

בעניין: מאיר שרבט ת.ז. 58416967

באמצעות באי כוחו עורכי הדין נאור יאיר ממך ו/או יהודה שוורץ ו/או אחי

מרחוב טווס 1 (מתחם עזריאל) הוד השרון מיקוד 45353  
טלפון 073-7690444 פקס 073-7690445  
דוא"ל: [office@nym.co.il](mailto:office@nym.co.il)

(המבקש)

- נגד -

**בנק לאומי לישראל בע"מ**

בית לאומי, יהודה הלוי 34, תל-אביב, 6513616 (המשיבה)

סכום התביעה הייצוגית על דרך האומדנא: ₪ 2,300,000,000

**בקשה לאישור תובענה כתובענה ייצוגית**  
**(בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו – 2006)**

לפי סעיף 3 לתוספת:

"תביעה נגד תאגיד בנקאי, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו"

בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התובענה המצורפת לבקשה זו כתובענה ייצוגית בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות תשס"ו – 2006 (להלן: "החוק")

לאור הוראות סעיף 14 לחוק והמפורט בבקשה זו, מתבקש להורות כדלקמן:

- א. להגדיר את הקבוצה ו/או הקבוצות ו/או תתי הקבוצות בשמן תגהל התובענה;
- ב. לקבוע כי המבקש יהיה המבקש המייצג, ובאי כוחו יהיו באי הכוח המייצגים בתובענה;
- ג. לפרט את עילות התובענה והשאלות של עובדה או משפט המשותפות לקבוצה ו/או לקבוצות ו/או לתתי הקבוצות וכן את הסעדים הנתבעים במסגרת תובענה זו;
- ד. ליתן הוראות בדבר אופן פרסום ההחלטה בבקשה;
- ה. ליתן כל הוראה שימצא בית המשפט לנכון מכוח החוק ו/או בהתאם להוראות כל דין לרבות אישור התובענה בשינויים בהתאם להוראות החוק ולשיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.

כמו כן יתבקש כבוד בית המשפט לחייב את המשיבה לשאת בהוצאות בקשה זו, לרבות שכר טרחת עורכי הדין בצרוף מס ערך מוסף כדין.

**לאור הסוגיות העקרוניות העולות בבקשה זו, בית המשפט הנכבד מתבקש- כבר בפתח הדברים- להורות ליועץ המשפטי לממשלה לחוות את עמדתו לטענות העולות בבקשה זו.**

## פרק א' - הרקע לבקשה

### א.1. ניהול "רשימה שחורה" (blacklisting) – תיאור התופעה

1. ההגדרה המקובלת למונח "רשימה שחורה" היא רשימה של אנשים המנוודים או נרדפים על ידי מנהלי הרשימה, בשל סיבה כזו או אחרת.
2. מונח זה קנה את פירסומו בעיקר בהקשר לרשימות השחורות אותן ניהלו גורמי שלטון בארה"ב בשנות ה-50 של המאה הקודמת ביחס לאנשי בידור וקולנוע בעלי דעות פוליטיות שלא היו מקובלות על השלטון. אנשים שנכללו ברשימה השחורה מודרו על ידי השלטונות ולא יכלו להשתלב בעסקי הבידור האמריקאיים באותה תקופה.
3. עניינה של תובענה זו ב"רשימה שחורה" המנוהלת על ידי המשיבה, לפיה, היא נוהגת לסמן לקוחות ב"כוכבית" במאגרי המידע של הבנק לזמן בלתי מוגבל ובניגוד לנורמות ראויות באופן הפוגע או מקשה עליהם לקבל אשראי או לבצע פעילות עסקית אחרת מול הבנק.
4. המבקש בתובענה זו הינו איש עסקים נורמטיבי אשר ניהל פעילות עסקית תקינה מול הבנק במשך למעלה משלושים שנים. במהלך שנת 2010, לאחר שסורב לקבל אשראי באופן תמוה ועל אף הבטחות המשמעותיות שהעמיד לבנק, גילה המבקש **בדיעבד** כי הוא מסומן ב"כוכבית" במאגרי המידע של הבנק.

לאחר תקירות ודרישות התברר למבקש, כי הוא מסומן **אך ורק** בשל כך שהעז לפני למעלה מעשור להגיש תביעה כספית כנגד הבנק בשל עוולה שנעשתה כלפיו, לטענתו, על ידי הבנק במהלך הפעילות העסקית (תביעה שהסתיימה בהסכם פשרה שבה שולם לו רוב סכום התביעה).

5. משיחות עם פקידים בבנק התברר למבקש, כי כל מי שהגיש תביעה כלשהי כנגד המשיבה **ביום מן הימים**, מסומן ומתוייג- **מאז ועד עולם**- על ידי המשיבה כ"לקוח בעייתי" על ידי סימון "כוכבית" או כל סימון אחר במאגרי המידע של המשיבה כחלק מנתוניו האישיים והכלכליים של הלקוח.
6. מבירורים נוספים התחוויר למבקש, שמדובר בתופעה של ממש על פיה מסומנים על ידי הבנק לקוחות רבים, מסיבות שונות, ועל פי נהלים פנימיים נסתרים ללא קריטריונים גלויים וללא פיקוח או דיווח, לכאורה, לגופים הרלבנטיים כגון, המפקח על הבנקים או רשם מאגרי המידע.
7. כפי שיפורט ויוכח להלן, מדיניות הכוכבית הינה נוהל פנימי מובהק של הבנק ומדיניות מכוונת ושיטתית, אשר פקידי הבנק בכל הרמות והדרגים מתחייבים לפעול על פיה, באמצעותה כל לקוח שנכלל ברשימה "זוכה" לתוסר שיתוף פעולה ולהתעמרות מכוונת מצד הבנק המגיעה עד כדי סירוב בלתי סביר במתן אשראי ללא כל הצדקה מקובלת בדין.
8. סימון הלקוח והכללתו ברשימה השחורה נעשית בסתר ובמחשכים, מבלי ליידע את הלקוח בזמן אמת, לא כל שכן לתת לו אפשרות להגיב לסימון או לשקול את צעדיו בדרך אחרת.
9. יאמר מייד- הקריטריונים והשיקולים על פיהם מסומן הלקוח בכוכבית אינם גלויים לציבור וממילא אינם ידועים במלואם. מאידך, בחינת הנסיבות בהן יושמה מדיניות זו על המבקש, מלמדת על מניעים של נקמה ותפיסת עולם מונופוליסטית באמצעותה מבקשת המשיבה לייצר ולשמר מציאות של הרתעה מתמשכת וקבועה המהלכת אימים על לקוחות השוקלים להגיש תביעה משפטית כנגד הבנק או להתעמת עימו.
10. כפי שיפורט, גם לקוחות שנקלעו **ביום מן הימים** לקשיים כלכליים כלשהם, מסומנים על ידי המשיבה בכוכבית- **מאז ועד עולם**- גם אם היה מדובר על נסיבות ארעיות חריגות וגם אם שילמו את מלוא חובם לבנק ועל אף שתזרו כבר לפני שנים רבות למסלול רגיל.

11. באופן דומה, גם לקוחות שנתבעו אי פעם על ידי הבנק, גם אם התקבלו טענות ההגנה שלהם וגם אם התקבלו טענותיהם במסגרת הסכם פשרה או תביעה שכנגד- ימשיכו להיות מסומנים בכוכבית במאגרי המידע של הבנק לעולם ועד מבלי שתנתן להם זכות להתייחס לנסיבות שעמדו בבסיס המחלוקת המשפטית עם הבנק.
12. כפי שיפורט בבקשה זו בהרחבה, ניהול רשימה שחורה באמצעות מדיניות הכוכבית, ללא קריטריונים גלויים וללא תאריך תפוגה, הינה תופעה פסולה המנוגדת לחוקים שונים, לנורמות משפטיות והתנהגותיות בסיסיות באופן הראוי להגנת בית המשפט.
13. בראש ובראשונה, מדיניות המשיבה מנוגדת לנורמות מדיני הבנקאות וממערכת החוקים וההלכות המשפטיות שנועדו להגן על הלקוח ביחסיו מול התאגיד הבנקאי, ובכלל. כפי שיפורט בהרחבה בבקשה זו להלן, דיני הבנקאות אינם רואים בחופש ההתקשרות כזכות מוחלטת ביחסים בין בנק ללקוח, וגם הזכות שהוכרה לבנק הרשאי לסרב לבקשת אשראי, כפופה לשיקולים של הגינות, סבירות וענייניות.
14. בנוסף, מדיניות הכוכבית מנוגדת להוראות מדיני לשון הרע, דיני הניזקין, דיני החוזים, הדינים הנוגעים לפגיעה בשמו הטוב של אדם ופגיעה בפרטיותו וכן לדינים ולעקרונות שנקבעו לעניין ניהול ודיווח על מאגרי מידע ו/או ניהול נתוני אשראי.
15. מדיניות הכוכבית מהווה הפרה מתמשכת ושיטתית של זכויות יסוד חוקתיות, כגון, הזכות לשיוויון, חופש העיסוק, ההגנה על הקנין, זכות הגישה לערכאות, וזאת ללא הצדקה ולתכלית שאינה ראויה.
16. מדיניות הכוכבית מנוגדת מכל וכל ל"תקנת הציבור" ומהווה פגיעה של ממש בערכי היסוד של חברה מודרנית מתוקנת במשטר דמוקרטי. הדבקת אות קיין ללקוח לעולם ועד וללא תאריך תפוגה, באופן חד צדדי, תוך הטעייה, הפרת חובת הגילוי ושלילת זכות השימוע, מנוגדת לזכויות יסוד בסיסיות. "תקנת השבים" הינה "עקרון על" השזור לאורכו ולרותבו של ספר החוקים ואשר אומץ במפורש, בין היתר, הן בדיני הבנקאות (חוק שרותי אשראי) הן בדיני הגנת הפרטיות (מאגרי מידע) והן בדין הפלילי לגבי מי שהורשע בדינו וגם לגבי מי שנקבע שאות קלון דבק במעשיו. די אם נזכיר כי גם בנק לאומי נקלע בעבר לקשיים כלכליים עד כדי חדלות פירעון והלאמת הבנק על ידי המדינה לאחר פרשת ויסות המניות בשנות השמונים.
17. מעל כל אלה, מדיניות הכוכבית מנוגדת לעקרונות והוראות דיני ההגבלים העסקיים ומהווה הפרה של נורמות ציבוריות החלות על המשיבה על פי דיני המשפט המנהלי.
18. מתן אשראי הינו שרות שהוא בגדר "מוצר צריכה בסיסי" ובבחינת חמצן הדרוש לקיומה של כל פעילות עיסוקית ופרטית. מערכת הבנקאות הישראלית הינה מערכת בעלת מאפיינים ריכוזיים מובהקים, בפרט בכל הנוגע למשיבה שהינה אחת משני הבנקים הגדולים במדינה אשר תולשים יחד על רוב שוק הבנקאות הישראלי. כמו כן, בנק לאומי הינו בנק ללא גרעין שליטה שלמדינה אחזקות בו. הפסיקה החילה על הבנק נורמות מדיני המשפט הציבורי ואף ראתה בו לצורך תחולת דיני ההגבלים העסקיים כ"מונופול סטטוטורי".
19. דיני ההגבלים העסקיים והחלת נורמות ציבוריות על המשיבה, נועדו, בנוסף להגנה על הצרכן, לקדם ערכים חברתיים ולאומיים. מניעת אשראי משורה ארוכה מאוד של בעלי עסקים קטנים (המהווה כ- 98% מכלל העסקים הפעילים בישראל וחלקו בתוצר כ- 40%) פוגעת באינטרסים לאומיים ובמנועי צמיחה חשובים להתפתחותו של משק מודרני ותחרותי.
- עיננו הרואות-מדיניות הכוכבית הביאה להתפתחותו של שוק אשראי חוץ בנקאי בהיקפים של מליארדי שקלים בשנה הגובים ריבית "נשך" גבוהה מקבוצות רחבות באוכלוסיה שסומנו על ידי

המערכת הבנקאית, על כל המשמעויות שיש לכך על משקי הבית ועל המגזר העסקי ומנועי הצמיחה במשק.

20. כפי שיפורט, הטענות העולות בתובענה זו מתאימות להליך הייצוגי ומשרתות את תכליותיו. המבקש יפרט בהרחבה את החשיבות הציבורית של התובענה והתועלת שהיא תביא- אם תאושר- לא רק לחברי הקבוצה אלא גם למערכת הבנקאות, למגזר העסקים הקטנים וממילא למשק הישראלי כולו על כל ענפיו.

**בית המשפט הנכבד מתבקש, איפוא, לשלוח מסר ברור וחד משמעי אשר יתחיל לכל שדרות המערכת הבנקאית במטרה שזו תפנים ותאמץ לקירבה סטנדרטים ציבוריים ראויים ביחסיה עם הלקוח. בכך ימומש אלמנט החינוך (וההרתעה) העומד ביסוד ההליך הייצוגי.**

## **א.2. הצדדים**

21. המבקש, מר מאיר שרבט, הינו לקוח של המשיבה מזה למעלה משלושים שנים. המבקש 1 הינו יזם ובעל השליטה בחברת אני מאמין באמונה שלמה בע"מ (ח.פ. 512996984) שהינה חברת ניהול אשר באמצעותה מעניק שירותי ניהול לשאר החברות שבשליטתו.

22. המשיבה, בנק לאומי לישראל בע"מ (להלן: "**הבנק**") הינה בנק ישראלי מסחרי הנתון לפיקוח יחידת הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל והעוסק בכל תחומי הבנקאות (הלוואות ופיקדונות, ניהול חשבונות עובר ושב במטבע מקומי ובמטבע חוץ, העמדת קווי אשראי לחברות ולמיזמים לכלייים ועוד כיוצ"ב). הבנק כפוף להוראות פקודת הבנקאות, 1941 (להלן: "**פקודת הבנקאות**") חוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א- 1981 (להלן: "**חוק הרישוי**") וחוק הבנקאות (שירות ללקוח) התשמ"א- 1981 (להלן: "**חוק הבנקאות**").

23. בהתאם לפירסומים שונים, נכון למאי 2013, מתזיקה מדינת ישראל בכ-6.03% ממניות הבנק, כאשר יתר מניות הבנק מוחזקות בידי הציבור ונסחרות בבורסה לניירות ערך בתל אביב. הבנק הינו אחד משני הבנקים הגדולים במדינת ישראל; הבנק ובנק הפועלים שולטים יחד ברוב הפעילות הבנקאית בישראל.

## **א.3. תמצית העובדות הנוגעות למבקש בקשר לתובענה**

24. משנות ה-80, מנהל המבקש בבנק חשבון עו"ש שמספרו 30964/06 בסניף עפולה – 965 (להלן: "**סניף עפולה**") ומשנת 2000 חשבון עו"ש שמספרו 234810/41 בסניף רעננה- 942 (להלן: "**סניף רעננה**") (להלן: "**חשבונות הבנק**").

25. ביום 16.5.01, הגיש המבקש תובענה כספית נגד המשיבה על סך של 33,470 ₪ (להלן: "**התביעה נגד הבנק**"). בתמצית, עניינה של התביעה נגד הבנק היה טענות לנזקים שנגרמו לו על ידי סניף רעננה בשל עוולות ו/או הפרות שבוצעו כלפיו על ידי הבנק, בכך שהבנק חייב את המבקש לבצע עסקה עתידית כתנאי להמשך הלוואה עיסקית שלקח מהבנק. ב.12.5.03, ניתן תוקף של פסק דין להסכם פשרה שנחתם בין המבקש לבנק, לפיו הבנק הסכים לשלם למבקש סך של 29,000 ₪, כלומר, המשיבה הסכימה לשלם את מרבית סכום התביעה.

- העתק מכתב התביעה מיום 16.5.01 מצ"ב ומסומן **כנספת 1**
  - העתק מהסכם הפשרה מצ"ב ומסומן **כנספת 2**
26. בשנת 2010 פנה המבקש לבנק לשם קבלת אשראי לצורך ביצוע עבודות הגמר בפרוייקט בנייה אשר בוצע על ידו ואשר עמד לפני סיום. באותו מועד, הייתה בידי הבנק בטוחה משמעותית ביותר שהיה בה די והותר (והדברים יוכחו להלן) כדי לאפשר את מתן האשראי.
27. חרף הבטחונות המשמעותיים שהיו בידי הבנק, נתקל המבקש בסחבת בלתי מוסברת ובהתייחסות לא עניינית לבקשת האשראי. במשך חודשים ארוכים נאלץ התובע לכתת רגליו וזמנו בין פקידי הבנק מבלי שהצלית להבין את התנהלותו של הבנק וסירובו למתן האשראי.
28. כאשר פנה המבקש לבנק אחר לשם קבלת אותו אשראי בדיוק וכנגד אותה בטוחה, הוא נענה מיידית באישור לאשראי גבוה הרבה יותר מהאשראי שהבנק סירב לאשר. כפי שיפורט, גם נסיונותיו להשתחרר מלפיתתו של הבנק ולהעביר את פעילותו ובטוחותיו לבנק אחר נתקלו בקשיים ומכשולים רבים ושונים באופן תמוה ובלתי מוסבר.
29. במסגרת המגעים והנסיונות של המבקש להעביר את פעילותו מהבנק לבנק האחר, התברר למבקש בדיעבד, מפי פקידי הבנק עצמו, כי הם מנועים ממתן האשראי בהוראת דרגים גבוהים יותר בשל סימונו במאגרי המידע של הבנק ב\*כוכבית\* בשל כך שהגיש תביעה כנגד הבנק למעלה מעשור קודם לכן בשנת 2001.
30. המכשולים שהציבו פקידי הבנק על התובע לעבור לבנק אחר נבעו, לטענתם, מנסיונם לשכנע את הממונים עליהם לבטל את הכוכבית- בשל היכרותם עם יציבותו הפיננסית של המבקש- נסיון שלא צלח במשך חודשים רבים שהיו קריטיים לפרוייקט.
31. התנהלותו של הבנק גרמו לתובע נזקים רבים, ממוניים ולא ממוניים, והביאו להכתמת שמו באופן כמעט בלתי הפיך.
32. להלן ובתובענה גופה, יפרט התובע את דרך הייסורים, ויה דלרוזה, אותה נאלץ המבקש לעבור במשך השנים ועד ליום הגשת בקשה זו, כאשר הוא מסומן ומוכתם במאגרי המידע של הבנק.
33. לתדהמתו של המבקש, התברר שמדובר במדיניות מכוונת ושיטתית של הבנק כנגד כל מי שמגיש תביעה משפטית כנגדו. מעת הגשת התובענה ולעולם ועד, מסומן הלקוח במאגרי הבנק ב\*כוכבית\* ללא קשר ליכולותיו הפיננסיות, לנתוני האשראי שלו וליציבותו והכל אך ורק בגין התובענה שהגיש כנגד הבנק גם אם מדובר בלקוח (כדוגמת המבקש) שבעברו כ- 30 שנות פעילות בנקאית תקינות.
34. משמעות הדבר, שהמשיבה כפעולה נקמנית ו/או על מנת להרתיע מהגשת תביעות כנגדה, נוהגת לסמן את לקוחותיה אשר בוחרים לעמוד על זכויותיהם וממציים עימה את הדין בנקיטת הליכים משפטיים בסימון פנימי הידוע רק למשיבה ולעובדיה. למראית עין, ממשיכה המשיבה לאפשר להם להם לנהל חשבון בנק אצלה בהתאם לתובתה מכח חוק הבנקאות, אולם, במקביל מפרה ומעקרת מתוכן בצורה בוטה את החוק על סעיפיו השונים כאשר מציבה תנאים בלתי סבירים למתן שירות עד לכדי סירוב בלתי סביר ובלתי הגיוני למתן שירותים ואשראי פיננסי.
35. הדברים שנאמרו למבקש בעל פה על ידי פקידי הבנק, אושררו באופן מפורש במסגרת כתב הגנה של הבנק בהליכים מול המבקש. במסגרת כתב ההגנה מטעם הבנק בהליכים המנוהלים בין הצדדים, הודה הבנק באופן שאינו משתמע לשני פנים על קיומו של נוהל פנימי בבנק לסימון לקוחות שהגישו בעבר תביעה כנגד הבנק. וכך נכתב בסעיף 2.4 לכתב ההגנה מטעם הבנק:

2.1 מוכחש האמור בסעיף 2.4 לכתב הותביעת. הבנק יבחר, כי היות והתובע הגיש תביעה נגד הבנק, על פי נהלי הבנק נרשמת הערה בספרי הבנק.

### • העתק מכתב ההגנה מצורף ומסומן **כנספח 3**

36. הדברים המפורשים בכתב ההגנה, הנתמכים בדברים שבעל פה שנאמרו לתובע כמו גם במעשי המשיבה בפועל, מהווים הודאת בעל דין ברורה וצלולה לפיה הבנק מסמן את לקוחותיו רק ובשל כך שהעזו להגן על עוולות שהבנק יצר כנגדם באמצעות פנייה לערכאות משפטיות.
37. המבקש יפרט באריכות את השתלשלות העניינים הנוגעים לעניינו האישי במסגרת פרק נפרד להלן בגוף הבקשה.

### א.4. **מדיניות הכוכבית**

38. כאמור, התברר למבקש כי הבנק מנהל מדיניות מכוונת ושיטתית של ניהול "רשימה שחורה" וסימון לקוחות שהוחלט לגביהם באופן שרירותי על ידי הבנק שיש למנוע מהם מתן אשראי או קבלת שרותים אחרים מהבנק. התברר, כי מדיניות זו מעוגנת בנוהל פנימי ועובדי הבנק מתוייבים לנהוג על פיה ואף נוהגים על פיה בפועל בכל סניפי הבנק.
39. ניתוח התנהלותו של הבנק ביחסיו עם המבקש מלמדת על המאפיינים החמורים של התנהלות זו שיש בהם, בנוסף לסימון ולתיוג עצמם, כדי ללמד על תומרתה ופגיעותה של נורמה פסולה זו.
40. בנוסף לעצם התיוג והסימון, הבנק מוציא לפועל את מדיניות הכוכבית במסגרת ובמחשכים כאשר הוא כלל לא מיידע את לקוחותיו על כך שהם נכללים באותה "רשימה שחורה" וכי מוצמדת לשמם כוכבית במחשבי המשיבה המכתימה את שמם, ומונעת מהם שירותים בנקאיים כלקוחות רגילים.
41. הסתרת המידע מוסיפה "חטא על פשע" ואף סותרת לחלוטין את חובתו של הבנק לנהוג בתום לב, בהגינות, בשקיפות תוך הפרה בוטה של חובת האמון שבין הלקוחות לבין הבנק.
42. לו ידעו הלקוחות על קיומה של אותה כוכבית, אזי, לכל הפחות, היו יכולים להקטין את נזקיהם על ידי פנייה לבנק אחר לניהול ענייניהם הפיננסיים, ולכל הפחות, היו יכולים לכלכל את צעדיהם המקצועיים בתבונה.
43. יישום מדיניות הכוכבית של הבנק גורמת להטעיית הלקוח והצגת מצגי שווא בפני לקוח אשר מאמין באמת ובתמים שהבנק רוצה בטובתו ובהצלחתו ולא בכשלונו.
44. ניהול רשימה שחורה במחשכים אף יכולה להצביע על מניעים של נקם שכן העדר הגילוי מראש נועדה לגרום ללקוח לנזקים חמורים אותם יכל היה למנוע לו היה יודע על התנהלות הבנק כלפיו בזמן אמת ולהערך פיננסית בבנק אחר.
45. כפי שיפורט להלן בהרחבה בפרק המפרט את העובדות הנוגעות למבקש, הדברים מוחשיים ומוכחים בעניינו של המבקש אשר נאלץ להמתין חודשים רבים למתן האשראי באופן שגרם לו נזקים בלתי הפיכים בפרוייקט הבנייה, וכל זאת כאשר ברשותו בטוחות משמעותיות המותזקות על ידי הבנק ואשר היו יכולים לאפשר לו לקבל אשראי בזמן אמת ללא כל קושי.
46. ניצול כוחו של הבנק על ידי התעמרות וסירוב לא סביר במתן אשראי ממניעים של נקמה טהורה, אינם מקובלים גם בין צדדים רגילים לחוזה, כל שכן שאין לקבל אותם ביחסים שבין בנק ללקוח.

47. במסגרת שיחות וחקירות שערך המבקש עם פקידי בנק וגורמים נוספים מתחום הבנקאות והאשראי, התברר למבקש כי מדובר בתופעה רתבה מאוד הגורמת, למעשה, לקיומה של קבוצה גדולה מאוד של אזרחים במדינת ישראל שהבנק החליט בשרירותיות למנוע מהם שרותים בנקאיים בסיסיים ולחקיא אותם מהמערכת הבנקאית הקונבנציונאלית.
48. קבוצה זו כוללת תתי קבוצות שלא ניתן למנות את כולם בפירוט בשלב זה של הבקשה, כיוון שהמידע בדבר הקריטריונים על פיהם מנהלים מנהל הבנק את מדיניות הכוכבית נסתרים מן העין.
49. מהמידע הקיים אצל המבקש, בנוסף ללקוחות שתבעו בעבר את הבנק, גם לקוחות שאי פעם נקלעו לקשיים כלכליים כלשהם, גם אם באופן זמני ועל אף שבסופו של יום שילמו את מלוא חובם לבנק וחזרו למסלול רגיל, הם יהיו מסומנים במערכת הבנקאית כלקוחות לא רצויים באופן שיקשה מהם לקבל אשראי מהבנק לעולם ועד.
50. קיומה של קבוצה גדולה כל כך של לקוחות "מסומנים" הביאה לקיומו של שוק אשראי תוך בנקאי משני המנצל את מצוקתם של הלקוחות המסומנים והגובה ריבית "נשך" בשיעורים גבוהים ביותר. מדובר בשוק המגלגל מליארדים של שקלים בשנה וגורם לנזקים בלתי הפיכים ליציבותם של עסקים ומשקי בית רבים.
51. להלן יפרט המבקש את הנימוקים המשפטיים כנגד התנהלות זו.

## פרק ב' - מעמדו של הבנק בחברה, תפקידיו, וחובותיו

### ב.1. מקומו של הבנק בעולם הפרטי והעיסקי של חברה המודרנית

52. מתן אשראי עסקי וניהול חשבון בנק הוא עיקרו של המערכת הבנקאית, ואין לך כמעט בית, משפחה או עסק במדינה שאינו נזקק לשירותים אלה.
53. בתי המשפט פסקו שוב ושוב כי לבנק כח ושליטה על ענייני הלקוח ועל רכושו הפיננסי. כתוצאה מכך, היחסים בין הבנק ללקוח הם יחסי תלות של הלקוח בבנק. הלקוח תלוי בבנק הן בייעוץ הניתן על ידיו, הן במתן השירות עצמו, והן בקביעת ההסדר המשפטי שחל עליו. במתן השירות מצפה הלקוח כי הבנק ינהג ברמה גבוהה של מקצועיות, אחריות, זהירות, ותום לב. יתרה מכך, הלקוחות נוהגים לתת אמון מיוחד בבנק, ובמקרים רבים אין הם נדרשים לחוות דעת נוספת לפני שהם נוהגים על פי עצתו.
54. הקשר בין בנק לבין לקוחו הוא, ביסודו קשר חוזי. וככלל נערך חוזה בכתב בין הבנק לבין הלקוח ועל פי רוב החוזה הוא אחיד (לדוגמה: אותו טופס או סדרת טפסים שלקוח חותם עליהם בבקשו לפתוח חשבון בבנק) חוזה זה אינו חזות הכל ומקובל לדייק עוד את מערכת היחסים בין הבנק לבין לקוחו מעבר לחוזה הכתוב. בצד הכתב, ובין שורותיו, ישנן תניות והסכמות מכללא העולות מטיב היחסים שבין השניים אשר מטילות חובות רבות על הבנק. (דנ"א 1740/91 **בנק ברקליס-דיסקונט בע"מ נ' פרוסט קוסטמן**)

### הבנק כמונופולין

55. במסקנות "ועדת זקן" לבחינת הגברת התחרותיות בענף הבנקאות משנת 2013 מאופיין שוק הבנקאות כך:
- " המערכת הבנקאית בישראל ממשיכה להתאפיין במבנה ריכוזי, שבו חמש הקבוצות הבנקאיות הגדולות מרכזות כ-93% מסך הנכסים של המערכת ושתי הקבוצות הבנקאיות הגדולות כ-57% מסך הנכסים של המערכת..."
- ובהמשך, בנוגע לאשראי עיסקי:
- "בתחום האשראי למשקי בית והעסקים הקטנים, למעט אשראי לדיור, שבו ניכרת תחרות על מתן האשראי, המערכת הבנקאית ממשיכה להיות השחקן הדומיננטי ללא תחרות משמעותית מצד גופים חוץ בנקאיים..."
56. כאמור לעיל, בנק לאומי ובנק הפועלים הינם שתי הקבוצות הבנקאיות הגדולות ביותר המחזיקים יחדיו כ-57% מהמערכת הבנקאית. יש הרואים בהם כדואופול.
57. ההלכה שהתקבלה בפסיקה קבעה שיש להתייחס לבנקים כבעלי "מונופול סטטוטורי" על מתן שירותים מסוימים החיוניים לציבור (ע"א 5893/91 **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח ואח'**; ע"א 7424/96 **בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני (1988) בע"מ ואח'**).
58. "מונופול סטטוטורי" או "מונופול על פי חוק" משקף מדיניות דו כיוונית, שכן בצד החובות המוטלות על הבנק, דואגת המדינה באמצעות מוסדותיה ובעיקר באמצעות בנק ישראל לאינטרסים של הבנק, ליציבותו ולאמון שהציבור נותן בו מכוח ערבותה של המדינה למעמדו ויציבותו.
59. כמו כן, הממונה על ההגבלים העסקיים מרבה לעסוק בהסדרים כובלים שבין הבנקים, כגון, תיאום عملות, כרטיסי אשראי ועוד.



60. המסקנה המתבקשת היא, לכל הפחות, להחשיב את הבנק כמונופולין ולהשית עליו את סעיפי חוק ההגבלים העסקיים הנוגעים לעניין, ובפרט סעיפים 29 (סירוב בלתי סביר למתן שירותים), 29א (ניצול לרעה של מעמדו בשוק).

### הבנק כגוף מעין ציבורי

61. בשורה ארוכה של פסקי דין נקבע שיש שהבנקים בישראל הם גופים מעין – ציבוריים (ת"א 786/93 סטילר נ' בנק לאומי לישראל בע"מ [להלן: "עניין סטילר"], ת"א 62294/96 הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ נ' בי.אי.קי. יבוא ושיווק בע"מ, 496/96 מדינת ישראל נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ, בש"א 3706/03 בנק הפועלים בע"מ נ' רימון, ועוד)

62. בתי המשפט איפיינו את הבנקים כממלאים תפקידים ציבוריים רבים, כך למשל, הם משמשים שלוחים לביצוע מדיניות ממשלתית ומהווים צינור להעברת הלוואות ממשלתיות לציבור וליישום ואכיפה של חוקים רבים (ע"א 8068/01 איילון חברה לביטוח בע"מ נ' מנהל עזבון אופלגר ז"ל),

63. גם הציבור רואה את הבנקים כגופים מעין ציבוריים ואת השירות שהם נותנים כשירות חיוני (עניין סטילר)

64. בהתאם לכך, בתי המשפט החילו על הבנקים חובות מתחום המשפט המינהלי וראו אותם מחוייבים להתנהגות של גוף ציבורי המחוייב ברגיל לסטנדרט גבוה במיוחד של התנהגות ראויה כלפי לקוחותיהם – סטנדרטים מתחום המשפט המנהלי.

65. עמד על כך כבוד השופט רובינשטיין:

" כדי להגן על הצרכן והלקוח יש צורך בחיזוק מתמיד של הפיקוח על הבנקים באמצעות חקיקה ופיקוח בפועל, וכמובן בהגנת בתי המשפט בהמשך לכך... אוסיף לענייננו, כי הבנקים פועלים כמובן בראש וראשונה כגוף מסחרי. אך מעמדם המיוחד במשק מטיל עליהם גם חובות בתחום הציבורי, ובהן אמת, הגינות, גילוי נאות, מידתיות ועוד, ועליהם לעמוד בהן. בכפוף לכך, חבים הם את חובותיהם כגוף כלכלי." (רע"א 9374/04 אי.אנד.גי. מערכות מתקדמות למורה נהיגה בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ סניף רחובות)

66. כמו כן, ובפרט, המשיבה, הינה בנק ללא גרעין שליטה אשר רוב מניותיו מוחזקים בידי הציבור בעוד מדינת ישראל מחזיקה בכ- 6% מהמניות. מבנה הבעלות של הבנק יוצר זיקה ישירה בין הבנק לבין הציבור והמדינה כבעלת מניות בשיעור משמעותי באופן המחייב את הבנק לעמוד בסטנדרטים ציבוריים ומינהליים.

## 2. חובותיו המיוחדים של הבנק

### חובת אמון

67. חובת האמון של הבנק כלפי לקוחותיו היא רחבה מאוד, ומוכרת במשפט הישראלי כחובת אמון מיוחדת. בגלל יחסי הכוחות שבין הבנק לבין לקוחותיו קיימת ציפייה ברורה מאליה של הלקוח בבנק, שהבנק ינהג עימו באופן הגון, תוך כדי יכולת הסתמכות מוחלטת על הבנק כפי שהבנקים עצמם מעודדים את הלקוחות לסמוך עליהם (למשל: ה"פ 431/01 איגוד הבנקים בישראל נ' רשות ניירות ערך, ת"א 45/92 בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' אדריאטיק סוכנות ותיירות 1988 בע"מ, ועוד רבים)

68. אין מדובר באמון שנתן הלקוח בבנק שיש להוכיחו, אלא באמון שעלה לדרגת חזקה שאינה ניתנת לסתירה בדבר אמון מוצדק של הלקוח בבנק (ע"א 7424/96 בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני (1988) בע"מ)

69. בנוסף, עצם השליטה של הבנק במצבו הפיננסי של הלקוח מקנה לו כח ועליונות מיוחדת על הלקוח, שבתי המשפט ביקשו לרסן ולהבטיח שלא ינוצלו לרעת הלקוח. (ת"א 275/92 בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' רוימי) וכפי שתיארה זאת היטב המלומדת פרופ' רות פלאטו שנער:

"ריסון השליטה חשוב במיוחד כלפי מי שמנהל את כספי הזולת. מי שמנהל את ענייניו שלו עצמו ובאמצעים משלו רשאי לנהלם כטוב בעיניו ובלבד שלא יפגע בזולת ולא יגרום לו נזק. לא כן הדבר בפעילותו של אדם או של גוף המנהל את ענייניו של הזולת ועוסק בכספים של הזולת. לא זו בלבד שאסור לו לפגוע באדם שאת ענייניו הוא מנהל, או להזיק לו, אלא שמוטלת עליו חובה לפעול מתוך אמון מיוחד ובמטרה לקדם אותם עניינים"

(פלאטו שנער, דיני בנקאות – חובת האמון הבנקאית 2.169)

70. נקבע, כי חובת האמון המוטלת על הבנק הינה חובה מובנית הנגזרת ממהותה של מערכת היתסים שבין הלקוח לבנק ואיננה תלויה ברמת ההסתמכות ו/או פעולותיו של הלקוח:

"משנקבע בארץ כי מערכת היחסים שבין הבנק ללקוח היא מערכת יחסים שמטילה מעצם הגדרתה חובת אמון על הבנקים, הרי שרמת הסתמכותו של הלקוח ופעולותיו של הבנק תשפיענה לא על עצם יצירתה של החובה, כי אם על היקף החובה ומידתה. כאמור, היקף החובה ומידתה ישתנו על פי הנסיבות במקרים השונים, בהתאם למהות היחסים ודרך פעולותו של הבנק".

(ע"א 5893/91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' נתן צבאח ואח', פ"ד מח(2) 573, 595)

### חובת תום הלב

71. חובת תום הלב היא חובה המוטלת על כל צד בחוזה מכת חוק החוזים. אולם, במשוואת היתסים שבין הבנק ללקוח נהנה הבנק מעדיפות ברורה, הן בכוחו לכפות את תנאי ההתקשרות, הן מבחינת המידע ומאגרי המידע שברשותו והן ביכולותיו לצמצם ולהפחית מרמות הסיכון שהוא עשוי להיחשף להם במהלך עסקיו.

72. נחיתות הלקוח מול הבנק מאפיינת את כל שלביה של מערכת היחסים ביניהם. החל משלב המשא ומתן, דרך כריתת החוזה הבנקאי, תקופת ביצועו של החוזה ועד לסיום היחסים. נחיתות הלקוח מוצאת ביטוי גם במקרים של סכסוכים משפטיים מול הבנק. זאת, לנוכח קיומו של פער עצום ביכולת הכלכלית לנהל את ההליך השיפוטי, בשל קשיי הוכחה הנובעים מהיעדר מידע מלא, בשל הנחיתות בעמדת המיקוח עוד בשלב המשא ומתן, וכן בשל היעדר התנסות קודמת בעימותים משפטיים.

73. לפיכך, התלות הגדולה שיש ללקוח בבנק, פערי הכת הגדולים שבין הבנק ללקוח והזכות הייחודית שהוקנתה בדין לבנקים להענקת שירותים בנקאיים - משיתים על הבנקים חובה מוגברת של תום לב. (ע"א 7825/01 דאטא סיסטמס אנד סופטוור אינק. נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ)

74. חובה זו דורשת מהבנק שלא לנצל את יחסי הכוחות לטובתו, ולנהוג בלקוח בתום לב מוגבר ומוחלט.

### חובת הזהירות

75. בתי המשפט הטילו על הבנקים חובת זהירות מוגברת בעיקר בשל העובדה שהלקוח תלוי לחלוטין בבנק, הן מבחינה אישית, והן מבחינה עיסוקית. נקבע, כי על הבנק מוטלת חובה לשמור על

האינטרס של הלקוח, ולהעדיף את האינטרס של הלקוח על כל אינטרס אחר, אף על פני האינטרס שלו עצמו, וכלשונו של השופט אהרן ברק:

**"לא רק שאסור לי לפגוע ולהזיק לזה שאת ענייניו אני מנהל, אלא... עלי להחניק ולדכא את האינטרס האישי שלי ולפעול כשנגד עיני האינטרס של זה שלמענו אני פועל"**  
(ברק, ניגוד אינטרסים במילוי תפקיד, משפטים י')

76. הבנק הוא איש אמונו הקרוב ביותר של האדם, והדמות עליה הוא סומך בניהול ענייניו. המחוקק תיקן חוקים רבים מיוחדים לבנקים בלבד, המחייבים את הבנק לנהוג בדרך ראויה, בזהירות ובתום לב.

77. כך, למשל, בקיימים מספר סעיפים האוסרים על הטעיה (סעיף 3 לחוק), ניצול והשפעה בלתי הוגנת (סעיף 4 לחוק) על אף שאיסורים אלו אסורים גם מכת חוק החוזים, הקפיד המחוקק להכניסם לחוק הבנקאות על מנת להדגיש את החובה המוגברת והמיוחדת המוטלת על בנק, מעבר לחובות רגילים של צד להסכם מסחרי.

### **השיקולים למתן ומניעת אשראי**

78. פרק ב' לחוק הבנקאות שכותרתו "חובות תאגיד בנקאי במתן שירותים בנקאיים" הינו החוק המנחה את הבנקים במתן ומניעת אשראי בנקאי.

79. סעיף 2 לחוק הבנקאות קובע:

2. (א) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר

לתת שירותים מהסוגים הבאים:

(1) קבלת פקדון כספי במטבע ישראלי או במטבע חוץ;

(2) פתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי וניהולו כל

עוד מתקיימת אחת מאלה:

(א) החשבון ביתרת זכות לטובת הלקוח;

(ב) הלקוח עומד בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד

הבנקאי בקשר לניהול החשבון;

(3) מכירת שיקים בנקאיים במטבע ישראלי ובמטבע

חוץ;

(4) (גמחקה);

אולם אין חובה לתת שירות שיש בו משום מתן

אשראי ללקוח.

(ב) התגיית תנאים בלתי סבירים למתן שירות

דינה כדין סירוב בלתי סביר לתיתו."

80. הפרשנות שניתנה בבתי המשפט לסעיף 2 האמור, רואה בסעיף א ו-ב לסעיף 2 כהוראות משלימות המלמדות אחת על השנייה ומשלימות זו את זו. מחד, מתן האשראי הינו שירות הנתון באופן מוחלט לשיקול דעתו העסקי של הבנק, מאידך, במתן שירות זה על הבנק לעמוד בסטנדרטים של סבירות, הגינות ותום לב. על אף שמתן אשראי ללקוח הוא ענין המסור לשיקול דעת הבנק, על הבנק להפעיל את שיקול דעתו בכפוף לחובת תום הלב והדרך המקובלת וחובות האמון והנאמנות ביחסי בנק-לקוח (ת.א. (חיפה) 846/04 בוך דבורה נ' בנק לאומי לישראל בע"מ).

81. על הפרשנות שניתנה בפסיקה לסעיף 2 לחוק הבנקאות ניתן ללמוד מעניין פס"ד תא (ת"א) 16079-03-11 מיכל דחוח הלוי נ' בנק מזרחי טפחות [להלן: "עניין דחוח"]:
- "נראה שלא בכדי מופיע קשר זה (בין פרטי סעיף 2 לחוק הבנקאות) בין מתן אשראי לחובה להימנע מסירוב "בלתי סביר". מתן אשראי הינו מסוג השירותים המנויים בתחומי פעילותו של בנק (סעיף 10 (5) בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א -1981). נראה שאזכור שירות זה בהקשר של האיסור על סירוב בלתי סביר ליתן שירות, מכוון להצביע על כך שאותו עיקרון האוסר על סירוב "בלתי סביר" חל אף על סירוב למתן אשראי. כך מלשון חוק הבנקאות (שירות ללקוח) וכך מכוח אותן עקרונות של תום לב והגינות החלים על הבנקים"
82. אמור מעתה, בין במפורש לפי סעיף 2 לחוק הבנקאות ובין מכוח חובות האמון, תום הלב, הזהירות, וההגינות המוגברת החלה על בנק בכלל, אף שבנק איננו חייב לתת שירות הכרוך במתן אשראי, בנק חייב גם חייב לבסס החלטתו זו על שיקולים "סבירים", וממילא אינו רשאי לסרב לתת אשראי על בסיס שיקולים זרים, שרירותיים ולא ענייניים.

### הפרת חובת הגילוי

83. על הבנק חלה חובת גילוי מלוא המידע שיש בידי הן מכח חובת תום הלב וההגינות והן מכח חוק הבנקאות, סעיף 5א לחוק, כאשר במסגרת חובת הגילוי עליו לגלות בין היתר גם את המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות (סעיף 3(6)) וחוות דעת מקצועית שניתנה לגבי טיב השירות או מהותו (סעיף 3(7)).
84. עובדת סיווגו של לקוח תחת "רשימה שתורה" נכללת בודאי במידע הרלוונטי אשר אמור להמסר ללקוח בעת משא ומתן עם הבנק לקבלת שירות כלשהו, ולניהול עסקיו ומימונם.

### הפרת החובה לנמק את הסיבה לסירוב

85. בתי המשפט קבעו שיש להשית על הבנקים נורמה ציבורית נוספת הידועה כחובת הנמקה. הדיון בחובת ההנמקה נעשה בדרך כלל בהקשר של גופים ציבוריים ועל בסיס החוק לתיקון סדרי המינהל (החלטות והנמקות), תשי"ט-1958. אמנם, בנק איננו גוף ציבורי מובהק, אולם כבר נקבע שיש להתיל עליו נורמות מתחום המשפט המנהלי ובכלל זה החובה לנמק את השיקולים שעמדו ביסוד החלטתו לסרב ליתן אשראי ללקוח.
86. מהאיסור החל על הבנק לסרב ליתן אשראי בשל שיקול "בלתי סביר" נגזרת גם החובה לנמק את החלטתו לסרב אשראי שכן בהיעדר נימוקים לסירוב לא ניתן לבחון אם הבסיס לסירוב אכן היה סביר או "בלתי סביר".
87. בעניין דחוח קובע בית המשפט מפורשות את חובתו של הבנק לנמק את הסיבה לסירוב:
- "למעשה, האיסור המפורש על בנק להימנע מלתת שירותים כאשר הסירוב "בלתי סביר" מרוקן מכל תוכן אם פטור הבנק מלנמק את הסירוב. זאת ועוד, כאשר מסרב בנק ליתן שירות ללקוח ומוגשת נגדו תביעה בהקשר זה, הנטל להוכיח כי הסירוב היה "סביר" מוטל על הבנק (למשל: ה"פ (מרכז) 10-12-28387 אימפריה יאסין להשקעות ומימון בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ – סניף ראש העין 677), ואם ממילא הנטל רובץ לפתחו של הבנק, אין כל טעם בקביעה שלפיה חייב הבנק להסביר החלטתו רק לאחר פנייה לערכאות ואין הגיון בקביעה שמשמעותה הישירה תהיה העברת כל סירוב לבירור בבית המשפט רק כדי ששם יתבררו נימוקי הסירוב. הבהרת חובת הנימוק עשויה למנוע פנייה לערכאות ובכך לחסוך משאבים מהצדדים ואף מהציבור"

88. מכוח חובת ההגינות המוגברת החלה על בנק, מכוח חובתו של הבנק לשקול שיקולים ענייניים וסבירים בבבואו לאשר מתן אשראי, וכאשר ממילא הנטל על הבנק להוכיח כי סירובו למתן השירות היה "סביר" בנסיבות העניין – חלה חובה על בנק המסרב לתת אשראי לנמק את החלטתו זו בפני הלקוח.

### **זכות השימוע**

89. זכות השימוע נובעת מכלל פרוצדורלי עתיק יומין אשר הוכר ע"י בתי המשפט כזכות מהותית הקיימת לכל אדם שעומדים להטיל עליו סנקציה כלשהי.

90. זכות השימוע נובעת מטעמים של הגינות דיונית ועקרונות של יושר ומוסר המחייבים שלפני הטלת הסנקציה ופגיעה במעמד, תינתן זכות השימוע. מתן זכות שימוע משפרת הליך קבלת ההחלטות שכן החלטה שהתקבלה לאחר זכות השימוע, חזקה שהיא כוללת את מלוא האינפורמציה. מתן זכות השימוע גם מגביר את השקיפות והאימון במערכת המקבלת החלטות הנוגעות לענייניו של אדם.

91. בתי המשפט מפגינים אקטיביזם בתחום זה בשל חשיבותו והנטייה היא לפרש חוקים מתוך הנחה שהחוק לא התכוון לשלול את זכות השימוע של הנפגע בפרט כאשר מדובר בהחלטה המשפיעה על הסטטוס של הלקוח לתקופה בלתי מוגבלת.

92. המבקש יטען, איפוא, כי, קיימת חובה על המשיבה לקבל את עמדתו של הלקוח טרם ההחלטה לסמן אותו במאגרי המידע שהיא מנהלת.

## **האסדרה הנוגעת לאיסוף מידע פיננסי ודירוג רמת אשראי**

### **החוק המסדיר שמירת נתוני אשראי**

93. בחוק שרות נתוני אשראי תשס"ב 2002 (להלן: "חוק נתוני אשראי") נקבעו הכללים בדבר המידע אותו בעל רשיון שירות נתוני אשראי רשאי לאסוף ולמסור על לקוח:

"16. (א) בעל רישיון שירות נתוני אשראי רשאי לאסוף על לקוח בלא הסכמתו נתונים בדבר:

אי-תשלום חובות רק ממקורות המידע לפי סעיף זה, כמפורט להלן וכפי שקבע השר:

(1) נתונים בדבר פשיטת רגל;

(2) נתונים מלשכות ההוצאה לפועל;

(3) נתונים בדבר היות הלקוח לקוח מוגבל או לקוח מוגבל חמור, כמשמעותם בחוק שיקים ללא כיסוי;

(4) נתונים מתאגיד בנקאי בדבר התראה ששלח ללקוח לפי סעיף 2(א) לחוק שיקים ללא כיסוי, ואולם תאגיד בנקאי לא יעביר מידע לפי פסקה זו אלא בתום 60 ימים מיום משלוח ההתראה, שבמהלכם לא נגרע אחד השיקים ממגין השיקים שסורבו;

(5) נתונים מתאגיד בנקאי או ממנפיק כרטיסי חיוב, בדבר התראה בכתב ששלח על כוונתו לנקוט הליכים לגביית חוב, ואולם תאגיד בנקאי או מנפיק כרטיסי חיוב לא יעבירו מידע לפי פסקה זו אלא בתום 60 ימים מיום משלוח ההתראה, שבמהלכם לא נפרע החוב ולא נערך הסדר לפירעונו; הוראות פסקה זו לא יחולו על חוב בשל הלוואה לרכישת דיור שנתן תאגיד בנקאי לפי חוק הלוואות לדיור, התשנ"ב-1992;

(6) נתונים בדבר אי-תשלום חובות, ממי שבעל הרישיון נוכח שהוא מקור מוסמך;

- (7) נתונים מבית המשפט בדבר הוראה לפי סעיף 7 לחוק החברות, התשנ"ט-1999, כי בעל מניה או נושא משרה בחברה לא יוכל להיות דירקטור או מנהל כללי של חברה או להיות מעורב, במישרין או בעקיפין, בייסוד חברה או בניהולה;
- (8) נתונים ממקורות מידע נוספים שקבע השר בתוספת, ומסוג שקבע, הכל באישור הועדה.
- (ב) נתונים בדבר אי-תשלום חובות לפי סעיף זה יימסרו בדו"ח אשראי בלבד, והמסירה אינה טעונה הסכמת הלקוח.
94. בחוק זה אף קיימות מספר הגבלות בדבר משך הזמן שניתן לשמור ולמסור את המידע הנ"ל:
- "20. בעל רישיון שירות נתוני אשראי יחזיק נתוני אשראי למשך תקופה של שבע שנים מיום קבלתם, וימחק ויבער כל נתון אשראי עם תום התקופה כאמור."
- וכן:
22. בעל רישיון שירות נתוני אשראי לא ימסור דו"ח אשראי הכולל נתוני אשראי, כמפורט להלן:
- (1) נתוני אשראי לפי סעיפים 16(א)(2), 16(א)(4) עד (8), 17(א) ו-18 - הקודמים למועד מסירת הדו"ח ביותר מחמש שנים;
- (2) נתוני אשראי לפי סעיף 16(א)(1) - הקודמים למועד מסירת הדו"ח ביותר משבע שנים;
- (3) נתוני אשראי לפי סעיף 16(א)(3) - שחלפה לגביהם תקופה של למעלה משלוש שנים מיום סיום תקופת ההגבלה של לקוח מוגבל או לקוח מוגבל חמור, לפי הענין.
95. הלקוח אף זכאי לעיין במאגר המידע ולהשיג עליו:
- "30. לקוח זכאי, בעצמו או על ידי בא-כחו שהוא הרשהו בכתב, לעיין, בלא תמורה, במידע המצוי עליו במועד העיון אצל בעל רישיון שירות נתוני אשראי, לרבות המקורות שמהם התקבל המידע וכן בשמותיהם ובמעניהם של מי שקיבלו דו"ח אשראי בתוך תקופה של שישה חודשים שקדמו למועד העיון; השר, באישור הועדה, רשאי לקבוע הוראות למימושה של זכות העיון, לרבות מועדי העיון, והתנייתה בתשלום במקרים חריגים שקבע.
31. (א) לקוח הסבור כי מידע לגביו הנמצא במאגר המידע של בעל רישיון שירות נתוני אשראי לא היה, בעת העברתו לבעל הרישיון, נכון, שלם, ברור או מעודכן, רשאי לפנות לבעל הרישיון בבקשה למחקו, להשלימו או לתקנו, או להוסיף לגביו הערה.
96. עיון בהוראות חוק נתוני אשראי כדלעיל, מלמד על העקרונות והנורמות העיקריות אותן מבקש חוק זה לקדם:
- הוראות לגבי סוג המידע - המידע אותו ניתן לאסוף על אדם הוא מידע עיסקי חיוני ורלוונטי לשיקול מתן אשראי או עשיית עיסקה. החוק מאפשר את מסירת המידע לגורם שלישי רק, ואך ורק, לשם שימוש סביר הנועד לבחון את דירוג האשראי של האדם לצורך שקילת שיקולים עיסקיים ענייניים ספציפיים.
- הוראות לעניין משך הזמן שניתן לשמור את המידע - החוק מגביל את משך הזמן שניתן לשמור מידע שלילי על אדם, על אף שמדובר במידע נכון ומאומת. החוק מכיר, למעשה, בזכותו של אדם שלא יישמר כנגדו מידע שאין לו רלבנטיות עיסקית בשל חלוף הזמן. כמו כן, קובע החוק "יתקנת

השבים" סטוטוטורית לפיה זכותו של אדם "לפתוח דף חדש", לשפר את מצבו ולמחוק מעברו רשמים ישנים שבאו על תיקונם, וממילא לא ניתן לשמור מידע שהתיישן בהתאם למועדים הקבועים בחוק.

- הוראות לענין זכויות הלקוח – האפשרות שניתנה לגופים עיסקיים לשמור מידע על מצבו של האדם כפופים לזכותו של הלקוח לעיין במאגר המידע ובמידע שנשמר עליו, לבחון אותו ואף להשיג עליו במקרה שהתגלתה טעות. המועדים הקבועים בחוק מבטיחים שלא יישמר על אדם מידע מבלי שניתנה לו התראה והייתה בידו הזכות להשיג על נכונות המידע או לתקנו.
97. מניתוח הוראות החוק ועקרונותיו ניתן ללמוד על החשיבות שראה המחוקק לשמירה על זכויותיו של אדם שנשמרים לגבי נתונים שמטרתם לדרג את מצבו הפיננסי ורמת האשראי או הסיכון במתן אשראי לאותו אדם.
98. ניהול מאגר מידע פנימי נסתר ללא קריטריונים של תאריך תפוגה וכן ללא קריטריונים השומרים של זכויות בסיסיות של הלקוח לקבל את המידע ולהגיב עליו במידת הצורך, הינה פעולה העומדת בניגוד לחוק שרות נתוני אשראי, לרוח החוק ולעקרונות העומדים ביסוד חקיקתו.
99. בנוסף ולחילופין, גם אם הוראות החוק לא חלות באופן דווקני על המשיבה, הרי שהוראות החוק יכולות ללמד על הסטנדרטים הראויים שיש לאמץ בכל הנוגע לשמירת מידע פיננסי על אדם, על סוג המידע ומשך הזמן שניתן לשמור בהם מידע הנוגע לדירוג האשראי של אדם.

#### תקנת השבים

100. בשורה של חוקים שונים, הכיר המחוקק הישראלי בזכותו של הפרט להתיישנות מעשים או רישומים רעים שנקבעו לגביו וזאת מכוח עקרון "תקנת השבים" המאפשר לכל אדם לתקן את מעשיו לאחר שחלף פרק זמן סביר שבו אין טעם יותר לבחון את העבר.
101. כך, למשל, חוק שיקים ללא כיסוי התשמ"א-1981 שנועד להטיל מגבלה על לקוחות שמשכו שיקים ללא כיסוי, קובע נורמות התנהלות שתכליתן לאזן פגיעה בלתי מידתית אף שמדובר באדם שמשך שיקים ללא כיסוי. כך, ישנה הגבלה בחוק על משך הזמן שניתן להגביל לקוח בבנק (שנה לאחר 10 שיקים שסורבו ושנתיים להגבלה תמורה) כאשר גם הסמכות שניתנה לבית המשפט להאריך את ההגבלה בנסיבות חמורות הוגבלה לחמש שנים.
102. על פי חוק המרשם הפלילי ותקנת השבים התשמ"א-1981 אף אדם שהורשע בדינו זכאי למחיקת הרישום הפלילי נגדו לאחר תקופת התיישנות באופן שיאפשר לו לפתוח "דף חדש" על אף העבר.
103. גם נבחר ציבור שהורשע בפלילים ונקבע שקלון דבק במעשיו, רשאי לאחר תקופת התיישנות סבירה לחזור לפעילות ציבורית. נקודת ההנחה היא, שאדם שעשה מסויים לפני תקופת זמן אינו אותו אדם בתקופת הזמן הנוכחית. הדברים נכונים ביתר שאת לגבי דירוג רמת האשראי כאשר ברור לכל שיציבות פיננסית הינה דבר משתנה ומה שהיה נכון לפני עשור אינו בהכרח נכון להיום.
104. מכל האמור לעיל עולה ומתחזקת התחושה, שמדיניות הכוכבית אשר מפעיל הבנק בשרירותיות, בפרט כשהדבר נעשה ללא קריטריונים ברורים וללא פיקוח חיצוני, ללא מסירת המידע ללקוח בזמן אמת, לא כל שכן ללא זכות השימוע ללקוח וכן ללא תקופת התיישנות- הינה מדיניות הפוגעת שלא כדין בזכויותיו המוגנות של הלקוח שיש לאסור אותה מכל וכל.
105. מקורו של המונח "תקנת השבים" קדום מאוד, והוא תקנה מיוחדת במינה אותה הגו חכמי ישראל על מנת לאפשר לאדם לפתוח דף חדש בחייו.
106. כך במשנה תורה לרמב"ם הלכות גזילה ואבידה פרק א':

"ד. כל הגוזל--חייב להחזיר הגזילה עצמה, שנאמר "והשיב את הגזילה אשר גזל" (ויקרא ה, כג). ואם אבדה או נשתנת, משלם דמיה: בין שהודה מפי עצמו, בין שבאו עליו עדים שגזל--הרי זה חייב לשלם הקרן בלבד. אפילו גזל קורה, ובנה אותה בבירה (בבית), הואיל ולא נשתנת, דין תורה הוא שיהרוס את כל הבניין ויחזיר קורה לבעליה; אבל תיקנו חכמים מפני תקנת השבים, שיהיה נותן את דמיה ולא יפסיד הבניין. וכן כל כיוצא בזה."

107. כלומר, על אף שעל פי שורת הדין על הגזלן להשיב את הקורה שגזל גם במחיר של הריסת הבית כולו – תיקנו חכמים שיוכל הגזלן לשלם כסף במקום הקורה עצמה, משום תקנת השבים.

108. וכן בסוף הפרק:

"יג. כל הגוזל את חברו שווה פרוטה--כאילו נטל נשמתו ממנו, שנאמר "כן--אורחות, כל בוצע בצע; את נפש בעליו, ייקח" (משלי א, יט). ואף על פי כן, אם לא הייתה הגזילה קיימת, ורצה הגזלן לעשות תשובה, ובא מאליו והחזיר דמי הגזילה--תקנת חכמים היא שאין מקבלין ממנו, אלא עוזרין אותו ומוחלין לו כדי לקרב הדרך הישרה על השבים. וכל המקבל ממנו דמי הגזילה, אין רוח חכמים נוחה הימנו."

109. כלומר, גם ההלכה היהודית מכירה בצורך לאזן בין תובת השבת הגזילה לתקנת הציבור המחייבת לאפשר לשבים לשוב לדרך הישר, גם אם זה על חשבון תובת ההשבה: "עוזרין אותו ומוחלין לו כדי לקרב הדרך הישרה על השבים".

## פרק ג'- העילות המשפטיות

### ג.1. עילות על פי דיני הבנקאות

#### סירוב למתן אשראי משיקולים זרים

110. כמפורט לעיל, סעיף 2 לחוק הבנקאות מטיל על הבנק חובה לשקול מתן אשראי לפי שיקולים לגיטימיים וסבירים בלבד ולמעשה, אוסר על הבנק לסרב ליתן אשראי ללקוח משיקולים זרים ו/או לא סבירים.

111. לגבי המבקש, מדיניות הכוכבית כנגד לקוחות אשר העזו להגיש תביעה אזרחית נגד הבנק היוותה הלכה למעשה את השיקול העיקרי לסירוב ליתן אשראי עסקי, ושיקול זה איננו בגדר שיקול עסקי ענייני ו/או סביר בפרט לאור חלוף הזמן הרב בין הגשת התביעה בשנת 2001 לבין בקשת האשראי בשנת 2011.

112. המבקש סבור שכל עוד הבנק לא פועל על פי קריטריונים גלויים וסבירים הכוללים הגבלה בזמן על סימון הלקוח, עמידה בחובות והנמקה והגילוי ומתן זכות שימוע, דיווח לרשם מאגרי המידע, וכיוצא באלה- הרי שסירוב אשראי לגבי לקוחות אלה הינו בגדר סירוב לא סביר.

113. חלוף זמן רב מהתרחשות הארועים שהובילו לרישום הכוכבית הופכים בשלב מסויים ללא רלבנטיים לבחינת מצבו הפיננסי של הלקוח וממילא סירוב למתן אשראי על בסיס אותו מידע הופכים את הסירוב לסירוב בלתי סביר.

114. חופש ההתקשרות והפריבילגיה הקיימת לאזרח מן השורה לסרב לבצע פעולות עסקיות עם מי שלא מוצא חן בעיניו, איננה נתונה לבנק עליו חלים חובות מדיני המשפט המנהלי והחלטתו במתן אשראי כפופה לעקרונות של סבירות, העדר שרירותיות והאיסור לפעול ממניעים זרים ו/או פסולים.



## הטעיית המבקש

115. סעיף 3 לחוק הבנקאות קובע כך: **"לא יעשה תאגיד בנקאי – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – דבר העלול להטעות לקוח בכל ענין מהותי למתן שירות ללקוח"**
116. סיווג לקוח תחת רשימה שחורה של לקוחות מבלי לגלות לו את הדבר עולה כדי הטעיה במעשה ובכוונה תחילה.
117. הבנק יודע ו/או היה אמור לדעת שהלקוח מסתמך על האמון הקיים בינו ובין הבנק ועל המצג שמציגים פקידי הבנק. הבנק יודע ו/או היה אמור לדעת שהלקוח סומך על כך שהבקשה לאשראי נשקלת ללא משוא פנים, בהגינות, ללא מצג שווא או הטעיה ומתוך התחשבות באינטרס העיסקי של הלקוח.
- "הטעיה היא הצהרה כוזבת. הטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם". (ע"א 2837/98 ארד שלום נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ, נד(1) 608, 600 (2000))
118. במעשיו ובמחדליו פעל הבנק תוך הטעיית מכוונת של הלקוח גם כאשר הוא נמנע מלהציג בפניו את התמונה האמיתית לפיה אין בכוונתו לנהוג בו בהגינות ושאינו לו כל כוונה לשקול שיקולים סבירים בעת בחינת הבקשה למתן אשראי.
119. בעניין טפחות נגד ליפרט נקבע:
- "הוראה זו נועדה להחיל על חוזים בנקאיים משטר נורמאטיבי מיוחד, היוצר חריג לדיני החוזים הרגילים ומרחיב את דיני הטעיה הקבועים בסעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973, במספר מישורים מרכזיים: ראשית, אין בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) דרישה לקשר סיבתי בין הטעיה ובין ההתקשרות בהסכם עם הבנק, כדוגמת זו המופיעה בסעיף 15 הנ"ל. שנית, האיסור בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) רחב יותר ואוסר על כל מעשה או מחדל העלולים להטעות - היינו, אין דרישה להטעיה בפועל (הגם שללא הטעיה כזו ספק אם ניתן יהיה להצביע על נזק שיהווה עילה לפיצוי על-פי החוק)" (טפחות נ' ליפרט, 326).
120. ברי שגם אילו הייתה המשיבה מיידעת את המבקש בזמן אמת, לא היה בכך כדי להכשיר את העוולה כדברי המשנה לנשיאה כב' השופט ריבלין:
- "תכלית האיסור על הטעייה היא להבטיח את יכולתו של ציבור הלקוחות להתקשר ולצרוך באופן מיודע. אין מטרת האיסור ליידע את הלקוחות בדבר הפרות דין של נותן השירות. ודוק: התרופה לגביית העמלה שלא כדין אינה חשיפתה בפני הלקוחות אלא איונה מניה וביה"  
ע"א 10262/05 אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ, ההנהלה הראשית לא פורסם, [פורסם בנבו], פסקה 6.

## ניצול מצוקת המבקש

121. סעיף 4 לחוק הבנקאות קובע כך:
- "לא יעשה תאגיד בנקאי – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח... כדי לקשור עסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים.."**
122. מדיניות הכוכבית גורמת לניצול התלות של לקוחות הבנק בו, ומציע להם עסקאות בלתי סבירות רק בשל העובדה שהם מסומנים בכוכבית כאמור.
123. תלותו של הלקוח בבנק כמפורט לעיל, מטילה על הבנק חובות מוגברות לנהוג בלקוחותיו בהגינות ולא לנצל את מצוקתו של הלקוח.

## ג.2. עילות מכוח דיני לשון הרע

124. הגדרת "לשון הרע" מצויה בסעיף 1 לחוק לשון הרע ולשונה כך:  
"לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול-"  
(1) להשפיל אדם בעיני הבריות או לעשותו מטרה לשנאה, לבוז או ללעג מצדם:  
(2) לבזות אדם בשל מעשים, התנהגות או תכונות המיוחסות לו:  
(3) לפגוע באדם במשרתו, אם משרה ציבורית ואם משרה אחרת, בעסקו, במשלח ידו או במקצועו:  
(4) לבזות אדם בשל גזעו, מוצאו, דתו, מקום מגוריו, מינו, נטייתו המינית או מוגבלותו:  
בסעיף זה "אדם" – יחיד או תאגיד."  
125. מעשיו ומחדליו של הבנק עולים כדי עוולת "לשון הרע".  
126. הסימון והתיג של הלקוח בפני עצמה מהווה לשון הרע שכן עצם המצאותה של אותה כוכבית במאגרי המידע של הבנק מהווה עבירה על חוק לשון הרע, והיא הגורמת את הפגיעה כאמור.  
127. כל אימת שפקיד בנק, מכל סניף ברחבי הארץ, שמטפל בלקוח ומגלה שמופיע ליד שמו כוכבית המשחירה את פניו, הרי שהוא נכנס בגדר "מקבל לשון הרע" בפרט, לאור כך, שהבנק לא נוהג לפרט את הנסיבות בעטיין נרשמה הכוכבית.  
128. "הזכות לשם טוב של אדם היא ערך יסוד בכל משטר דמוקרטי" (בג"צ 6126/94 סגש נ' רשות השידור, פ"ד נג(3) 817, 832 (1999)).  
129. אין לקיים תברה שותרת חירות בלא הגנה על שמו הטוב של כל אחד מבני החברה (ע"א 214/89 אבנרי נ' שפירא) וכלשונו של השופט אהרן ברק:  
"הגוזל את רכושי עשוי לפצות אותי בממון. הגוזל את שמי הטוב גוזל את טעם קיומי. שמו הטוב של האדם קובע את התייחסותו שלו לעצמו ואת ההתייחסות של חבריו אליו. הוא קובע את יחסה של החברה אליו. הנכס היחיד שיש לרבים – בין המכהנים ברשויות השלטון ובין הפועלים במגזר הפרטי – הוא שמו הטוב. הוא יקר להם כחיים עצמם" (בג"צ 6126/94 סגש נ' רשות השידור).  
130. משטר דמוקרטי המגן על החירות של כל אחד מיחידיו רשאי וצריך להגן לא רק על גופו של הפרט אלא גם על נפשו ושמו הטוב. בישראל נגזרת ההגנה על השם הטוב גם מההגנה על כבוד האדם (דני"א 7325/95 ידיעות אחרונות בע"מ נ' קראוס). כן ניתן לעגן לעתים את ההגנה על השם הטוב בזכות לפרטיות, שכן פרסום שיש בו לשון הרע פוגע לא פעם בפרטיותו של הנפגע ובצנעת חייו.

## ג.3. עילות חוקתיות

### אפליה והעדר שיוויון

131. המשפט הישראלי המודרני אוסר על אפליה במתן שירותים הן במגזר הפרטי וקל חומר כאשר מדובר בבנק שהוכר כגוף מעין ציבורי ובמקרה דנן אף בשליטה ציבורית.  
132. על זכות השיוויון עמד בית המשפט בענין רעא 8821/09 פבל פרוז'אנסקי נ' חברת לילה טוב הפקות בע"מ:  
"זכות השיוויון לא נותרה אך במישור המשפט הציבורי ובתהליך מתמשך תדרה גם אל תוכבי המשפט הפרטי, ובפרט אל תוך דיני החוזים. מהלך זה משקף תמורה רחבה במשפט הפרטי בכלל

ובדיני החוזים בפרט של מעבר מאינדיבידואליזם לקולקטיביזם; מתפיסות של כלכלת שוק טהורה, במסגרתה כל צד מקדם את ענייניו בהתעלם מענייניו של האחר, לתפיסות המעודדות שיתוף פעולה המכירות בכוחם העדיף של צדדים מסוימים ומבקשות להגבילו כדי שלא ינוצל לרעה באופן הפוגע בחירותם של אחרים, מתוך הבנה כי חופש ללא שוויון לאו חופש הוא... תמורות אלה התאפשרו, בין היתר, נוכח הוראות סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 (להלן: חוק החוזים) אשר קלטו את דוקטרינת תום הלב למשפט הישראלי והוראת סעיף 30 לחוק החוזים המאפשרת להכריז על בטלות חוזה שכריתתו, תוכנו או מטרתו מנוגדים ל"תקנת הציבור".

### פגיעה בחופש העיסוק וחופש הקניין

133. חופש העיסוק מעוגן בישראל בחוק יסוד: חופש העיסוק, כאשר הפגיעה בחופש העיסוק היא פגיעה שאין לקבל אותה, והמחוקק העלה אותה לדרגת חוק יסוד.
134. חופש הקניין מוגן בחוק יסוד כבוד האדם וחירותו.
135. מניעת אשראי מעסק ו"מתנק אשראי" כמוהו כ"גזר דין מוות" לעסק, ולחופש לעסוק בכל משלח יד חוקי.
136. הבנק פוגע פגיעה אנושה בחופש העיסוק של הלקוחות כאשר הוא אינו מאפשר להם בפועל לנהל את עסקיהם שלא בתום לב.

### ג.4. עילות מכח חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981

#### הפגיעה בפרטיות

137. המבקש יטען כי המשיבה ו/או מי ממנה ו/או מטעמה, במעשיהם ו/או במחדלם, פעלו בניגוד לחוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, ובמיוחד בניגוד לסעיף 2 (7) ו/או סעיף 2 (8) ו/או סעיף 2 (9) ו-2 (10) לחוק הגנת הפרטיות:

לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו.

2. פגיעה בפרטיות היא אחת מאלה:

...

(7) הפרה של חובת סודיות שנקבעה בדין לגבי ענייני הפרטיים של אדם;

(8) הפרה של חובת סודיות לגבי ענייני הפרטיים של אדם, שנקבעה בהסכם מפורש או משתמע;

(9) שימוש בידיעה על ענייני הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר, שלא למטרה שלשמה נמסרה;

(10) פרסומו או מסירתו של דבר שהושג בדרך פגיעה בפרטיות לפי פסקאות(1) עד(7) או (9);

138. חובת הסודיות של הבנק מעוגנת בחקיקה ובפסיקה ענפה, ואין לה עוררין: פקודת הבנקאות, 1941, סעיף 15א. שכותרתו: "סודיות", אוסר על בנקאי לגלות ידיעה שנמסרה לו ולא להראות מסמך שהוגש לו לפי פקודה זו; חוק העונשין התשל"ז - 1977, הקובע בסעיף 496 את עקרון הסודיות המקצועית; הפסיקה הכירה בחובת סודיות הנובעת מהיחסים התזויים המיוחדים בין בנק ללקוחו.

139. בידי הבנקים מאגר מידע עצום המקים חובת סודיות מובנית כלפי הלקוח. השימוש במאגר המידע שלא לטובת ענייניו של הלקוח פוגע בזכות לפרטיות ולצנעת הפרט, וליחסי האמון של הציבור במערכת הבנקאית.

140. לעניין חובת הסודיות של בנק כלפי לקוח כתב כבי השופט א' גולדברג את הדברים הבאים:

"מוסכם על הכל כי מוטלת על הבנק חובת סודיות לגבי ענייניו של לקוחו. חובת הסודיות עולה מעצם טיבו של החוזה שבין הבנק והלקוח, ומאופיה של מערכת היחסים שביניהם. ענייניו של הלקוח כי פעולותיו הכספיות ומצבו הכלכלי לא יהיו נחלת הכלל, ונותן הוא את אמונו בבנק, כי לא ייתן להם פומבי. המערכת הבנקאית מושתתת על יחסי אמון וחובת סודיות... בלעדי אלה לא תיכון, ונמצא אז נפגע גם האינטרס הלאומי-כלכלי בקיומה של מערכת זאת. אינטרס ציבורי זה הוא שנותן ייחוד לחובת הסודיות הבנקאית..."

(רע"א 1917/92, סקולר נ' גירבי, פ"ד מז(5), 764).

141. בית המשפט מופנה גם למאמרה של דרורה לפל "הסודיות הבנקאית: היקפיה וחריגיה" מחקרי משפט, כרך י"א (תשנ"ד) 125

142. לעניין השאלה מה נכלל בגדר "ענייניו הפרטיים של אדם" נקבע בעניין עעם 398/07 התנועה לחופש המידע נ' מדינת ישראל - רשות המיסים:

143. "חוק הגנת הפרטיות אינו קובע הגדרה למונח "ענייניו הפרטיים של אדם". סוגיה זו נדונה במסגרת פסק הדין בע"א 439/88 רשם מאגרי מידע נ' ונטורה, פ"ד מח(3) 808 (1994), להלן: עניין רשם מאגרי מידע, בו נדונה השאלה האם יצירת מאגר מידע של אנשים ותאגידים שמסרו המחאות ללא כיסוי מהווה פגיעה בפרטיות, מאחר ומדובר בשימוש במידע על "ענייניו הפרטיים של אדם" שלא למטרה שלשמה נמסר. הגם שכל שופטי המותב השיבו על שאלה זו בחיוב, נחלקו בפסק הדין הדעות באשר לאופן שבו ראוי לפרש את המונח האמור. כך, בעוד שהשופט ג' בך סבר כי יש לפרש את המונח באופן רחב, בהתאם למונחם הטבעי והרגיל של המילים ובאופן שיכלול "כל מידע הקשור לחיי הפרטיים של אותו אדם, לרבות שמו, כתובתו, מספר הטלפון שלו, מקום עבודתו, זהות חבריו, יחסיו עם אשתו ויתר חברי משפחתו וכדומה" (שם, בעמ' 821), השופט ט' שטרסברג-כהן הביעה עמדה מצמצמת יותר. לדבריה:

"התשובה לשאלה מהו עניינו הפרטי של אדם, אינה חד-משמעית, וכמו ביטויים רבים בהם אנו נתקלים בספר החוקים ובחיי היום-יום, פרשנותם תלויה בהקשר ובמטרה שלשמה נדרשת פרשנות זו. אין חולק כי פרטיותו של אדם היא בעלת חשיבות עליונה ונכון לראותה כחלק מזכויות היסוד המגולמות בחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. עם זאת, בבואנו להגדיר "ענייניו הפרטיים של אדם" הגדרה שתהפוך כל הפוגע בהם למפר חוק, עלינו להיות זהירים ודוקנניים" (שם, בעמ' 835; ומהעת האחרונה ראו גם: רע"א 6902/06 צדיק נ' הוצאת עיתון הארץ בע"מ, פסקאות 7-9 [פורסם בגבו], 13.8.2008).

144. דברים דומים נאמרו בעניין עע"מ 9341/05 התנועה לחופש המידע נ' רשות החברות הממשלתיות (מיום 19.5.09),:

"נכון יהיה אפוא לראות בביטוי "ענייניו הפרטיים של אדם" כביטוי מסגרת שאת תוכנו הקונקרטי בכל עניין ועניין יש לצקת בהתאם לנסיבות הדברים ולהקשרם. במסגרת זו ייכללו ככלל אותם עניינים שהם עניינים פרטיים במובהק, דוגמת העניינים המנויים בהגדרת "מידע" ו"מידע רגיש" בחוק הגנת הפרטיות. יחד עם זאת, תוכנו המדויק של הביטוי ייקבע בכל מקרה ומקרה לנסיבותיו. לטעמי, דרך זו תואמת את הנחיית בית משפט זה לפרש את היקף פרישתה של הזכות לפרטיות מתוך מבט רחב ומתוך גישה מהותית הנגזרת ממעמדה החוקתי של זכות זו. כך, ההכרעה האם עניין מסוים הוא מ"ענייניו הפרטיים של אדם" תיעשה בכל עניין לגופו, על-פי הקשר הדברים ומכלול נסיבות העניין, תוך שלפנינו אינדיקציות משמעותיות באשר לטיב העניינים שהם מענייניו הפרטיים של אדם... מתוך הרצון להגשים את הזכות לפרטיות"

145. למעשה, דברי בתי המשפט לעיל משתלבים עם עמדתו של המחוקק עצמו, שכן כך נאמר בדברי ההסבר להצעת החוק ה"ח 1453 י"ט באייר תש"ס 5.5.1980 נאמר:

"במרבית הארצות שבהן חוקקו חוקים האוסרים פגיעה בפרטיות לא הוגדר המונח פרטיות. גם החוק המוצע אינו מגדיר את המונח, מפאת הקושי במתן הגדרה ברורה וממצה לביטוי זה. קביעת תחומיה המדויקים של "פרטיות" הושארה, אפוא, לפסיקה שתיקבע במרוצת השנים בבתי המשפט לאור נסיבות קונקרטיות. לפיכך הפירוט שבסעיף זה אינו ממצה, וקיימת אפשרות של פגיעה בפרטיות בדרכים שלא הוזכרו בו"

146. על פי תכלית החוק ובפרט על פי תכליתו של סעיף 9(2) המידע לגבי לקוח בדבר העובדה שהוגשה על ידו תביעה נגד הבנק וכנגד סניף אחר או כל מידע אודות ההיסטוריה הלא רלבנטית יותר של הלקוח מהווה מידע שהוא "ענייניו הפרטיים של אדם"

147. יתירה מכך, התביעה שהוגשה נגד הבנק בשנת 2001 הופנתה כנגד סניף רעננה, אולם הכוכבית שנרשמה על ידי סניף רעננה מופיעה בכל מחשבי הבנק בכל הסניפים. עצם השימוש הפסול במידע כמידע שיש בו כדי להכפיש את הלקוח בכלל סניפי הבנק ואף בסניף עפולה או למנוע ממנו מתן אשראי בסניף אחר מלמד מיניה וביה שמדובר בעניין פרטי של אדם המוגן על פי חוק הגנת הפרטיות.

148. כאמור לעיל, גם אם הייתה קיימת בעבר הצדקה לרישום הכוכבית, הרי שתלוף הזמן הרב מהתרחשות הארוע שהביל לרישום הכוכבית הופך את המידע ללא רלבנטי בשאלת דירוג האשראי של הלקוח וממילא ל"ענייניו הפרטיים" הראויים להגנה.

149. השימוש הנרחב הפסול שעושה הבנק במידע לגבי הגשת תביעות בעבר מלמד למפרע כי מדובר בענייניו הפרטי של אדם: "יש שכל פרט ופרט בפני עצמו לא יהווה 'עניינו הפרטי' של אדם ואילו צירוף מספר של פרטים עם האינפורמציה המתקבלת מהם תהווה עניין כזה" (עניין רשם מאגרי מידע, בעמ' 835)

150. בנוסף, שימוש במידע שלא למטרה לשמה הוא נמסר מהווה הפרה של חוק הגנת הפרטיות מכוח סעיף 9(2). בית המשפט ניתח את סעיף 9(2) בעניין עתמ (ת"א) 2032-08 התנועה לחופש המידע נ' שירותי בריאות כללית:

"בסעיף 9(2) לחוק הגנת הפרטיות, אימץ המחוקק אל דיני הגנת הפרטיות בישראל את עקרון צמידות המטרה, לגביה כתב מיכאל בירנהק, הבסיס העיוני של הזכות לפרטיות, בעמ' 54:

”עקרון צמידות המטרה קובע כי במידע שנמסר למטרה מסוימת מותר להשתמש רק לאותה מטרה, ולא לשום מטרה אחרת... עקרון צמידות המטרה מבהיר כי כל פעולה שלא הוסכמה (במפורש או במשתמע) אסור לגורם שאוסף את המידע לעשותה”.

#### ניהול מאגר מידע

151. חוק הגנת הפרטיות קובע הוראות לגבי התזקה ושימוש במאגר מידע החייב ברישום:
- (א) לא ינהל אדם ולא יחזיק מאגר מידע החייב ברישום לפי סעיף זה, אלא אם כן התקיים אחד מאלה:
- (1) המאגר נרשם בפנקס;
  - (2) הוגשה בקשה לרישום המאגר והתקיימו הוראות סעיף 10(ב1);
  - (3) המאגר חייב ברישום לפי סעיף קטן (ה) והוראת הרשם כללה הרשאה לניהול והחזקה של המאגר עד רישומו.
- (ב) לא ישתמש אדם במידע שבמאגר מידע החייב ברישום לפי סעיף זה, אלא למטרה שלשמה הוקם המאגר.
- (ג) בעל מאגר מידע חייב ברישום בפנקס ועל בעל המאגר לרשמו אם נתקיים בו אחד מאלה:
- (1) מספר האנשים שמידע עליהם נמצא במאגר עולה על 10,000;
  - (2) יש במאגר מידע רגיש;
  - (3) המאגר כולל מידע על אנשים והמידע לא נמסר על ידיהם, מטעמם או בהסכמתם למאגר זה;
  - (4) המאגר הוא של גוף ציבורי כהגדרתו בסעיף 23;
  - (5) המאגר משמש לשירותי דיוור ישיר כאמור בסעיף 17ג.
- (ד) הוראת סעיף קטן (ג) לא תחול על מאגר שאין בו אלא מידע שפורסם לרבים על פי סמכות כדין או שהועמד לעיון הרבים על-פי סמכות כדין.
152. המבקש יטען, כי המידע הנמצא אצל המשיבה לגבי לקוחות הבנק הינו בגדר מאגר מידע החייב ברישום והכפוף להוראות חוק הגנת הפרטיות והוראות רשם מאגרי המידע.
153. השימוש הפסול שעשתה המשיבה במאגר המידע הקיים ברשותה והעדר הדיווח לרשם מאגרי המידע על השימוש במידע המסומן בכוכבית מהווה הפרה של חוק הגנת הפרטיות.
154. המבקש יטען כי המידע הקיים אצל הבנק לגבי לקוחותיו ובכלל זה המידע על הגשת תביעה בעבר איננו תוסה תחת ההגנה של מידע שפורסם לרבים. שמירת הפרטים על הלקוח בצירוף המידע המקופל בכוכבית מהווה פעולה המנוגדת להוראות הנוגעות להחזקת מאגרי מידע, ולכל הפחות חייבת בדיווח לרשם מאגרי המידע.

## ג.5. עילות התביעה מכוח דיני החוזים ותקנת הציבור

155. סעיף 30 לחוק החוזים קובע שניתן לבטל חוזה מכוח תקנת הציבור.
156. בעניין ע"א 6416/01, בנבגישתי נ' הכנ"ר, פ"ד נו(4) עמד בית המשפט על עקרון תקנת הציבור:
- "תכליתו הכללית של כל דבר חקיקה היא לשמור על תקנת הציבור ולמנוע תוצאות שעומדות בניגוד לה (ראו ע"א 3798/94 פלוני נ' פלונית [8]; השו"א 'ברק פרשנות במשפט, כרך ד, פרשנות החוזה [16], בעמ' 129-130). מהי תקנת הציבור? 'תקנת הציבור' משמעותה הערכים, האינטרסים והעקרונות המרכזיים והחיוניים, אשר חברה נתונה בזמן נתון מבקשת לקיים, לשמר ולפתח... תקנת הציבור הינה המכשיר המשפטי, אשר באמצעותו החברה מבטאת את 'האני מאמין' שלה. באמצעותו היא יוצרת מסגרות נורמטיביות חדשות ומנועת חדירה של הסדרים נורמטיביים בלתי ראויים למסגרות הקיימות' (בג"ץ 693/91 אפרת נ' הממונה על מרשם האוכלוסין במשרד הפנים [9], בעמ' 778). 'זהו מושג דינמי, בעל תכנים משתנים, המשקף את רעיונות היסוד שעליהם מושתת המשטר המשפטי, והוא כולל השקפות מוסריות, חברתיות וכלכליות' (ג' שלו 'חוזה הסותר את תקנת הציבור' [21], בעמ' 301). תקנת הציבור כוללת, בין היתר, את חשיבות השמירה על שלטון החוק (הפורמאלי והמהותי). על-כן השמירה על תקנת הציבור משמעה גם שמירה על החוק והוראותיו והרתעה מעבריינות והפרת החוק (ראו והשוו בג"ץ 89/01 הוועד הציבורי נגד עיגויים בישראל נ' ועדת השחרורים, בית הסוהר מעשיהו, שב"ס [10]). אשר-על-כן יש לפרש דבר חקיקה כך שיבטא את התכלית הכללית – במסגרת תקנת הציבור – של הרתעה מפני הפרת החוק"

## ג.6. עילות התביעה על פי פקודת הנזיקין

### רשלנות

157. סעיף 35 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש) קובע:
- "35. עשה אדם מעשה שאדם סביר וגבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר וגבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר וגבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה."
158. עולת הרשלנות מורכבת משלושה יסודות: קיום חובת הזהירות, הפרת חובת הזהירות וגרימה של נזק, ראה ע"א 145/80 ועקנין נ' מועצה המקומית בית שמש פ"ד לו (1) 113, 122.
159. המשיבה חבה חובת זהירות מושגית וקונקרטית כלפי המבקש וכלפי הקבוצה.
160. בעניין ועקנין נקבע כי קיומן של חובת זהירות מושגית וקונקרטית נקבעות בהתאם למבחן הצפיות. במסגרת מבחן הצפיות יש לבחון האם האדם הסביר אמור לצפות את הנזקים שעלולים להגרם כתוצאה ממעשיו או מחדלו.
161. האדם הסביר צריך לצפות כי סימון לקוח בכוכבית, בוודאי מבלי ליידע אותו, וכן מניעת אשראי משיקולים לא ענייניים יגרמו ללקוח נזקים ממוניים ולא ממוניים.

162. על פי הפסיקה מוטלת חובה על המזיק לנקוט באמצעי זהירות סבירים למנוע את הנזק, קל וחומר שמדובר בנזק שנעשה בכוונת תחילה וביודעין.
163. מעשיה ו/או מחדליה של המשיבה מקימים עלילת תביעה כנגדה בגין עוולת רשלנות, כמובנה בסעיף 35 לפקודת הנזיקין, כדלקמן:
164. קיים קשר ישיר בין מעשיה ו/או מחדליה של המשיבה לבין הנזק שנגרם למבקש ולכל אחד מהנמנים בחברי הקבוצה, העונה גם על מבחן הצפיות הסבירה.
165. בפעולותיה ו/או מחדליה המתוארים לעיל, הפרה המשיבה את חובות הזהירות שחבה בהן כלפי המבקש וכלפי כל אחד מחברי הקבוצה, הפרה גסה ובוטה.
166. בנוסף, למבקש ולכל אחד מהנמנים בחברי הקבוצה נגרמו נזקים ממוניים ולא ממוניים לרבות פגיעה בשם הטוב, עוגמת נפש ופגיעה בפרטיות.
167. הפסיקה הרחיבה את גדרי המושג "נזק" והכילה בו את כל סוגי הנזק, בין פיסי ובין שאינו פיסי, בין ממוני ובין שאינו ממוני. ראו: ע"א 1081/00 אבנעל חברה להפצה בע"מ נ' מדינת ישראל, פ"ד נט(5) 193.
168. אין כל ספק שקיימות חובות זהירות מושגית וחובות זהירות קונקרטית המוטלות על המשיבה כלפי המבקש וכלפי כל אחד מחברי הקבוצה.
169. קרות הנזק למבקש ולכל אחד מחברי הקבוצה הינו, לכל הפחות, בגדר "התרחשות צפויה" (אם לא למעלה מכך) בגין פעולותיה ו/או מחדליה של המשיבה. בנוסף, קיימת זיקה מהותית וישירה בין דרך התנהלותה של המשיבה לבין הנזק שנגרם למבקש ולכל אחד ואחד מיחיד הקבוצה. מעשיה/מחדליה של המשיבה הינם בגדר הסיבה – ולכל הפחות אחת מהסיבות – לקרות הנזק, שבא באורח טבעי ובמהלכם הרגיל של הדברים.

### הפרת חובה חקוקה

170. המבקש יטען כי במעשיה ו/או במחדליה המפורטים לעיל, הפרה המשיבה ו/או מי ממנה ו/או מטעמה חובות שבחוק, לרבות אך לא רק:
- חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו.
  - חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981, על תקנותיו, הצווים והכללים שהותקנו מכוחו.
  - פקודת הבנקאות, 1941, על התקנות, הצווים והכללים שהותקנו מכוחה.
  - חוק החוזים (חלק כללי), התש"ל-1973.
  - פקודת הנזיקין (נוסח חדש).
  - חוק איסור לשון הרע- תשכ"ה-1965.
  - חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981, על תקנותיו.
  - חוק שרות נתוני אשראי תשס"ב – 2002 על תקנותיו ו/או עקרונותיו.
171. בנוסף ו/או לחילופין, במעשים המתוארים לעיל פגעה הנתבעת מסי' 1 ו/או ו/או מטעמה פגיעה קשה וחמורה בכבודם ובקניינם של התובעים אשר מוגנים בסעיפים 2 ו- 3 לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו.



## ג.7. עילות תביעה מדיני ההגבלים העסקיים

172. המטרות של דיני ההגבלים העסקיים הם רבים ומגוונים וכוללים הן מטרות שעניינן עידוד תחרות ופיתוחה והן מטרות לאומיות ותברתיות.
173. המלומד יצחק יגור בספרו "דיני ההגבלים העסקיים" (מהדורה שלישית הוצאת ניר ספרות משפטית בע"מ) מפרט בעמוד 45 את היעדים הכלכליים העיקריים ברמה הלאומית שדיני ההגבלים העסקיים נועדו להשיג, בין היתר:
- "עילות-שימוש יעיל במשאבים הכלכליים הקיימים במשק וניצול מירבי של אותם משאבים.**
- צמיחה- הגדלת התפוקה הכללית של המשק, הן על ידי הגדלת תשומות הייצור...והן על ידי שיטות של חסכון ושמירה על משאבים קיימים.**
- יציבות- השגת יציבות עסקית מבחינת התפוקה והתעסוקה...**
- הגנת הצרכן- חוק ההגבלים העסקיים שייך למשפחת חוקי הגנת הצרכן. כך, למשל, ניתן באמצעותו למנוע ניצול לרעה של מעמד מונופולי "על גבו" של הצרכן. קשרי הגומלין בין הגנה על התחרות החופשית וההגנה על הצרכן הם, איפוא, ברורים מאליהם....**
- צדק חלוקתי- יעד נוסף מבין מטרותיו של חוק ההגבלים העסקיים הוא חלוקה צודקת (או צודקת יותר) של הכנסות...."**
- מדיניות ראויה של הגבלים עסקיים תעודד שמירה על התנהגות עסקית הולמת ותחרות הוגנת ותסדיר התנהגותם של גופים בעלי עוצמה כלכלית כלפי צרכנים."
174. בהתאם לאמור, נקבע בסעיף 29 לחוק ההגבלים העסקיים:
- "לא יסרב בעל מונופולין סירוב בלתי סביר לספק או לרכוש את הנכס או השירות שבמונופולין."**
175. כמו כן, נקבע בסעיף 29 א(א):
- " בעל מונופולין לא ינצל לרעה את מעמדו בשוק באופן העלול להפחית את התחרות בעסקים או לפגוע בציבור"**
176. המבקש יטען, כי המשיבה הפרה את הוראות חוק ההגבלים העסקיים וכן כי מתקיימות התזקות הקבועות בחוק לקיומה של ההפרה.
177. מעשיו ו/או מתדליו של הבנק מהווים "סירוב בלתי סביר" לספק שירות שבמונופולין וכן מהווים ניצול לרעה של מעמד המונופולין באופן העלול לפגוע בציבור.
178. מניעת אשראי באופן לא מוצדק מעסקים קטנים ובינוניים, המהווים רוב רובו של המשק והמנוע העיקרי לצמיחתו, גורמת לפגיעה באינטרסים לאומיים וכלכליים לרבות פגיעה ביעילות השימוש במשאבים הכלכליים, בצמיחה וביציבות.
179. בנוסף, מניעת אשראי מהמגזר העסקי מפירה את עקרון הצדק החלוקתי ומהווה התנהגות עסקית לא הולמת, בפרט כאשר היא מבוצעת כעניין שבמדיניות על ידי גוף בעל עוצמה כלכלית כמשיבה.

## פרק ד' - עניינו של המבקש – ביתר פירוט

180. בפרק זה יפרט המבקש את הנסיבות שהקימו את עילת התביעה האישית שלו כנגד הבנק.
181. להלן יראה המבקש ויוכיח את ההתנהלות הפסולה של הבנק כלפיו ואת מסכת היסורים שעבר ועדיין עובר על מנת לקבל אשראי והכל משיקולים לא ענייניים ואך ורק בשל הפעלת מדיניות הכובתית כלפיו.
182. השתלשלות הארועים מתחילה כבר בשנת 2000 עת נטל המבקש הלוואה עיסקית מהבנק בסניף עפולה בסך של כ- 1 מליון ₪ וכן הלוואה באמצעות סניף רעננה בסך של כ- 600,000 ₪. ההלוואות היו מסוג "בולטי" (ביניים יפניים) לתקופות ארוכות טווח לפיהן מתחייב המבקש להחזיר את תשלומי הריבית ללא קרן.
183. כנגד ההלוואות העמיד המבקש כבטוחות מגרש ברחוב טרומפלדור 7 ברעננה (שבנתיים נבנה ושווי מוערך כיום בכ- 8 מליון ₪) (להלן: "הנכס ברעננה") ומגרש ברחוב בארי 37 בהרצליה שגם נבנה בנתיים ושווי מוערך כיום בסכום של כ- 3 מליון ₪. (להלן: "הנכס בהרצליה").
184. בשל עיסוקי הבנייה בו מצוי המבקש הוא דאג מראש להעמיד לרשות הבנק בטוחה ללא חבות לצורך האפשרות לנטילת הלוואה נוספת עתידית. הבטוחה ללא חבות הינה נכס עיסקי בהוד השרון בשווי של כ- 800,000 ₪ (להלן: "החנות בהוד השרון").

## פרוייקט יפו- מחנק אשראי שגרם לנזקים רבים עקב התרשלות המשיבה

- 185.
186. בשנת 2008 ניהל המבקש פרויקט לבניית דירות יוקרה ברחוב מנדס פרנס 7 ביפו (להלן: "פרוייקט יפו"), בנכס שבבעלות משותפת שלו ושל אזרח זר צרפתי. ביום 07/8/2008 הגיש המבקש בקשה ראשונה לקבלת אשראי בסך 1.2 מ' ₪ (להלן: "בקשת אשראי ראשונה"). כבטוחה לאשראי שיעבד המבקש לטובת הבנק את המגרש בפרוייקט יפו לרבות את זכויות שותפו בנכס.
- העתק מכתב בקשה למתן אשראי בפרוייקט יפו ששלח המבקש למשיבה מצ"ב ומסומן כנספח 4
187. האשראי המבוקש ניתן לבסוף למבקש, אך ורק לאחר פניות רבות ומרובות למשיבה לקבלת האשראי. באותו מועד המבקש לא עמד על הסיבה בגינה נגרמו עיכובים ללא שום הצדקה למרות הביטחונות המשמעותיים שיש למשיבה בעסקה בפרוייקט זה ולאור ההיסטוריה הפיננסית היציבה של המבקש, אולם, לאור מערכת היחסים הארוכה עם הנהלת סניף עפולה לא חשד בדבר.
188. בתחילת 2010, עמד פרויקט יפו בפני סיום כאשר הנכס בפרוייקט יפו (על הבנוי עליו) שימש כבר כבטוחה בהתאם לבקשת האשראי הראשונה שהתקבלה ע"י סניף עפולה כמפורט לעיל. המבקש הגיש בקשה לאשראי נוסף בסך של כ- 1 מליון ₪ (להלן: "בקשת האשראי השנייה") לצורך עבודות הגמר. המבקש חש תחילה בסחבת ארוכה, לא מובנת והתחמקויות במסווה של ביורוקרטיה ואו אי סדר פנימי אצל המשיבה שאינו קשור למבקש ובהמשך גם לא קיבל מענה ענייני לבקשתו.
189. המבקש סבר לתומו, על אף שפיננסית אין הגיון בדבר, שהסיבה לסירוב היה הצורך בבטחונות נוספים מעבר לנכס האמור, ולפיכך הציע המבקש למשיבה כבטוחות נוספות את החנות בהוד השרון שאותה כבר שיעבד לבנק ללא חבות וכן את הנכס ברעננה (שנבנה בנתיים) ששוים יחדיו הוערך באותה עת על סך של כ- 8.8 מליון ₪.
190. למרות הצעותיו הנדיבות הללו של המבקש, הוא נענה בשלילה וסורב למתן אשראי נוסף כלשהו.

191. בשל התנהלות תמוהה ובלתי הגיונית זו, החל מחודש ינואר 2010 ביקש המבקש להעביר את שיעבוד הנכס בפרויקט יפו (שיעבוד שנרשם כנגד האשראי הראשוני שניתן) מסניף עפולה לסניף חיפה של המשיבה (להלן: "סניף חיפה") שבו התנהל חשבוננו של השותף הצרפתי של המבקש ושם אושר עקרונית (באורח פלא) מתן אשראי נוסף לפרויקט יפו. לשם ההמחשה, הנכס בפרויקט יפו לבדו הוערך באותה עת על סך של כ-שמונה מליון ₪ שווי גמור, כאשר החבות למבקש בבנק היתה כ- 0.95 מליון ₪ מתוך 1.2 מליון ₪ שאושר.
192. במשך למעלה מחמישה חודשים "רדף" המבקש אחרי המשיבה למתן מענה לבקשת האשראי שהגיש או לחילופין מעבר לסניף אחר, סניף חיפה, אצל המשיבה שם אושר באופן עקרוני לשותף הצרפתי מתן אשראי נוסף לפרויקט יפו, כאמור. כל אותו הזמן, המשיבה התחמקה מהמבקש מעשרות פניותיו ומכתביו, בהמשך ציינה בפניו שהבקשה הועברה לדרגים בכירים, עוד הוסיפה שיהיה בסדר ותבל שיעביר את הנכס לסניף בנק אחר ועוד התחמקויות למיניהן.
193. סניף עפולה של המשיבה "אחז" במבקש בכל כוחו כדי שלא יעביר הפעילות הכלכלית לסניף חיפה, הנחשב כחידת רווח נפרדת עבור המשיבה, על אף שהמעבר היה מונע פגיעה כלכלית אנושה ועצירה מוחלטת של פרויקט בנייה.
194. ביום 13/05/2010 פנה המבקש למשיבה באמצעות מכתב והביע תמיהתו לבקשה שהגיש למעבר בין הסניפים אצל המשיבה, מעבר מסניף עפולה לסניף חיפה, לאור פתרון שנמצא במתן האשראי אשר ימונע פגיעה ונוק כלכלי למבקש ולשותפו, כאמור לעיל. המבקש ציין כי "כבר חמישה חודשים אני יושב על המדוכה" ובהמשך מכתבו ובתום לב אינו מבין מדוע המשיבה עוצרת אותו בכל כוחה, מחד מונעת מתן אשראי לסיום הפרויקט ומאידך לא מאפשרת מעבר לסניף אחר בו אושר מתן אשראי לסיום הפרויקט, שהרי מדובר באותו הבנק.
- העתק מכתבו של המבקש לסניף עפולה מצ"ב ומסומן כנספח 5
195. למעלה מחמישה חודשים, זמן בלתי סביר בעליל, המתין המבקש לבקשה שהגיש למעבר לסניף אחר אצל המשיבה ולא קיבל מענה ענייני לפניותיו הרבות.
196. לפיכך החליט המבקש לסור לסניף עפולה, ובהגעתו למקום, נמסר לו על ידי מנהלת החת"ד, הגבי לימור שטרית (להלן: "מנהלת חת"ד") בדיעבד, כי בקשתו לקבלת אשראי בפרויקט יפו סורבת, בשל כך שישנו סימון לקוח בבנק, דהיינו סימון פנימי גורף בכל מחשבי הבנק המזהיר את בנקאי המשיבה כי מדובר בלקוח בעייתי. מנהלת החת"ד לא ידעה לומר למבקש מדוע הוא מסומן בכוכבית, אולם מבירור מעמיק יותר שערך המבקש על גלגות בגין מה נרשמה הכוכבית, הובהר לו כי הוא מסומן בבנק בגין תביעה שהגיש בעבר כנגד הבנק.
197. כמו כן, מנהלת החת"ד הבטיחה למבקש כי תפעל באופן מידי לביטול הסימון לאור העובדה שבשל סימון הלקוח לא נשקלים שיקולים עניינים. צוין בפניו, כי אלמלא סימון הכוכבית בקשותיו אכן היו נענות בחיוב שכן מדובר בבקשות שאינן מהוות סיכון למשיבה לאור הביטחונות שהוצעו.
198. בלית ברירה, ולאור הסירוב בקבלת אשראי התמוהה בה נתקל שוב המבקש ולאור קיומה של הבטוחה הפנויה מחבות, החנות בהוד השרון, הגיש המבקש לבנק מזרחי את אותה הבקשה שהוגשה למשיבה וסורבה וקיבל ללא דיחוי אשראי של 400 א' ₪ כנגד החנות בהוד השרון בלבד. יודגש, כי המשיבה סירבה לאשר למבקש אשראי בכל סכום שהוא כנגד אותה בטוחה, החנות בהוד השרון.
199. יצוין בהקשר זה, כי גם כשעמד המבקש על רצונו בצורה נחרצת לקבל מענה ענייני מדוע הוא מסורב אשראית בניגוד לכול רציונל עיסקי, המשיבה השיבה שהיא מסרבת למתן אשראי ללא כל נימוק ענייני בניגוד לחובת ההנמקה שהיא חייבת בו.

• העתק תגובתה של המשיבה מצ"ב ומסומן כנספח 6.

200. די אם נציין, כי בידי המבקש מצוייה חו"ד שמאי מאותה העת המיועדת להוות בסיס להתקשרות עם הבנק ומציגה את שווי של הנכס בפרוייקט יפו בסך של כ- 8 מיליון ₪ בעת הבקשה להגדלת האשראי לסיום הפרוייקט, על הנכס רבץ חוב של כ- 950 א' ₪ בלבד!!! אל מול נכס בשווי 8 מיליון ₪ עם סיום בנייתו.

• העתק חו"ד שמאי מיום 04/05/2011, מצ"ב ומסומן כנספח 7.

201. ללמדך, על הפער וחוסר הסבירות הקיצוני שבה נדונה בקשת החייב לאשראי בבנק לאומי 400,000 ₪ מול אפס אשראי כנגד שעבוד הנכס בהוד השרון (המניב בסך כ-72,000 ₪ לשנה) או . כנגד שעבוד פרויקט יפו. עוד יצוין בהקשר זה כי הבנק פעל בחוסר תום לב גם כאשר "גרר" את המבקש לשעבד את הנכס בהוד השרון למרות שידע שאין בכוונתו לאשר לו אשראי על כל המשמעויות שיש לכך שכן שיעבוד נכס גורר חוות דעת שמאית שעולה ממון רב, ימי עבודה, שכר עורך דין, שיעבוד הנכס, ותשלום עמלת שיעבוד לבנק ועוד.

202. המבקש יציין, כי הוא מודע לכך שבמסגרת שיקולי האשראי קיומן של בטחונות אינם חזות הכל ועל הבנק לבדוק גם כושר פירעון או שיקולים נוספים, אולם, במקרה דנן כושר הפירעון הוכח בפני הבנק וממילא גם פקידי הבנק עצמם הודו בפניו שהסירוב נובע מסימון הכובת ולא משיקולי אשראי.

### נסיונות הסיכול להעברת חשבון הפרוייקט לבנק הפועלים

203. בחודש יוני 2010, לאור התנהלות בלתי סבירה של המשיבה במשך חצי שנה, פנה המבקש לבנק הפועלים והציג בפניו את פרויקט יפו ואת הבעייתיות במתן אשראי אצל המשיבה אל מול נכסי המבקש, היסטוריית האשראי ויכולותיו הפיננסיות.

204. בנק הפועלים הציע למבקש לפתוח חשבון וביקש להחליף בטחונות. כשלב ראשון בתהליך, ביקש בנק הפועלים מבנק לאומי לרשום שעבוד מדרגה שנייה על הנכס בפרוייקט יפו על-מנת לפרוע את התחייבויות המבקש ששועבדו כנגד נכס זה. בנק לאומי סירב לרשום שעבוד שני על הנכס למרות שזאת דרך המלך המקובלת לחהחליף בטחונות. מנהל סניף בבנק הפועלים הביע תדהמתו לנוכח חוסר הסבירות בסירוב המשיבה לבקשות המבקש וציין בפני המבקש כי המשיבה פועלת משיקולים זרים ובחוסר תום לב משווע.

205. העברת הפרוייקט מהמשיבה לבנק הפועלים נמשכה כ-5 חודשים!!! בשל פעולותיה הזדוניות של המשיבה, מתדליה ומעשיה, בכל דרך אפשרית "לאחוז במקל בשני קצותיו", מתד, לא לאשר למבקש אשראי לצורך פעילותו בכלל וסיום פרויקט יפו בפרט, ואף לא לאפשר מעבר בין סניפי המשיבה, ומאידך למנוע ולעכב בכל דרך אפשרית מעבר לבנק אחר לרבות התחמקויות, התעלמות, שגיאות רבות במסמכים, עשרות פניות ומכתבים ששלח המבקש למשיבה, שיחות טלפון, סחבת וגרימת נסיעות חוזרות רבות של המבקש ממרכז הארץ מסניף המשיבה בעפולה לסניף חיפה וחוזר חלילה.

• העתק ממכתביו של המבקש למשיבה מיום 31/8/10, 12/09/10, מצ"ב ומסומנים כנספח 8.

206. לאחר שמנהל סניף בנק הפועלים הבין את גודל העולה הנעשית למבקש, הוא ניאות להפקיד בידי המבקש שיק בנקאי ללא בטחונות על מנת שהמבקש יפרע את החבות למשיבה ויוכל להשתחרר מלפיתתה. בדרך זו, ולאחר מסכת הייסורים, הצליח המבקש להעביר את חשבונותיו ופעילותו הקשורה בפרוייקט יפו מהמשיבה לבנק הפועלים ולאחר רישום שיעבוד הוסיף בנק הפועלים ונתן למבקש את כל האשראי שביקש בסך 2.7 מיליון ₪!!! לצורך סיום הפרוייקט. להזכיר, כי החבות

בבנק לאומי הייתה בסך כ- 950,000 ₪ בלבד ולמרות זאת הוא סורב לקבלת אשראי נוסף. ללמדך, כגודל הפער באשראי המאושר גודל חוסר הסבירות בהתנהגות בנק לאומי .

- העתק ממכתביו של המבקש למשיבה מיום 06/10/2010, 31/10/2010 מצ"ב ומסומן כנספח 9.

### הנכס ברעננה- ר"ח טרומפלדור

207. העיכובים בפרוייקט יפו גרמו לנזק בל יתואר לתדמית העסקית של המבקש ולפרוייקט כולו.

208. בשל הפגיעה הקשה שספג המבקש עקב מחנק האשראי ופגיעה אנושה בעסקיו , ולצורך הקטנת נזקיו ועל מנת להשלים סופית את העברת כל פעילותו של המבקש לבנקים אחרים, ביקש המבקש מהמשיבה להעביר את השיעבוד בגין הנכס ברעננה לבנק אחר. המבקש עשה זאת באמצעות פנייה למשיבה בבקשה לקבלת מכתב מסמך מהותי באמצעותו יוכל להסיר את התחייבויותיו אצל המשיבה, היינו, מכתב כוונות בו מפרט הבנק את גובה החוב שתמורת תשלומו ישתרר הבנק את הבטוחה .

- העתק המכתב ששלח המבקש למשיבה בבקשה לקבלת מכתב כוונות ביום 18/05/2011, מצ"ב

#### ומסומן נספח 10

209. לאחר שגם פניית המבקש לקבלת מכתב כוונות לא נענתה, פנה המבקש פעם נוספת ביום 04/07/2011 בבקשה לקבלת מכתב כוונות. המשיבה יצרה מצב בלתי נסבל בו המבקש מותזק כ"שבוי" אצל המשיבה עם הנכס העיקרי אשר משמש לפעילותו העסקית, תוך שהמשיבה כבר צרבה למבקש בתודעה שהמעבר מבחינתה יתקל בקשיים רבים כפי שחוזה בהעברת פרויקט יפו .

- העתק המכתב השני ששלח המבקש למשיבה בבקשה לקבלת מכתב כוונות, מצ"ב ומסומן

#### כנספח 11.

210. בשלב זה, הבינה המשיבה כי היא הולכת לאבד לחלוטין "לקוח מצויך", כהגדרתה, וזימנה את המבקש למנהל תח"ד, מר להב, שגם הוא הצהיר בפנ הלקוח שהוא לקוח מצויך ואף הצהיר שהוא "לא מוכן לאבד לקוח כמוך לבנק הפועלים". גם הפעם הוצגה בפני המבקש העובדה שהוא מסומן בכוכבית במחשבי המשיבה, וכוכבית זו היא אשר גרמה למבקש נזקים עצומים. המנהלים הביעו אמפתיה כלפי המבקש והתנצלו רבות על הנזקים שנגרמו למבקש, נציגיה הבכירים של המשיבה תבטיחו שוב לפעול לביטול סימון הלקוח ושינוי מדיניות האשראי שנהגו כלפיו.

211. כך כאמור, הצליחה המשיבה להוליך שולל את המבקש ולהציג בפניו מצגי שווא לפיהם יבוטל רישום הכוכבית ומסכת הנקמה והשיקולים הזרים יסתיימו. בפועל, מסכת הנקמה לא השתנתה והפגישות וההבטחות רק יצרו סחבת נוספת וגרימת הפסדים רבים למבקש וכל זאת על מנת לזרות חול בעיני המבקש ולהשאיר אותו כבול ו"שבוי" אצל המשיבה תוך הבטחות לשינוי מדיניות האשראי כלפי המבקש, הבטחות שהתבררו כהבטחות ללא כיסוי.

212. גם סיכול המעבר לבנק פועלים אשר אישר למבקש אשראי בסך 3.2 מליון ₪ כנגד שיעבוד הנכס ברעננה נעשה בחוסר תום לב מוחלט ותוך גרימת נזקים נוספים למבקש.

- העתק מכתבים ששלח המבקש למשיבה, מצ"ב ומסומן כנספח 12.

213. המשיבה סירבה לספק למבקש מכתב כוונות שביקש בעשרות פניות טלפוניות, פניות שנעשו בהגעתו לסניף המשיבה ופניותיו בכתב, בטענה כי לא תוותר על המבקש בשום אופן תוך הבטחת שינוי מדיניות האשראי ומחיקת סימון הלקוח.

214. על סמך הבטחות שווא של המשיבה, נאלץ המבקש להמתין לפעילות מנהלת הסניף ומחיקת סימון הלקוח אשר שיבש את החלטות המשיבה במתן אשראי למבקש כשכל אותו הזמן המבקש בתחושה שהדברים מטופלים, שיוסר הסימון ויוכלו הצדדים להמשיך לעבוד יחד בצורה עניינית ויעילה תוך הקפאת עסקיו ואי פיתוח עסקיו ללא קבלת האשראי הנחוץ לשם כך .
215. כפי שצוין לעיל, פעילותו של המבקש ממוקדת ביזמות נדל"ן וכל זמן שהפסיד בעיכוב פעילות נדל"נית, סיום פרויקט ו/או מכירתו ו/או השכרתו מסבה לו נזק עצום!!!
216. נוסף על כך, יצרה המשיבה "מחנק אשראי" אצל המבקש והפעילה סנקציות לא מוצדקות על המבקש אשר הקשו על ניהול עסקיו. פעולות המשיבה הן תחילתו של מדרון חלקלק שעלול היה להביא את המבקש להסתבכות גדולה יותר. הסתבכות כלכלית שמושכת אחריה, כמערבולת, את חשבונות הבנק האחרים והדרך מכאן היא קטסטרופה כלכלית אישית ומשפחתית מהירה ביותר.
217. עקב העיכוב שנגרם למבקש וחוסר יכולתו למכור את הנכס ביפו עקב כך בשלב מוקדם יותר, נאלץ המבקש למכור את הנכס שברשותו בהוד השרון כדי לממן את הנזקים הרבים שנגרמו לו עקב עיכוב והקפאת הפרויקט ביפו בשנה כמתואר לעיל. שנה שלמה רץ התובע תוך שהוא מתמרן בין עשרות ספקים בפרויקט יפו אשר צבאו על דלתותיו.
218. בעקבות זאת נגרם למבקש הפסד שכ"ד חודשי של 6,000 ₪ בשל מכירת הנכס בהוד השרון אשר היה נכס מניב בבעלות המבקש (וללא חבות אך משועבד למשיבה) אשר נהנה מדמי שכירות ששולמו בנכס זה. כמפורט לעיל, הנכס נמכר בשל לחץ כספי אליו נקלע המבקש מהתנהלות המשיבה ומכאן איבד המבקש הכנסה משכ"ד בנכס זה.
- העתק הסכם מכר מיום 04/10/2011, מצ"ב ומסומן **כנספה 13**.
219. משהבינה המשיבה כי ברצונו של המבקש להעביר את כל פעילותו, החלה "להכתים" את חשבונותיו תוך יצירת מחנק אשראי, גרירת הלקוח לחריגה בתשבונו, אי כיבוד חיובים, לרבות הסכמי הלוואה שנטל המבקש מהמשיבה בהם החליטה המשיבה באופן שרירותי כי על המבקש לפרוע את ההלוואות בניגוד למוסכם ביניהם ובניגוד להסכמות שפעלו כשורה 10 שנים קודם לכן באותה הלוואה. כשמדובר במצב אבסורדי שהמבקש כלקוח עם יכולות פיננסיות ונכסים/בטחונות איתנים מגיע למצב אליו "גררה" אותו המשיבה, בכוונה ותחילה, וזאת על מנת לגרום לו נזק במאגר נתוני/דירוג האשראי וכדי שהמבקש יוצג כאדם עם פגם בהיתכנות הכלכלית שלו לפרוע חובות. מה שיקשה עליו את המעבר לבנק אחר וקבלת אשראי ממוסד בנקאי אחר ובכך לכבול את ידיו ולהחזיקו כשבו.
220. כחלק ממסכת ההתנכלויות למבקש, סירבה המשיבה להאריך מחדש את ההלוואות ארוכות הטווח למרות שהבטחות שהועמדו כנגדן רק הלכו והשתבחו.
221. במסגרת תכתובות ארוכות ומתישות, אישרה המשיבה להאריך את ההלוואות לתקופה של 10 שנים נוספות בתנאי ריבית של פריים + 4%. המבקש שהסתמך על האישור שניתן על ידי הבנק, גילה למרבה ההפתעה כי הבנק מתנה את הארכת ההלוואה לתקופה נוספת בכך שהוא יתתום על כתב ויתור בו הוא מוותר על כל תביעותיו כנגד הבנק.
- העתק מהתכתובות בין בא כוח הבנק לבא כוח המבקש- **המדברות בעד עצמן**- מצורפות לבקשה זו ומסומנות **כנספה 14**
222. לאור כל המפורט לעיל, המבקש מעריך את הנזקים הממוניים שנגרמו לו כתוצאה מהתנהלות המשיבה בסכום של 1,224,623.00 ₪. המבקש יוכיח את הנזקים האישיים שנגרמו לו במסגרת ניהול התובענה, על פי המתווה שיתקבל, אם יתקבל, על ידי בית המשפט הנכבד.

223. בהקשר זה יציין המבקש כי הסכום הגבוה של התביעה האישית אין בה כדי להשפיע על התאמת התביעה להליך הייצוגי כפי שנומק בפרק המתייחס להתאמת התביעה להליך הייצוגי.

### **נזקים ממוניים הנתבעים בתביעה אישית של המבקש –**

224. סה"כ הפסדים כספיים שנגרמו לתובע על ידי הנתבעת בגין עיכוב בסיום פרויקט יפן, עיכוב של 15 חודשים ונזקים הנובעים מהתנהלות הנתבעת אשר ויפורטו להלן:

225. פגיעה קשה בתדמית הפרויקט ותדמית הבעלים שהובילה למכירה הנכס במחיר נמוך בהרבה משווי השוק: נזק של 724,000 ₪.

226. בשל מצב הפרויקט ש"עמד" זמן רב וללא התקדמות כל המתווכים באזור והמתעניינים בנכס הניחו כי מדובר בפרויקט נכשל ובעייתי, שמדובר בקבלן כושל ולכן הוצעו אך ורק הצעות נמוכות מאוד לרכישת הנכס. הראיה המחזקת את הנזק הינה חוות דעת שמאי (חו"ד שמרנית שנתנה לצורך בטוחה בנקאית המפחיתה בדרי"כ משווי שוק) המצורפת כנספח 15 לתביעה זו המעידה על שווי הנכס עם גמר הפרויקט בסך 4.4 מיליון ₪ כאשר הנכס נמכר בפועל בסכום של 3.65 מיליון ₪. הנזק נובע מההפרש בין שווי הנכס בהתאם לשמאות לבין שווי המכירה בפועל.

227. בנוסף, למבקש נגרמו נזקים רבים בשל העיכוב ו/או עצירת הפרויקט כתוצאה מהתנהלותה הרשלנית של המשיבה. נגרמו עיכובים בעבודות הנדסיות, עיכוב בעבודות קבלניות רבות, עלויות ניהול ופיקוח, עלויות נלוות, תקורות, עבודות גמר שנעצרו, עלויות שמירה, עלויות ביטוחים שהתארכו וכיו"ב, התארכה הבנייה באופן משמעותי. בשל פעולות הנתבעת נאלץ המבקש לבטל הסכמים עם ספקים.

• העתק הסכם מכר מיום 14/10/2011, מצ"ב ומסומן כנספח 16

• העתק מכתב ביטול הסכם אספקת מעליות שנשלח לתובע מיום 17.1.11, מצ"ב כנספח 17

228. הפסד עלויות שכר דירה: נזק של 249,998 ₪

229. ביום 1/9/11, הושכר הנכס לתקופה של שנה בסכום שכר דירה שנתי של 200,000 ₪. התובע יטען, כי יכול היה להשכיר את הנכס כבר 13 חודשים קודם לכן אלמלא הנתבעת לא הייתה מחזיקה בו כ"שבו"י ומונעת מחד את מתן האשראי, ומאידך אוחזת בו "בחוזקה" ולא מאפשרת מעבר לבנק אחר. הפסד שכ"ד במסך 15 חודשים מוערך בסכום של 249,998 ₪.

• העתק הסכם שכירות מיום 01/09/2011, מצ"ב ומסומן כנספח 18.

230. ריבית על האשראי וריבית חריגה שנוצרה בחשבון הבנק בשנים 2013-2014.

231. נכון להגשת התביעה, לא ניתן היה לכמת את סך הנזקים בגין הריבית החריגה, שכן מדובר בנזק מתמשך הממשיך להצטבר גם לאחר בקשה זו. המבקש שומר על זכותו לחשב ולעדכן ראש נזק זה לאחר קבלת מלוא הנתונים מהמשיבה.

232. הפרש ריביות שחייבה הנתבעת לבין ריביות שחויב התובע בבנק הפועלים: בסך 50,625 ₪

233. הפרש ריביות של 1.5% בין ריביות ששולמו לנתבעת לריביות שניתנו לתובע בגין אשראי בסך 2.7 מ' ₪ ע"י בנק הפועלים אליו נאלץ להעביר את פעילותו בגין התנהלות הנתבעת וזאת עבור תקופה של 15 חודשים כאמור. כאשר הריבית שנאלץ לשלם התובע אצל הנתבעת עמדה על 4.5% והריבית אותה נאלץ לשלם לבנק הפועלים אליו עבר הינה 6%. תוספת הריבית נבעה מהמצב בו היה שרוי התובע ומהלחץ בו היה נתון בשל פעולות הנתבעת, בתוך כך הבנק אליו נאלץ לעבור, בנק הפועלים, ניצלו את מצבו, "ידו הייתה על העליונה" ולא היה עוד מקום למיקוח ולשיפור תנאים.

• העתק מסמכים רלוונטים לגובה הריבית, מצ"ב כנספח 19

234. ביטול זמן של התובע בגין הפסד ימי עבודה מוערכים על ידי התובע בסך 200,000 ₪
235. יצויין, כי לתובע טענות נוספות לנוזקים בגין מעשיה ומחדליה של המשיבה שלא דוקא נובעים ממדיניות הכוכבית והתובע שומר על זכותו להעלותם במסגרת הליכים נוספים. כך, למשל, המשיבה המליצה ושכנעה רבות את התובע ליטול אך ורק הלוואה מסחרית במקום הלוואת משכנתא בפרויקט יפו תוך שהנתבעת מציינת בפני התובע שהתנאים בהלוואה מסחרית שיינתנו לו טובים וכדאיים בהרבה מהלוואת משכנתא. על מנת לשכנע את התובע הוצגה לו ריבית נמוכה ועם נטילת ההלוואה הריבית אכן הייתה ליבור+1 ומהר מאוד הנתבעת "ניפחה" את רווחיה ע"ת התובע והריבית שונתה לליבור+5. הנתבעת פעלה באופן מובהק לטובת עצמה ולא לטובת התובע.



## פרק ה' - התאמת התובענה להליך הייצוגי

### ה. התנאים לאישור תובענה כייצוגית

236. בהתאם לסעיף 8 (א) לחוק הייצוגיות, בית המשפט רשאי לאשר תובענה כתובענה ייצוגית בהתקיימם של התנאים כדלהלן:

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בגסיבות הענין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג ויגוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג ויגוהל בתום לב.

### "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה"

237. המשמעות של הדרישה הינה שיש להראות שהמקרה של המבקש אינו בבחינת מקרה פרטי וכי קיימת קבוצה של תובעים אשר מתקיימות לגביה שאלות משותפות הראויות להתברר בהליך ייצוגי אחד. החוק נוקט גישה מרחיבה ודורש כי יתקיימו שאלות משותפות של עובדה או משפט.

238. בפסיקה נקבע, כי ניתן לקבוע קבוצות ואף תת קבוצות של תובעים לגביהם מתקיימת שאלות משותפות של עובדה ומשפט.

239. השאלות העיקריות העולות בתובענה זו הן האם המשיבה רשאית לסמן לקוחות שהגישו נגדה תביעות בעבר, וכן האם רשאית המשיבה לנהל רשימה שחורה של לקוחות ללא קריטריונים גלויים ומקובלים וכן להשתמש במידע זה, עם או בלי ליידע את הלקוחות, במסגרת השיקולים לבקשה למתן אשראי.

240. השאלות העובדתיות והמשפטיות העולות בתובענה זו הינן שאלות המשותפות לכל חברי הקבוצה המיוצגת ו/או לתתי הקבוצות כפי שיוגדרו על ידי בית המשפט וכפי שיובהר לאחר קבלת מלוא המידע מהמשיבה בדבר הקבוצות שהמשיבה נוהגת לסמן במאגרי המידע שלה.

241. למבקש וליתר חברי הקבוצה עילות תביעה משותפות: בבסיס התובענה עומדת שיטת פעולה זהה של המשיבה כלפי כל חברי הקבוצה. אף אם ייתכנו הבדלים רלבנטיים בין פרטים בודדים מתוך הקבוצה המיוצגת, תהלכה היא כי הפרות המבוצעות באופן שיטתי ואחיד עומדות בגדר הדרישה לקיומה של עילה משותפת [למשל ת.א. (נצרת) 785/98 זילברשלג עיטל נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ נב.]. מעבר לכך גם לא נחוצה זהות מוחלטת בכל השאלות הטעונות הכרעה עובדתית או משפטית. די בכך שהשאלות העיקריות תהיינה משותפות לחברי הקבוצה [רע"א 8268/96 **ריכרט נ' שמש** (פ"ד נה(5) 276 בעמ' 296 להלן: "**עניין ריכרט**"] או כי היסוד המשותף מהווה מרכיב מרכזי בהתדיינות וכי שאלות פרטניות ניתן לברר במסגרת השלב הקבוצתי (רע"א 4556/94 **טצת נ' זילברשץ** פ"ד מט(5), 774 :

"לעניין דרישה זו, אין כל צורך שכל השאלות המתעוררות ביחס לקבוצה תהיינה משותפות. די בכך שהיסוד המשותף מהווה מרכיב מהותי בהתדיינות. אם יש לאחד מהקבוצה עניין שהוא

מיוחד לו - כגון נזק מיוחד - ניתן לבררו בשלב האינדיווידואלי, אשר יבוא לאחור סיום השלב הקבוצתי, ולאחר שנקבעה בו שאלת האחוריות של הנתבעים" [רע"א 4559/94 טצת ואח' נ' א' זילברשץ ואח' פ"ד מט(5) 774, 788

"הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין"

242. בעניין ת.א. (י"ם) 1114/99 אליהו שוקרון ואח' נ' עיריית ירושלים [גבן] ("עניין שוקרון") נאמר:
- "סיטואציה זו של "נפיל ציבורי" או "נפיל כלכלי" מול "נפולת" מהבחינה העובדתית ומבחינת יכולת ההתמודדות במטריה מהסוג שמדובר בה, מטילה על "הנפיל" עול כבד מאוד לבחון את עצמו ולהיות משוכנע שהוא לא נפל לכלל טעות או פרשנות לקויה, או ליישומה של שיטת בדיקה לא מהימנה..."
- אחת הערובות לדרבון "הנפילים" למען הפגמת החובה המוטלת עליהם, למען פקיחת עיניים (בניגוד לעצימתן) ולטובת יצירת משקל שבנגד למחשבות בלתי רצויות אחרות שיכול ויתרוצצו במנגנונים שלהם, היא ידיעת מי שלא ימלא חובה זו שביום פקודה שלם ישלם והשב ישיב לבעליו את המגיע לו"
243. נסיבות בהן ציבור רחב וחלש נפגע מפעולה של תאגיד בנקאי הוא מקרה קלאסי שראוי לידון כתביעה ייצוגית.
244. הפער ביחסי הכוחות בין הבנק ובין הלקוח הטיפוסי ויחסי התלות מהווים שיקול משמעותי לאישור התובענה כייצוגית. חוסר האיזון בין השחקנים הפועלים בזירה הינו אחד השיקולים הנכבדים לאישור תובענה ייצוגית, שתכליתה גם אכיפת הדין ומניעת פעולות בניגוד לחוק [ראה למשל: רע"א 3126/00 א.ש.ת. נגד מדינת ישראל, פ"ד נז (3) 220].
245. גם הרתיעה של תובע פוטנציאלי להגיש תביעה כנגד בנק בו הוא תלוי כאויר לנשימה מחזקת את הצורך בהנגשת המכשיר הייצוגי לתביעה מסוגה של תביעה זו.
246. בנוסף, יש להביא בחשבון את האופי החמור של הפגיעה בחברי הקבוצה מצד המשיבה לאור אופי הפגיעה כמדיניות שנעשית במתשכים ואת החשיבות הציבורית לשמור על זכויותיו של הציבור מפני תאגיד בנקאי כדוגמת המשיבה אשר לה אמצעים ויכולות כמעט בלתי מוגבלים ביחס לתובע הפוטנציאלי אשר אף לא מודע לפגיעה בו.
247. המשיבה פגעה ברווחתם של חברי הקבוצה כתוצאה משיטת פעולה זהה ואחידה, שאף הוסתרה מחברי הקבוצה והדרך ההוגנת ביותר בנסיבות אלה תהיה פעולה קולקטיבית עבורם ומטעמם בתובענה ייצוגית.
248. גם אם נסיבותיו של המבקש והנזקים שנגרמו לו הם גבוהים ומשמעותיים ביחס ליתר חברי הקבוצה, הרי שהמבקש יטען שדי בכך כי לחלק מחברי הקבוצה אין כדאיות כלכלית לתבוע את זכויותיהן בתובענה רגילה ו/או כי מדובר בקבוצה גדולה שסבלה מאותה פגיעה שיטתית, כדי לקבוע שתובענה ייצוגית תהיה הדרך המוצדקת והעדיפה ביותר להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.
249. הליך כזה הינו הדרך העדיפה, המוצדקת, ההוגנת וגם היעילה ביותר להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין.

"קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג ויגוהל בדרך הולמת ובתום לב"

250. התובענה הוגשה בתום לב. אופי ההפרה מצד המשיבה והשאלות הנכבדות שתובענה זו מעלה, הנוגעות למדיניות זו של המשיבה, לא מותרות ספק בדבר תום לבו ודרכיו הישירות של המבקש אשר בעצם התמודדותו שם עצמו כחלוץ לפני המחנה ומסכן את עצמו לטובת הכלל.

**ה. התובענה משרתת את התכליות העומדות בבסיס חוק הייצוגיות**

251. מטרתו של החוק מובהרת בסעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות כדלהלן:

"מטרתו של חוק זה לקבוע כללים אחידים לענין הגשה וניהול של תובענות ייצוגיות,

לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכך לקדם בפרט את אלה:

- (1) מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה המתקשים לפנות לבית המשפט כיחידים;
- (2) אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו;
- (3) מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין;
- (4) ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות."

מימוש זכות הגישה-

252. בית המשפט העליון הבהיר לא אחת, עוד טרם חקיקתו של חוק תובענות ייצוגיות וכך גם לאחר מכן, את התכלית העומדת בבסיס התובענה הייצוגית, כאשר מדובר בנוק שנגרם על ידי גופים ציבוריים גדולים ובעלי עוצמה. מבחינה זו, מטרתו של החוק היא, ליתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין, ולאפשר את מימושה של זכות הגישה לערכאה השיפוטית גם על ידי סוגי אוכלוסיה אשר הייתה נרתעת מלפנות לבית המשפט באופן בודד ופרטני (ראה ע"א 345/03 רייכרט נ' יורשי המנות משה ז"ל (פורסם בנבו), רע"א 8332/96 משה שמש נ' דן רייכרט פ"ד נה (5) 276, בש"א (ת"א) 31032/06 סריגי שלום ומלכה בע"מ נ' עיריית תל אביב יפו (פורסם בנבו)).

253. בנוסף לכך, אדם מן היישוב, שאינו יודע את הסיבות האמיתיות לכך שהוא מסורב באשראי אינו בקיא בבדיקת התשתית החוקית על פיה נקבעים סמכויות המשיבה, והוא יתקשה מאוד לגלות את העובדה שהבנק פעל בניגוד לדין. (עניין שוקרון לעיל)

254. במקרה שלפנינו מדובר במדיניות מוסתרת של הבנק שציבור הלקוחות לא יכול לדעת בזמן אמת על עובדת היותו מסומן במאגרי המידע של המשיבה.

255. בנסיבות המתוארות לעיל, אילולא ביקש המבקש להעביר את פעילותו לבנק אחר ואילולא התעקשותו הבלתי מתפשרת להבין את הסיבות בגינן לא אושרה לו קבלת אשראי על אף הבטוחות המשמעותיות שהעמיד לבנק- גם המבקש לא היה יודע על דבר סימונו בכוכבית.

256. כאמור, גם לאחר שהלקוח מגלה על קיומה של הכוכבית, קיימת רתיעה מובנית מהגשות תובענות משפטיות נגד הבנק בעיקר לאור יחסי הכוחות ופערי המידע שבין הצדדים, כך שגם לקוח שנודע לו על הכללתו ברשימה כאמור יירתע לממש את זכותו החוקית באופן פרטני.

אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו

257. נראה שחוסר הרגישות שהפגינה המשיבה- שלא לומר הזלזול- מלמד על בעיה שורשית אמיתית בתפיסת הבנק את חובותיו ויחסיו עם לקוחותיו, גם אם מדובר בלקוחות שהגיש נגדו בעבר תביעה משפטית.

258. הנורמה שקבע לעצמו הבנק אמורה לזעזע כל בר דעת במדינה דמוקרטית, מודרנית וחופשית אף ללא הוראת חוק, קל וחומר שעה שהמחוקק בעצמו וכן הפסיקה קבעו הוראות חד משמעיות המסדירות את הסטנדרטים הראויים שעל הבנק לאמץ.

259. יתרונה של תובענה זו והשלכותיה הינן מעבר להפרה הספציפית נושא תובענה זו שבדאי מוטל על הבנק לתקן. ההשלכות של ההחלטה בתובענה זו הינן רחבות ויש בהן אלמנט של "חינוך" גופים גדולים העלולים להשתמש בכוח הקיים בידם באופן דורסני. קבלת התובענה הייצוגית וקביעת פיצויים ללקוחות הבנק שנפגעו מההפרה תשלח מסר ברור וחד משמעי שיחלחל לכל המערכת הבנקאית וישליך על מקרים רבים ביחסי בנק ולקוחותיו. אי קבלת התביעה תעניק גושפנקא לגופים לנהל רשימות שתורות אשר ישללו שירות על בסיס הפלייה ושיקולים זרים בניגוד לחוקי המדינה, ותוך עקיפתם והפרתם ללא ידיעת הציבור.

260. בהקשר זה נאמר בעניין רעא 2598/08 בנק יהב לעובדי מדינה בע"מ נ' ליאור שפירא ואחרים:

"כפי שכבר צוין בעבר, מוסד התובענה הייצוגית הוא בעל חשיבות רבה בצמצום הפער המובנה שבין התמריץ הפרטי לעשיית שימוש במערכת אכיפת החוק האזרחית לבין התמריץ החברתי הכולל לעשיית שימוש שכזה. הוא מאפשר התפתחותן של תביעות שאף כי קיים אינטרס חברתי בבירורן, אפשר שלא היו באות לאוויר העולם בהיעדרו, היות שתוחלתה של התועלת הפרטית שמפיק התובע הבודד, שמתעלם בדרך כלל מן ההשלכות החברתיות של תביעתו, נמוכה מתוחלת ההשקעה בהגשת התביעה. תכלית זו באה לכדי מימוש הן במותן פיצוי לגיזוקים שתמריצי ההשקעה שלהם להגשת תביעה הינם נמוכים, הן בהרתעת מעוולים פוטנציאלים שבהיעדרו של מוסד זה אינם נושאים ב"מחיר" הנזקים שלהם גרמו"

261. בענין תא (ת"א) 2205-04 אסטוריה אינווסטמנטס לימיטד נ' בנק לאומי לישראל בע"מ נאמר:

"התובענה הייצוגית מבקשת לקדם יעילות והוגנות בהתדיינות המשפטית. היעילות מושגת בכך שהמחלוקת מוכרעת בהליך אחד. בכך יש חסכון במשאבים הן של בית המשפט והן של הצדדים. נמנע גם חוסר אחידות בפסיקת בתי המשפט בתביעות אישיות דומות. ההוגנות מושגת, בין היתר, בהשוואת יחסי הכוחות בין המתדיינים. שכן תובענה ייצוגית בניירות ערך נועדה להתגבר על הנחיתות של המשקיעים מן הציבור, ביחס לתאגידים העומדים מולם". (ע"א 345/03 דן רייכרט נ' יורשי המנוח משה שמש ז"ל לא פורסם, [פורסם בבנב], פסקה 9)

אותה נחיתות ביחסי הכוחות בין המשקיעים מן הציבור לבין התאגיד ככל הנוגע לניירות ערך, יפה גם ליחסי הכוחות שבין הלקוחות לבין הבנק. סעיף 1(2) לחוק תובענות ייצוגיות קובע גם כי מטרה נוספת של החוק היא איכפת הדין והרתעה מפני הפרתו. בכך העניק לביהמ"ש כלי הרתעתי בפני גופים כלכליים אשר אינם עומדים בהוראות הכללים וסומכים ידם על התמריץ האינדיבידואלי השלילי לנהל הליך משפטי נגדם. סעיף 1(3) לחוק תובענות ייצוגיות מבקש לתת סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין, ודומני כי זהו גם המקרה לפנינו"

### ה.3. הנזק

262. בתי המשפט הכירו בחשיבות האופי הקבוצתי-ייצוגי של החליך והצורך בהתאמת הדרישות לאופי הייצוגי. חשיבות החליך הייצוגי מחייבת ריכוך של דרכי ההוכחה, במיוחד בשלב בקשת האישור, תוך מתן שיקול דעת רחב לבית-המשפט לקבוע דרכים ראויות להוכחה, לרבות בענין הנזק והקשר הסיבתי בין ההפרה לנזק.
263. בתובענה ייצוגית בעניין שמהותו "עוולה" יש לבחון את יסודות העוולה הפרטניות מנקודת מבטו של "תובע-על" המבטא את האינטרס המשותף של התובעים בכוח כולם, ללא קשר לשוני במידת ההשפעה, בפרט כשמדובר בהפרת נורמות ציבוריות מהמעלה הראשונה בחשיבותן.
264. בנוגע להוכחת נזק, חוק הייצוגיות קובע כי די בהוכחת גרימה של נזק ברמה לכאורית כאמור בסעיף 4 (ב) (1) לחוק: "בבקשה לאישור שוהגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן 1 (א) – די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק".
265. עמד על כך כבוד השופט בנימיני בת"א 1065/05 שאי שאלו נ' תדיראן [פורסם בנבו] בפיסקה 31 להחלטתו:
- " כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק, "די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק" (סעיף 4(ב)(1) לחוק). בשלב זה, אין צורך להראות נזק שנגרם לכאורה לכל חברי הקבוצה. זאת ועוד, בניגוד לדין הישן, מורה סעיף 8(ג)(2) לחוק, כי בית המשפט יאשר תובענה ייצוגית גם כאשר לא הוכחה עילה אישית לכאורה של המבקש; אלא שבמקרה זה יורה בית המשפט על החלפת התובע המייצג. בדברי ההסבר להצעת החוק נאמר לגבי סעיף זה כי הוא מבטא את התפיסה שהתובענה הייצוגית היא כלי לקידום אינטרסים ציבוריים"
266. בעניין דן רייכרט נקבע כי:
- קביעת הנזק בתובענה ייצוגית מתבצעת על-ידי בית המשפט לאחר קביעת האחריות. כך קובע סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות:
- "(א) הכריע בית המשפט בתובענה הייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוהלה התובענה הייצוגית, ... רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות..."
267. בנוסף, נקבע כי האופי הקבוצתי של התובענה הייצוגית מאפשר לסטות מכללי הפיצויים הרגילים כפי שנאמר בענין עא 10085/08 תנובה - מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק ראבי ז"ל (נבו) נאמר:
- "היצמדות לכללי הפיצוי הנזיקיים הרגילים עלולה להביא לידי החטאת הרציונלים והתכליות העומדים בבסיס מוסד התובענה הייצוגית, המיועדת "להגן על אינטרס היחיד שנפגע ואינו טורח להגיש תביעה..."
268. בעניין רייכרט נקבע כי קיימות שתי דרכים עיקריות לקביעת הנזק. על-פי הדרך האחת נקבע הנזק באופן אינדיבידואלי, בהתייחס לכל אחד מחברי הקבוצה בנפרד. על-פי הדרך האחרת, הנזק נקבע באופן כולל עבור הקבוצה כולה כדלהלן:
- חישוב אינדיבידואלי
57. שיטה אחת לקביעת הפיצוי בתובענות ייצוגיות במשפט הישראלי, מבוססת על הוכחת נזקם האינדיבידואלי של חברי הקבוצה...
- בדרך זו נקט המחוקק בסעיפים 20(1) ו-20(2) לחוק תובענות ייצוגיות, בהם נקבע ש"במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי" רשאי בית המשפט להורות בין השאר:

"(1) על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;  
(2) על כך שכל חבר קבוצה יוכיח את זכאותו לפיצוי כספי או לסעד אחר;"

על-פי שיטה זו, השלב האינדיבידואלי של הוכחת הנזק וכימותו יתבצע ביחס לכל אחד מחברי הקבוצה בנפרד. כך ציינה השופטת ט' שטרסברג כהן בע"א 1977/97 יוסף ברזני נ' בזק התברה הישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נה(4) 605,584 (להלן - עניין ברזני):

"ההסדר המאפשר לנקוט הליך של תובענה ייצוגית מכוח החוק מכיר בכך ששאלות מסוימות מחייבות בחינה נפרדת ואישית ביחס לכל אחד מחברי הקבוצה. לפי ההסדר, תיעשה בחינה זו בהליך נפרד שייערך לאחר סיום שלב ההתדיינות המשותפת לכל חברי הקבוצה.... נראה כי במקרה המתאים יוכל בית-המשפט להשתמש בהליך זה על-מנת להורות לחברי הקבוצה להוכיח את אותם רכיבים בעילת התביעה שלהם אופי אישי ובכך תהפוך התובענה הייצוגית לדרך היעילה וההוגנת להכרעה בסכסוך: יעילה משום החיסכון בצורך בהתדיינות אישיות חוזרות ונשנות בכל יסודות העילה ומשום האפשרות לאמץ דרכי הוכחה חלופיות בשלב זה של הדיון על-מנת שלא להכביד על חברי הקבוצה. והוגנת משום שהיא מבטיחה שזכויות הנתבע לא תקופחנה".

ובהמשך נאמר בעניין רייכרט:

על רקע זה, "בפסיקה הפדרלית האמריקנית נמצאו דרכים שונות להתמודד עם הוכחת הנזקים האישיים של חברי הקבוצה: לעיתים, לאחר השלב של קביעת האחריות או החבות, ממשיכים בניהול תביעות אישיות של חברי הקבוצה לשם הוכחת נזק, בפני אותו הרכב. ... כמו כן ניתן לחלק את התובעים לקבוצות אחידות נפרדות ולפסוק לכל אחת מהן את המגיע לה. ... דרך אחרת שננקטה שם היא למנות שופט שלום או מומחה מיוחד שיכריע בתביעותיהם האישיות של חברי הקבוצה ..." (פסק דינה של השופטת ט' שטרסברג-כהן בעניין א.ש.ת. 246-247 וראה האסמכתאות הנזכרות שם).

269. בנסיבות תובענה זו, המבקש סבור שהדרך היעילה וההוגנת להכריע בתובענה זו לטובתם של כל חברי הקבוצה הינה להפריד בין הנזק הלא ממוני שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה לבין הנזק הממוני שנגרם, אם נגרם, לכל אחד מיחידיו.
270. לגבי הנזק הלא ממוני מתבקש לקבוע פיצוי זהה לכל אחד מחברי הקבוצה ו/או פיצוי כוללני לכל חברי הקבוצה.
271. לגבי הנזק הממוני, ולאור העובדה שלכל תובע נגרם נזק ממוני בשיעור שונה בהתאם לנסיבות האישיות של כל מקרה ומקרה, בית המשפט מתבקש לקבוע הסדר נפרד בו כל תובע ותובע יוכל לתבוע ו/או להוכיח את הנזק הממוני.
272. בהתאם להלכת רייכרט, מתבקש למנות שופט שלום או מומחה שיכריע בתביעותיהם השונות של חברי הקבוצה או לחילופין לקבוע כל דרך הוגנת אחרת כפי שייראה לבית המשפט כנכון וצודק בנסיבות העניין.
273. לעניין גובה הפיצוי הלא ממוני, הרי שגובה הפיצוי בגין הנזק הלא ממוני, תלוי בהיקף התופעה ועומקה ובגודל הקבוצה הייצוגית ובהתאם לשיקולי מדיניות של בית המשפט ולכן לא ניתן לקבוע

את גובה הפיצוי בשלב זה של אישור התביעה כלייצוגית, ולשם כך יידרש דיון בתובענה עצמה. (תא (ת"א) 1586/09 איילת חיות נ' טלרן מסרים מיידים בע"מ).

274. המבקש סבור שיש להעמיד סכום זה על סך של 10,000 ₪ לכל חבר בקבוצה שסומן רק בשל כך שהגיש נגד הבנק תביעה משפטית וסכום של 5,000 ₪ לכל חבר בקבוצה שסומן מסיבה אחרת, או על כל סכום אחר כפי שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד. יצויין, כי מדובר בסכום נמוך יחסית לעוצמת הפגיעה בשל אופייה הייצוגי של הבקשה.
275. המבקש יציין את הוראות חוק הבנקאות לעניין הנזק:

**"דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר למבקש עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], ולעניין סעיף זה אין נפקא מינה אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;**  
**אם הנזק הוא בחסרון כיס או במניעת רווח;**  
**אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;**  
**אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא היה יכול לראותו מראש."**

#### ה. הגדרת הקבוצה

276. בית המשפט הנכבד מתבקש להורות על הגדרת קבוצת התובעים ו/או תתי הקבוצות באופן הבא או בכל דרך אחרת לפי שיקול דעתו:
- "כל אדם אשר במהלך שבע השנים האחרונות היה מסומן על ידי הבנק כלקוח בעייתי בכוכבית או בכל דרך אחרת"**
277. המבקש יציין בהקשר זה, כי הוא סבור שיש טעם לאפשר לבנק לדרג את רמת האשראי של לקוחותיו, אולם יש לעשות זאת בהתאם לקריטריונים סבירים, גלויים מדווחים לרשם מאגרי המידע ונתונים לאישור ו/או פיקוח של המפקח על הבנקים בבנק ישראל.

#### ה. הסעדים המבוקשים

278. במסגרת הבקשה העיקרית, מתבקש להורות למשיבה לבטל מן היסוד את הנוהל הפסול של סימון לקוחות בכוכבית ולהפסיקו באופן מיידי.
279. בנוסף, מתבקשים סעדים של פיצוי כספי בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים כמפורט לעיל.

#### ה. היקפה הכספי של התובענה

280. להערכתו של המבקש, מדי שנה מוגשות כנגד המשיבה בממוצע כ-2,000 תביעות משפטיות, בין אם מדובר בתביעה שיזם הלקוח ובין אם מדובר בתביעה שכנגד. כפי שניתן לראות מהתנהלותה של המשיבה כלפי המבקש, הלקוחות המסומנים בכוכבית הינם לקוחות שהגישו כנגדה תביעה כספית לפני שנים רבות ואף לפני עשרות שנים. העובדה שהבנק לא מגלה ללקוחות שהם מסומנים בכוכבית לא מחילה לגביהם את דיני ההתיישנות ו/או השיהוי.
281. המבקש מעריך שקבוצה זו מונה כ-25,000 לקוחות. המבקש מעריך את הנזק הלא ממוני לכל חבר בקבוצה בסך של 12,000 ₪, לכל הפחות.

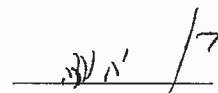
282. בנוסף, קיימת קבוצה גדולה של לקוחות המסומנים בכוכבית מסיבות נוספות שונות. המבקש מעריך על דרך האומדנא שמדובר בקבוצה המונה כ- 250,000 לקוחות. לדעת המבקש הנזקים הלא ממוניים של הקבוצה עומדים על סך של 8,000 ₪ לכל הפחות.
283. יודגש, כי מדובר בהערכות על דרך האומדנא בלבד כאשר מלוא הנתונים הנדרשים להערכת גודל הקבוצה ונזקיה מצויים בידי המשיבה. במסגרת בירור תובענה זו לגופה, יפנה המבקש לקבלת נתונים מדוייקים יותר ומסמכים המצויים בידי המשיבה.
284. מכפלת מספר חברי הקבוצה המוערך בסכום הפיצויים מעמיד את סכום התובענה הייצוגית על סך של 2,300,000,000.00 ₪. תוך שהוא שומר על זכותו לתקן את סכום התובענה לאחר קבלת מלוא הנתונים.

## ה. שכר טרחה וגמול

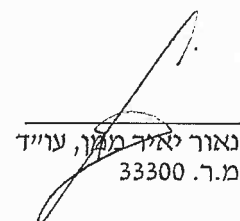
285. תקנות התובענות הייצוגיות מורות כי יש לפרט במסגרת הבקשה לאישור התובענה הייצוגית גם את דרך חישוב הגמול לתובע המייצג ושכר הטרחה לבא כוחו.
286. אין לנו אלא לציין את סעיפים 22-23 לחוק התובענות המתייחס לשיקולים בקביעת שיעור הגמול ושכר הטרחה ובית המשפט מתבקש להתחשב בשיקולים אלו בקביעת שכר הטרחה על פי שיקול דעתו.

## ו. סוף דבר

287. לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית וגם סמכות מקומית לדון בתובענה, מתוקף הוראות חוק התובענות הייצוגיות, תקנות התובענות הייצוגיות תשי"ע-2010, ותקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984.
288. בית המשפט הנכבד מתבקש, אפוא, להורות לבנק לחדול ממעשיו, ולפצות את חברי הקבוצה כמפורט לעיל.
289. בנוסף מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הבנק בהוצאות התובענה זו, לרבות גמול מיוחד למבקש שטרם והתיצב באומץ מול אחד משני הבנקים הגדולים במדינה עבור חברי הקבוצה והדורות הבאים ועבור כלל הציבור וכן לקבוע שכ"ט עו"ד ומע"מ בגינו כדין.

  
יהודה שור, עו"ד  
מ.ר. 65943

באי כוח המבקש

  
נאור לאיד מלון, עו"ד  
מ.ר. 33300

הוד השרון, 10 פברואר 2015