישראל לקבוע בכללים, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו,¹ ואופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה (להלן: "התעריפון המלא"). סעיף 9י לחוק ממשיך וקובע, כי תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו.

מכוח סמכות זו, קבע הנגיד את כללי הבנקאות (שירות ללקוח)(עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות" או "הכללים"), כאשר בתוספת הראשונה לכללים נקבע התעריפון המלא. ויובהר, התעריפון המלא נועד להציג ללקוחות המערכת הבנקאית את רשימת השירותים ואת התעריף של כל שירות, אחרת - לא היה מכונה "תעריפון".

חלק 11 לתעריפון המלא קובע, כי תאגיד בנקאי רשאי לגבות מלקוחותיו "הוצאות צד שלישי" כמפורט בחלק זה:

"לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי בהתאם להוצאות הממשיות. התאגיד הבנקאי יציין בהערות לכל שירות אם נגבו בעדו הוצאות בעבור צד שלישי. למשל: אגרות רישום שונות, הערכת שמאי, ביטוח הלוואה לדיר EMI, ייפוי כוח נוטריוני, בדיקת רישומים ברשם החברות, בדיקת רישומים ברשם המקרקעין, החזר שיק או הרשאה לחיוב חשבון לטובת הבנק, הוצאות בנק קורספונדנט, הוצאות ברוקר בחוץ לארץ, ביטוח כספת, דואר לחוץ לארץ, דואר רשום, משלוח כרטיס חיוב חליפי לחוץ לארץ, שימוש במכשירים לקריאת כרטיסי חיוב, משיכת מזומן במטבע חוץ בחוץ לארץ בדלפק."

"הוצאות צד שלישי" הן הוצאות ששילם התאגיד הבנקאי לצד שלישי, לצורך מתן השירות הבנקאי ללקוח. כלומר, מדובר בהוצאות נלוות לשירות הבנקאי, אך הן עצמן אינן ליבת השירות האמור. במסגרת חלק 11, מונים הכללים "רשימה פתוחה" של הוצאות צד שלישי, אשר התאגידים הבנקאים רשאים לגבות, בכפוף לשני תנאים מצטברים: האחד, מדובר בהוצאה ממשית אשר שולמה לצד שלישי; והשני, התאגיד הבנקאי נדרש לציין בהערות לכל שירות אם נגבות בעד שירות זה גם הוצאות בעבור צד שלישי."

¹ לעניין זה, "לקוח" הינו יחיד או תאגיד קטן כהגדרתו בכללי העמלות.

ויובהר, חלק 11 מעניק לתאגידים הבנקאים גמישות מסוימת בקביעת פירוט הוצאות אלה, ככל שההוצאות עומדות ברציונל ובתנאים שתוארו לעיל, בשים לב גם למאפייני השירותים שנמנו כדוגמאות בחלק 11.

בשנים האחרונות עולות שוב ושוב שאלות הנוגעות לפרשנות חלק 11 לתעריפון המלא, הן במסגרת פניות ציבור והן במסגרת תובענות ייצוגיות, בהן מתבקש הפיקוח על הבנקים להגיש את עמדתו. לאור השפעות הרחב של עמדות אלו, אנו מוצאים לנכון להביא אותן לידיעת כל התאגידים הבנקאיים, על מנת שתפעלו בהתאם להן:

1. באופן כללי, לעניין גילוי הוצאות צד שלישי המופיעות בחלק 11 לתעריפון - עמדת הפיקוח על הבנקים אשר הוגשה ביום 22.7.2020 בתובענה ייצוגית 42822-09-18 גוטמן נגד בנק מזרחי טפחות בע"מ (להלן: "ת"צ גוטמן"),² הינה: "הוצאות הנכללות בחלק 11 לתעריפון צריכות לשקף את "ההוצאות הממשיות" המשולמות על ידי התאגיד הבנקאי לצד השלישי ביחס לשירות המסוים שמוצע ללקוח. אם אופן חישוב ההוצאה שמשלם התאגיד הבנקאי לצד השלישי אינו אחיד ביחס לכל פעולה או ביחס לכל לקוח, ומושפע מפרמטרים כמותיים, מאורך ההודעה או ממאפיינים אחרים - על התאגיד למצוא דרך לשקף ללקוח בתעריפון את ההוצאה הממשית המקסימאלית שרלוונטית לשירות המסוים." (ראו סעיף 10 לעמדה). ויובהר, התאגיד הבנקאי נדרש לפעול באופן דומה גם בעת הצגת מחיר אגב ביצוע פעולה מכוח סעיף 26 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח)(גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. בהתאם לכך, ככל שעלות השירות אינה ידועה לתאגיד הבנקאי בעת מתן השירות, ובהיעדר אינדיקציה מדויקת יותר למחיר הממשי, נדרש התאגיד הבנקאי למצוא דרך להודיע ללקוח את העלות המקסימלית הרלוונטית לשירות שניתן. כל זאת, על מנת שיהיה בידי הלקוח מלוא המידע הרלבנטי שיסייע לו בקבלת החלטות מושכלות לגבי עלות השירות.

2. ספציפית, לעניין הוצאת צד שלישי מסוג עמלת כתב/קורספונדנט - בשנת 2015 הוגשה עמדת הפיקוח על הבנקים בת"צ 4737-03-14 ות"צ 19140-01-14 אלקס נ' הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ואח' (להלן: "ת"צ אלקס"). העמדה מצורפת למכתב זה. עניינן של הבקשות לאישור התובענות כייצוגיות הוא בעמלת כתב/קורספונדנט, אשר נגבית על ידי התאגידים הבנקאיים נגדם הוגשו הבקשות, בגין ביצוע העברת מט"ח מחשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי לחשבון אחר בחו"ל. במענה לשאלת בית המשפט, השיב הפיקוח (ראו סעיף 9 לעמדה): "בהתאם לנתונים העולים מהתיקים שבנדון וכפי שציין בית המשפט הנכבד בהחלטתו, מדובר בעמלה אשר נגבית בעד הוצאות צד שלישי, אשר אינן ידועות לתאגידים הבנקאים ואינם בשליטתם. למעשה, עולה כי התאגידים הבנקאיים משמשים כצינור העברת תשלום בין הלקוח לבין אותו צד שלישי, אשר קובע את גובה התשלום בגין השירותים הניתנים על ידו. כמפורט לעיל בהרחבה, במקרה בו מדובר בעמלה בגין הוצאות צד שלישי, נדרש התאגיד הבנקאי רק לציין כי הוצאות אלו יהיה בהתאם להוצאות הממשיות ולציין בהערות לצד כל שירות כזה אם נגבות בעדו הוצאות בעבור צד שלישי. לגישתו של המפקח על הבנקים, לא ניתן להטיל על תאגידים בנקאיים חובה לגלות ללקוח עמלה אשר אינה בשליטת התאגיד הבנקאי, כאשר התאגיד הבנקאי אינו יודע מה יהיה גובהה בפועל והיא אינה נכנסת לכיסו של התאגיד הבנקאי."

² קישור לפרסום עמדת הפיקוח באתר האינטרנט של בנק ישראל:

https://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/Importunity/DocLib/202206.pdf?force_isolation=true

כאשר ניתנה עמדת הפיקוח על הבנקים בת"צ אלקס בשנת 2015, היא הסתמכה על הטענה כי לבנקים אין כל ידיעה מהי העלות שיגבה הבנק הכתב (הקורספונדנט), אשר מעורב בהעברת הכספים. עם זאת, בשנים האחרונות התעמק הפיקוח על הבנקים בתחום עמלות הכתב הנגבות, אגב שימוש במערכת סוויפט (swift). זאת, לאור תיקי תובענות ייצוגיות שהתנהלו בנושא, פניות ציבור שהתקבלו בפיקוח, וכן במסגרת גיבוש טיוטת תקנות שירותי תשלום (פטור מהוראות החוק), התשפ"א-2021, אשר שר המשפטים הניח על שולחן ועדת הכלכלה של הכנסת לצורך אישורן (להלן: "התקנות").

אגב כך, התברר לפיקוח על הבנקים שעל אף שאין לבנק ידיעה על העלות המדויקת שיגבה הבנק הכתב, יש לבנק אפשרות לייצר תחשיב על בסיס המידע שנצבר בהתאם לניסיונו בביצוע העברות כאמור (בוודאי, כשמדובר בהעברות במסלולים הנפוצים), ויש באפשרותו לייצר טווח עלויות אשר ישקפו, לכל הפחות, את עלות המקסימום הפוטנציאלית עבור הלקוח. לאור חשיבות הצגת העלויות ללקוח בטרם מתן הוראת התשלום על ידו, ועל מנת שהלקוח יוכל לכלכל את צעדיו ולהחליט האם לעשות שימוש באמצעי תשלום מסוים, עודכנה עמדת הפיקוח, ולתפיסתנו, יש להציג ללקוח מידע אודות עלות השירות, ולכל הפחות את מחיר המקסימום. עמדה זו הוצגה על ידי הפיקוח על הבנקים במסגרת העמדה שהוגשה ביום 23.11.2021 בת"צ 18101-09-20 סמוחה ואח' נגד בנק הפועלים בע"מ ואח',³ שעסקה אף היא בגילוי הנוגע לעמלת הבנק הכתב (קורספונדנט), ואשר בה הפנה הפיקוח את בית המשפט לעמדה שהגיש בת"צ גוטמן.

בהקשר זה, נפנה גם אל דברי ההסבר שליוו את טיוטת התקנות, לפיהם: "כדי להתמודד עם החשש לפגיעה בעסקת היסוד כתוצאה מניכוי העמלה או החיוב על ידי נותני השירותים הזרים, המאסדרים יפעלו במקביל לאסדרה משלימה שתסייע למשלם בקבלת החלטות מושכלות לגבי עלות השירות והסכום שיש להעביר בכדי לקיים את עסקת היסוד".

לסיכום, עמדת הפיקוח על הבנקים, לעניין גילוי הוצאות צד שלישי המופיעות בחלק 11 לתעריפון, כפי שבאה לידי ביטוי בעמדות שהגיש בתובענות אלה הינה זהה לגבי כל העמלות, ללא הבחנה בין עמלות כתב/קורספונדנט לבין האחרות, ולפיה הוצאות הנכללות בחלק 11 לתעריפון צריכות לשקף את "ההוצאות הממשיות" המשולמות על ידי התאגיד הבנקאי לצד השלישי ביחס לשירות המסוים שמוצע ללקוח, וככל שאופן חישוב ההוצאה שמשלם התאגיד הבנקאי לצד השלישי אינו אחיד ביחס לכל פעולה או ביחס לכל לקוח, על התאגיד למצוא דרך לשקף ללקוח בתעריפון את ההוצאה הממשית המקסימאלית שרלוונטית לשירות המסוים. יחד עם זאת, לגבי עמלות כתב/קורספונדנט, מכיוון שמדובר בעמלה ייחודית, שלגביה קיים קושי ייחודי, עמדת הפיקוח על הבנקים השתנתה לאחרונה במסגרת העמדה שהוגשה בת"צ גוטמן בעוד שלגבי יתר העמלות המופיעות בחלק זה, מדובר בהבהרת העמדה הפיקוחית לגבי המצב הקיים.

בברכה,

יאיר אבידן

המפקח על הבנקים

³ קישור לפרסום עמדת הפיקוח באתר האינטרנט של בנק ישראל:

https://www.boi.org.il/he/ConsumerInformation/Importunity/DocLib/202205.pdf?force_isolation=true

בבית המשפט המחוזי

במרכז - לוד

ת.צ 4737-03-14

ת.צ. 19140-01-14

קבוע ליום 9.2.2015

בפני כבוד השופט ע' גרוסקופף

המבקש בתיק ת.צ. 4737-03-14:

אבי-עם אלקס

המבקשים בתיק ת.צ. 19140-01-14:

1. אבי-עם אלקס

2. יהונתן אלקס

באמצעות ב"כ עוה"ד עובדיה כהן ו/או מיכאל דבורין

ו/או יצחק בם ו/או אביאל קריא ו/או בת-אל גניש

ו/או עדי גרינברג-פרץ ו/או אלונה קצב

מרח' מונטיפיורי 27 תל אביב 65973002

טל': 03-5257542; פקס: 03-5480868

- נ ג ד -

המשיב בתיק ת.צ. 4737-03-14:

הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ

ע"י ב"כ פישר בכר חן וול אוריון ושות', עו"ד

מרחוב דניאל פריש 3, תל-אביב 6473104

טלפון: 03-6944111; פקסימיליה: 03-6091116

המשיב בתיק ת.צ. 19140-01-14:

בנק הפועלים בע"מ

באמצעות ב"כ עוה"ד פנחס רובין ו/או מאיה צברי

ו/או תום אלקלעי

מגורניצקי ושות', עורכי דין

משד' רוטשילד 45, תל אביב

טל': 03-7109191; פקס: 03-5606555

התייחסות מטעם המפקח על הבנקים

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 23 בנובמבר 2014 (להלן – **ההחלטה**), מתכבד בזאת המפקח על הבנקים להגיש את התייחסותו באשר לשאלות אשר נשאלו בהחלטה כפי שיפורט להלן.

רקע

1. עניינן של הבקשות לאישור התובענות כייצוגיות הוא בעמלת כתב/קורספונדנט, אשר נגבית על ידי התאגידים הבנקאיים נגדם הוגשו הבקשות, בגין ביצוע העברת מט"ח מחשבון הלקוח בתאגיד הבנקאי לחשבון אחר בחו"ל. לטענת המבקשים, התאגידים הבנקאיים לא גילו ללקוחותיהם כי קיימת שונות בעמלות הנגבות בגין העברת מט"ח כאמור בין האופציות השונות של ההעברה (SHARE, OUR או BENEFICIARY).

2. לטענת המבקשים, המשיבים בשתי הבקשות הטעו את לקוחותיהם ולא גילו להם כי הלכה למעשה לא מושתות עמלות קורספונדנט בבחירת אחת מהאופציות המפורטות לעיל, ובכך גרמו ללקוחותיהם לסבור כי עמלות אלו תמיד מושתות בביצוע העברת מט"ח מחשבון המתנהל בתאגיד הבנקאי לחשבון בחו"ל.
3. כמו כן, לטענת המבקשים, המשיבים בחרו כברירת מחדל לביצוע העברת מט"ח באופציה היקרה יותר ללקוחותיהם - היא, לטענתם, אופציית ה-SHARE.
4. בהחלטה, אשר ניתנה במסגרת הדיון אשר התקיים בפניו, הפנה בית המשפט הנכבד את השאלות הבאות להתייחסות המפקח על הבנקים :

"א. האם ראוי להטיל על הבנקים חובה לגלות ללקוח את העמלות שייגבו ע"י הבנק הכתב בכל אחת מהאופציות השונות של ההעברה (OUR או SHARE) וזאת בשים לב למכלול הנסיבות כפי שהן עולות מכתבי הטענות בתיק (תשומת לב המפקח על הבנקים לכך שהמידע בו מדובר נוגע לעמלות של צד שלישי ולטענת הבנקים אינו בידיעתם ואינו בשליטתם).

ב. בהנחה שלא ראוי להטיל חובת גילוי בדבר גובה העמלות, האם הנוסח הנוכחי של ההבהרה המפורטת ע"י הבנקים מספיק או שלשיטת המפקח על הבנקים נדרשת הבהרה בנוסח אחר (כגון הבהרה בה נמסר גובה משוער של העמלה או הבהרה המציינת כי אחת האופציות היא בדרך כלל זולה יותר מאשר האופציה האחרת או הבהרה בה נמסר שיש שונות בין האופציות).

ג. האם יש מקום להתערב בבחירת המחדל הנהוגה כיום ע"י המשיבות לפיה בהעדר סימון אחר מבוצעת ההעברה על פי אופציית ה-SHARE."

המצב החקיקתי הרלוונטי לתובענה בנוגע לפירוט עמלות בגין הוצאות צד שלישי

5. סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן – חוק הבנקאות (שירות ללקוח)) קובע כדלקמן :

"9ט. (א) הנגיד, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, יקבע, בכללים, רשימה של שירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו, ואופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה (בפרק זה – התעריפון המלא); הנגיד רשאי לקבוע סוגי שירותים שעליהם לא יחולו הוראות סעיף קטן זה והוראות סעיף 9.

...

(ג) תאגיד בנקאי יידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא, סכומי עמלות שהוא גובה בעד השירותים הכלולים בו, או שיעורן, וכן יעשה כאמור לגבי התעריפון המצומצם החל עליו, אם נקבע, והכל בדרך שיקבע הנגיד בכללים."

6. סעיף 9 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) קובע כדלקמן :

”9. תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו, או בעד שירות שאושר בהתאם להוראות סעיף 9ט(ה), ולגבי סוגים של לקוחות שנקבעו לפי סעיף 9ט(ב) – בעד שירות הכלול בתעריפון המצומצם החל לגבי סוג לקוחות כאמור ובהתאם להוראותיו.”

7. אכן, מכוח הסמכות אשר הוקנתה לו בסעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) קבע הנגיד את כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס”ח-2008 (להלן – **כללי העמלות**), אשר בתוספת הראשונה שבהם נקבע תעריפון העמלות המלא ללקוחות המקבלים שירות מתאגיד בנקאי. בחלק 11 לתוספת הראשונה של כללי העמלות נקבע כי הוצאות אלו יהיו ”לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי בהתאם להוצאות הממשיות. התאגיד הבנקאי יציין בהערות לכל שירות אם נגבו בעדו הוצאות בעבור צד שלישי.” סעיף זה נקבע מתוך הכרה בכך כי ישנן עמלות אשר נגבות על ידי התאגיד הבנקאי כהוצאות של צדדים שלישיים ולגביהן הבנק משמש אך צינור. בין ההוצאות המובאות כדוגמא בחלק זה מופיעות הוצאות בנק קורספונדנט.

8. כמו כן, סעיף 26א לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ”ב-1992 (להלן – **כללי גילוי נאות**), קובע כי בעת מתן שירות יודיע התאגיד הבנקאי ללקוח את עלות השירות, לרבות הוצאות הנגבות באמצעות התאגיד הבנקאי בעבור צד שלישי, **ככל שזו ידועה בעת מתן השירות**.

התייחסות המפקח לשאלות בית המשפט הנכבד לפי סידרון בהחלטה:

9. בהתאם לנתונים העולים מהתיקים שבנדון וכפי שציין בית המשפט הנכבד בהחלטתו, מדובר בעמלה אשר נגבית בעד הוצאות צד שלישי, אשר אינן ידועות לתאגידים הבנקאים ואינם בשליטתם. למעשה, עולה כי התאגידים הבנקאיים משמשים כצינור העברת תשלום בין הלקוח לבין אותו צד שלישי, אשר קובע את גובה התשלום בגין השירותים הניתנים על ידו. כמפורט לעיל בהרחבה, במקרה בו מדובר בעמלה בגין הוצאות צד שלישי, נדרש התאגיד הבנקאי רק לציין כי הוצאות אלו יהיה בהתאם להוצאות הממשיות ולציין בהערות לצד כל שירות כזה אם נגבות בעדו הוצאות בעבור צד שלישי. לגישתו של המפקח על הבנקים, לא ניתן להטיל על תאגידים בנקאיים חובה לגלות ללקוח עמלה אשר אינה בשליטת התאגיד הבנקאי, כאשר התאגיד הבנקאי אינו יודע מה יהיה גובהה בפועל והיא אינה נכנסת לכיסו של התאגיד הבנקאי.

10. נוסח ההבהרות לגביהן התבקשה התייחסות המפקח הוא, למיטב הבנתנו, הנוסח הבא :
בנוגע לבנק הבינלאומי בע”מ (המשיב בתיק ת.צ. 4737-03-14): בתעריפון הבנק כפי שמופיע בנספח 12 לתגובתו נקבע כי ”הוצאות הקורספונדנט – עמלות מכותבים של כל בנק/מוסד פיננסי הקשור בצורה כלשהיא לעסקה/פעולה” יהיו ”עפ”י החיוב בפועל”.

בטופס העברת מט"ח לחו"ל ולארץ, כפי שצורף כנספח 2 לתגובת המשיב נקבע כי "עמלות בנקים מכותבים (בנק מוטב ו/או כל בנק/מוסד פיננסי) בשיעור שייגבה על ידם יהיו:

● ע"ח המוטב (SHA). המוטב יחויב בעמלות אלה לרבות בדרך של ניכוי מסכום ההעברה.

● על חשבוננו (OUR). עמלות אלה ייגבו מאיתנו בהתאם לחיובן על ידי המכותב. ידוע לנו כי על אף הוראה זו, בנסיבות מסוימות, עמלות מכותבים יחולו בחלקם עלינו ובחלקם על המוטב ואנו מוותרים על כל טענה כלפיכם בענין זה ובלבד שבהוראתם למכותב צוין כי העמלות על חשבוננו (OUR).

● ע"ח המוטב (BEN). המוטב יחויב בעמלות אלה לרבות בדרך של ניכוי מסכום ההעברה. בנוסף לעמלותיכם שינוכו על ידכם מסכום ההעברה. ידוע לנו כי אם לא בחרנו אחת מהחלופות לעיל, עמלות מכותבים יהיו ע"ח המוטב (SHA) וזה יחויב בעמלות אלה לרבות בדרך של ניכוי מסכום ההעברה."

בנוגע לבנק הפועלים בע"מ (המשיב בתיק ת.צ. 14-01-19140): בתעריפון, כפי שצורף כנספח 2 לתגובתו: מופיע בהערת שולים מס' 7 לצד פעולת העברת חד פעמית של מטבע חוץ לחוץ לארץ ומחוץ לארץ כי "בנוסף יגבו הוצאות הכתב במידה ותהיינה" ובעמוד האחרון של אותו נספח מופיעה הבהרה בטבלה כי בין ההוצאות הנוספות אשר יתכן ותגבנה הוצאות כתב "לפי החיוב בפועל".

כמו כן, בטופס "הוראה להעברת מט"ח לחו"ל/לתשלום לתושב חוץ/לתושב ישראל" נקבע כי "אופן גביית עמלות: עמלת בנק הפועלים על חשבוננו ועמלות בנק/ים כתב/ים ע"ח המוטב (SHA). אחרת,

● כל העמלות לרבות עמלות בנק/ים כתב/ים, על חשבוננו (OUR)**

● כל העמלות ע"ח המוטב (BEN)..."

כמו כן, מופיעה הבהרה בנוגע לחלופת ה-OUR (היינו, לחלופה בה בוחר הלקוח כי כל העמלות יהיו על חשבוננו) בראש העמוד השני כדלקמן: "הודעה בדבר גביית עמלות בנק/ים כתב/ים תשלח לאחר קבלת הודעת גבייה מהנ"ל".

11. לעמדתו של המפקח על הבנקים, נוסחים אלו עומדים בדרישות כללי הגילוי הנאות וכללי העמלות. עם זאת, בכדי ליידע את הלקוחות בנוגע למצב לאשורו, רצוי להוסיף בטופסי הבקשה להעברת מט"ח לחו"ל, לצד חלופות הגבייה של העמלה, הבהרה לפיה ייתכן שקיימת שונות בין החלופות השונות ברוח דבריו של בית המשפט הנכבד. בהתחשב בטענת המשיבות, כי לא ידוע להן על חוקיות כלשהי בנוגע לקביעת גובה העמלות על ידי הבנקים הקורספונדנטים, לדעתו של המפקח על הבנקים, עדיף נוסח בו ייאמר במפורש כי עשויה להיות שונות בין החלופות השונות של אופן גביית העמלות, אשר אינה בידיעתו של התאגיד הבנקאי.

12. לעמדתו של המפקח על הבנקים, אף שעולה מהמסמכים והנתונים אשר הובאו בפנינו כי לתאגיד הבנקאי אין מידע בנוגע לחוקיות כזו או אחרת של הבנק הקורספונדנט בנוגע

לתשלום אשר ייגבה על ידו לפי האופציות השונות, או על היות אופציה אחת יקרה יותר מאחרת, מן הראוי הוא להסביר ללקוח את ההבדל בין החלופות השונות ולבקש ממנו למלא את החלופה המועדפת עליו בהתאם להסבר שניתן.

עדי בר טל, עו"ד

סגנית בכירה א' לפרקליט מחוז ת"א - אזרחי