

בעניין שבין:

- המבקשים בת"צ 18840-11-19:**
- 1. רון סמוחה**
 - 2. יעקב גוטמן**
- ע"י ב"כ עו"ד תומר ברם ואח'**

- נ ג ד -

- המשיבים בת"צ 18840-11-19:**
- 1. בנק דיסקונט לישראל בע"מ**
 - 2. בנק לאומי לישראל בע"מ**
- ע"י ב"כ עו"ד עמית פולק מטלון ואח'**
- ע"י ב"כ עו"ד ב. לוינבוק ואח'**

ובעניין:

- המבקשת בת"צ 56546-11-19:**
- לאה שרק שטרק**
- ע"י ב"כ עו"ד תומר ברם ואח'**

- נ ג ד -

- המשיב בת"צ 56546-11-19:**
- הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ**
- ע"י ב"כ עו"ד ברק טל ואח'**

ובעניין:

- המבקש בת"צ 18453-11-19:**
- יעקב גוטמן**
- ע"י ב"כ עו"ד תומר ברם ואח'**

- נ ג ד -

- המשיב בת"צ 18453-11-19:**
- הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ**
- ע"י ב"כ משרד עו"ד י. ארנון ושות'**

הודעה מטעם הפיקוח על הבנקים

בהתאם להחלטת בית המשפט הנכבד מיום 25.11.2020, מוגשת עמדת הפיקוח על הבנקים, כלהלן:

כללי

1. סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") קובע כי נגיד בנק ישראל, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, יקבע בכללים רשימה של שירותים שעבורם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלות מלקוחותיו, וכן את אופן חישובן של העמלות שניתן לגבות בעד שירותים אלה.
בקביעת הכללים נדרש הנגיד, בין היתר, לפעול להצגה הוגנת ומובנית של העמלות, במטרה להבטיח את יכולתם של הלקוחות להשוות את העלויות של ניהול חשבון ואמצעי תשלום בין בנקים או סולקים שונים (ס' 9ט(ד) לחוק).
סעיף 9ט(ג) לחוק קובע כי על תאגיד בנקאי ליידע את לקוחותיו בדבר התעריפון המלא וסכומי העמלות שהוא גובה בעד השירותים הכלולים בו או שיעורן.
2. בהתאם לסעיף 9ט לחוק, קבע נגיד בנק ישראל בשנת 2008 את כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "כללי העמלות" או: "הכללים"), כאשר בתוספת הראשונה לכללים פורט תעריפון העמלות המלא.
גיבוש רשימת השירותים שנכללו בתעריפון המלא, כנוסחו עם כניסת כללי העמלות לתוקף, התחשב, בין היתר, בסוגי העמלות והשירותים שהיו נהוגים בתאגידים הבנקאיים באותה עת.
3. יצוין, כי כללי העמלות חלים ביחס ללקוחות שהינם 'יחידים' או 'עסקים קטנים', כהגדרתם בכללים.
4. סעיף 2(ג) לכללי העמלות מתייחס לאופן חישוב מחירי השירותים ומבחין בין שירות הניתן 'בערוץ ישיר' ובין שירות הניתן 'באמצעות פקיד', ולפיו:
"עמלה שרשאי תאגיד בנקאי לגבות בעד שירות הכלול בתעריפון המלא, הניתן בערוץ ישיר, תהיה נמוכה מסכום או משיעור העמלה שהתאגיד הבנקאי קבע לאותו שירות הניתן באמצעות פקיד, למעט אם השירות באמצעות פקיד ניתן בלא עלות."
5. סעיף 1 לכללי העמלות כולל שתי הגדרות משלימות: "באמצעות פקיד" – הגדרה מרבה, בה נכלל שירות שניתן "לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש"; "בערוץ ישיר" – הגדרה המשלימה את ההגדרה הקודמת, ובה נכלל שירות שניתן "בלא ממשק ישיר עם פקיד".
ביטוי לתפיסה המבחינה בין שירות שניתן באמצעות פקיד ובין שירות שניתן בערוץ ישיר ניתן למצוא גם בחלק הראשון לתעריפון העמלות המלא, בפרטים 1(א)(2) ו-1(א)(3). פרטים אלה מגדירים בצורה ברורה רשימה של שירותים בסיסיים אשר נכללים תחת שירות "פעולה על ידי פקיד" ושירות "פעולה בערוץ ישיר", ומתומחרים על ידי הבנקים כשתי קבוצות נפרדות של שירותים.

6. באשר ליתר השירותים המנויים בתעריפון המלא, התעריפון אינו מבחין ביחס לכל שירות ושירות בין מצב שבו השירות ניתן באמצעות פקיד, לבין מצב שבו אותו שירות ניתן בערוץ ישיר, וכל תאגיד בנקאי מציע מגוון שירותים בערוצים שונים בהתאם למודל העסקי ומודל ניהול הסיכונים שלו. מגוון השירותים ורמתם, כמו גם עלותם כמובן, מהווים בסיס לתחרות בין התאגידים הבנקאיים.
7. יובהר, כי הפיקוח על הבנקים אינו מחייב את התאגידים הבנקאיים להציע את כלל השירותים בשני סוגי הערוצים.
8. על מנת להקל על ציבור לקוחות המערכת הבנקאית להבין אילו שירותים ניתנים בערוצים הישירים ומהם מחיריהם, נקבע בכללי העמלות כי במסגרת נספח ה' לתעריפון המלא, וכן במסגרת נספחים תואמים לתעריפונים המצומצמים, נדרש התאגיד הבנקאי להציג את ההטבות הניתנות בגין פעילות בערוצים ישירים באמצעות טבלה, המציגה את מחירי השירות כשהוא ניתן באמצעות פקיד אל מול המחירים בערוצים הישירים השונים.
9. כאמור לעיל, סעיף 2(ג) לכללי העמלות קובע כי בעת קביעת המחיר של שירות הכלול בתעריפון המלא, המחיר של שירות שניתן ב'ערוץ ישיר' יהא **נמוך** מן המחיר של אותו השירות כשהוא ניתן 'באמצעות פקיד'.
- ויובהר, סעיף 2(ג) אינו מתייחס למחיר עצמו ואף לא לגובה הפער בין המחירים בגין שני סוגי השירותים כאמור.
10. בהקשר זה נציין כי ככלל, מחירי השירותים הבנקאיים המפורטים בתעריפון המלא נקבעים על ידי כל אחד ואחד מהתאגידים הבנקאיים בהתאם לתמחור העסקי הנוהג בו ובכפוף למודל הקבוע בתעריפון. בנק ישראל מתערב במחירי שירותים רק ככל שהוכרוז בהתאם לחוק כשירותים בני-פיקוח, אך מדובר במקרים חריגים.
11. באשר לאופן התמחור של שירותים אשר מושפעים מההתפתחות הטכנולוגית המאפיינת את התקופה הנוכחית, נפנה אל עמדת הפיקוח על הבנקים שהוגשה בעניין ת"צ 15282-02-10 **יזרסקי נ' דיאמנט נ' ישראלכרט בע"מ**, ולפיה:

"לעניין אופן תמחור העמלה הנדונה על ידי תאגיד בנקאי, הבהיר הפיקוח על הבנקים, בסעיף 4 לעמדתו בעניין ת"צ 15282-02-10 **יזרסקי נ' ישראלכרט בע"מ**, כהאי לישנא:

"המחיר בגין השירות האמור צריך לשקף את העלות התפעולית הנגרמת לתאגיד בנקאי בגין הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב של התאגיד. לפיכך, ככל שהמידע המבוקש נשמר במאגר הממוחשב של התאגיד בחלוקה חודשית, באופן הפקה או הדפסה של מידע ביחס לכל חודש וחודש כרוכות בעלות תפעולית נוספת, אזי ניתן להתייחס לכל פעולה כזו המבוצעת על ידי התאגיד הבנקאי כבקשה נפרדת."

עמדה זו רלוונטית לטעמנו גם היום, כאשר מצופה מן התאגידים הבנקאים לפרש אותה בהתחשב במציאות המשתנה ובהתפתחות הטכנולוגית של המערכת הבנקאית באופן כללי, ובפרט בשנים האחרונות."

12. תיקון כללי העמלות, אשר במסגרתו נוסף סעיף 2(ג), קבע למעשה כי התאגידים הבנקאיים יהיו מחויבים להעניק הנחה בתעריף העמלה של שירות הניתן ב'ערוץ ישיר' (היינו, שירות שלא מתבצע 'באמצעות פקיד', אלא למשל באמצעים דיגיטליים) בהשוואה לתעריף העמלה עבור אותו שירות הניתן 'באמצעות פקיד'. **המהלך נועד להבטיח שגם לקוחות הבנקים ייהנו מהחיסכון שיווצר כתוצאה מהליכי ההתייעלות במערכת הבנקאית והמעבר לבנקאות ישירה. כמו כן, המהלך נועד לעודד את לקוחות המערכת הבנקאית לעשות שימוש בערוצים הישירים שמוצעים להם על ידי התאגיד הבנקאי וליהנות מהיתרונות המובנים בשירותים אלה.**

13. מן התכליות האמורות עולה כי ככלל, בעת פרשנות סעיף 2(ג) יש לתת משקל לשאלה האם מדובר בפעולה שמבוצעת **ביוזמת הלקוח**, ואשר במסגרתה הלקוח יכול **לבחור** בין קבלת השירות באמצעות פקיד לבין קבלתו בערוץ ישיר במחיר מוזל, או בפעולה שבה הלקוח **פאסיבי**, כאשר חשבונו הוא מושא של פעולה שיזם גורם אחר.

14. בשים לב לרקע שהובא לעיל, נפנה להשיב על השאלות הפרטניות שהציג בית המשפט הנכבד.

שאלה ב1 – קבלת מט"ח בחשבון בארץ (מחו"ל או מחשבון אחר בארץ)

15. שירותי קבלת מט"ח בחשבון שהלקוח מנהל בתאגיד בנקאי (הכלולים בפרטים 5(9) ו-5(10) לתעריפון המלא) הם שירותים שלגביהם הלקוח **המקבל** את הכספים הוא **פאסיבי**, במובן זה שהוא אינו הגורם שיוזם את הפעולה, ולכן **אין** באפשרותו **לבחור** בין קבלת השירות באמצעות פקיד ובין קבלתו בערוץ ישיר. לאור זאת, עמדת הפיקוח על הבנקים היא, כי ככלל, סעיף 2(ג) לכללי העמלות לא נועד לחול על מקרה זה, מן הטעם שאין שתי אפשרויות לקבלת השירות.

16. נבהיר, כי קיימים שירותים נוספים אשר ביחס אליהם לא קיימת ללקוח אפשרות לבחור בין אופנים שונים של קבלת השירות. כך למשל, שירות 'זיכוי חשבון באמצעות מסלקה' מופיע בפרט 1א(3) לתעריפון המלא כאחד השירותים היכולים להינתן 'בערוץ ישיר', אך אינו מופיע בפרט 1א(2) לתעריפון המלא כשירות היכול להינתן 'על ידי פקיד'. בכך מובהר למעשה כי ביחס לשירות זה, ללקוח אין בחירה בין שתי אפשרויות.

17. באשר לתמחור השירות הנדון, נפנה אל התייחסות הפיקוח על הבנקים לעניין תמחור שירותים המושפעים מההתפתחויות הטכנולוגיות, כפי שמובאת ברקע שהובא לעיל (פס' 11 לעמדה זו).

18. נציין, כי בבסיס העברת מט"ח בין שני בנקים בישראל עומדים תהליכים דומים לאלה העומדים בבסיס העברת מט"ח מבנק בחו"ל לבנק בישראל, שכן בשני המקרים ההעברה מבוצעת באמצעות מערכת התשלומים 'סוויפט'. בשני המקרים הלקוח פאסיבי, כמוסבר

לעיל, ולא קיימת מבחינתו אפשרות בחירה בין ביצוע הפעולה באמצעות פקיד לבין ביצועה בערוץ ישיר.

שאלה ב2 – העברת מט"ח מחשבון הלקוח בארץ לחו"ל באינטרנט, באפליקציה בסלולרי או בערוצים ישירים אחרים

19. מאחר שהשירות הנזכר בשאלת בית המשפט עוסק בשירותים הניתנים בערוצים ישירים, בהתאם לסעיף 2(ג) לכללי העמלות, על המחיר של השירות האמור להיות **נמוך יותר** מהמחיר של אותו שירות כשהוא ניתן באמצעות פקיד.
20. אשר לבנק המסוים אשר מציע שירות של מסירת הוראת תשלום באמצעות טופס באתר האינטרנט שלו נציין, כי מכיוון שעל פני הדברים מדובר בשירות שניתן ללא ממשק ישיר עם פקיד, הרי שהוא בא בגדר 'פעולה בערוץ ישיר'.

שאלה ב3 – העברת מט"ח מחשבון בארץ לחשבון אחר בארץ

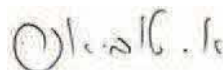
21. בדומה לתשובה לשאלה ב2, גם במקרה זה, ככל שתאגיד בנקאי מציע ללקוחותיו ליזום את פעולת העברת המט"ח באמצעות האינטרנט, אפליקציה או ערוצים ישירים אחרים, יש לומר כי מדובר בשירות 'בערוץ ישיר', וסעיף 2(ג) לכללי העמלות חל.
22. אשר לשאלת בית המשפט אם קיימת רק דרך אחת לביצוע הפעולה, נשיב כי אין לשאלה זו בהכרח תשובה אחת, שכן הבנקים השונים עשויים להציע מוצרים שונים ללקוחותיהם.

שאלה ב4 – המרת מט"ח אשר התקבל בחשבוננו של הלקוח למט"י

23. ככל שהלקוח הוא שיזם את המרת המט"ח, יש לבדוק באיזה ערוץ התבצעה היזימה. אם היזימה התבצעה בערוץ ישיר, הרי שסעיף 2(ג) לכללי העמלות חל. לעומת זאת, ככל שהבנק הוא שיזם את ההמרה, בהתאם להסכם עם הלקוח, ואילו ללקוח אין יכולת בחירה בין הערוצים השונים, נראה כי סעיף 2(ג) לכללי העמלות לא נועד לחול על מקרה זה.

שאלה ב5 – מכירת ני"ע באמצעות האינטרנט

24. ככל שהלקוח יזם את הפעולה באמצעות ערוץ ישיר, ללא ממשק ישיר עם פקיד, הרי שסעיף 2(ג) לכללי העמלות חל, וההנחה הקבועה בו צריכה לחול על כלל רכיבי העמלה: עמלת מינימום, עמלת מקסימום ושיעור העמלה הנגבה.
25. לשאלת בית המשפט נשיב, כי הפיקוח על הבנקים מסר הבהרה בנושא זה לבנקים שונים שבהם אותרו פערים ביישום התיקון לכללי העמלות בחודש אוקטובר 2017.



אביטל טוביאנה-אורן,
פרקליטות מחוז חיפה - אזרחי