

הדפסה

**בית המשפט המחוזי בירושלים**

19/03/2012

ת"צ 26406-11-10 שלח נ' בנק מסד בע"מ

מספר בקשה (رقم الطلب): 8

**אישור על פתיחת בקשה**  
**مُصادقة على تسجيل طلب**

ניתן אישור כי ביום (نُصادق بهذا أنه في يوم) 19 מרץ 2012 בשעה (بالساعة) 14:35 הוגשה בקשה מסוג (قُدّم طلب من نوع): כללית, לרבות הודעה בקשה של נתבע 1 כללית, לרבות הודעה בקשה לאישור הסדר פשרה (בהסכמה)

בתיק (بقضية) ת"צ 26406-11-10 שלח נ' בנק מסד בע"מ .

מספר הבקשה הוא (رقم الطلب هو): 8 .

בכל פנייה לבית המשפט בנוגע לבקשה זו, יש לציין את מספר הבקשה.

كُل مراجعة للمحكمة المتعلقة في الطلب عليك أن تذكر رقم الطلب.

בעניין: ד"ר איתן שלח, ת.ז. 009947003

ע"י ב"כ עוה"ד יאיר שפרן  
מרחוב פינסקר 2, תל-אביב 63322  
טל: 077-5616090; פקס: 077-5570603

המבקש בבקשה לאישור  
התובענה כייצוגית;

- נ ג ד -

#### בנק מסד בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי ו/או שחר הרון  
נשיץ, ברנדס ושות', משרד עורכי דין  
מרחוב תובל 5, תל-אביב 67897  
טלפון: 03-6235131; פקס: 03-6235123

המשיב בבקשה לאישור  
התובענה כייצוגית;

### בקשה לאישור הסדר פשרה

הצדדים מתכבדים להודיע לבית המשפט הנכבד כי הגיעו ביניהם להסכמה בדבר הסדר פשרה (להלן: "ההסדר" ו/או "הסדר הפשרה").

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת לעשות שימוש בסמכותו לפי סעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, ולהורות כדלקמן:

- (א) לאשר את הסדר הפשרה אשר נחתם בין המבקש לבין המשיב, וליתן לו תוקף של פסק דין.
- (ב) בכלל האמור לעיל, לפסוק שכר טרחה לעורך הדין המייצג וגמול ראוי למבקש, על פי המלצות הצדדים בהסדר זה.
- (ג) להורות על פרסום דבר אישור הסדר הפשרה לפי החלטת בית המשפט הנכבד בעניין אישור ומתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה.

לבקשה זו מצורפים הנספחים הבאים:

- (א) הסדר הפשרה – מצורף כנספח 1;
- (ב) תצהירי הצדדים ותצהירי באי כוח הצדדים – מצורפים כנספח 2;
- (ג) העתק הסדר פשרה שנעשה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד בנק הפועלים בע"מ בת.א. (י-ם) 2522/08 (בש"א 4947/08) הרשקוביץ ואח' נ' בנק הפועלים – מצורפים כנספח 3.

## ואלה נימוקי הבקשה:

### א. תמצית טענות הצדדים

1. התביעה והבקשה לאישורה כתובענה ייצוגית שבכותרת (להלן: "**הבקשה לאישור**") ו/או "**הבקשה**") הוגשה על ידי המבקש ביום 14.11.2010.

2. עניינה של בקשת האישור, בתמצית, הינה דרישה לפצות את לקוחות המשיב, וזאת בשל נזקים שאירעו להם, לשיטת המבקש, בעטייה של תקלה אשר אירעה במערכת המחשוב של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "**בנק הפועלים**") בערב יום שבת, ה-22.11.08, אשר השפיעה גם על מערכת המחשוב של המשיב (שכן באותה עת קיבל המשיב שירותי מחשוב מבנק הפועלים) ונמשכה לפי הטענה בין יום אחד לשלושה ימים. בשל כך, עתר המבקש במסגרת הבקשה לאישור להשבת חלקן היחסי של עמלות ששולמו מראש על ידי הלקוחות אשר השירות בגינן לא ניתן בתקופת התקלה, וכן לנזקים נוספים שנגרמו להם לכאורה בשל התקלה, לרבות נזק בגין עגמת נפש.

3. במסגרת תגובתו לבקשה לאישור התביעה כייצוגית, כפר המשיב בטענות המבקש וטען, בין השאר, כי מדובר היה בתקלה נקודתית בלבד, אשר השפעתה על לקוחות המשיב התמצתה בעיקרה באי האפשרות לבצע פעולות באמצעות האינטרנט, כאשר לתקלה לא הייתה השפעה על פעילות הלקוחות אל מול הבנק, לרבות האפשרות לבצע כל פעולה באמצעות הסניף ו/או באמצעות הטלפון, לרבות באמצעות עמדות שונות אשר הוקמו על ידי הבנק כדי לתת מענה. בנסיבות אלה, טען המשיב, לא גרמה התקלה לכל חיסרון כיס למי מלקוחות הבנק.

4. במסגרת התגובה לבקשה לאישור אף נטען, כי הבנק פעל באופן מיידני כבר בבוקרו של יום ראשון, 23.11.08, על מנת ליתן מענה חלופי ללקוחותיו ולמען מזעור אי נוחותם, תוך נקיטה במספר רב של אמצעים ופתרונות, אשר אפשרו לקהל הלקוחות, לטענת הבנק, להמשיך ולקבל את שירותי המשיב במלואם על אף התקלה. כן טען המשיב, כי לקוחות הבנק יכולים היו לבצע את עיקר הפעולות דרך סניפי הבנק הבינלאומי.

### ב. פרטי הסדר הפשרה

5. על רקע דברים אלו, ועל רקע הסדר הפשרה שאושר בתובענה שהוגשה בת.א. (י-ם) 2522/08 (בש"א 4947/08) **הרשקוביץ ואח' נ' בנק הפועלים**, הצדדים סבורים גם משיקולים צרכניים, וכמובן שגם משיקולים רגילים של "ניהול סיכונים", מבלי שיתפרש הדבר כהודאה באיזה מטענות התביעה או ההגנה, כי נכון לגבש בתיק זה הסדר פשרה, בהתאם להוראות ס' 18 לחוק תובענות ייצוגיות, וזאת במקום לנהל הליך משפטי שעלול להיות ממושך ויקר.

6. **הגדרת הקבוצה:** בהתאם להגדרת הקבוצה בבקשה לאישור, הקבוצה עליה יחול הסכם זה כוללת את כלל לקוחות בנק מסד שהחזיקו בחשבון בבנק ביום שבת, ה-22.11.08 ועד ליום 30.11.08 (להלן: "**התקופה הקובעת**").

7. **פרטי ההסדר:** על פי הסדר הפשרה אשר בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר (נספח 1 לעיל) בבקשה דנו, בתמצית ומבלי לגרוע מן האמור בו, נקבעו הוראות כדלקמן:

7.1. לקוחות הבנק אשר חשבונם חוייב בעמלות עו"ש עבור נובמבר 2008 יזוכו מהחיובים הבאים בסכום יחסי השווה לסכום העמלה בגין יום אחד, כדלקמן:

7.1.1. עסק קטן – דמי ניהול קבועים לעסק קטן;

7.1.2. עסק גדול – דמי ניהול קבועים לחשבונות עסקיים;

7.1.3. לקוח יחיד – השלמה למינימום חודשי בגין פעולות בערוץ ישיר ופעולות על ידי פקיד, ככל ששילם את המינימום החודשי.

לעניין לקוח יחיד, שהיה חבר בתקופה הקובעת במועדון "מורה 10", הכולל פטור מלא (למעט תשלום של 10 ש"ח) משורה של עמלות שוטפות – ועל כן לא חויב בהשלמה למינימום חודשי – יעמוד סכום העמלה ממנו יזוכו בחלק היחסי כאמור לעיל על 10 ש"ח.

להלן: "דמי ניהול יחסיים"

7.2. הזיכוי ללקוחות עבור דמי הניהול היחסיים יתבצע, כדלקמן:

7.2.1. עבור מי שהיה לקוח הבנק בתקופה הקובעת והינו עדיין לקוח הבנק – חשבוננו יזוכה בסכום דמי הניהול היחסיים בתוך שלושה חודשים מאישור ההסדר על ידי בית המשפט;

7.2.2. עבור מי שאינו מנהל במועד אישור הסדר פשרה זה חשבון בבנק (להלן: "לקוח עבר"), יחזיר הבנק את סכום ההחזר האישי באופן הבא:

(א) במסגרת ההודעה על אישור הסדר הפשרה בהתאם לסעיף 25(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "ההודעה"), יוזמן כל לקוח עבר, לפנות לבנק בתוך 30 ימים ממועד פרסום ההודעה, ולהמציא לבנק פרטים ו/או ראיות שבידו המצביעים על היותו זכאי לדמי הניהול היחסיים.

(ב) הבנק יבדוק בתוך 45 ימים ממועד קבלת פנייתו של לקוח העבר את פנייתו, ובתוך תקופה זו יודיע לו האם פנייתו אושרה במלואה ו/או באופן חלקי ו/או נדחתה. במידה שפנייתו של לקוח העבר תאושר, לקוח העבר יוזמן לקבלת התשלום בתוך 30 ימים ממועד האישור.

7.3. הבנק יזכה את לקוחות הבנק אשר משכו מזומנים בתאריכים 23.11.08 ו/או 24.11.08: (א) מבית עסק המספק שירות של משיכת מזומנים (קרד, צד ג' שאינו בנק, שמעניק שירותי

משיכת מזומנים), או (ב) ממכשיר מרוחק למשיכת מזומנים [כאמור בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008] המופעל על ידי בנק, ואשר שילמו לבית העסק או לבנק כאמור עמלה או כל תשלום אחר בגין משיכת המזומנים, בסכום העמלה ששילמו עד סכום של 7 ש"ח למשיכה (להלן: "עמלת משיכות המזומנים").

7.4. הזיכוי עבור עמלת משיכות המזומנים יתבצע, כדלקמן:

7.4.1. במסגרת ההודעה, יוזמנו כל מי שהיה לקוח הבנק בתקופה הקובעת לפנות לבנק בתוך 30 ימים ממועד פרסום ההודעה, ולהציא לבנק את החשבונית בגין עמלת משיכות המזומנים, או תדפיס ריכוז תנועות כרטיס אשראי שמופיע בו החיוב בעמלה, או את הצהרתו הכתובה בדבר משיכת המזומנים, מועד המשיכה והסכום ששילם כעמלה בגין המשיכה.

7.4.2. במידה שהפנייה תאושר, ינהג הבנק, כדלקמן:

(א) הפונה עדיין לקוח הבנק – חשבונו יזוכה בסכום עמלת משיכת המזומנים בתוך 30 ימים ממועד אישור ההסדר על ידי בית המשפט;

(ב) הפונה הינו לקוח עבר - יוזמן הפונה לקבלת התשלום בתוך 30 ימים ממועד האישור.

7.5. לגבי תקלות עתידיות הבנק מצהיר, כדלקמן:

7.5.1. ראשית מובהר, כי מערכת המחשוב של הבנק אינה קשורה עוד למערכת המחשוב של בנק הפועלים בע"מ (כפי שהייתה בעת התקלה, באופן חלקי כמפורט בתגובת הבנק), והיום הינה חלק ממערך המחשוב של קבוצת הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ.

7.5.2. הבנק ביצע ויבצע באופן שוטף שורת פעולות לצורך מתן שירותים בעת תקלת מחשוב, כדלקמן:

(א) הבנק יאפשר ללקוח אשר איננו מחזיק בכרטיס למשיכת מזומן או בכרטיס אשראי או שנבצר ממנו לעשות שימוש בכרטיסים אלו למשך מזומן באחד מסניפי הבנק בסכום של עד 250 ₪ ליום, על פי שיקול דעתו של מנהל הסניף שבו מתנהל חשבונו של הלקוח, בהסתמך על היכרותו עם הלקוח ו/או על תדפיס תנועות אחרון שיציג הלקוח.

(ב) כל אחד מסניפי הבנק קיבל "קלסטר נתק", שמכיל בתוכו נהלים וטפסים המאפשרים לתת שירות לקהל בכל התחומים הבנקאיים במקרה של תקלה; בהתאם, מונה עובד בכל אחד מן הסניפים אשר אחראי על תחזוקה שוטפת של הנהלים והטפסים בתיק הנתק, על מנת לשמור על עדכניות, כשירות ומוכנות גבוהה של הסניף למתן שירותים ללקוחות בזמן הנתק.

(ג) בעת אירוע של כשל במערכות המחשוב יפתחו עמדות סניפיות ועמדות ניקוב לצורך מתן שירותים ללקוחות; הפעולות שמבקשים הלקוחות לבצע תירשמה על גבי טפסים ידניים;

(ד) בחדרי העסקאות הרלוונטיים (ניירות ערך ומט"ח) העובדים עם מערכות עצמאיות, יינתנו שירותים ללקוחות, וזאת בסיוע גורמים חוץ בנקאיים כגון בנקים אחרים ובנק ישראל;

(ה) עמדת "מסד CALL" תשמש עמדה נוספת לגיבוי לצורך מתן שירותים, ודרכה ניתן יהיה להעביר הוראות שונות.

(ו) בנוסף, אחת לשנה מתבצע תרגול "אירוע נתק" בסניפי הבנק במסגרתו מערכות המחשב בבנק מכובות, והעובדים מתרגלים קבלת הוראות מלקוחותיהם בהתאם לנוהל מתאים.

### ג. השיקולים העומדים ביסוד הסדר הפשרה

8. ביסוד הסדר הפשרה עומדות טענות הצדדים אשר הובאו בהרחבה בכתבי הטענות שהוגשו על דם במסגרת הבקשה לאישור, והסדר הפשרה משקף את חלוקת הסיכונים והסיכויים של כל אחד מהצדדים, אשר תמציתן (מבלי להחליף כמובן את האמור בבקשה ובתגובה), כדלקמן:

9. המבקש טען בבקשת האישור, כי בעקבות הקריסה, הושבתו למעשה כל שירותי הבנקאות של המשיב ולקוחותיו, ונתרו ללא יכולת לבצע כל פעולה בחשבונות הבנק שלהם במשך כ- 3 ימים. כך, טען המבקש, כי לקוחות המשיב אשר ביקשו לברר את יתרתם, להפקיד שיק, לרכוש דבר מה באמצעות כרטיס האשראי שלהם, למכור את ניירות הערך שלהם, ולמעשה, לבצע כל פעולה שהיא באמצעות חשבון הבנק שלהם, לא יכלו לעשות זאת.

10. לטענת המבקש, בגין תקלת המחשב לא סיפק הבנק לחברי הקבוצה את שירותיו הבנקאיים למשך פרק זמן הנע בין יום אחד לשלושה ימים, וגרם בכך לנזקים שנבעו מאי יכולתם לבצע פעולות בנקאיות כלל למשך פרק הזמן הנ"ל בניגוד לחובתו של הבנק, וכן לנזקים הנובעים מגביית עמלות שאינן תפעוליות ע"י הבנק עבור פרק זמן זה ואי השבת חלקן היחסי של עמלות אלו לחברי הקבוצה. בנוסף, בבקשת האישור צוין, כי על המשיב לפצות את הלקוחות בגין עוגמת הנפש.

11. בתגובתו לבקשה טען המשיב, כי עם גילוייה של התקלה, הבנק ועובדיו פעלו באופן מידי ותוך השקעת מאמצים ומשאבים רבים על מנת לאפשר ללקוחות הבנק לקבל את השירות כסדרו ולמזער ככל הניתן את הפגיעה האפשרית בשירות הניתן ללקוחות, תוך מתן מענה מלא ומקצועי לפנייתיהם ולשביעות רצונם.

12. בנוסף, לטענת המשיב, פקידי הבנק בסניפים הונחו כל העת בדרכי פעולה חליפיות והעניקו, באופן ידני, את השירותים שניתנים בשגרה באמצעות שימוש במערכת המחשב במטרה לספק חלופה ראויה ומספקת למערכת המחשב. בכך נטל על עצמו הבנק את הסיכון, כי פעולות שיבוצעו על ידי עובדיו באופן ידני שלא בהסתמך על מערכות המחשב וללא נתונים מדויקים ומעודכנים אודות מצב החשבונות, יגרמו לחשיפת הבנק לסיכונים פיננסיים.

13. בשל כך, לטענת המשיב, בפועל כל שירותי המחשב ניתנו כמעט כסדרם, והתקלה צומצמה לאי נוחות נקודתית בלבד, כשלקוחות הבנק שביקשו לבצע פעולה באמצעות אתר האינטרנט של הבנק הופנו לביצוע הפעולה ישירות מול הסניף בטלפון.

14. כפי שצוין לעיל, במסגרת הבקשה לאישור טען המבקש להחזר חלקן היחסי של עמלות "שאינן תפעוליות", אשר לטענת המבקש השירות בגינן לא ניתן ללקוחות הבנק בימי התקלה. כן תובע המבקש שורה של נזקים נוספים שנגרמו להם בשל התקלה, וביניהם פיצוי בגין אי יכולת לבצע פעולות בחשבון, עוגמת נפש ועוד.

15. מנגד, טוען הבנק כי למבקש ולחברי הקבוצה הנטענת לא נגרמו נזקים כתוצאה מתקלת המחשב, וזאת גם בשל העובדות הבאות:

א. חלק גדול מהעמלות אשר השבת חלקן היחסי מתבקשת במסגרת הבקשה לאישור הינן בגין שירותים אוטוריים אשר לקוחות בודדים קיבלו אותם בשגרה, אם בכלל.

ב. חלק ניכר מלקוחות הבנק זכאים להטבות מפליגות בעמלות, במסגרת שיוך חשבונם למועדוני לקוחות שונים, כגון מועדוני "מורים חופשי", הידוע גם כמועדון "מורה 10", ועוד. הטבות מפליגות אלו כוללות במקרים רבים פטור מלא מעמלת פעולה על ידי פקיד ועמלת פעולה בערוץ ישיר, וכן זכאים הם להנחה בשיעור 33% בעמלת פעולות בסיסיות על ידי פקיד – דמי ניהול מינימאליים (היום מכונה "עמלת השלמה למינימום דמי ניהול"), תמורתה משלמים הלקוחות 10 ש"ח בלבד לחודש.

הנה כי כן רוב רובם של לקוחות הבנק פטורים כליל מעמלות שוטפות ומשלמים דמי ניהול חודשיים מינימאליים בסך של 10 ש"ח בלבד.

יצוין, כי אף המבקש השתייך למועדון זה ואף זכה להנחות נוספות כגמלאי.

ג. לטענת הבנק, כחלק משייכותו של הבנק לקבוצת הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, הופעלו כבר בתקופה הרלוונטית שירותים הדדיים בין הבנק לבין הבנק הבינלאומי, במסגרתם יכולים היו לקוחות הבנק, כבכל יום, לגשת ולבצע שורה של פעולות בחשבונם באמצעות סניפי הבנק הבינלאומי.

ד. במקרים הבודדים בהם נגרם ללקוח ספציפי נזק מיוחד עקב התקלה, פיצה אותו הבנק על נזק זה באופן מיידי (ראו לענין זה סעי' 146-148 לתגובת הבנק).

### הסדר דומה אושר בתביעה בנושא תקלת המחשוב נגד בנק הפועלים

16. יצוין, כי כמפורט לעיל, תביעה ובקשה לאשרה כייצוגית בעניין אותה תקלת מחשוב הוגשה גם כנגד בנק הפועלים בת.א. (י-ם) 2522/08 (בש"א 4947/08) הרשקוביץ ואח' נ' בנק הפועלים. העתק הסדר הפשרה ופסק הדין מצורפים **כנספח 3**;

17. ההסדר דן אליו הגיעו הצדדים ושאישורו מתבקש כאן הינו למעשה אותו הסדר אליו הגיע בנק הפועלים בע"מ ואשר קיבל את אישורו של בית המשפט הנכבד בפסק דין מיום 21.9.10.

18. יוער בהקשר זה, כי כפי שניתן לראות, הסדר בנק הפועלים כולל תשלום בגין אותם רכיבים כמו ההסדר המוצע דן, וזאת למעט החזר בגין עמלת "On Time". למיטב ידיעת הצדדים, עמלת "On Time" נגבתה בבנק הפועלים בגין שירות הודעות לטלפון הסלולארי במסגרתו נמסרה ללקוחות הבנק מידי יום היתרה היומית בחשבונם בטלפון הסלולארי. אלא שבניגוד לבנק הפועלים, בבנק מסד לא ניתן כלל שירות זה וכמובן גם לא נגבתה מהם כל עמלה בגין שירות זה.

### ד. מעשה בית דין וויתור על תביעות

19. עם אישורו של הסדר זה ומתן פסק דין, יתגבש מעשה בית דין בכל העילות והסעדים הנובעים מן הבקשה לאישור וכתב התביעה.

20. בכפוף לאישורו של הסכם זה, מוותרים המבקש וחברי הקבוצה (כהגדרתה לעיל) כלפי המשיב ו/או שלוחיו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה הנובעים ו/או כרוכים באיזה מהטענות בבקשת האישור, בתביעה או בכתב בי דין אחר מטעם המבקש, אשר הוגשו במסגרת הליכים אלו.

### ה. המלצה לגבי שכר טרחת עו"ד וגמול ראוי למבקש

21. הצדדים ימליצו לבית המשפט הנכבד לפסוק לבא כוח המייצג ולמבקש שכר טרחה וגמול ראוי בסך כולל של 40,000 ש"ח בצירוף מע"מ. מסכום זה יקוזז 50% מסך ההוצאות שנפסקו לחובת המבקש בסך של 3,500 ₪.

22. הצדדים סבורים כי המלצתם זו הינה סבירה והוגנת בנסיבות העניין, ומשקפת את השקעתו של המבקש ובא כוחם בניהול התובענה עד שלב זה וכן את הסיכונים שנטלו על עצמם בהגשת הבקשה לאישור, בשים לב אף לחיסכון בעלויות ניהול התביעה.

23. יובהר, כי שכ"ט עוה"ד המייצג והגמול למבקש הינם מעבר לתשלומים ללקוחות הבנק ולא יבואו על חשבון הפיצוי המשתלם ללקוחות הבנק.



## ו. לעניין מינוי בודק

24. בית המשפט הנכבד מתבקש על ידי הצדדים שלא למנות בודק בהתאם לסעיף 19(ב)(1) לחוק לצורך אישור הסדר הפשרה. לעניין זה נפנה להוראת סעיף 19(ב)(1) לחוק:

”בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה, אלא לאחר שקיבל חוות דעת מאדם שמינה לשם כך, שהוא בעל מומחיות בתחום שבו עוסקת הבקשה לאישור או התובענה הייצוגית (ובסעיף זה – בודק), אלא אם כן סבר בית המשפט שחוות הדעת אינה נדרשת, מטעמים מיוחדים שיירשמו...”

25. בענייננו הצורך במינוי בודק, מתייטר וזאת, בין היתר, בשל הטעמים הבאים:

א. הנתונים העובדתיים העומדים ביסוד ההסדר הינם פשוטים וברורים והצדדים לא נדרשו להגיש חוות דעת מומחים בתיק דנן;

ב. תנאי הסדר הפשרה גם הם מדברים בעד עצמם ופשוטים לביצוע ואישורו אינו מעורר שאלות שבמומחיות;

ג. בענייננו מדובר בהסדר פשרה המקנה תשלום וזיכוי כספי, להבדיל מתשלום “שווה כסף” המצריך הערכה ובדיקה ביחס ליתרון הגלום בו לחברי הקבוצה, אם בכלל;

ד. בשים לב לטעמים דלעיל, אין יתרון המצדיק השקעה כספית במינויו של בודק;

26. לעניין זה יצוין, כי הסדר הפשרה שאישורו מתבקש כאן דומה בעיקרו להסדר אשר אושר על ידי בית משפט נכבד זה בעניין בנק הפועלים (ת.צ. 2522/08, נספח 3 לעיל), גם שם סבר כב' בית המשפט כי הוא אינו רואה תכלית בבדיקה נוספת של ההסדרים המוצעים על ידי בודק.

27. ראו לעניין זה פסק הדין בעניין ת.א. (ת”א) 1126/07 בש”א 3058/07 אילן ארגס נ’ תנובה מרכז שיתופי לשיווק תוצרת חקלאית בישראל בע”מ [פורסם בנבו], בעמ’ 22:

”בענייננו, שווייה של ההטבה נקבע על סמך נתונים שנמסרו מאת תנובה בנוגע להיקף המכירות של המוצר והמחיר ליחידה, וכן על הערכתה של תנובה בנוגע לגידול בהיקף המכירות כתוצאה מן המבצע. אכן, בהעדר בודק אין לבית המשפט אפשרות לבחון את אמיתותם של נתונים אלה – ולצורך כך ניתן היה לכאורה להסתייע בשירותיו של בודק. אלא מאי? מינויו של בודק על ידי בית משפט מגלגל על הצדדים עלויות נכבדות ביותר הן של זמן והן של כסף – באופן שלא בכל מקרה התועלת הצומחת מן המינוי עולה על העלות שלו...אמנם המידע בדבר היקף המכירות של המוצר ושיעור הגידול הצפוי במכירות אלה נסמך על נתונים מאת תנובה שלא אומתו על ידי בית משפט או גורם אובייקטיבי אחר – ואולם על פניו נראה כי אין חשש לכך שמדובר בנתונים תלושים וחסרי אחיזה במציאות, באשר הם נמסרו לבית המשפט במסגרת תחשיב ההטבה שנערך על גבי נייר רשמי של תנובה ונחתם על ידי מי שהיא

בעלת תפקיד בכיר בתחום השיווק בחברה. מעבר לכך, ברור כי במצב שבו כתוצאה מן המבצע תנובה מוכרת מארז של 6 יחידות של המוצר במחיר של 16.76 ₪ במקום במחיר של 25.14 ₪ - ציבור הצרכנים של המוצר נהנה מהטבה משמעותית. יתכן כי שוויה של הטבה זו נמוך או גבוה במידה כזו או אחרת מן ההערכה של תנובה, ואף סביר להניח כי תנובה בעצמה נהנית מהמבצע מבחינה זו שכפי הנראה יש לו ערך מוסף של קידום מכירות – ואולם חשיבותו ויתרונו של ההסדר הוא בקידום אכיפה יעילה של הדין והרתעה מפני הפרתו, הכלל כמפורט לעיל. משכך, בהתחשב בסיכוייה של בקשת האישור, ביתרונותיו של הסדר הפשרה ובשווי הכולל הנמוך יחסית של הסדר הפשרה- איני סבורה כי יש צורך להעמיס על הצדדים את העלויות הנוספות והניכרות הכרוכות במינוי בודק".

28. וראו גם ת.א. (ת"א) 1953/04 (בש"א 14898/04) שכטר נ' כרמל-אגוד למשכנתאות והשקעות בע"מ [פורסם בנב], בעמ' 7:

"שקלתי עניין זה, והגעתי למסקנה כי במקרה זה אין צורך במינוי בודק, אשר יעכב את ביצוע הסדר הפשרה, ויביא להוצאות נוספות, בלא שצפויה כתוצאה מכך תועלת של ממש."

ובעמ' 8:

"בנסיבות האמורות לעיל, נראה לי כי בחינת סבירותו של הסכם הפשרה והיותו הוגן ומאוזן הינה עניין משפטי, הכרוך בבחינת הסיכונים והסיכויים של התביעה. עניין זה מסור לבית המשפט, ואין צורך במינוי בודק. היה מקום למנות בודק, לו התעוררה שאלה של הערכה כלכלית של ההסכם, או כל נושא אחר הדורש מומחיות. אך במקרה זה, ההכרעה קמה ונופלת על סמך שיקולים משפטיים טהורים."

29. לפיכך, על פני הדברים, נראה שלא נדרשת בדיקה של בודק חיצוני לצורך אישור ההסדר וכי מינוי בודק כאמור יעכב את ביצוע ההסדר ויגרום להוצאות נוספות, מבלי שצפויה מכך תועלת של ממש, באשר ההכרעה בעניין זה הינה על סמך שיקולים משפטיים המסורים לבית המשפט הנכבד.

## ז. פרסומים

30. מודעות על פרסום הסדר הפשרה על ידי בית המשפט הנכבד יפורסמו בשני עיתונים יומיים, וזאת בנוסח שייקבע על פי החלטת בית המשפט הנכבד לעניין אישור ומן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה.

31. המשיב יישא במלוא עלויות הפרסומים נשוא התובענה שעל פי הדין ו/או החלטת בית המשפט הנכבד.

**ח. לסיום**

32. אשר על כן מתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר למבוקש ברישא לבקשה זו.



---

שרון לובצקי, עו"ד  
ב"כ המשיב בבקשה  
לאישור



---

יאיר שפרן, עו"ד  
ב"כ המבקש בבקשה  
לאישור

## תוכן עניינים – נספחים

הסדר הפשרה	<u>נספח 1</u> :
תצהירי הצדדים ותצהירי באי כוח הצדדים	<u>נספח 2</u> :
העתק הסדר פשרה שנעשה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית שהוגשה בגין תקלת המחשב נשוא תובענה זו כנגד בנק הפועלים בע"מ בת.א. (י-ס) 2522/08 (בשי"א 4947/08) הרשקוביץ ואח' נ' בנק הפועלים	<u>נספח 3</u> :

# נספח 1

הסדר הפשרה

הסדר פשרה ת"צ 10-11-26406 שלח ואח' נ' בנק מסד בע"מ

שנערך ונחתם בתל-אביב ביום 8 לחודש בן שנת 2012

ד"ר איתן שלח, ת.ז. 009947003

בעניין:

ע"י ב"כ עוה"ד יאיר שפרן  
מרחוב פינסקר 2, תל-אביב 63322  
טל: 077-5616090; פקס: 077-5570603

מצד אחד;  
המבקש

- נ ג ד -

**בנק מסד בע"מ**

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי ו/או שחר הרון  
נשיץ, ברנדס ושות', משרד עורכי דין  
מרחוב תובל 5, תל-אביב 67897  
טלפון: 03-6235131; פקס: 03-6235123

מצד שני;  
המשיב

**הואיל** והמבקש הגיש ביום 14.11.2010 תובענה ובקשה לאשר אותה כייצוגית (להלן: "הבקשה") בבית המשפט המחוזי בפתח תקווה כנגד המשיב, שעניינה התקלה אשר אירעה במערכת המחשוב של בנק הפועלים בע"מ (להלן: "בנק הפועלים"), שהביאה לתקלה במערכת המחשוב של המשיב (אשר התבססה על זו של בנק הפועלים) החל מיום שבת, ה-08.11.22;

**והואיל** והמשיב דוחה את טענות המבקש, וזאת מן הטעמים המפורטים בתגובה לבקשה אשר הגיש ביום 1.3.2011;

**והואיל** ובהתאם להחלטת בית המשפט, בירור התביעה הועבר לבית המשפט המחוזי בירושלים;

**והואיל** והצדדים סבורים משיקולים צרכניים, כמו גם משיקולים רגילים של "ניהול סיכונים", מבלי שיתפרש הדבר כהודאה באיזה מטענות התביעה או ההגנה, כי נכון לגבש בתיק זה הסדר פשרה, בהתאם להוראות ס' 18 לחוק תובענות ייצוגיות, וזאת במקום לנהל הליך משפטי שעלול להיות ממושך ויקר.

לאור האמור לעיל, הצדדים הגיעו להסדר פשרה, כדלקמן:

א. כללי

1. המבוא להסכם זה ונספחיו מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.

### ב. אישור ההסכם

2. הצדדים יגישו לבית המשפט בקשה לאישור הסדר פשרה זה בנוסח המצורף **בנספח 1** להסדר זה, ובה יבקשו:
- (א) לאשר את הסדר הפשרה אשר נחתם בין המבקש לבין המשיב, וליתן לו תוקף של פסק דין, וזאת בהתאם לבקשה לאישור הסדר פשרה.
- (ב) לפסוק שכר טרחה לעורך הדין המייצג וגמול ראוי למבקש, על פי המלצות הצדדים בהסדר זה.
- (ג) להורות על פרסום דבר אישור הסדר הפשרה לפי החלטת בית המשפט הנכבד בעניין אישור ומתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה.

### ג. הגדרת הקבוצה

3. בהתאם להגדרת הקבוצה בבקשה לאישור, הקבוצה עליה יחול הסכם זה כוללת את כלל לקוחות בנק מסד שהחזיקו בחשבון בבנק מסד ביום שבת, ה-22.11.08 ועד ליום 30.11.08 (להלן: "התקופה הקובעת").

### ד. התחייבויות המשיב

4. לטענת המבקש, בגין תקלת המחשב לא סיפק הבנק לחברי הקבוצה את שירותיו הבנקאיים למשך פרק זמן הנע בין יום אחד לשלושה ימים, וגרם בכך לנזקים שנבעו מאי יכולתם לבצע פעולות בנקאיות כלל למשך פרק הזמן הנ"ל בניגוד לחובתו של הבנק, וכן לנזקים הנובעים מגביית עמלות שאינן תפעוליות ע"י הבנק עבור פרק זמן זה ואי השבת חלקן היחסי של עמלות אלו לחברי הקבוצה.
5. על פי עמדת הבנק, הרי שעל אף תקלת המחשב שארעה בתאריך 23.11.08, הבנק המשיך לספק כל העת ללקוחותיו את השירותים הבנקאיים באמצעות עובדי הסניפים ובאמצעים נוספים, לרבות באמצעות סניפי הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ.
6. בהתאם, על פי עמדת הבנק, הסכם הפשרה נעשה כפשרה בלבד, לפני משורת הדין, על מנת להיטיב עם ציבור לקוחותיו, לשים קץ להתדיינות המשפטית, וזאת מבלי להודות באחריות כלשהי בין במישרין ובין בעקיפין ביחס לתביעה.
7. כפוף להצהרות שלעיל, מוסכם כי יבוצעו תשלום והחזרים לחברי הקבוצה, כדלקמן:
- 7.1. לקוחות הבנק אשר חשבונם חוייב בעמלות עויש עבור נובמבר 2008 יזוכו מהחיובים הבאים בסכום יחסי השווה לסכום העמלה בגין יום אחד, כדלקמן:

7.1.1. עסק קטן – דמי ניהול קבועים לעסק קטן;

7.1.2. עסק גדול – דמי ניהול קבועים לחשבונות עסקיים ;

7.1.3. לקוח יחיד – השלמה למינימום חודשי בגין פעולות בערוץ ישיר ופעולות על ידי פקיד, ככל ששילם את המינימום החודשי.

לעניין לקוח יחיד, שהיה חבר בתקופה הקובעת במועדון "מורה 10", הכולל פטור מלא (למעט תשלום של 10 ש"ח) משורה של עמלות שוטפות – ועל כן לא חויב בהשלמה למינימום חודשי – יעמוד סכום העמלה ממנו יזוכו בחלק היחסי כאמור לעיל על 10 ש"ח.

להלן: "דמי ניהול יחסיים"

7.2. הזיכוי ללקוחות עבור דמי הניהול היחסיים יתבצע, כדלקמן:

7.2.1. עבור מי שהיה לקוח הבנק בתקופה הקובעת והינו עדיין לקוח הבנק – חשבונו יזוכה בסכום דמי הניהול היחסיים בתוך שלושה חודשים מאישור ההסדר על ידי בית המשפט;

7.2.2. עבור מי שאינו מנהל במועד אישור הסדר פשרה זה חשבון בבנק (להלן: "לקוח עבר"), יחזיר הבנק את סכום החוזר האישי באופן הבא:

(א) במסגרת ההודעה על אישור הסדר הפשרה בהתאם לסעיף 25(א)4 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "ההודעה"), יוזמן כל לקוח עבר, לפנות לבנק בתוך 30 ימים ממועד פרסום ההודעה, ולהמציא לבנק פרטים ו/או ראיות שבידו המצביעים על היותו זכאי לדמי הניהול היחסיים

(ב) הבנק יבדוק בתוך 45 ימים ממועד קבלת פנייתו של לקוח העבר את פנייתו, ובתוך תקופה זו יודיע לו האם פנייתו אושרה במלואה ו/או באופן חלקי ו/או נדחתה. במידה שפנייתו של לקוח העבר תאושר, לקוח העבר יוזמן לקבלת התשלום בתוך 30 ימים ממועד האישור.

7.3. הבנק יזכה את לקוחות הבנק אשר משכו מזומנים בתאריכים 23.11.08 ו/או 24.11.08: (א) מבית עסק המספק שירות של משיכת מזומנים (קרי, צד ג' שאינו בנק, שמעניק שירותי משיכת מזומנים), או (ב) ממכשיר מרוחק למשיכת מזומנים [כאמור בכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008] המופעל על ידי בנק, ואשר שילמו לבית העסק או לבנק כאמור עמלה או כל תשלום אחר בגין משיכת המזומנים, בסכום העמלה ששילמו עד סכום של 7 ש"ח למשיכה (להלן: "עמלת משיכות המזומנים").

7.4. הזיכוי עבור עמלת משיכות המזומנים יתבצע כדלקמן:

7.4.1. במסגרת ההודעה, יוזמנו כל מי שהיה לקוח הבנק בתקופה הקובעת לפנות לבנק בתוך 30 ימים ממועד פרסום ההודעה, ולהמציא לבנק את החשבונית בגין עמלת משיכות



המזומנים, או תדפיס ריכוז תנועות כרטיס אשראי שמופיע בו החיוב בעמלה, או את הצהרתו הכתובה בדבר משיכת המזומנים, מועד המשיכה והסכום ששילם כעמלה בגין המשיכה.

7.4.2. במידה שהפנייה תאושר, ינהג הבנק, כדלקמן :

(א) הפונה עדיין לקוח הבנק – חשבונו יזוכה בסכום עמלת משיכת המזומנים בתוך 30 ימים ממועד אישור ההסדר על ידי בית המשפט ;

(ב) הפונה הינו לקוח עבר - יוזמן הפונה לקבלת התשלום בתוך 30 ימים ממועד האישור.

8. לגבי תקלות עתידיות הבנק מצהיר, כדלקמן :

8.1. ראשית יובהר כי מערכת המחשוב של הבנק אינה קשורה עוד למערכת המחשוב של בנק הפועלים בע"מ (כפי שהייתה בעת התקלה, באופן חלקי כמפורט בתגובת הבנק), והיום הינה חלק ממערך המחשוב של קבוצת הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ.

8.2. הבנק ביצע ויבצע באופן שוטף שורת פעולות לצורך מתן שירותים בעת תקלת מחשוב, כדלקמן :

8.2.1. הבנק יאפשר ללקוח אשר איננו מחזיק בכרטיס למשיכת מזומן או בכרטיס אשראי או שנבצר ממנו לעשות שימוש בכרטיסים אלו למשך מזומן באחד מסניפי הבנק בסכום של עד 250 ₪ ליום, על פי שיקול דעתו של מנהל הסניף שבו מתנהל חשבונו של הלקוח, בהסתמך על היכרותו עם הלקוח ו/או על תדפיס תנועות אחרון שציג הלקוח.

8.2.2. כל אחד מסניפי הבנק קיבל "קלסר נתק", שמכיל בתוכו נהלים וטפסים המאפשרים לתת שירות לקהל בכל התחומים הבנקאיים במקרה של תקלה ; בהתאם, מונה עובד בכל אחד מן הסניפים אשר אחראי על תחזוקה שוטפת של הנהלים והטפסים בתיק הנתק, על מנת לשמור על עדכניות, כשירות ומוכנות גבוהה של הסניף למתן שירותים ללקוחות בזמן הנתק.

8.2.3. בעת אירוע של כשל במערכות המחשוב יפתחו עמדות סניפיות ועמדות ניקוב לצורך מתן שירותים ללקוחות ; הפעולות שמבקשים הלקוחות לבצע תירשמנה על גבי טפסים ידניים ;

8.2.4. בחדרי העסקאות הרלוונטיים (ניירות ערך ומט"ח) העובדים עם מערכות עצמאיות, יינתנו שירותים ללקוחות, וזאת בסיוע גורמים חוץ בנקאיים כגון בנקים אחרים ובנק ישראל ;

8.2.5. עמדת "מסד CALL" תשמש עמדה נוספת לגיבוי לצורך מתן שירותים, ודרכה ניתן יהיה להעביר הוראות שונות.

8.3. בנוסף, אחת לשנה מתבצע תרגול "אירוע נתק" בסניפי הבנק במסגרתו מערכות המחשב בבנק מכובות, והעובדים מתרגלים קבלת הוראות מלקוחותיהם בהתאם לנוהל מתאים.

#### ה. מעשה בית דין וויתור על תביעות

9. עם אישורו של הסדר זה ומתן פסק דין, יתגבש מעשה בית דין בכל העילות והסעדים הנובעים מן הבקשה לאישור וכתב התביעה.

10. בכפוף לאישורו של הסכם זה, מוותרים המבקש וחברי הקבוצה (כהגדרתה לעיל) כלפי המשיב ו/או שלוחיו ו/או עובדיו ו/או מי מטעמו, באופן סופי ומוחלט, על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה הנובעים ו/או כרוכים באיזה מהטענות בבקשת האישור, בתביעה או בכתב בי דין אחר מטעם המבקש, אשר הוגשו במסגרת הליכים אלו.

#### ו. המלצה לגבי שכר טרחת עו"ד וגמול ראוי למבקש

11. המלצת הצדדים המוסכמת לעניין שכר טרחת עו"ד וגמול ראוי למבקש, הינה כמפורט להלן ועל פי המדדים שיפורטו להלן:

11.1. הצדדים ימליצו לבית המשפט הנכבד לפסוק לבא כוח המייצג ולתובע הייצוגי שכר טרחה וגמול ראוי בסך כולל של 40,000 ש"ח בצירוף מע"מ. מסכום זה יקוזז 50% מסך ההוצאות שנפסקו לחובת המבקש בסך של 3,500 ₪.

11.2. סכום זה ישולם בתוך 30 יום ממועד אישור הסדר הפשרה על ידי בית המשפט הנכבד.

12. הצדדים סבורים כי המלצתם זו הינה סבירה והוגנת בנסיבות העניין, ומשקפת את השקעתם של המבקש ובא כוחו בניהול התובענה עד שלב זה, את הסיכונים שנטלו על עצמם בהגשת הבקשה לאישור, ואת התועלת שהביאה התובענה לחברי הקבוצה.

#### ז. אי מינוי בודק

13. במסגרת הבקשה לאישור הסדר הפשרה (נספח 1 להסדר זה) שתוגש לבית המשפט על ידי הצדדים, יבקשו הצדדים שלא למנות בודק בהתאם לסעיף 19(ב)(1) לחוק לצורך אישור הסכם הפשרה, וזאת מאחר שהנתונים העובדתיים העומדים ביסוד ההסדר הינם פשוטים וברורים; תנאי הסדר הפשרה גם הם מדברים בעד עצמם ופשוטים לביצוע. לפיכך, על פני הדברים, נראה שלא נדרשת בדיקה של בודק חיצוני לצורך אישור ההסדר וכי מינוי בודק כאמור יעכב את ביצוע ההסדר ויגרום להוצאות נוספות, מבלי שצפויה מכך תועלת של ממש.

#### ח. תנאים מתלים

14. אישור בלתי מותנה של ההסכם על ידי בית המשפט בפס"ד חלוט על כל מרכיביו, יהווה תנאי מתלה לתוקף ההסכם (להלן: "התנאי המתלה").

היה ולא אושר ההסכם כולו או חלקו בידי בית המשפט, רשאי כל צד, תוך שישים (60) ימים, להודיע על ביטול ההסכם, מחמת אי התקיימותו של התנאי המתלה, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי וללא צורך במתן הנמקה כלשהי. ניתנה הודעה כאמור, יתבטל הליך אישור הסדר הפשרה.

15. במקרה שבו מספר הודעות הפרישה יעלה על עשרה (10), יהיה המשיב זכאי (אך לא חייב) להודיע בכתב, בתוך עשרה (10) ימי עסקים מן המועד בו נודע לו על הודעות הפרישה כאמור, על פקיעת ההסכם בכל הנוגע אליו (להלן: "אירוע מפסיק").

במקרה כאמור יתבטל גם פסק הדין שאישר את ההסכם, ויחולו בעניין זה הוראות סעיף 20 להלן.

#### **ט. התחייבות משותפת של שני הצדדים**

16. הצדדים מתחייבים לפעול בתום-לב, ככל יכולתם, על מנת להסיר כל התנגדות ו/או הסתייגות להסכם זה על כל מרכיביו, כך שההסכם יאושר בידי בית המשפט. בכלל זה מתחייבים הצדדים לפנות אל בית המשפט בפנייה משותפת מפורטת ומנומקת המצביעה על היותו של הסכם זה ראוי, הוגן ומשרת את כלל הציבור שאליו מתייחס ההסכם.

#### **י. מועדים**

17. במקרה של אי התקיימות התנאי המתלה או במקרה של ביטול ההסכם כאמור בסעיף 14 לעיל או פקיעתו כאמור בסעיף 15 לעיל, ימשיכו הצדדים בניהול ההליך המתייחס לבקשה לאישור התובענה הייצוגית מהשלב בו הופסק.

#### **יא. פרסומים**

18. מודעות על פרסום הסדר הפשרה על ידי בית המשפט הנכבד יפורסמו בשני עיתונים יומיים, וזאת בנוסח שייקבע על פי החלטת בית המשפט הנכבד לעניין אישור ומתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה.

19. המשיב יישא במלוא עלויות הפרסומים נשוא התובענה שעל פי הדין ו/או החלטת בית המשפט הנכבד.

#### **יב. הסדרים נוספים**

20. נמשך ההליך המשפטי בקשר עם התביעה ו/או בקשת האישור לאחר אירוע מפסיק ו/או בגין אי התקיימות התנאי המתלה וביטול ההסכם, ההסכם יחשב בטל מדעיקרא וכאילו לא נערך מעולם. לחתימה עליו לא תהא משמעות ראייתית ולא ניתן יהיה להגישו ו/או להסתמך עליו ו/או לעשות בו או בתוכו שימוש כלשהו, בין במסגרת הליך שיפוטי כלשהו, בין במסגרת הליך מעין שיפוטי, בין במסגרת הליך מנהלי ובין במסגרת כל הליך אחר, ובכלל זה לא ניתן יהיה להשתמש בנתונים ו/או במצגים ו/או בטיטות הסכם הפשרה ו/או בכל המסמכים שנערכו בין הצדדים לצורך הסכם הפשרה ו/או בקשר אליו.

21. בהתקיים התנאי המתלה ובחלוף המועד להתקיימות התנאים המפסיקים ובכפוף לכך שלא ארע אירוע מפסיק, יהווה פסק הדין מעשה בית דין כלפי כל חברי הקבוצה כהגדרתה לעיל.

22. אין בהסכם זה כל הודאה של מי מהצדדים באיזה מטענות הצד האחר להסכם, לרבות הטענות הנזכרות בבקשה לאישור התביעה כיצוגית ובכתבי בי-דין אחרים שהוגשו על ידי הצדדים.

23. מוסכם על הצדדים, כי המבקש ובאי כוחו לא יגישו כל הליך נוסף הקשור במישרין ו/או בעקיפין בעניינים העולים מהבקשה לאישור ו/או מכתבי הבי-דין הנוספים שהוגשו במסגרת הליך זה ו/או הקשורים עימה, ולא יהיו מעורבים בהליך כאמור במישרין ו/או בעקיפין כנגד המשיב.

24. ההסכם כולל את כל ההסכמות שבין הצדדים והוא מגבש וממצה באופן סופי ובלעדי את כל ההסכמות בקשר עם האמור בו.

25. לא יהיה כל תוקף לכל שינוי או תוספת להסכם, אלא אם נעשו בכתב ונחתמו על ידי הצדדים להסכם. לא תשמע טענה על שינוי בהסכם בעל פה. כמו כן, לא יהיה תוקף לכל מצג ו/או משא ומתן, ככל שנוהל בין הצדדים, קודם לחתימת ההסכם.

26. במקרה של סתירה בין הוראות ההסכם לבין הוראות איזה מנספחיו, יגברו הוראות ההסכם.

27. הצדדים מתחייבים לפעול בתום-לב לקיומו של ההסכם ולבצע את כל הפעולות ולחתום על כל המסמכים, האישורים, הטפסים וההודעות, ככל שיידרש, ושיהיה מועיל לצורך ביצוען של הוראות ההסכם.

28. ההסכם יעמוד לעיון לכל דורש במהלך המועד להגשת ההתנגדויות בזכירות בית המשפט ובמהלך שעות העבודה הרגילות במשרד בא כוח המבקש, עו"ד יאיר שפרן בכתובת משרדו ברח' פינסקר 2, תל אביב.

כתובות הצדדים יהיו כמפורט בפתח ההסכם. כל הודעה שתשלח בדואר רשום לפי הכתובת הנ"ל, תחשב כמי שהתקבלה בתוך 72 שעות מעת מסירתה למשלוח בבית הדואר בישראל. אם נשלחה בפקס ביום עסקים, תחשב כמי שהתקבלה ביום העסקים שלאחר מכן, ובלבד שעובדת שליחתה אושרה טלפונית על ידי נמענה או על ידי מי מטעמו; אם נמסרה ביד – בעת מסירתה.

בנק מסד בע"מ  
הנהלה הראשית  
בנק מסד בע"מ

ד"ר איתן שלח

## נספח 2

תצהירי הצדדים ותצהירי באי כוח  
הצדדים

## תצהיר

אני הח"מ, ד"ר איתן שלח, נושא ת.ז. \_\_\_\_\_ 009947003 לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב, כדלהלן:

1. אני הח"מ ד"ר איתן שלח (להלן: "המבקש") הגשתי כנגד בנק מסד בע"מ (להלן: "הבנק") בקשה לאישור תביעה ייצוגית במסגרת ת.צ. 26406-11-10 המתברר בבית המשפט המחוזי בירושלים ("הבקשה").
2. אני עושה תצהירי זה, כתצהיר תמיכה בהודעה על הסדר פשרה ובקשה לאישורו, עליו חתמו הצדדים, ואשר מצורף לתצהירי ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "הסדר הפשרה"). כלל ההסכמות אליהם הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
3. העובדות המפורטות בתצהיר ידועות לי מידיעתי האישית ומן החומר והמסמכים המצויים בפני.
4. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
5. אני מצהיר כי אני קיבלתי ו/לא אקבל בקשר להסדר הפשרה ו/ואו בקשר לבקשה כל טובת הנאה במישרין או בעקיפין, לבד מהמומלץ בהסדר הפשרה, ובהתאם לאישורו של בית המשפט הנכבד.
6. הנני מצהיר כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת.



איתן שלח

## אישור

אני הח"מ, מאשר כי ביום 12.3.2014 התייצב במשרדי איתן שלח, המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת ואם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישר בפני אמיתות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

יאיר שפרן, עו"ד

יאיר שפרן, עו"ד

מ.ר. 49621

## תצהיר

אני הח"מ, מר ערן קנטור, נושא ת.ז. 059128355, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב, כדלהלן:

1. הנני משמש כסגן מנהל מחלקת פיקוח והדרכה של הבנק החל מיום 1.9.10. עוד קודם לכן, שימשתי כמנהל מדור במחלקה החל משנת 2004 העובדות המפורטות להלן ידועות לי מידיעה אישית ומעיון במסמכים.
2. אני עושה תצהירי זה, כתצהיר תמיכה בהודעה על הסדר פשרה ובקשה למתן הוראות על פיו, עליו חתמו הצדדים במרץ 2012, ואשר מצורף לתצהירי ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "הסדר הפשרה"), במסגרת ת.צ. 26406-11-10 המתנהל בבית המשפט המחוזי בירושלים ("הבקשה").
3. העובדות המפורטות בתצהיר ידועות לי מידיעתי האישית ומן החומר והמסמכים המצויים בפני, על פי בדיקה שערכתי וממידע שנמסר לי מאנשי הבנק.
4. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
5. אני מצהיר כי לא המבקש ו/או בא כוחו, לא קיבלו ולא יקבלו בקשר להסדר הפשרה ו/או הבקשה כל טובת הנאה במישרין או בעקיפין, לבד מהמומלץ בהסדר הפשרה, ואשר יאושר על ידי בית המשפט הנכבד.
6. הנני מצהיר כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת.



ערן קנטור

## אישור

אני הח"מ, חנה אלקוני נוימן עו"ד, מרחי אלט אל 12 ר"ג, מאשר כי ביום 12/3/18 התייצב במשרדי מר ערן קנטור, המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליו להצהיר אמת ואם לא יעשה כן, יהא צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישר בפני אמיתות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

**חנה אלקוני נוימן עו"ד**  
חנה אלקוני נוימן עו"ד  
חנה אלקוני נוימן

## תצהיר


אני הח"מ, עו"ד יאיר שפרן, נושא ת.ז. 038367371 לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת בכתב, כדלהלן:


1. אני בא כוח המבקש ד"ר איתן שלח (להלן: "המבקש") אשר הגיש נגד בנק מסד בע"מ (להלן: "הבנק") בקשה לאישור תביעה ייצוגית במסגרת ת.צ. 26406-11-10 המתברר בבית המשפט המחוזי בירושלים (להלן: "הבקשה").
2. אני עושה תצהירי זה, כתצהיר תמיכה בהודעה על הסדר פשרה ובקשה לאישורו, עליו חתמו הצדדים, ואשר מצורף לתצהירי ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "הסדר הפשרה"). כלל ההסכמות אליהם הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
3. העובדות המפורטות בתצהיר ידועות לי מידיעתי האישית ו/או מן החומר והמסמכים המצויים בפני ו/או על פי בדיקה שערכתי ו/או ממידע שנמסר לי על-ידי המבקש.
4. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
5. אני מצהיר כי אני ו/או המבקש לא קיבלנו ו/לא נקבל בקשר להסדר הפשרה ו/או בקשר לתובענה הייצוגית כל טובת הנאה במישרין או בעקיפין, לבד מהמומלץ בהסדר הפשרה, ובהתאם לאישורו של בית המשפט הנכבד.
6. הנני מצהיר כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת.



יאיר שפרן, עו"ד

## אישור

אני הח"מ, מאשר כי ביום  התייצב בפני עו"ד יאיר שפרן, המוכר לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת ואם לא יעשה כן יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק, אישר בפני אמיתות הצהרתו דלעיל וחתם עליה בפני.

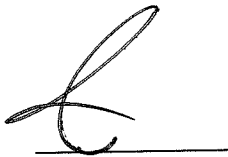
  
נועם לאור, עו"ד  
המסגרת 55, ת"א  
מ.ר. 2755



## תצהיר

אני הח"מ, עו"ד שרון לובצקי, נושאת ת.ז. 24648446, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר את האמת וכי אהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהירה בזאת בכתב, כדלהלן:

1. אני באת כוח בנק מסד בע"מ (להלן: "הבנק") אשר נגדו הוגשה בקשה לאישור תביעה ייצוגית במסגרת ת.צ. 26406-11-10 המתנהל בבית המשפט המחוזי בירושלים ("הבקשה").
2. אני עושה תצהירי זה, כתצהיר תמיכה בהודעה על הסדר פשרה ובקשה למתן הוראות על פיו, עליו חתמו הצדדים במרץ 2012, ואשר מצורף לתצהירי ומהווה חלק בלתי נפרד ממנו (להלן: "הסדר הפשרה"). כלל ההסכמות אליהם הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
3. העובדות המפורטות בתצהיר ידועות לי מידיעתי האישית ו/או מן החומר והמסמכים המצויים בפני ו/או על פי בדיקה שערכתי ו/או ממידע שנמסר לי מאנשי הבנק.
4. כלל ההסכמות אליהן הגיעו הצדדים מפורטות בהסדר הפשרה ובנספחיו.
5. אני מצהירה כי לא המבקש ו/או בא כוחו, לא קיבלו ולא יקבלו בקשר להסדר הפשרה ו/או הבקשה כל טובת הנאה במישרין או בעקיפין, לבד מהמומלץ בהסדר הפשרה, ואשר יאושר על ידי בית המשפט הנכבד.
6. הנני מצהירה כי זהו שמי, זוהי חתימתי וכי תוכן תצהירי אמת.



שרון לובצקי, עו"ד

## אישור

אני הח"מ, שחר הרון, עו"ד, מרח' תובל 5 ת"א, מאשר כי ביום 19.3.12 התייצבה במשרדי עו"ד שרון לובצקי, המוכרת לי אישית, ולאחר שהוזהרתי כי עליה להצהיר אמת ואם לא תעשה כן תהא צפויה לעונשים הקבועים בחוק, אישרה בפני אמיתות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

שחר הרון, עו"ד



### נספח 3

העתק הסדר פשרה שנעשה במסגרת  
בקשה לאישור תובענה ייצוגית שהוגשה  
בגין תקלת המחשב נשוא תובענה זו כנגד  
בנק הפועלים בע"מ בת.א. (י-ס) 2522/08  
(בש"א 4947/08) הרשקוביץ ואח' נ' בנק  
הפועלים

## הסכם

שנערך ונחתם בירושלים ביום 21 לחודש אפריל שנת 2010

ב י )

1. אורן הרשקוביץ
2. אירית הרשקוביץ
3. עינת ברכה שלו
4. ד"ר זהר ברכה
5. גיא שטוקטקר
6. בר מערכות לייזר (מערכות מחשוב) בע"מ  
ע"י ב"כ עוה"ד יעקב פינק, אסף פינק, טל ליפר ואח'  
מרח' בן יהודה 34 ירושלים 94230  
טל': 02-6248701; פקס: 02-6248710

מצד אחד (להלן: "המבקשים"):

ל ב י )

1. בנק הפועלים בע"מ  
ע"י עוה"ד גד טיכו ולירית בארי, כספי ושות'  
מרחוב יעבץ 33 תל-אביב 65258  
טל': 03-7961000; פקס: 03-7961001

מצד שני (להלן: "הבנק"):

וביום 30.11.08 הגישו המבקשים לבית המשפט המחוזי בירושלים תובענה ייצוגית במסגרת ת.א. 2522/08 ובקשה לאישור תובענה ייצוגית במסגרת בש"א 4947/08 (להלן: "התביעה") בעניין התקלה שארעה במערכת המיחשוב של הבנק החל מתאריך 23.11.08 (להלן: "התקלה");	הואיל
והבנק אינו מודה בטענות המבקשים בתביעה ואינו מסכים להן;	והואיל
והצדדים שמעו את הצעת בית המשפט הנכבד כי הם יבואו בדברים במטרה לסיים את ההליך בדרך של הסכם פשרה;	והואיל
והצדדים הגיעו להסכם פשרה ביניהם מבלי שצד יודה בטענות הצד האחר ו/או יודה בחבות כלשהי, אשר בכפוף לאישורו על ידי בית המשפט ולהוצאתו אל הפועל יביא לידי גמר את ההליכים בתביעה, הכל לפי תנאי הסכם זה;	והואיל

**לפיכך, הוסכם הוצהר והותנה בין הצדדים כדלקמן:**

1. כללי
- 1.1 המבוא והנספחים להסכם זה מהווים חלק בלתי נפרד ממנו.
- 1.2 חלוקת הסכם זה לסעיפים ומתן הכותרות לסעיפים נעשו לשם הנוחות בלבד, ואין לייחס להם כל משמעות בפרשנות ההסכם.
- 1.3 הסכם זה מגלם את מכלול המצגים וההסכמות בין הצדדים עובר לתתימתו, ולא ישמע צד בטענה בדבר מצג או הסכמה אשר אינם נזכרים בהסכם.
- 1.4 למען חסר ספק מובהר בזאת במפורש כי ההסכם איננו כולל עלות תביעה, בעלי דין וחברי קבוצה שלא נכללו בבקשה לאישור התובענה כייצוגיות, בהתאם להוראות סעיף 18(ז)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ה-2006.
- 1.5 בהסכם זה תיוחס למונחים הבאים הפרשנות המופיעה בצידם כדלקמן:
- בית המשפט** – בית המשפט המחוזי בירושלים;
- המועד הקובע** – המועד בו פסק הדין הפך חלוט וחלפו המועדים להגשת ערעור או כל השגה אחרת לרבות ארכה להגשת ערעור או השגה כאמור;
- הסכם הפשרה או ההסכם** – הסכם פשרה זה;
- ויתור וסילוק** – ויתור סופי מלא ומוחלט של כל אחד מחברי קבוצת התובעים כלפי כל גורם, לרבות הבנק ו/או מי שפעל עבורו או מטעמו על כל תביעה ו/או טענה ו/או דרישה ו/או זכות מכל מין ו/או סוג שהוא הנוגעים במישרין או בעקיפין לענייני התביעה, בין שידועים כיום ובין שיודעו בעתיד, בין אם מותלים ובין אם לאו, וביחס לכל הליך משפטי ו/או מעין משפטי (ובכלל זה הליך בוררות) ו/או תביעה שנובעת במישרין או בעקיפין מן המעשים והמחדלים הנטענים בתביעה, בין אם הם ידועים כיום ובין שיודעו בעתיד;
- חוק תובענות ייצוגיות** – חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006;
- ענייני התביעה** – כל הנושאים, הטענות, העילות, הנזקים והעניינים עליהם נסובה התביעה, ולרבות כל עניין ו/או עילת תביעה ו/או עובדה ו/או טענה בנוגע לעניינים אלו, בין אם ידועים במועד חתימת הסכם הפשרה זה ובין אם יתבררו בעתיד, עליהם מתבססת ו/או נשענת התביעה, במישרין או בעקיפין;
- פסק הדין** – החלטת בית המשפט לאשר את הסכם הפשרה כהסדר פשרה

בתביעה ייצוגית;

**קבוצת התובעים** – כלל לקוחות הבנק שהחזיקו בחשבון עו"ש ו/או חשבון אחר בבנק בימי התקלה או בחלקם, לרבות: לקוחות אשר משלמים כל עמלה אשר איננה עמלה תפעולית ובתוכן: (1) דמי ניהול חשבון עובר ושב, או עמלות פקיד או עמלות ערוץ ישיר, (2) דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, (3) דמי הקצאת אשראי, (4) תשלום על כרטיסים מגנטיים; או שעקב התקלה נאלצו למשוך מזומנים שלא באמצעות מכשיר בנקט של הבנק ולשלם בשל כך עמלה או כל תשלום אחר לגורם המספק שירות של משיכת מזומנים; או שניהלו שיחות עם מוקד 'פועלים בטלפון', או שהגיעו לסניף שבו מתנהל חשבונם על מנת לבצע פעולות שבימים כסדרם ניתן לבצע באינטרנט או בטלפון או להפקיד המחאה אצל פקיד ולקבל אסמכתא על ביצוע הפעולה.

1.6 הנספחים להסכם הפשרה הינם כדלקמן:

נספח א': בקשה לאישור הסדר פשרה.

נספח ב': נוסח המודעה.

נספח ג': תצהיר ב"כ המבקשים.

נספח ד': תצהיר ב"כ הבנק.

נספח ה': דוגמא לא מוחייבת של הטופס האמור בסעיף 4.4.2.

## 2. הצהרות הצדדים

2.1 הצדדים מצהירים כי אין כל מניעה חוקית, חוזית ו/או אחרת להתקשרותם בהסכם הפשרה ולקיום חיוביהם על פיו במלואם ובמועדם, והכל בכפוף לאישורו של בית המשפט הנכבד.

2.2 הצדדים מצהירים כי אין בהתקשרותם בהסכם הפשרה משום הודאה מצד מי מהם ו/או מי מטעמם בטענה ו/או דרישה כלשהי של משנהו, שנטענה בכתבי בי-הדין שהוחלפו במסגרת התביעה, ובהתאם נערך ההסדר על פי הסכם הפשרה מבלי להודות באחריות כלשהי ו/או בטענה כלשהי כנגד הבנק ו/או מי מטעמו בכל הקשור במישרין או בעקיפין לתביעה.

2.3 על פי עמדת הבנק הסכם הפשרה נעשה, לדידו, כפשרה בלבד, לפני משורת הדין, על מנת להיטיב עם ציבור לקוחותיו, לשים קץ להתדיינות המשפטית ולהעלות על הכתב את הצהרות הבנק לגבי אופן פעולתו בעתיד, וכאמור מבלי להודות באחריות כלשהי בין במישרין ובין בעקיפין ביחס לתביעה.

## הצהרות הבנק

- 3.1 על פי עמדת הבנק על אף התקלה הנדירה שארעה, ואף שבתאריכים 23.11.08 ו-24.11.08 נבצר מהבנק לספק ללקוחותיו חלק משירותיו באמצעות מערכת המחשב, הבנק המשיך כל העת לספק לציבור הלקוחות את השירותים הבנקאיים באמצעות עובדי הסניפים ובאמצעים נוספים, פעל באופן שוטף ויעיל על מנת לתקן את התקלה ולשוב לפעילות סדירה, וידע את הציבור באופן שוטף בעובדה שקיימים שיבושים במהלך התקין של פעילותו עקב התקלה הבלתי צפויה ובנוגע לערוצי הפעילות הפתוחים לשירות הלקוחות.
- 3.2 המבקשים פנו לראשונה במכתב בעניין התקלה בתאריך 24.11.08 ולאחר מכן פעלו והגישו את התביעה. כיוון שהבנק רואה באיכות השירות ערך מרכזי בפעילותו, ועל אף האמור בסעיף 3.1 לעיל, העניק הבנק ללקוחותיו לאחר פניית המבקשים באופן גורף פטור מלא מעמלות על פעולות שבוצעו במהלך הימים 23.11.08, 24.11.08 ו-25.11.08, תיקוני ערך זיכוי לפעולות שהתבצעו בחשבונות הבנק בתאריכים 24.11.08 ו-25.11.08 וזיכוי מעמלת בנקט מרוחק בגין משיכות בימים 23.11.08 ו-24.11.08.
- 3.3 במקרה שתארע תקלה במערכת המיחשוב של הבנק אשר תביא לכך שייבצר ממנו להעניק לציבור לקוחותיו את מכלול שירותיו, או את עיקרם המכריע, וזאת למשך 36 שעות או יותר שהם ימי עסקים בבנקים בישראל על פי הוראות בנק ישראל, הבנק יפעל כדלקמן:
- 3.3.1 במשך כל יום מימי התקלה שלאחר 36 השעות הנ"ל הבנק יפרסם באתר האינטרנט שלו וכן ב-3 עיתונים יומיים שאחד מהם בערבית או ברוסית לסירוגין, הודעה על קיום התקלה והסבר אודות ערוצי הפעילות הפתוחים לציבור לקוחותיו. הפרסום בעיתון ישא את סמל הבנק וגודלו לא יפחת מרבע עמוד.
- 3.3.2 הבנק יפעיל מוקד טלפוני חינם (קו 800-1) לביוררים ובמידת האפשר למתן שירותים ללקוחותיו. קו זה יופעל תוך 6 שעות מתחילת התקלה. הבנק יגרום לכך שיהיה ביכולתו להפעיל את הקו בתוך 180 יום מהיום הקובע. החל ממועד הפעלת הקו בעקבות תקלה מספרו יפורסם באתר האינטרנט של הבנק ובפרסומים בעיתונות כאמור בסעיף 3.3.1, ולקוחות הבנק המתקשרים למוקד פועלים בטלפון יופנו אליו. בעת תקלה הקו יפעל במשך 24 שעות ביממה למעט ימי שבת ומועד. לא יאוחר מ-180 יום מהיום הקובע ימסור הבנק הודעה לבי"כ המבקשים בדבר יכולתו להפעיל את הקו, ואת מספר הטלפון של הקו ככל שקיים.
- 3.3.3 הבנק יאפשר ללקוח אשר איננו מחזיק בכרטיס בנקט או בכרטיס אשראי או שנבצר ממנו לעשות שימוש בכרטיס הבנקט או בכרטיס האשראי שבידו (למשל בשל העדר סיסמא) למשוך מזומנים מאחד מסניפי הבנק בסכום של עד 250 ש"ח ליום, וזאת לפי שיקול דעת מנהל הסניף שבו מתנהל חשבונו של הלקוח, בהסתמך על היכרותו עם הלקוח או בהסתמך על תדפיס תנועות אחרון שהלקוח יציג. למען הסר ספק יובהר כי הבנק לא יהיה חייב לאפשר

ללקוח למשוך מזומנים כאמור אם הבנק סבור שהלקוח איננו מורשה למשוך מזומנים לפי מדיניות הבנק ו/או בהתאם לכל דין. על אף האמור בסעיף 3.3, הוראת סעיף משנה 3.3.3 תחול גם אם תארע תקלה שתביא לכך שייבצר מהבנק להעניק שירות של משיכת מזומנים בסניפי הבנק למשך 36 שעות או יותר שהם ימי עסקים בבנקים בישראל על פי הוראות בנק ישראל.

למען הסר ספק יובהר כי אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מחובות הבנק לפי כל דין, ככל שיש חובות כאלה.

#### 4. ההסכמות

- 4.1 בהתאם לסעיף 18 לחוק תובענות ייצוגיות הצדדים יגישו לבית המשפט בתוך 7 ימים מיום חתימתם על הסכם הפשרה בקשה לאישור הסכם פשרה בנוסח הרצ"ב **כנספת א'** להסכם זה (להלן: "בקשת האישור"), ובה יעותרו הצדדים כדלקמן:
- 4.1.1 לאשר הסכם הפשרה כהסדר פשרה בתובענה ייצוגית ובמסגרתו לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית;
- 4.1.2 לקבוע, להורות ולהגדיר את קבוצת התובעים כמוגדר בהסכם הפשרה;
- 4.1.3 לאשר את פרסומה של המודעה בנוסח הרצ"ב **כנספת ב'** בשניים מבין העיתונים היומיים הבאים: ידיעות אחרונות, מעריב, הארץ וגלובס (להלן: "המודעה").
- והכל בכפוף לאמור בהסכם הפשרה.
- 4.2 בד בבד עם הגשת הבקשה יגישו הצדדים לבית המשפט בקשה לפטור ממינוי בודק לפי סעיף 19 לחוק תובענות ייצוגיות.
- 4.3 על פי המודעה, כל מי שנכלל בקבוצת התובעים אשר אינו מעוניין כי יחול עליו הסדר הפשרה, רשאי לבקש מבית המשפט בתוך 45 ימים מיום פרסומה של המודעה להתיר לו לצאת מן הקבוצה שעליה יחול ההסדר (להלן: "הודעת ההימנעות"), ולא – ייחשב הוא כמי שנתן את הסכמתו להכללתו בקבוצת התובעים ולהתקשרותו בהסכם הפשרה וההסדר הנקוב בו, וייחשב כמי שהתגבש בעניינו ויתור וסילוק.
- 4.4 הבנק יעניק ללקוחותיו הקלות כדלקמן:
- 4.4.1 התזר יחסי של עמלה בגין שירות on time בגין הימים 23.11.08, 24.11.08 ו-25.11.08.
- 4.4.2 לקוחות הבנק אשר משכו מזומנים בתאריכים 23.11.08 ו/או 24.11.08 מבית עסק המספק שירות של משיכת מזומנים (להוציא לקוחות שמשכו מזומנים מבנקט מרוחק ואשר זוכו בגין העמלה על ידי הבנק), ואשר שילמו לבית העסק עמלה או כל תשלום אחר בגין משיכת המזומנים (בסעיף זה: "העמלה"), יזוכו בסכום העמלה ששילמו עד סכום של 7 ש"ח למשיכה. הזיכוי יינתן לאחר

שהלקוח יציג בסניף הבנק שבו מתנהל חשבונו את החשבונית בגין העמלה, או תדפיס ריכוז תנועות כרטיס אשראי שמופיע בו החיוב בעמלה, או את הצהרתו הכתובה בדבר משיכת המזומנים, מועד המשיכה והסכום ששילם כעמלה בגין המשיכה. דוגמא לא מחייבת של הטופס מצ"ב ומסומן **כנספת ה'**.

4.4.3 לקוחות הבנק יזוכו מהחיובים הבאים בסכום יחסי השווה ליום אחד, כדלקמן: עסק קטן – דמי ניהול קבועים לעסק קטן; עסק גדול – דמי ניהול קבועים לחשבונות עסקיים; לקוח יחיד – השלמה למינימום חודשי בגין פעולות בערוץ ישיר ופעולות על ידי פקיד.

ההקלות האמורות יינתנו לא יאוחר משישה חודשים מהמועד הקובע בדרך של הפחתת סכום החיוב, ובדפי החשבון יופיע סכום החיוב המופחת.

שווי ההטבה כמפורט בסעיפים 3.2 ו-4.4 (להוציא סעיף משנה 4.4.2) מוערך בסכום כולל של 8,096,500 ש"ח (להלן: "שווי ההטבה").

4.5 הצדדים ממליצים לבית המשפט הנכבד לקבוע כי הבנק ישלם גמול למבקשים יחדיו בסכום כולל של 120,000 ש"ח (למען הסר ספק יובהר כי מדובר בסכום כולל מע"מ, ככל שחל), ושכ"ט לב"כ המייצגים בסכום של 413,793 ש"ח בתוספת מע"מ כדן, וזאת בהסתמך על שווי ההטבה ועל הסכמת הצדדים על פעולות שהבנק ינקוט במקרה של תקלה דומה כמתואר בסעיף 3.3 לעיל. הסכומים שייקבעו על ידי בית המשפט בהתאם לסמכותו בחוק תובענות ייצוגיות יועברו לב"כ המבקשים תוך 14 ימים מהמועד הקובע (כנגד קבלת אישור על פטור מניכוי מס במקור או תוך ניכוי המס על פי דין). חלוקת הכספים למבקשים וביניהם תעשה על ידי ובאחריות ב"כ המבקשים. מובהר כי ככל אשר הגמול לתובעים הייצוגיים אינו חייב במע"מ אזי מסכום זה לא יופחת מע"מ.

4.6 עם מתן פסק הדין יתגבש אוטומטית ויתור וסילוק של כל אחד מחברי קבוצת התובעים ביחס לענייני התביעה.

4.7 אישור הסכם פשרה זה על ידי בית המשפט יוצר מעשה בית דין בענייני התביעה כלפי כל אחד מחברי קבוצת התובעים.

## 5. שונות


5.1 הסכם הפשרה על נספחיו, הוראותיו, תנאיו וסייגיו הינו מכלול שלם של מצגים והסכמות, וככזה מהווה מקשה אחת שחלקיה אינם ניתנים להפרדה. תוקפו של הסכם הפשרה בשלמותו בלבד וכל שינוי במרכיב ממרכיביו יפר את האיזונים בו ויביא לביטולו. למען הסר ספק, אם בית המשפט יימנע מלאשר הוראה כלשהי מהוראות הסכם הפשרה, או שיקבע כי היא חסרת תוקף או בלתי אכיפה, או יוסיף הוראות או יסייגן ללא הסכמת הצדדים, הבנק יהא רשאי לבטל את הסכם הפשרה ובמקרה כזה הסכם הפשרה לא יוצג בפני ערכאות שיפוטיות ו/או בפני כל אדם ו/או ישות משפטית אחרים, ואף לא יהא קביל כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל.

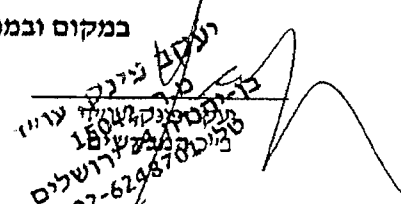


- 5.2 במקרה שימסרו הודעות הימנעות על ידי 1,000 (אלף) מחברי קבוצת התובעים או יותר, הבנק יהיה זכאי לבטל את הסכם הפשרה תוך עשרה ימי עסקים מתום התקופה שנקבעה לשם מתן הודעות ההימנעות ובטרם ניתן פסק דין, על פי שיקול דעתו המוחלט. במקרה בו הבנק יממש את זכותו לבטל את ההסכם כאמור, ההסכם יפקע ולא יהא לו עוד כל תוקף מבלי שלמי מן הצדדים תחא טענה, תביעה או זכות כלפי משנתו בגין כך, ובמקרה כזה הסכם הפשרה לא יוצג בפני ערכאות שיפוטיות ואו בפני כל אדם ואו ישות משפטית אחרים, ואף לא יהא קביל כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל. מובהר כי במקרה כזה תהיה הרשות בידי המבקשים להמשיך בהליכי התביעה.
- 5.3 עם חתימת הסכם הפשרה בטלים ומבוטלים כל הסכם, טיוטת הסכם, וזכרון דברים, הצהרה, הבטחות והתחייבויות שנערכו בין הצדדים ואו בין מי מטעמם קודם חתימתו של הסכם הפשרה אם וככל שנערכו (וזאת בין שנערכו בכתב ובין שנערכו בעל פה). כל טיוטות הסכם הפשרה והתכתובות שהוחלפו בין הצדדים בקשר להסכם הפשרה אינן מחייבות, לא ישמשו לפרשנות, לא יוצגו בפני ערכאות שיפוטיות ואו בפני כל אדם ואו ישות משפטית אחרים, ואף לא יהיו קבילות כראיה בהליכים שיפוטיים ובכלל.
- 5.4 המיסים ותשלומי החובה אשר יחולו על הצדדים בגין כריתתו וקיומו של הסכם הפשרה, ישולמו על ידי מי שחייב בתשלום על פי כל דין.
- 5.5 הבנק ישא בהוצאות בגין פרסום מודעות ואו הוצאות אחרות, ככל שאלה נובעות ומחויבות במישרין מההליך לאישורו ולביצועו של הסכם הפשרה, כולל שכר טרחת תבדוק, אם בית המשפט ימנה בודק.
- 5.6 למען הסר ספק מובהר בזאת כי באם לא יהפוך פסק הדין לחלוט יפקע אישור התביעה כייצוגית, כמו גם יתגר התנאים וההסכמות הקבועים בהסכם פשרה זה וצד להסכם הפשרה לא יהיה רשאי להסתמך על הסכם הפשרה או על כל הוראה מהוראותיו לכל מטרה שהיא. מובהר כי במקרה כזה תהיה הרשות בידי המבקשים להמשיך בהליכי התביעה.
- 5.7 כל ויתור של צד מהצדדים להסכם הפשרה על זכות מזכויותיו על פי הסכם הפשרה או שינוי של זכויות כאמור, לא יהיו תקפים אלא אם יעשו בכתב ויחתמו על ידי נציגיהם המוסמכים של הצדדים או יוסכמו בהודעת ב"כ הצדדים לפי שיקול בית המשפט.
- 5.8 נמנע צד להסכם הפשרה מלעשות שימוש בזכות מזכויותיו על פי ההסכם או על פי כל דין, או לא השתמש בזכות כאמור במועד, לא ייחשב הדבר כויתור מצידו על הזכות האמורה.
- 5.9 פסק הדין לא יהווה עילה או בסיס להליכים לפי פקודת בזיון בית משפט.

**ולראיה באו הצדדים על החתום**

במקום ובמועד הנקובים לעיל:

  
גד טיקור, עו"ד  
ב"כ הצדדים

  
גד טיקור, עו"ד  
ב"כ הצדדים  
תל אביב  
1800000  
02-6298700