

ת"צ 47903-11-22

בית משפט המחוזי מרכז  
לפני כבוד השופט שמואל בורנשטיין

המבקש: רועי שלמה קובובסקי, ת"ז  
ע"י ב"כ עו"ד חי יפרח ואח', מ"ר עו"ד 69964

- נ ג ד -

המשיב: בנק לאומי לישראל בעמ, ח.צ  
ע"י ב"כ עו"ד ליאת עיני-נצר ואח', מ"ר עו"ד  
13821

ובעניין: מדינת ישראל - משרד האוצר המפקח על הבנקים  
ע"י פרקליטות מחוז מרכז - אזרחי

מועד ההמצאה: 02/01/2025  
המועד האחרון להגשה: 10/03/2025

### עמדת מאסדר

בהתאם להחלטות בית המשפט הנכבד מיום 26.12.24 ומיום 30.12.24, בדבר הגשת עמדת מאסדר ביחס לשאלות אשר פורטו בהחלטת בית המשפט הנכבד מיום 26.12.24, מתכבד המאסדר – המפקח על הבנקים (להלן: "המאסדר" וכן "הפיקוח") ליתן עמדתו בהליך שבכותרת, כדלהלן.

### השאלה השנויה במחלוקת

1. עניינה של הבקשה לאישור התובענה כייצוגית היא, בין היתר, בטענת המבקש, כי המשיב לא אפשר ביצוע פעולות בערוץ ישיר לבעלי חשבון נאמנות ובכך מנע מהם ביצוע פעולות בנקאיות בעמלה מופחתת וזאת בניגוד לחובתו.
2. טענת המשיב בעניין זה היא, בין היתר, כי לבנק לא קמה חבות לאפשר למבקש פעולות בערוץ ישיר וכי חשבונות נאמנות כחשבון המבקש הוגבלו מפעילות בערוץ ישיר בשל סיכון מוגבר.

3. בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 26.12.24, נתבקש המאסדר ליתן עמדתו בשאלה כדלקמן:

"במסגרת הליך ייצוגי זה עולה הטענה כי בתקופה הרלוונטית לבקשת האישור, דהיינו בטרם התיר הבנק לבצע פעולות בערוץ ישיר (אינטרנט) בחשבונות נאמנות (לטענת הבנק בחודש יולי 2022), פעל הבנק שלא כדין בכך שלא התיר ביצוע פעולות כאמור.

לטענת הבנק, הוא רשאי לעשות כן נוכח סעיף 5(ג) להוראה 422, לפיו לא מוטלת על בנק חובה לפתוח חשבון נאמנות, וכי הטלת המגבלה לביצוע פעולות בערוץ הישיר היא חלק מאמצעי הזהירות שהוא נקט בהם בתקופה הרלוונטית, בהתחשב בסיכונים הכרוכים בניהול חשבונות נאמנות.

לטענת המבקש, מקום בו החליט הבנק לפתוח חשבון נאמנות, הוא מחויב לתת גם שירותים אלה שבערוץ הישיר, וכי לא ניתן למנוע ביצוע פעולות כאמור באופן גורף בשל השתייכות החשבון לסוג מסוים.

בין היתר, אף עולה השאלה האם נוהל 422 בנוסחו מיום 26.3.2023, נועד להבהיר או לשנות את המצב הקודם."

#### עמדת המאסדר

4. הוראה 422 פורסמה לראשונה ביום 26 במאי 2014 (חוזר מס' ח-2423 מצ"ב ומסומן כנספח 1). בפרק המבוא להוראה הוסבר כי:

1. "חשבון עובר ושב הוא חשבון חיוני, באמצעותו מנהל לקוח את רוב פעילותו הפיננסית. מטעם זה נקבע, בין היתר, בסעיף 2(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן - החוק), כי על תאגיד בנקאי לאפשר לכל לקוח לפתוח חשבון עובר ושב ביתרת זכות ולנהלו, ובלבד שלא קיימת סיבה סבירה לאי מתן שירות (להלן "סירוב סביר")."

2. הוראה זו באה להבהיר מהם המקרים בהם לא תתקבל טענת "סירוב סביר" לפתיחת חשבון עובר ושב ביתרת זכות. בנוסף, ההוראה מבהירה מהן החובות המוטלות על התאגיד הבנקאי בניהול חשבון עובר ושב ביתרת זכות, בכפוף לעמידתו בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי, כנדרש בחוק.

3. יובהר, למען הסר ספק, כי אין בהוראה זו כדי לגרוע מחובות התאגיד הבנקאי על פי כל דין, ובכלל זה לפי סעיף 2 לחוק, או כדי לחייב תאגיד בנקאי לתת שירות שלא בהתאם לתנאי הרישיון שלו או בניגוד למדיניות עסקית כאמור בסעיף 2(ד) לחוק."

5. במסגרת הוראה 422 בנוסחה המקורי נקבעה, בין היתר, הוראת סעיף 5(א), לפיה תאגיד בנקאי לא יסרב לפתוח חשבון ללקוח, רק בשל היות הלקוח אחד או יותר מאלה: לקוח שהוגבל לפי חוק שיקים ללא כיסוי, התשמ"א-1981, לקוח בהליך פשיטת רגל ועוד. כמו כן, נקבע בסעיף 5(ג) כי האמור בסעיף 5(א) לא יחול לגבי לקוח המבקש לפתוח חשבון עבור אחר, מכוח דין, מינוי או הסכם. יצוין, כי כיוון שבמקרה הנדון בתביעה נפתח חשבון בפועל, נראה שסעיף זה אינו רלוונטי לענייננו ויש לדון בשאלת ניהול החשבון.

6. לעניין ניהול חשבון עובר ושב, נקבע פרק ייעודי בהוראה העוסק בכך. באותה עת, לא התייחסה הוראה 422 לניהול חשבון עובר ושב באמצעות ביצוע פעולות בערוצים ישירים.

7. ביום 26 במרץ 2018 פורסם תיקון להוראה 422 (חוזר מס' ח-06-2558 מצ"ב ומסומן כנספח 2), אשר במסגרתו סעיף 8 האמור מוספר מחדש, כך שכעת הוראתו נקבעה בסעיף 11, וכן נוסף להוראה סעיף 12, אשר עסק בנושא "גישה למידע וביצוע פעולות". סעיף 12(ג) להוראה בנוסחה דאז קבע כי:

"תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבון בערוצי בנקאות בתקשורת; אין באמור כדי למנוע קביעת מגבלות ובקורות בהתאם לנסיבות העניין."

עוד נקבעו בסעיף האמור הגדרות לעניין משמעות המונחים "פעולות" ו"ערוצי בנקאות בתקשורת".

8. בדברי ההסבר לתיקון הוראה 422 בשנת 2018 הוסבר כי שימוש בערוצים ישירים הינו צורך בסיסי הולך וגובר בקרב הלקוחות, למשל לשם קבלת מידע וביצוע פעולות באופן עצמאי ונוח. לכן, נקבע בסעיף זה, כי תאגיד בנקאי לא יסרב לבקשת לקוח לקבלת מידע על החשבון, וכי למעט בנסיבות שבהן הסירוב סביר, על התאגיד הבנקאי לאפשר לכל לקוחותיו המעוניינים בכך לבצע פעולות בדרך זו. עוד הובהר, כי התאגיד הבנקאי רשאי לקבוע מגבלות ובקורות בקשר לביצוע פעולות באמצעות ערוצי בנקאות בתקשורת, כאמור.

9. ביום 26 במרץ 2023 פורסם תיקון נוסף להוראה 422 (חוזר מס' ח-06-2745 מצ"ב ומסומן כנספח 3), אשר במסגרתו תוקנו, בין היתר, סעיפים 11 ו-12 להוראה, כך שהוראת סעיף 12 מוזגה לתוך סעיף 11. בהתאם לתיקון נקבע בסעיף 11(א)5 להוראה כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר, ובכלל זאת לא יתנה תנאים בלתי סבירים, לבקשת לקוח לעשות שימוש בשירותי התשלום המפורטים, ובהם:

"ביצוע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת; תאגיד בנקאי רשאי שלא לאפשר ללקוח מסוים לעשות שימוש בערוץ המוצע לכלל לקוחות התאגיד הבנקאי, ובלבד שניתנה לו חלופה הולמת לביצוע הפעולות מרחוק".

10. עוד נקבע בסעיף 11(ג) להוראה, כי ככלל, סירוב לבקשת לקוח לפי סעיף 11(א) בשל עצם השתייכות החשבון או הלקוח לסוג מסוים של חשבונות או של לקוחות, לא יחשב כסירוב סביר. ובסעיף 11(ד) להוראה נקבע כי:

"האמור בס"ק (ג) אינו מונע מהתאגיד הבנקאי קביעת מגבלות או בקרות הנדרשות בהתאם לנסיבות העניין, תוך הקצאת משאבים נדרשים על מנת לתת מענה מהיר ככל הניתן לבקשת הלקוח. בחר התאגיד הבנקאי שלא לפתח תשתית ליישום מגבלות או בקרות כאמור, וסירב לבקשת לקוח לפי ס"ק (א), לא יחשב הדבר כסירוב סביר, אלא אם הוכיח התאגיד הבנקאי שלא ניתן היה לפתח תשתית כאמור".

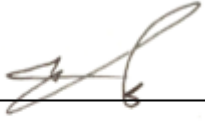
11. בסעיף 9.2 לדברי ההסבר שנלוו לתיקון הוראה 422 בשנת 2023 הוסבר, כי כבר בחוזר שנלוו לתיקון הקודם של הוראה 422 משנת 2018 הובהר, כי שימוש בערוצי בנקאות בתקשורת הינו צורך בסיסי הולך וגובר בקרב לקוחות התאגידים הבנקאיים, ולפיכך נקבע כי למעט בנסיבות בהן הסירוב סביר, על התאגיד הבנקאי לאפשר לכלל לקוחותיו, המעוניינים בכך, את האפשרות לבצע פעולות בדרך זו.

עוד הובהר בדברי ההסבר כי, על אף האמור לעיל, ממידע ופניות שהתקבלו בביקוח על הבנקים ובמסגרת בקרה יזומה שנעשתה בנושא, עלה כי ישנם מקרים בהם תאגיד בנקאי מסרב לבקשת לקוח לבצע פעולות בחשבונו בערוצי בנקאות בתקשורת, מן הטעם היחיד שהלקוח משתייך לקבוצת אוכלוסייה מסוימת וזאת מבלי לבחון את נסיבות המקרה לגופן.

12. ובהמשך נכתב כי:

"לאור האמור, עלה הצורך להדגיש ולחדד בסעיפים 11 ו-12 להוראה את העקרונות האמורים לעיל, ולהבהיר כי יש לבחון כל בקשה לגופה תוך הפעלת שיקול דעת מצד התאגיד הבנקאי, ותוך מתן אפשרות לקבוע מגבלות או בקרות מתאימות בהתאם לנסיבות העניין ובהתאם לאופי פעילות הלקוח בחשבון, כדי לאפשר את מתן השירותים האמורים".

13. לאור האמור לעיל, עמדת המאסדר היא כי כבר במסגרת התיקון להוראה 422 בשנת 2018 נקבע, כי תאגיד בנקאי לא יסרב סירוב בלתי סביר לבקשת לקוח לבצע פעולות בערוצי בנקאות בתקשורת, כאשר התאפשר לתאגיד הבנקאי לקבוע מגבלות ובקרות בהתאם לנסיבות העניין. כפי שהוסבר, התיקון שפורסם בשנת 2023 לא גרע מאותה חובה שנקבעה בשנת 2018, אלא שלאור המידע שהגיע לפיקוח על הבנקים על האופן שבו חלק מהתאגידים הבנקאיים מיישמים את ההוראה שחלה באותה עת, מצא הפיקוח להבהיר ולחדד שלא ניתן ליישם את החובה באמצעות מניעת שירותי בנקאות בתקשורת באופן קטגורי מסוגי לקוחות או חשבונות.



זיו חי, עו"ד

פרקליטות מחוז מרכז (אזרחי)

ח' אדר תשפ"ה

08 מרץ 2025

פמ"מ 53/00000030/25

020666/2025