

תאריך חתימה: 2.6.2022
מועד אחרון להגשה: 15.6.2022

בעניין: 1. רון סמוחה, 2. יעקב גוטמן,

ע"י ב"כ עוה"ד פינחס מיכאל מור ו/או גיא רשף

המבקשים בת"צ 51664-12-20;

- נגד -

1. בנק הפועלים בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי הס ו/או שחר הרון
עמית פולק מטלון ושות', עורכי דין

2. בנק לאומי לישראל בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד יואב הירש ו/או גלית פליישר
אגמון ושות' רוזנברג הכהן ושות'

המשיבים בת"צ 51664-12-20;

ובעניין: 1. רון סמוחה. 2. יעקב גוטמן,

ע"י ב"כ עוה"ד פינחס מיכאל מור ו/או גיא רשף

המבקשים בת"צ 51676-12-20;

- נגד -

1. בנק דיסקונט לישראל בע"מ

2. בנק מזרחי טפחות בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי הס ו/או שחר הרון
עמית פולק מטלון ושות', עורכי דין

המשיבים בת"צ 51676-12-20;

עמדה מטעם המאסדר – המפקח על הבנקים

בהמשך להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 2.2.2022, מתכבד המאסדר להגיש עמדתו ביחס לשאלות שהופנו אליו, העוסקות בגביית עמלות בעת העברת שקלים חדשים מחשבונות בנק מהארץ לחו"ל ולהיפך.

להלן לשון השאלות לפי סדר עריכתן על יד ב"כ הצדדים ועמדת המאסדר להן:

שאלות הנוגעות לבנק לאומי ובנק הפועלים

1. האם ניתן אישור בנק ישראל לבנקים (לאומי ופועלים) לגבות עמלה בגין העברת שקלים לחו"ל ומחו"ל?

לא ניתן לבנקים הנדונים אישור מטעם בנק ישראל להוספת שירות לתעריפון המלא, לפי סעיף 9ט(ה) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק").

סעיף 9ט(ה) לחוק קובע כי תהליך אישור הוספת שירות לתעריפון המלא מתחיל בבקשה מנומקת של התאגיד הבנקאי להוספת השירות, כאשר המפקח על הבנקים רשאי לאשר או לדחות את הבקשה של התאגיד הבנקאי המבקש. כמו כן, בהתאם לסעיף האמור, אם אושרה הוספת שירות כאמור לבקשת תאגיד בנקאי מסוים, השירות יפורסם ברשומות על ידי הנגיד (אשר הינו הגורם המוסמך בחוק לקבוע את התעריפון המלא¹). פרסום כאמור מאפשר גם ליתר התאגידים הבנקאיים להוסיף את השירות החדש לתעריפונים שלהם.

לאור המתואר לעיל, נבהיר כי לא ניתן לראות בדיווח לפיקוח על הבנקים על הוספת שירות, אשר נענה בדרך של אישור על עצם הגעת הדיווח ליעדו, או שלא נענה כלל, כאילו ניתן אישור המפקח לפי החוק. אישור המפקח נדרש להיות אישור פוזיטיבי מטעם הגורם המוסמך, והוא יכול גם התייחסות למועד תחילתו.

2. האם ניתן היה להכליל בעמודת ההערות בתעריפון המשיבים שלעיל את ההערה שעמלת מט"ח כוללת גם העברת שקלים לחו"ל ומחו"ל במסגרת פרק 5 לתעריפון, בשים לב לאמור בסעיף 1 לעיל?

שדה ההערות נקבע באופן מדויק בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות") וככלל לא ניתן לערוך בו שינויים. עמדה זו מבוססת על תכליות התעריפון המלא, כפי שעוגנו בחוק, לעניין "הצגה הוגנת ומובנת של העמלות, במטרה להבטיח את יכולת הלקוחות להשוות את העלות של ניהול חשבון ואמצעי תשלום". לאור זאת, שינוי שדה ההערות על ידי תאגיד בנקאי, ובפרט – שינוי באופן שלמעשה מוסיף לתעריפון שירות חדש דרך הערה – אינו תואם לתפיסתנו את החוק.

בהקשר זה, ראו את הבהרת הפיקוח על הבנקים בדוא"ל שנשלח לכל הבנקים ביום 10 בנובמבר 2020 (צורף כנספח 1 לתשובה מטעם בנק לאומי). בפנייה זו צויין כי:

"שדה ההערות נקבע באופן מדויק בכללי העמלות וככלל לא ניתן לערוך בו שינויים. ככל שתאגיד מעוניין בכל זאת לעדכן שדה זה, יש לפנות אלינו תחת מהות השינוי "אחר" ואנו נבחן את פנייתכם באופן פרטני. יצוין כי דרך המלך לעדכון שדה זה הוא באמצעות תיקון כללי העמלות."

יצוין כי הבהרה זו נועדה לשנות את שגרת העבודה שהיתה נהוגה קודם לכן, במסגרתה, הבנקים נהגו למסור דיווחים על שינויים בשדה ההערות.

לעניין הוספת ההערה על ידי הבנקים הנדונים במסגרת פרק 5 לתעריפון, נציין כי העמדה שנשלחה על ידי נציגת הפיקוח על הבנקים לבנק מזרחי בשנת 2009, בתשובה לשאלה מטעם הבנק - לפיה, השירות הנדון אינו מתאים לחלק 5 לתעריפון - לא נמסרה לכל הבנקים באותה עת ואף לא לאחר מכן.

¹ כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 נקבעו על ידי הנגיד מכוח סעיף 9ט(א) לחוק.

עוד נציין בהקשר זה כי הפיקוח על הבנקים מקבל את טענת הבנקים כי מדובר בשירות הכרוך בעלויות, לרבות עלויות הכרוכות בשימוש בבנק כתב, ועל כן, ככל שהייתה נערכת פניה להוספת השירות לתעריפון המלא, בנפרד משירות "העברה או הפקדה לחשבון אחר" המופיע בפרק 1 לתעריפון, ניתן להניח כי הפיקוח על הבנקים היה עושה שימוש בכלים הרגולטוריים העומדים לרשותו לצורך הוספת השירות לתעריפון.

3. האם יש לייחס חשיבות לכך שבעמודת ההערות בפרק 5 לתעריפון בנק הפועלים קיימת הפנייה להערה מתחת לטבלה שבה פורט שהעברת מט"ח לחו"ל כוללת העברת שקלים מחו"ל ולחו"ל. העובדה שבנק הפועלים בעמודת ההערות הפנה להערת שוליים המפרטת את כך שפרק 5 כולל גם העברת שקלים לחו"ל ומחו"ל יש לה משמעות כלשהי?

ככלל, התעריפון המלא שנקבע בכללי העמלות מחייב – הן במהות והן בצורה. זאת, על מנת שכאמור בחוק, תובטח יכולת הלקוחות להשוות את העלויות בין הבנקים השונים.

שאלות הנוגעות לבנק המזרחי ובנק דיסקונט

4. האם ניתן אישור בנק ישראל לבנקים שלעיל להוסיף במסגרת פרק 9 לתעריפון, עמלה בגין העברת שקלים לחו"ל ומחו"ל?

לא ניתן לבנקים הנדונים אישור מטעם בנק ישראל להוספת שירות לתעריפון המלא, לפי סעיף 9ט(ה) לחוק. ראו הרחבה בעניין זה בסעיף 1 לעיל.

כפי שציינו בסעיף 2 לעיל, הפיקוח על הבנקים מקבל את טענת הבנקים כי מדובר בשירות שכרוך בעלויות, לרבות עלויות הכרוכות בשימוש בבנק כתב, ועל כן, ככל שהיתה נערכת פניה להוספת השירות לתעריפון המלא, ניתן להניח כי הפיקוח על הבנקים היה עושה שימוש בכלים הרגולטוריים העומדים לרשותו לצורך הוספת השירות לתעריפון.

5. האם נדרש אישורו של בנק ישראל להוספת העמלה שלעיל לפרק 9 בזמנים הרלוונטיים?

בעניין זה נפנה אל הדברים שהופיעו בעמדת הפיקוח על הבנקים בעניין ת"צ 19-09-37816 רון סמוחה נ' בנק הפועלים, אשר הוגשה לבית המשפט בחודש ספטמבר 2020, לפיהם:

"להשלמת התמונה יצוין כי, באותה עת תפיסת הפיקוח על הבנקים הייתה שתאגיד בנקאי רשאי להוסיף שירותים מיוחדים לחלק 9 לתעריפון המלא מבלי לקבל את אישור בנק ישראל לכך, כחלק מפרשנות התיבה המופיעה בחלק 9 ולפיה השירותים ייקבעו "לפי פירוט שיקבע התאגיד הבנקאי". זאת, בשונה מהיחס לחלקים אחרים בתעריפון, כדוגמת חלקים 1 עד 6, אשר מכילים רשימה סגורה של שירותים.

עם זאת, לאחרונה, התעוררה בבנק ישראל שאלת היחס בין הוראות פרק העמלות הקבוע בחוק ובין הוראות פרק 9 לתעריפון. בהקשר זה, עלה כי "דרך המלך" להוספת שירותים לפרק 9 מחייבת קבלת אישור המפקח ופרסום ברשומות לפי סעיף 9ט(ה) לחוק. זאת, על מנת, שלא לייצר מעקף להוראות החוק ולחלקים האחרים שקבועים בתעריפון."

אנו סבורים כי השינוי המתואר לעיל, וכן העמדה שהוצגה בפסקה האחרונה לסעיף 2 לעיל – הינם בעלי חשיבות כאשר נבחנת סבירות התנהלות בנק מזרחי ובנק דיסקונט באותה העת. כמו כן, לעניין בנק מזרחי, נציין כי בשנת 2009, לשאלת הבנק, הוא נענה על ידי נציגת הפיקוח כי מדובר בשירות שאינו מתאים לחלק 5 לתעריפון, אבל עשוי להתאים לחלק 9 לתעריפון. אמנם, אין בכך משום אישור לפי סעיף 9ט(ה) לחוק לכלול את השירות בחלק 9 לתעריפון, אבל לטעמנו, גם להתכתבות הנדונה יש חשיבות כאשר נבחנת סבירות התנהלות הבנק באותה עת.

6. **האם רשאי בנק דיסקונט לגבות מלקוחותיו המעבירים שקלים לחו"ל ומחו"ל, מעבר לעמלה שלעיל המופיעה בתעריפון בסעיף 9, "הוצאות בנק בחו"ל (הוצאות הבנק המוטב), כאשר הוצאה זו מופיעה בתעריפון רק בחלק 11 (כשארן בסעיף 9.13 הפנייה לפרק 11) המתייחס להוצאות צד שלישי, ובפרט לסעיף 11.8 שם המתייחס להוצאות בנק מוטב וכן לכך שהוצאה זו מובאת לידיעתו של הלקוח בטרם ביצוע ההעברה והוא יכול לבחור אם לשאת בה או להשית אותה על הצד השני?**

סעיף 9 לחוק קובע כי "תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו, או בעד שירות שאושר בהתאם להוראות סעיף 9ט(ה)...". (הדגש אינו במקור).

במסגרת הוראות התעריפון המלא, כפי שנקבע בכללי העמלות, נקבע במפורש בחלק 11 לתעריפון העוסק בהוצאות צד שלישי, כי "התאגיד הבנקאי יציין בהערות לכל שירות אם נגבו בעדו הוצאות בעבור צד שלישי". בהקשר זה, ראו את מכתב הפיקוח על הבנקים שפורסם לאחרונה בנושא "גילוי עלות השירות – חלק 11 לתעריפון המלא".

לאור זאת, ככל שתאגיד בנקאי לא פעל בהתאם להוראות התעריפון המלא, חל סעיף 9.



דוד פרוינד, עו"ד

פרקליטות מחוז מרכז - 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 לדיוור 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 הבנקאיים 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 (קורספונדנט), 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