

בבית המשפט המחוזי בתל אביב יפו

בפני כב' השופט חסדאי

קבוע ליום 27.11.2022

ת"צ 51499-06-15

ת"צ 28695-05-16

ת"צ 45637-02-17

ת"צ 45695-02-17

ת"צ 24019-02-17

ת"צ 14733-05-18

מועד אחרון להגשה : 22.8.2022

תאריך חתימה : 22.9.2022

מבקשות האישור :

1. **איי או אס אליר בע"מ**
2. **אי או אס אליר אחזקות בע"מ** המבקשות בת"צ 51499-06-15
3. **שפגאט בע"מ** המבקשת בת"צ 28695-05-16
4. **ספיד בניין תעשייה ומסחר בע"מ** המבקשת בת"צ 45637-02-17
5. **הלפ ליין 2009 בע"מ** המבקשת בת"צ 45695-02-17
6. **נובה שיווק והנדסה בע"מ** המבקשת בת"צ 14733-05-18

ע"י ב"כ עו"ד קלעי, רוזן, משרד עורכי דין
ע"י ב"כ אקסלרוד, אוחנה, אמיתי ושות', עורכי דין

7. **איווה פארם בע"מ**
8. **כבהה ע. בטיחות בתעבורה בע"מ** המבקשות בת"צ 24019-02-17
ע"י ב"כ עו"ד מוחמד מג'אדלה ואח'

- נ ג ד -

המשיבים

1. **בנק הפועלים בע"מ** המשיב בת"צ 51499-06-15
2. **בנק איגוד לישראל בע"מ** המשיב בת"צ 45637-02-17
ע"י ב"כ אגמון ושות' רוזנברג הכהן ושות' משרד עורכי דין
3. **בנק דיסקונט לישראל בע"מ** המשיב בת"צ 45695-02-17
ע"י ב"כ יגאל ארנון ושות', עורכי דין
4. **בנק מזרחי טפחות בע"מ** המשיב בת"צ 28695-05-16
5. **בנק לאומי לישראל בע"מ** המשיב בת"צ 24019-02-17
6. **הבנק הבינלאומי הראשון לישראל** המשיב בת"צ 14733-05-18
ע"י ב"כ לוינבוק ושות', עורכי דין

עמדה מטעם המפקח על הבנקים

בהמשך להחלטות בית המשפט הנכבד מיום 13.2.2022, תובא להלן עמדת המאסדר- המפקח על הבנקים (להלן- "המפקח" ו/או "המאסדר"), ביחס למחלוקת מושא הבקשות וביחס לשאלות שפורטו בהחלטה האמורה:

בהתייחס לשאלה (א) בהחלטה:

1. כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "הכללים" או "כללי העמלות") מגדירים את המונח "עסק קטן", בין היתר, כ"תאגיד שמסר לתאגיד הבנקאי דוח שנתי, על פיו מחזור העסקים שלו בשנה שקדמה למועד מסירתו, אינו עולה על חמישה מיליון שקלים חדשים". כמו כן, הכללים מגדירים חלופות שונות לעניין המונח "דוח שנתי", לרבות דוח כספי שנתי כמשמעותו בחוק החברות התשנ"ט - 1999.
2. כפי שניתן לראות, לשון הסעיף בכללים מתייחסת לכך שכל שנדרש מהלקוח הוא למסור לתאגיד הבנקאי דוח שנתי על פיו מחזור העסקים שלו אינו עולה על חמישה מיליון ש"ח, על מנת שיוגדר כ"עסק קטן".
3. במהלך השנים, נערכו בסעיף האמור תיקונים, על מנת להגדיל את מספר העסקים הזכאים להיות מסווגים כ"עסקים קטנים", אשר מסווגים כך בפועל. במסגרת זו, נקבע, בין היתר, כי ככלל, מספיק שהעסק ימסור לתאגיד הבנקאי דוח שנתי אחד המעיד על מחזור עסקי על מנת להיות מסווג כ"עסק קטן" באופן קבוע, ולא נדרשת מסירת דוח שנתי כאמור בכל שנה, כפי שהיה עובר לתיקון.
4. בהקשר זה, יובהר כי כללי העמלות נקבעו על ידי נגיד בנק ישראל, מכוח סמכותו לפי סעיף 9ט לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "החוק") ונועדו להעניק הגנה צרכנית ללקוחות קטנים, בין היתר, לצורך "הצגה הוגנת ומובנת של העמלות, במטרה להבטיח את יכולת הלקוחות להשוות את העלות של ניהול חשבון ואמצעי תשלום, ... ובשים לב, ככל שניתן, לצורך במניעת גבייה של עמלות שונות בעד אותו שירות...".
5. לאור זאת, ככלל, המפקח סבור שיש לפרש את כללי העמלות באופן שתואם את תכליות הרגולציה הצרכנית בהקשר זה, ומסייע ללקוחות התאגידיים הבנקאיים ליהנות מההגנות המוקנות להם בדין. פרשנות שמחייבת את הלקוח בתהליך רב-שלבי (מסירת דוח שנתי וכן בקשה לסיווג כעסק קטן לפי כללי העמלות), עשויה לפגוע בהגשמת תכליות הכללים. על כן, ככל שלקוח מסר לבנק דוח שנתי המעיד על כך שאותו לקוח עומד ברף שנקבע בכללי העמלות לעניין "עסק קטן", על הבנק לסווגו בהתאם.
6. עוד יצוין כי לתפיסת המפקח, הכללים עורכים איזון בין הרצון להביא לסיווג נכון של העסקים השונים (כך שתאגיד שמחזור העסקים שלו קטן מחמישה מיליון ש"ח יסווג כ"עסק קטן" בקשר עם פעילותו בתאגיד הבנקאי), ובין הצורך של התאגידיים הבנקאיים לבסס את הסיווג האמור על נתונים אמין, ועל כן, מתנים את הסיווג הנדון במסירה חד פעמית של דוח שנתי על ידי הלקוח. בהקשר זה, ראה לדוגמא את החובות החלות על התאגידיים הבנקאיים במסגרת הכללים לעניין סיווג לקוחות מסוג "אזרח ותיק" או "עסק קטן" אשר מקבל שירותי סליקה בכרטיסי חיוב (סעיף 5 להגדרת "עסק קטן" בכללי העמלות).

- במקרים אלו, סיווג הלקוחות כזכאים נעשה על בסיס מידע שיש בידי התאגיד הבנקאי, ללא צורך בפנייה יזומה של הלקוח לצורך סיווגו כזכאי. דוגמאות אלה מעידות אף הן על התפיסה שעוגנה במסגרת הכללים, לעניין הקלה על לקוחות להיות מסווגים כזכאים.
7. להשלמת התמונה, יצוין כי בשנים האחרונות חלו התפתחויות טכנולוגיות מואצות במערכת הבנקאית, אשר אף הן מאפשרות טיוב של התהליכים הפנימיים בתוך הבנקים, וראוי לרתום אותן גם לצורך שיפור תהליכי סיווג העסקים.
8. בנוסף, לצורך עידוד הלקוחות למסור לתאגיד הבנקאי את הדוח השנתי ולהיות מסווגים כ"עסק קטן", נקבעו גם חובות גילוי נאות בשלבים שונים, לרבות במועד פתיחת חשבון (סעיף 26 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992), ונשלח מכתב הפיקוח מיום 31 ביולי 2013.
9. ויובהר, הוראות הגילוי הנאות שנקבעו על ידי המאסדר הן בגדר המינימום ההכרחי, ואינן גורעות מהחובות הכלליות של התאגידים הבנקאיים לפעול במסגרת חובת האמונים המוטלת עליהם וחובת תום הלב כלפי לקוחותיהם. דברים אלה רלוונטיים גם ביחס למקרה שתואר בשאלה (א) בהחלטת בית המשפט הנכבד. כך, ככל שיש בידי הבנק מידע המעיד בסבירות גבוהה על כך שמדובר בעסק קטן, ואין בידי הבנק דוח כאמור בכללי העמלות, על הבנק, לכל הפחות, ליידע את הלקוח אודות משמעות המונחים "עסק קטן" ו"דוח שנתי" ואודות המשמעות המעשית של סיווג החשבון כחשבון "עסק קטן".
10. לאור שאלת בית המשפט הנכבד בדבר הציפייה הפיקוחית, מוצא המפקח לנכון לציין כי עובר לתקופה שקדמה למועד הגשת התובענות הייצוגיות, לא נמצא בפיקוח על הבנקים תיעוד לכך שהועברו מסרים פיקוחיים נוספים, מעבר למסרים שתוארו על ידי הצדדים, בנושא זה.

בהתייחס לשאלה (ב) בהחלטה:

11. ביום 31 ביולי 2013 פורסם מכתב המפקח שכותרתו "תיקון הגדרת "עסק קטן" – הודעה ללקוחות" (להלן: "**מכתב המפקח**"). המכתב פנה אל התאגידים הבנקאיים לאור תיקון הגדרת "עסק קטן" בכללי העמלות, אשר הרחיבה את קבוצת העסקים הקטנים, על מנת שהתאגידים הבנקאיים יידעו את הלקוחות בדבר השינוי האמור ומשמעויותיו. במסגרת המכתב אף הובהר כי אין מניעה שהתאגיד הבנקאי יוותר על הדרישה להמצאת הדוח השנתי, כתנאי להחלת התעריפון הקמעונאי על לקוחות עסקיים, במקרים בהם ימצא לנכון.
12. כפי שתואר לעיל, כללי העמלות הינן בגדר זכות צרכנית, והפיקוח על הבנקים ביקש גם כאן לצמצם את הטרחה הכרוכה עבור הלקוחות בסיווגם כ"עסק קטן" ככל הניתן, תוך איזון מול הצורך של התאגידים הבנקאיים בקבלת אסמכתא אמינה. בהתאם לתפיסה זו, מכתב הפיקוח הנדון ביקש להבהיר כי על התאגידים הבנקאיים לא חלה חובה לקבל דוח שנתי לצורך סיווג לקוח כ"עסק קטן", אלא שלמעשה זו זכותם, כך שאם תאגיד בנקאי בוחר להיטיב עם לקוחותיו ולסווג לקוחות כ"עסק קטן" על בסיס תשתית עובדתית אחרת, הוא רשאי לעשות כן.

13. יצוין כי לאור ההתפתחות הטכנולוגית במערכת הבנקאית, כפי שתוארה לעיל, המפקח סבור כי ראוי שהתאגידים הבנקאיים יעשו שימוש במידע וביכולות המצויים בידיהם על מנת להביא לסיווג מדויק של לקוחותיהם באופן התואם את היקף פעילותם הממשית.
14. כך למשל, אם התאגיד הבנקאי מתרשם מהפעילות בחשבונות של עסק, כי היקף הפעילות נמוך מהרף שנקבע בכללי העמלות, וכי זהו חשבונו היחיד של אותו עסק, הוא רשאי לסווגו כ"עסק קטן" גם ללא הצגת דוח שנתי.
15. ויובהר, מדובר בהבהרה בנוגע למצב המשפטי, כי התאגיד הבנקאי רשאי לסווג עסק כ"עסק קטן" גם ללא הצגת דוח שנתי, ואין בכך כדי להטיל על התאגיד הבנקאי חובה לעשות כן.

בהתייחס לשאלה (ג) בהחלטה:

16. התשובה חיובית. המפקח סבור שבמקרה כזה, הלקוח ביצע את המוטל עליו כאשר מסר את הדוח השנתי, וכעת התאגיד הבנקאי הוא זה שנדרש לבצע את הסיווג בהתאם למידע שנמצא בידיו. ראה פירוט נוסף בתשובת המפקח לשאלה שבסעיף (א) לעיל.

בהתייחס לשאלה (ד) בהחלטה:

17. הדוח הנדון מחודש מרץ 2013 עסק במגוון רחב של נושאים הנוגעים להגברת התחרותיות בענף הבנקאות, ואולם השאלה המתעוררת בתביעה שבכותרת לא נדונה בו.
18. הסעיף אשר צוטט מתוך הדוח לקוח מתת פרק שעניינו "הפחתת עמלות לעסקים קטנים" אשר עוסק בכדאיות של השתייכות תאגיד להגדרה של "עסק קטן" ובהסברה ועידוד תאגידים שעונים על ההגדרה לפעול לסיווג מתאים.
19. המפקח סבור כי אין להסיק מסעיף זה שכללי העמלות מחייבים תהליך דו-שלבי, אשר במסגרתו נדרש העסק הקטן לפנות באופן יזום לתאגיד הבנקאי ולבקש כי יסווגו כ"עסק קטן" לעניין כללי העמלות. כל שנדרש מהעסק הקטן הוא להמציא את הדוח השנתי לתאגיד הבנקאי. סעיף זה לא גורע מהחובה המוטלת על התאגיד הבנקאי לסווג מיוזמתו עסק שעונה על הגדרת "עסק קטן" בכללי העמלות, כאשר יש בידיו דוח שנתי.
20. ראוי להדגיש בהקשר זה כי הדוח איננו בגדר הנחיה רגולטורית, ואינו יכול (או מעוניין) לגרוע מן ההגנות הצרכניות להן זכאים הלקוחות בהתאם לדין. להיפך, מטרת הדוח היתה להקל על העסקים הקטנים, ולא להקשות עליהם בבירוקרטיה נוספת. לאור זאת, סבור המפקח כי הסעיף המצוטט מתוך הדוח אינו מסייע במחלוקת הניצבת לפתחו של בית המשפט הנכבד.

אילת שלו, עו"ד

סגן בכיר א בפרקליט מחוז ת"א - אזרחי