

נחתם היום, ט"ז באייר התשפ"ו (3 במאי 2026).  
המועד האחרון להגשה – 3 במאי 2026 (בהתאם להחלטה מיום 24 במרץ 2026).

ת"צ 28146-06-23  
לפני כבוד השופטת נועה גרוסמן

בבית המשפט המחוזי  
בתל אביב-יפו

בעניין:

1. גילעד מנו ת"ז : המבקשים

2. מאקרו פיננסים בע"מ ח"פ

שניהם באמצעות ב"כ עוה"ד יצחק אבירם ועו"ד שחר בן מאיר

- נ ג ד -

המשיב:

בנק הפועלים בע"מ ח"צ 520000118

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי הס ו/או שחר הרון ואח'

ממשרד פולק מטלון ושות', עורכי דין

מרח' ראול ולנברג 18 בניין D, תל אביב 6971915

טל' 03-5689000; פקסי 03-5689001

דואר אלקטרוני harons@apm.law

ובעניין:

בנק ישראל – המפקח על הבנקים

על ידי ב"כ עו"ד מפרקליטות מחוז תל-אביב (אזרחי)

בית קרדון, רחוב מנחם בגין 154 תל-אביב 6492107, ת"ד 33051

טל' 073-3924829; פקסי 02-6468005 ממוחשב 02-6467863

## עמדת בנק ישראל – המפקח על הבנקים

בהמשך להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 22 בפברואר 2026 ולהחלטתו מיום 24 במרץ 2026, מתכבד בנק ישראל – המפקח על הבנקים (להלן – הפיקוח על הבנקים) להגיש את עמדתו.

יובהר כבר בפתח הדברים, כי הפיקוח על הבנקים יפרוש לפני בית המשפט הנכבד את נקודת מבטו ביחס לאסדרה, בכל הנוגע להוראת ניהול בנקאי תקין 421, לרבות קובץ השאלות והתשובות ליישום הוראה זו ולמנגנוני גילוי נאות, על מנת לסייע לבית המשפט הנכבד להכריע במחלוקות שלפניו. עם זאת, אין באמור להלן משום נקיטת עמדה או הכרעה ביחס למחלוקות העובדתיות הספציפיות בין הצדדים, ואלו עומדות לבירור לפני בית המשפט הנכבד ולהכרעתו.

ההדגשות בציטוטים שיפורטו להלן אינן במקור אלא אם נכתב אחרת.

### א. הוראת ניהול בנקאי תקין 421

1. במסגרת הוראת ניהול בנקאי תקין מספר 421 בנושא "הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית" (להלן – הוראה 421) קיימות, בין היתר, הוראות לעניין פיקדונות שבהם שיעור הריבית משתנה במהלך תקופת הפיקדון, וכן לעניין פיקדונות המתחדשים מזמן לזמן בהתאם להוראות שנתן הלקוח מראש.

2. דברי ההסבר של הוראה 421, כפי שפורסמו בחוזר מספר 2398, מיום 9 בספטמבר 2013, מצביעים על הרציונל המרכזי שעומד ביסודה. להלן מובאים דברי ההסבר הרלוונטיים במלואם:

1. "מתן הפחתה או תוספת בשיעורי ריבית, בהלוואות או בפקדונות לתקופה מוגבלת, אשר מתבטלת לאחר פרק זמן, גורם לערפול המחיר ללקוח, ומקשה על ביצוע השוואות וניהול משא ומתן אפקטיבי. עבור מוצרים אלו, חובות הגילוי כשלעצמן אינן מעניקות יכולת השוואה אמיתית ללקוחות, ואינן מונעות את החשש מפני ערפול מחיר המוצר.

2. באשר לכספי פיקדונות, אלו מופקדים לרוב בפקדונות מתחדשים לתקופה קצרה, אולם בפועל מוחזקים על ידי הלקוחות למשך תקופה ארוכה (כגון פיקדון שבועי מתחדש, המוחזק לאורך תקופה של מספר חודשים ואף שנים). במקרים אלו אי מתן התוספת או הפחתה שנקבעה לתקופה הראשונה, למשך כל התקופה בה מוחזק הפיקדון בפועל, מחייב את הלקוח לשוב ולערוך משא ומתן מתחדש עם הבנק בכל מועד שינוי של הריבית או חידוש הפיקדון".

3. מן האמור עולה כי תכלית הוראה 421 היא למנוע ערפול במחיר המוצר הבנקאי, להקל על ביצוע השוואות מחירים ולסייע בניהול משא ומתן אפקטיבי, להבטיח שקיפות ויציבות במרווח מהריבית הבסיסית לאורך זמן וכן למנוע מצבים שבהם לקוח נדרש לנהל משא ומתן מחדש בכל חידוש פיקדון קצר מועד.

4. עוד יצוין, כי בהתאם לסעיף התחולה של הוראה 421 (סעיף 4), ההגנות אשר נקבעו בהוראה יחולו ביחס ללקוחות שהם "יחיד" או "עסק קטן", כהגדרתם בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008. תחולה זו מלמדת כי מדובר בהסדר בעל אופי צרכני, שנועד להגן על לקוחות אשר אינם בהכרח בעלי מומחיות פיננסית, ואשר עלולים להתקשות בהבנת מנגנוני ריבית מורכבים לאורך זמן.

5. בסעיף 2(א) להוראה 421 נקבע הכלל, לפיו:

"בפיקדונות בהם שיעור הריבית אינו קבוע ואינו ידוע לאורך כל תקופת הפיקדון, וכן בפיקדונות המתחדשים מזמן לזמן בהתאם להוראות שנתן הלקוח מראש, יפעל התאגיד הבנקאי כדלקמן: במועדי שינוי הריבית על הפיקדון או חידוש הפיקדון תחול אותה הפחתה או תוספת לריבית הבסיסית שחלה במועד ההפקדה".

6. כך, במקרה שבו לקוח הפקיד כספים בפיקדון בריבית משתנה, כלומר ריבית המורכבת מריבית בסיסית (עוגן) וממרווח, התאגיד הבנקאי אינו רשאי לשנות את המרווח במועד שינוי שיעור הריבית הבסיסית. ההוראה האמורה חלה גם במקרה שבו מדובר בפיקדון המתחדש מזמן לזמן בהתאם להוראות שנתן הלקוח מראש.

7. בסעיף 2(ב) להוראה 421 נקבע חריג לכלל שנקבע בסעיף 2(א), ולפיו:

"התאגיד הבנקאי רשאי שלא לנהוג כאמור בסעיף 2א במקרה בו הלקוח משך חלק מסכום הפיקדון במהלך תקופת הפיקדון או במועד החידוש".

8. בהתאם לחריג לכלל, תאגיד בנקאי רשאי שלא לפעול בהתאם לסעיף קטן (א) במקרה שבו "הלקוח משך חלק מסכום הפיקדון". ויובהר, החריג האמור מקנה לתאגיד הבנקאי רשות שלא לפעול בהתאם לכלל, אך אין המדובר באיסור לפעול בהתאם לכלל.

9. יצוין, כי הרציונל העומד בבסיס חריג זה נעוץ בכך שמשיכת כספים מן הפיקדון עשויה לשנות את מאפייניו הכלכליים של הפיקדון המסוים עליו הוסכם בין הצדדים לחוזה (למשל, את היקף ההפקדה), באופן שעשוי להשפיע על התמחור המקורי שהוסכם. החריג משקף איזון בין הצורך ביציבות ושקיפות במרווח הריבית לבין הצורך לאפשר התאמה של תנאי הפיקדון במקרה של שינוי מצד הלקוח.

10. זאת ועוד, הפיקוח על הבנקים מצא מקום להתייחס לקובץ השאלות והתשובות ליישום הוראה זו שפרסם הפיקוח על הבנקים ביחס להוראה 421 (להלן – **קובץ השו"ת**), אשר עוסק, בין היתר, בשאלה **"האם ההוראה חלה על פיקדונות משועבדים"**. בהקשר זה, נקבע בקובץ כהאי לישנא:

**"פיקדונות המשועבדים להבטחת חיוב של הלקוח לתאגיד הבנקאי, אינם מוחרגים מתחולת ההוראה. עם פירעונו של הפיקדון, בתום תקופת הפיקדון שנקבעה מראש, והפקדת הכספים בפיקדון בשל השעבוד, יחשב הפיקדון כפיקדון חדש, ולא כפיקדון מתחדש".**

11. בהתאם לקובץ השו"ת, הוראה 421 חלה גם על פיקדונות המשועבדים להבטחת חיוב של הלקוח לתאגיד הבנקאי. עם זאת, מובהר בקובץ השו"ת כי ככל שכספי הלקוח שועבדו בשל חיוב של הלקוח לתאגיד הבנקאי, הופקדו בפיקדון לתקופה קצובה מראש, ונפרעו בתום התקופה, הרי שהפקדתם בשל השעבוד תיחשב כפיקדון חדש (ולא כפיקדון מתחדש כמשמעותו בסעיף 2(א) להוראה 421).

## **ב. גילוי נאות**

12. בפתח פרק זה יובהר, כי שיעור הריבית אשר ישולם ללקוח לאורך תקופת הפיקדון הוא **פרט מהותי** בהתקשרות בין הצדדים ועל כן נדרש לגלותו ללקוח **באופן אפקטיבי**. ראו למשל את סעיף 7(א)(3) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן – **כללי גילוי נאות**), אשר קובע כי בהסכם להפקדת כספים או במסמכי ההשלמה של הפקדה כאמור יפורט, בין היתר, "שיעור הריבית, תקופות חישובה ומועד פירעונה; אם רשאי התאגיד הבנקאי לשנותם, יפורטו התנאים לשינוי".

13. ויובהר, כללי הגילוי הנאות אינם חזות הכל, שכן חובת הגילוי הנאות (והאפקטיבי) חלה על התאגיד הבנקאי גם מכוח דינים אחרים, לרבות חובת תום הלב לפי דיני החוזים. עוד ראו בהקשר זה את מכתבו של המפקח על הבנקים למערכת הבנקאית, מיום 29 ביוני 2021, בעניין "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות".

▪ העתק מכתבו של המפקח על הבנקים למערכת הבנקאית, מיום 29 ביוני 2021, בעניין "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות", מצ"ב ומסומן **נספח 1**.

14. לעניין אפקטיביות הגילוי במקרה של משיכת כספים חלקית במהלך תקופת הפיקדון, הפיקוח על הבנקים סבור כי יש מקום להבחין בין שני מצבים:

האחד – מצב שבו המשיכה מן הפיקדון נעשית באופן אוטומטי, מכוח הוראה מוקדמת שנתן הלקוח. במקרה זה, נקודת החלטה של הלקוח התקיימה בעת מתן ההוראה המוקדמת, ועל כן, יש לוודא כי במועד זה ניתן ללקוח גילוי ברור ואפקטיבי אודות התנאי לפיו משיכה אוטומטית מן הפיקדון עשויה להביא לשינוי הריבית שהוסכמה בין הצדדים;

והשני – מצב שבו הלקוח מושך כספים מהפיקדון באופן יזום. במקרה זה, מעבר לגילוי האפקטיבי בשלב כריתת הסכם הפיקדון, הוראת המשיכה נעשית ביוזמת הלקוח, כך שקיימת אפשרות להביא לידיעתו, גם בסמוך למתן ההוראה (ובטרם ניתנה), את השלכותיה על תנאי הריבית, על מנת שיכלכל את צעדיו באופן מושכל.

15. עוד יצוין, כי במקרים שבהם הבנק מנהל עם הלקוח משא ומתן פרטני על שיעור הריבית או המרווח, ובסופו מעניק ללקוח הטבה ביחס לתנאי השוק, הרי שככל שהתאגיד הבנקאי רשאי לשנות את תנאי הריבית ואכן בוחר לפעול בדרך זו, לשאלת הגילוי בדבר תוקפה של ההטבה יש משקל מיוחד, והיא עשויה אף להשפיע על שאלת תום הלב החוזי.

כך למשל, כאשר הטבה שניתנה ללקוח עשויה להתבטל עם המשיכה הראשונה מהפיקדון, אף אם מדובר במשיכה בסכום זעיר, יש חשיבות מוגברת להבהיר ללקוח באופן ברור את תנאי ההטבה ואת תוקפה במסגרת הגילוי הניתן לו.

תפיסה זו עולה בקנה אחד גם עם תכליות הוראה 421, אשר כפי שתואר לעיל, נועדו לסייע ללקוח לנהל משא ומתן אפקטיבי בטרם כריתת הסכם עם התאגיד הבנקאי ולמנוע ערפול מחירים.

16. עוד יצוין לעניין פיקדון ששועבד, כי לטעמו של הפיקוח על הבנקים יש לבחון את הפער הקיים בין תקופת ההלוואה לבין תקופת השעבוד של הפיקדון. כאשר תקופת השעבוד קצרה משמעותית מתקופת ההלוואה (לדוגמה, שלושה חודשים לעומת שנתיים), וכן כאשר ההפקדה לפיקדון בשל השעבוד מתחדשת בפרקי זמן קצרים (למשל שבעה ימים בכל פעם) – יש לבחון האם תנאים אלו הובהרו ללקוח באופן ברור במסגרת ההתקשרות, והאם הם תומכים בתכליות הוראה 421.

  
שְׁלֹמֹה כֹהֵן, עוֹדֵד

סגן בכיר א' בפרקליטות מחוז ת"א (אזרחי)  
ב"כ בנק ישראל – הפיקוח על הבנקים

## תוכן עניינים

מס'	שם הנספח	עמ'
1	העתק מכתבו של המפקח על הבנקים למערכת הבנקאית, מיום 29 ביוני 2021, בעניין "שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות"	7

## נספח 1

העתק מכתבו של המפקח על  
הבנקים למערכת הבנקאית, מיום 29  
ביוני 2021, בעניין "שיפור  
אפקטיביות הגילוי בהודעות  
ללקוחות"

עמ' 7

ירושלים, י"ט בתמוז תשפ"א

29 ביוני 2021

21LM4160

לכבוד

מנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחברות כרטיסי האשראי

שלום רב,

### הנדון: שיפור אפקטיביות הגילוי בהודעות ללקוחות

הפיקוח על הבנקים פועל לאורך השנים לשיפור הגילוי שניתן ללקוחות המערכת הבנקאית באופן שוטף ובאירועים חריגים, על מנת להקל על הציבור לעקוב אחר הנעשה בחשבונותיו ובאמצעי התשלום שלו, ולהתנהל בהם באופן מושכל, בהתבסס על מידע זה.

לאור החשיבות הרבה שהפיקוח מייחס להתנהלות הוגנת כלפי הלקוחות המערכת הבנקאית, ובתוך כך לתקשורת אפקטיבית בין הבנקים וחברות כרטיסי האשראי ללקוחותיהם, פורסם בתאריך 6.6.2021 עדכון להוראת ניהול בנקאי תקן מס' 420 בנושא "משלוח הודעות בתקשורת" (להלן: "ההוראה"), בו נקבעו, בין היתר, עקרונות למשלוח הודעות ללקוחות באופן אפקטיבי. כחלק מההיערכות ליישום העדכון, נדרשים הבנקים וחברות כרטיסי האשראי למפות את מגוון ההודעות שהם שולחים ללקוחותיהם ולבחון אותן, על מנת לבחור את ערוצי התקשורת המתאימים למשלוח כל הודעה, בהתאם לרמת מהותיות המידע ולמהירות הנדרשת למסירתו.

בהקשר זה, ברצוני להפנות את תשומת לבכם לכך, שמעבר לחשיבות שבבחירת הערוץ המתאים להעברת סוגים שונים של מסרים, ישנה חשיבות רבה לכך שהמידע המוצג בהודעה יימסר באופן אפקטיבי ובהיר גם מבחינת התוכן והצורה.

נושא חשיבות אפקטיביות הגילוי והצורך לבחור בדרך שתבטיח יידוע בפועל של הלקוחות נדון לאחרונה גם בפסיקה. לעניין זה ראו את דברי בית המשפט המחוזי בתל-אביב בת"צ 56325-02-16 אריה שרף נגד לאומי קארד בע"מ (פסק דין מיום 20.3.2018), אשר הדגיש כי:

"...גם אם הסכם ההתקשרות מעניק לספק השירותים זכות לשנות את ההסכם מעת לעת לפי שיקול דעתו, וזאת בכפוף למתן הודעה מראש, הרי שמקום שבו המדובר בשינוי בפרט מהותי בהתקשרות, כדוגמת מחיר ההתקשרות, דומה כי חובת תום הלב מחייבת את הספק לבחור בדרך שתבטיח יידוע בפועל של הלקוחות על דבר השינוי... העלאת מחיר ללא יידוע אפקטיבי של הלקוח, מהווה הפרה של החובה לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב, שכן מדובר בחובה אלמנטרית ליידע את הצרכן, כי המחיר המשולם על ידו עלה לעומת המחיר הקודם ששולם על ידו. זוהי גם ציפייתו החוזית הסבירה של הלקוח, כי תינתן לו הודעה כי התעריף שהוא משלם עלה. המסקנה הינה, אפוא, כי ההודעה שניתנה למבקש, כמו גם ליתר חברי הקבוצה, באשר לשינוי בשיעור עמלת הסליקה, במסגרת דף פירוט החיובים, לא הייתה

מספקת, וכי בנסיבות עניינו המשיבה הייתה מחויבת במתן הודעה מפורשת, ברורה ובהירה ביחס לשינוי שיעור עמלת הסליקה, ולו במסגרת דף פירוט החיובים. זאת, כאמור, לנוכח כוחה של המשיבה, מהותיות ההודעה בדבר ייקור עמלת הסליקה וחובתה של המשיבה לעמוד בציפיות הסבירות של לקוחותיה מההסכמים שנחתמו עמם, ולקיים הסכמים אלה בדרך מקובלת ובתום לב." (הדגש אינו במקור)

כמו כן, ראו את פסק דינו של בית המשפט המחוזי בתל-אביב מיום 20.5.2021, בת"צ 69315-09-16 חן לוי נגד כרטיסי אשראי לישראל בע"מ, בו נקבע כי:

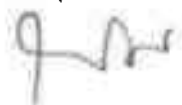
"בשנים האחרונות, במסגרת ענף הניתוח הכלכלי-התנהגותי של המשפט מרבים החוקרים לעסוק בדיני החוזים הצרכניים. אחת הטענות העולות מהמחקר המתפתח הוא שצרכנים נוטים שלא לקרוא טקסטים ארוכים דוגמת חוזים אחידים או הודעות יידוע בדפי חיוב חודשי. אדישות הצרכנים מוסברת על ידי החוקרים בכמה טעמים, ביניהם המאמץ הנדרש בקריאת ההודעות המצריך להתמודד עם טקסט משפטי מורכב ולא ברור; חווית הקריאה של הודעות לקוניות המנוסחות בשפה משפטית מורכבת היא מכבידה ונתפסת כמשעממת; ניתוח טקסט משפטי מחייב כישורים ומומחיות שלצרכנים מעטים יש מיומנות רלוונטית לכך. לצרכן מן השורה קשה לנתח תניות חוזיות ולהסיק מהן את התועלת ואת הסיכונים להם הוא נחשף. אלה הופכים את אדישות הצרכן לרציונלית במונחי הניתוח הכלכלי התנהגותי ומסבירות מדוע הצגה גרפית לא נוחה של טקסט משפטי מורכב אינה נגישה לחלק משמעותי מהצרכנים... תובנה זו הביאה בין השאר להטלת חובת גילוי מוגברת על תאגידים בנקאיים לפרט בפני הלקוחות את מלוא המידע הרלוונטי."

אנו סבורים כי במסגרת פרויקט ההיערכות ליישום עדכון ההוראה, כאשר ממילא הנכם נדרשים לבצע מיפוי ובחינה של כל סוגי ההודעות הנשלחים על ידכם אל לקוחותיכם, גלומה הזדמנות לקדם שיפור נוסף, גם באפקטיביות הגילוי, באמצעות בחינה נוספת, גם של תוכן ההודעות. שיפור הגילוי ללקוחות, באופן שיגביר את ההבנה והאפקטיביות של ההודעות אשר הנכם שולחים ללקוחות, עשוי לשפר את הדיאלוג עם הלקוחות ולהוביל להגברת אמון הציבור במערכת הבנקאית. האמור לעיל רלוונטי לעניין הודעות הנשלחות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת, כמו גם לעניין הודעות הנשלחות באמצעות הדואר.

תשומת לבכם לכך שניתן לבחון ולשפר את אפקטיביות הגילוי בהודעות בדרכים שונות, כגון באמצעות סקרי לקוחות, בחינת נוסחי ההודעות על ידי מומחים מתחום הכלכלה התנהגותית ועוד.

נבקש לקבל את התייחסותכם, כיצד בכוונתכם לפעול לשיפור אפקטיביות הגילוי בהתאם לאמור במכתב זה, לכתובת המייל: [ofira.weiss@boi.org.il](mailto:ofira.weiss@boi.org.il), וזאת עד לתאריך 1 באוגוסט 2021.

בכבוד רב,



יאיר אבידון

המפקח על הבנקים