

**בעניין:**

1. אורן הרשקוביץ, ת.ז: 032276990
2. אירית הרשקוביץ, ת.ז: 034542282  
שניהם מרח' האבן 28, מעלה אדומים.
3. עינת ברכה שלו, ת.ז: 29724143
4. ד"ר זהר ברכה, ת.ז: 24290439  
שניהם מרח' אביזוהר 7 בית הכרם, ירושלים.
5. גיא שטוקטקר, ת.ז: 307795203  
מרח' הרב קוק 3, אשדוד.
6. בר מערכות לייזר (מערכות מחשוב) בע"מ  
ח.פ 513620690 מרח' האומן 9 ירושלים.

על ידי ב"כ עוה"ד יעקב פינק (מ.ר 15042)  
ו/או אסף פינק (מ.ר 47378) ו/או ירון דיין ו/או  
טלי איתן מרחוב בן יהודה 34, ירושלים  
94230. טלפון: 02-6248701, פקס: 02-  
6248710.

דוא"ל: [asaf@pinklaw.co.il](mailto:asaf@pinklaw.co.il)

ו/או עו"ד טל ליפר (מ.ר 27168) מרח' יפו 33,  
בית יואל ירושלים. שכתובתם לצורכי קבלת  
מסמכי בית דין אצל יעקב פינק, משרד עו"ד  
מרח' בן יהודה 34 ירושלים 94230.

**המבקשים**

נגד

בנק הפועלים בע"מ חברה מס': 520000118  
מהגן הטכנולוגי 2, מלחה, ירושלים.

**המשיב**

**בקשה לאישור תובענה ייצוגית  
לפי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006**

## 1. בית המשפט הנכבד מתבקש כדקלמן:

- א. לאשר בקשה זו להכרת התביעה המצורפת לבקשה זו כתובענה ייצוגית ומסומנת א'. וזאת על פי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו – 2006 [להלן "חוק התובענות"].
- ב. לאשר את הבקשה להגשת התובענה כייצוגית לאור סעיף 3(א) לחוק התובענות והקביעה בס' 3 לתוספת השנייה לחוק.
- ג. לקבוע לפי סעיף 10(א) וסעיף 14(א) לחוק התובענות כי הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית הינה: כלל לקוחות בנק הפועלים המחזיקים בחשבון עו"ש ו/או חשבון אחר בבנק הפועלים בימים בהם אירעה תקלת המחשוב במחשב המרכזי של המשיב. ואשר משלמים כל עמלה אשר איננה עמלה תפעולית ובתוכן: 1) דמי ניהול חשבון עובר ושב, 2) דמי משמרת ניירות-ערך, 3) דמי הקצאת אשראי, 4) תשלום על כרטיסים מגנטיים. או שעקב הקריסה נאלצו למשוך מזומנים בבנקט פרטי ולשלם עמלה, או שנאלצו לנהל שיחות ארוכות עם מוקד פועלים ישיר, או שנאלצו לבזבז זמן יקר על מנת להגיע לסניפם לבצע פעולות פשוטות שניתן לבצען באינטרנט או בטלפון, או להפקיד המחאה אצל פקיד ולקבל אסמכתא על ביצוע הפעולה, מבלי שזכו לקבל שירות כתוצאה מהשיחה עם המוקד או כתוצאה מביקור בסניף או שזכו לקבל את השירות רק לאחר המתנה ארוכה. [להלן "הקבוצה הכללית המוצעת לייצוג" או בקיצור "הקבוצה"] בנוסף ו/או לחילופין יתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה, לפי שיקול דעתו של כבוד בית המשפט. התקלה המדוברת גרמה לקריסה של כל מערכת המחשוב אצל המשיב, ובתוכם הימים 23-25.11.2008 וימים העוקבים, אשר בו חזרו המחשבים לפעול אך רק באופן חלקי ועם נתונים חסרים, להלן תקרא בקצרה "הקריסה".
- ד. לאשר לפי סעיף 13 לחוק התובענות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בכל שינוי שבית המשפט הנכבד יחליט עליו ביחס לבקשה, ובמידת הצורך בשינויים הנדרשים לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית.
- ה. לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)2 לחוק התובענות ייצוגיות, כי המבקשים יהיו התובעים הייצוגיים וכי באי-כוחם בבקשה זו יהיו באי-כח הקבוצה הכללית המוצעת לייצוג.
- ו. לקבוע לפי סעיף 14(א)3 לחוק התובענות כי עלות התובענה הן כדלהלן:
  - 1] הטעיה לפי סעיף 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) תשמ"א – 1981 [להלן "חוק הבנקאות שירות ללקוח"] ובייחוד סעיפים 13(1), 3(2), 3(6), 3(9).
  - 2] גביית עמלה שלא כדין לפי סעיף 9יב לחוק הבנקאות שירות ללקוח.
  - 3] עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 [להלן "חוק עשיית עושר ולא במשפט"].
  - 4] הפרת הסכס והטעיה לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 [להלן "חוק החוזים"] וכן לפי חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 [להלן "חוק החוזים תרופות"].
  - 5] הפרת החובה לנהוג ובדרך מקובלת ובתום לב בקיום חיוב חוזי, לפי סעיף 39 לחוק החוזים.
  - 6] הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הניקין וכן רשלנות לפי סעיפים 35&36 לפקודת הניקין. וכן כל עילה אשר עולה מהבקשה ומכתב התביעה או כל

עילה אשר כבוד בית המשפט ימצא לנכון להוסיף לפי סמכויותיו לסעיף 13 לחוק התובענות. הפרת חוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א – לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ג – 1992 וכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) (תיקון), התשס"ג – 1981. "ניהול בנקאי תקין [6] (1/08) נהלים בנושא עמלות"

- ז. לקבוע את הסעד לתביעה ייצוגית זו בהתאם לסעיף 14(א) לחוק התובענות. וכי הסעד יהיה בדרך של השבת כספי העמלות אשר נגבו ו/או עתידיים להגבות בסוף החודש או הרבעון או השנה מהקבוצה הכללית המוצעת לתובענה, עבור השימוש בחשבון העו"ש בימים בהם לא התאפשר להתבצע בחשבונות פעילות סדירה [להלן "ימי הקריסה"], או תיקון החשבונות בצורה בה לא יחושבו ימי הקריסה בגביית העמלות או בכל דרך אחרת שימצא בית המשפט לנכון. ובנוסף להעניק את שאר הסעדים לפי עילות הנזק בהמשך הבקשה. ולחלופין להורות על כל סעד אחר לטובת הקבוצה כולה או חלקה או לטובת כלל המחזיקים בחשבונות כלשהן בבנק הפועלים או לחלופין לטובת הציבור בכללותו כמופיע בסעיף 20(ג) לחוק התובענות.
- ח. לקבוע כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן ובצורה שתקבע על ידי בית-המשפט הנכבד בהתאם לסעיף 25 לחוק התובענות.
- ט. לאשר את התובענה כתובענה ייצוגית בכל שינוי שיחליט כבוד בית המשפט ביחס לבקשה נשואת התובענה הייצוגית והכל על מנת לאפשרהבטחת ניהול הוגן ויעל של התובענה, וזאת לפי סעיף 13 לחוק התובענות.
- י. לחייב את המשיב בהוצאות.

לפי בדיקת ב"כ המבקש בפנקס התובענות הייצוגיות נכון ליום 28.11.08 לא נרשמה תביעה המעלה שאלות מהותיות בעובדה או במשפט הדומות לשאלות נשואות תובענה זו בפנקס התובענות הייצוגיות.

#### **א. מבוא:**

2. המשיב שהינו הבנק השני בגודלו במדינת ישראל עושה את כל פעולותיו הבנקאיות באמצעות מחשב, וביניהם סליקת צ'קים, הפקדות מזומנים, ניהול החשבונות, רכישת ומכירת ניירות ערך ועוד כהנה וכהנה.
3. רובי רובם של לקוחותיו של המשיב מסתמכים על שירותיו באופן מוחלט ומיטב כספם מופקד אצל המשיב, כאשר הבטוחה היחידה של הלקוחות הינה האסמכתא הוירטואלית בדבר קיומם של הכספים בחשבונם, אם בצורה של תדפיס בנק ואם בצורה של צפייה על גבי מסך מחשב באתר האינטרנט של המשיב שכתובתו: [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il) [להלן "האתר"]. כאשר מיום ליום ומשעה לשעה מתרבים הצרכנים העושים שימוש באתר והמשיב אף מעודד שימוש באתר ומעניק הטבות שונות למבכרים שימוש באתר וביצוע פעולות דרכו על פני אמצעים אחרים כגון הגעה לסניף או ביצוע הוראות טלפוניות. עותק מתיאור התנאים המועדפים למשתמשי האתר מצורף לבקשה זו ומסומן ב'.

4. יתירה מזאת בשנת 2008 חלק ניכר מלקוחותיו של המשיב עושים שימוש בשירותי האינטרנט על מנת לצפות בחשבונותיהם ולבצע בהם פעולות. שירות זה הפך להיות שירות חיוני. השירות מפחית משמעותית את עומס העבודה בסניפי הבנק וחוסך סכומי כסף ניכרים למשיב. במקביל הדבר מאפשר ללקוחות המשיב לבצע פעולות רבות מביתם ובכך חוסך זמן וטרחה רבה. היטיב לתאר זאת כבוד השופט שידלובסקי בסעיף 5 לפסק דינו ח"א 8010/02 המפקח על הבנקים – בנק ישראל נ' בנק הפועלים בע"מ:

**"עולה אפוא כי כיום בתחילת המאה ה-21, בעידן של טכנולוגיית מידע מתקדמת, ערוץ "בנקאות ביתית" מקוונת הוא למעשה שירות בסיסי, אשר הבנקים מעוניינים לספקו מן הצד האחד, ולקוחותיהם מעוניינים לקבלו מן הצד השני."**

5. בפועל בשעות הלילה של מוצאי שבת ה-22.11.08 קרסה מערכת המחשוב של המשיב ועמה הושבתה כליל או לכל הפחות כמעט כליל פעילות המשיב.

6. עקב הקריסה לא התאפשרה כמעט כל פעילות בסיסית או מורכבת ללקוחות המשיב.

7. על אף הקריסה לא העמיד המשיב בטוחות סבירות ופתרונות סבירים למתן מענה לצרכי הלקוחות, יתירה מזאת באתר המשיב התפרסמה הודעה לקונית אשר השתנתה לפרקים ובה מידע שגוי ובלתי מדויק בעליל לגבי אפשרויות הפעולה.

8. על אף חובותיו של המשיב על פי חיקוקים שונים בהיותו תאגיד בנקאי המספק שירותים לציבור ובייחוד סעיף 3 לחוק הבנקאות שירות ללקוח, לא עשה המשיב פעולות בסיסיות על מנת להביא לידיעת ציבור לקוחותיו את חומרת התקלה ואת משמעויותיה נהפוך הוא הנתבע הודיע ברבים ולמפקח על הבנקים כבר ביום שני 24.11.08 בשעות הבוקר כי התקלה תוקנה וכי הציבור יקבל שירותים מסוימים באתר האינטרנט ובסניפים ובקרוב יוכל לקבל את מלוא השירותים, ומאוחר יותר באותו הבוקר כבר הודיע למפקח ולאמצעי התקשורת כי הבנק חזר לתת שירותים, ראה לדוגמא הודעת מנהל אזור דרום של הבנק מר רון וקסלר המצורפת לתביעה כנספח י"ט, ובכך הטעה את ציבור לקוחותיו הטעיה חמורה אשר גרמה לציבור זה להסתמך על המידע השגוי אשר נמסר לו. זוהי עילת התביעה הראשונה, כאשר חוק הבנקאות קובע כי עילת ההטעה מזכה את הלקוח בפיצוי לפי דיני הנזיקין.

9. בנוסף ואף חמור בכך על אף קריסתו של המשיב וחוסר התפקוד שלו במשך 3 ימים ולאחר מכן תפקוד חלקי בהמשך השבוע, המשיך וממשיך המשיב לגבות עמלות שונות עבור התקופה בה לא התאפשר לציבור לקוחותיו לעשות שימוש בחשבונותיהם. בכך בעצם ביצע המשיב גביית עמלות שלא כדין ומעשים מעין אלה מגבשים עילת תביעה כנגד המשיב בגין עשיית עושר ולא במשפט, הפרת הסכם וכמובן הפרת חובות אמון של תאגיד בנקאי.

10. המקרה המדובר נוגע לציבור של מעל מיליון בני אדם כאשר המשיב בעצם החזיק ציבור חרד זה כשבוי וכתון לחסדיו הבלעדיים במשך ימי הקריסה. אירוע זה עונה על הצורך הקבוע בסעיף 1(1) לחוק התובענות בהיותו מקרה היכול לגרום ל"מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה המתקשים לפנות לבית המשפט". עקב העובדה כי לקוח סטנדרטי יחיד ניזוק בממוצע במהלך ימי הקריסה בסכום של עשרות עד מאות

שקלים, סכומים שאינם מצדיקים הגשת תביעה אישית כנגד המשיב בגין העלויות והטרחה הרבה בניהול משפט שכזה מול התועלת לצידו, ולאור העבודה כי המשיב נהנה מגבייה בלתי חוקית ומהתעשרות על חשבון לקוחותיו עקב תקלה שבאחריות המשיב, נדמה כי נימוקים אלו מחזקים את הטענה כי תובענה ייצוגית היא הדרך הנכונה לנהל תביעה זו.

## ב. רקע עובדתי

11. בשלהי יום שבת ה-22.11.08 קרסה מערכת המחשוב של המשיב. בעת כניסה לאתר האינטרנט של המשיב בשעות הלילה של 22.11.08 לא התאפשרה כניסה לחשבון הפרטי של הלקוחות עקב הקריסה המדוברת.

12. ביום ראשון 22.11.08 לקוחות אשר חזרו מחופשת סוף השבוע ותכננו לבצע פעולות בסניפי המשיב באתר האינטרנט או בפועלים ישיר בטלפון נכזבו. העובדה כי מערכת המשיב קרסה לקראת יום ראשון בשבוע משמעותית ביותר שכן לקוחות רבים הסתמכו על יכולתם לבצע פעולות ביום א' שהינו כידוע יום עמוס יותר. העובדה כי המשיב לא מצא לנכון לעדכן את כלל לקוחותיו בדבר התקלה והצפי לתיקונה כבר ביום ראשון עם פתיחת המסחר הגדילה את נזקם של לקוחות המשיב.

13. במהלך יום ראשון בשבוע לא יצא המשיב בהודעה מסודרת בתקשורת לציבור לקוחותיו, חלקים בציבור קישרו את הקריסה למשבר הפיננסי בשוק ההון ואנשים אף דיברו על פשיטת רגל אפשרית של המשיב.

14. בשעות הבוקר המוקדמות של יום שני 24.11.08 כבר הופיעה הודעה באתר המשיב בנוסחה הבא:

### "לקוחות נכבדים,

התקלה במחשב הבנק אותרה ותוקנה. המערכת תעלה במלואה במהלך היום. אנו ממשיכים לתת שירות בכל הארץ תחת המגבלה הקיימת:

- **משיכת מזומן** - ניתן למשוך מזומן עד 1,000 ש"ח בכרטיסים בנקאיים במכשירי בנק של הבנקים האחרים.
  - **לקבלת מידע וביצוע פעולות בני"ע** - באפשרותך לפנות לפועלים בטלפון \*2407, או לסניףך.
  - **להפקדת מזומן** - אנא פנה לסניףך.
  - **הפקדת שיקים, תשלומי שוברים והעברות בין חשבונות** - ניתן לבצע בתיבת שירות.
- תודה על סבלנותכם"

15. לקוחות אשר ניסו למשוך מזומנים מכספומטים של המשיב קיבלו הודעת תקלה, ואילו משיכה מכספומטים של בנקים אחרים היתה תלויה בזמינות ובנגישות אליהם, כאשר ללקוחות אשר היו נטולי כרטיס בנקאי או שמסיבות שונות איבדו את סיסמתם לא ניתנה כל אפשרות למשיכת מזומנים. בנוסף לקוחות אשר החזיקו בכרטיס בנקאי למשיכת כספים ולא בכרטיס אשראי יכלו למשוך רק 100 ₪ ולא 1000 ₪.

16. בהודעתו המדוברת התעלם המשיב לחלוטין מאפשרויות וצרכים נוספים של לקוחותיו כגון הוצאת צ'ק בנקאי, קבלת פירוטים ותדפיסים שונים ועוד כהנה וכהנה. יתירה מזאת

בהודעתו המדוברת שיקר המשיב בכך שטען כי "לקבלת מידע וביצוע פעולות בני"ע - באפשרותך לפנות לפועלים בטלפון \*2407, או לסניפך". לקוחות שניסו לעשות זאת נדחו ונאמר להם מפורשות כי אין מערכת ועליהם לפנות לסניף. בפנייה לסניף גם לא מצאו הלקוחות מנוח שכן לסניף גם לא היתה מערכת ולכן הפקיד בסניף נאלץ להתקשר לחדר העסקאות הראשי של המשיב דבר שלקח זמן רב לעתים לא היה זמין וכמובן שלקוח שהיה מעוניין למכור בנקודת זמן מסוימת איחר את המועד, מה גם שכל מכירה היתה מבוססת על זכרונו של הלקוח.

17. חמור מכך, לקוחות רבים כלל לא היו מודעים לעובדת הקריסה וכאשר ניגשו למשיכת כספים ביום ראשון קיבלו הלקוחות הודעת תקלה אשר גרמה להם לחשוב כי יתכן וקיימת תקלה בבנקט שלהם או שהם נמצאים באורח פלא ביתרת חובה שאיננה מאפשר משיכת מזומנים. במסכי הבנקט לא הופיעה כל הודעה על הקריסה המדוברת. למען המחשת הבלבול והכעס מובאת תגובתה של גולשת בכתבה בעיתון דה-מרקר אשר **מצורפת כנספח ג' על אשר אירע:**

**432 עוגמת נפש - אתם חייבים לקרוא!**  
24/11/08 22:33 **ליטל**  
דירוג: 2

נכון ליום חמישי הייתה לי יתרה בעו"ש כמה עשרות אלפי שקלים. והנה אני מנסה למשוך כסף בעזרת הבנקט שלי מסניף של בנק אחר - ושם הייתה הודעה כי באפשרותי למשוך רק 105 ש"ח - "יתרתך מאפשרת משיכה של 105 ש"ח". לא "בשל תקלה... כמו ילדה טובה אני לא נלחצת, מתקשרת לבנק \*2407. בהקלטה נאמר כי בשל התקלה ניתן למשוך עד 1000 ש"ח באמצעות הכרטיס הבנקאי בכל הסניפים של הבנקים האחרים. דבר שמלחיץ אותי עוד יותר - מכיוון שאם ניתן למשוך עד 1000 מדוע אני יכולה רק 100? האם מישהו "יעקץ" לי את החשבון? שכן היה רשום כי הבעיה היא ביתרה ולא בתקלה. שעתיים (!) המתנה, ובסופם עונה לי נציגה ומסבירה לי כי אם אני מנסה למשוך עם בנקט רגיל אני יכולה עד 100 ש"ח ואם עם כ"א אני יכולה עד 1000 ש"ח. ואני שואלת - מדוע הבנק לא מפרסם הנחיות מדוייקות בנוגע למשיכת כספים - באיזה כרטיסים ניתן למשוך איזה סכום וכ"ו? מדוע ההודעה בכספומט למנסים למשוך לא כתובה כ"בשל התקלה באפשרותך למשוך עד 100 ש"ח"? למה לא לחסוך מאיתנו את עוגמת הנפש - הבלבול וחוסר הודאות? מילא תקלה, אבל לפחות תפרסמו הנחיות והגבלות תחת התקלה על מנת שנדע להבדיל בין תקלה לפעילות חריגה בחשבון!

18. נדמה כי תוכן דבריה של הכותבת מדברים בעד עצמם. המשיב לא טרח לפרסם בצורה ברורה את אירוע הקריסה, מסר פרטי מידע חלקיים ולא נכונים וגרם ללקוחותיו לבהלה רבה שלא לדבר על אובדן זמן יקר.

19. בנוסף, לקוחות אשר פנו למוקד \*2407, שהינו קו חיוג שיחה בתשלום נאלצו להמתין לכל הפחות חצי שעה עד למענה של מוקדן, כאשר עם מענה המוקדן נאמר להם כי אין באפשרות המוקדן לבצע כל פעולה שכן אין לו נגישות לפרטי החשבון. המוקדן מסר כי במידה והם מעוניינים ברכישת או במכירת ניירות ערך עליהם לגשת פיזית לסניף.

20. לקוחות אשר היו מעוניינים בהפקדת המחאות הופנו לתיבות שירות, אך לפי נהלי המשיב לא ניתן היה לעשות שימוש בתיבת שירות זו להפקדה מעל סכומים של 10,000 ₪, קל וחומר כאשר היה מדובר בהמחאות לפקודת עסקים מסחריים אשר נזקקו לאישור רשמי על ביצוע ההפקדה.

21. כמובן שלקוחות אשר היו מעוניינים בשירותים סטנדרטיים נוספים, כגון רכישת מט"ח על חשבון אשראי הקיים בחשבונם, העברת כספים בין חשבונות, הוצאת צ'קים בנקאיים ובכל פעולה אשר דורשת נגישות לפרטי החשבון שלהם לא יכלו לבצע את הפעולה

ובמקרה הטוב הוצע להם לגשת לסניף ולרשום את הפעולה אצל פקיד אשר התחייב לבצע אותה עם סיום הקריסה.

22. בכל מהלך המשבר לא טרח המשיב לעדכן את לקוחותיו באופן אחראי ומסודר על סיבת התקלה, ובשלב מסוימים אף שינה את הודעותיו באתר בצורה מבלבלת ולא אחראית. העתק מ3 הודעות של המשיב באתר בזמנים שונים מצ"ב לתביעה ומסומנים ד' - ח.

23. בשעות הבוקר של יום 24.11.08 פנה ב"כ המבקשים טלפונית ללשכת המפקח על הבנקים, לשכת נגיד בנק ישראל, ואף שוחח במהלך היום עם גבי עודדה פרץ מנהלת יחידת פניות הציבור במחלקת הפיקוח על הבנקים של בנק ישראל. לתדהמת ב"כ המבקשים הסתבר כי כבר בבוקר יום שני דיווח המשיב לגורמים בבנק ישראל כי **התקלה תוקנה וכי עסקיו של המשיב מתנהלים כרגיל!** וזאת בעיצומה של הקריסה כאשר ללקוחות הבנק אין אפשרות לבצע את הפעולות הפשוטות ביותר בחשבונותיהם. ב"כ המבקשים שלח הודעת פקס אל הגורמים ובו צורף תדפיס של הודעת המשיב אשר הופיעה באתר. בהתנהלותו בשלב זה במשבר בחר המשיב להטעות לא רק את לקוחותיו אלא גם את הגורם אשר אמור לפקח ולוודא כי המשיב נותן שירות הוגן ללקוחותיו. בכך גרם המשיב לטשטוש וחוסר בהירות לגבי תמונת המצב ולבלבול רב בקרב לקוחותיו. העתק מהודעת הפקס מצ"ב ומסומן ט'

24. בו ביום שני 24.11.08 לאחר שליחת הפקס המדובר ולאחר נסיונות של ב"כ המשיבים לפנות לגורמים מוסמכים העובדים אצל המשיב ללא הועיל, שלח ב"כ המבקש למפקח על הבנקים ולמנכ"ל הבנק, בפנייתו הציע ב"כ המבקש כי המשיב ינקוט במספר צעדים פשוטים על מנת לבצע בקרת וצמצום נזקים של לקוחותיו, וביניהם:

- "מתן פיצוי הולם לכלל לקוחות בנק הפועלים על הימים שלא ניתנה אפשרות לבצע פעולות בחשבון.
- פתיחת מוקד טלפוני חינם [1800] 24 שעות עד לתיקון הסופי של התקלה בו יירשמו ויוקלטו כל הפניות של הלקוחות המעוניינים לבצע פעילויות בחשבון. וכי לאחר תיקון התקלה יחזרו אל הלקוחות נציגים של הבנק ויבצעו את הפעולות.
- מתן פיצוי לכל לקוח אשר יפנה בכתב לבנק לאחר תיקון התקלה בדרישה לפיצוי עקב נזק ספציפי שנגרם לו עקב הפעולות הבאות שלא התאפשרו לו: (1) אי מתן אפשרות לכיסוי מינוס כאשר היה ביתרת זכות בפקדון בבנק, (2) אי מתן האפשרות למכירת ניירות ערך."

25. תשובה לפנייתו של ב"כ המבקשים התקבלה רק בשעות הערב של יום חמישי 27.11.08. בתשובה אשר התקבלה מאת מחלקת של פניות הציבור לא היתה כל התייחסות לשאלות העקרוניות אותם העלה המכתב. יתירה מזאת המשיב התחמק מלהתייחס לפתרונות אשר הוצעו בפנייה וניסה לדחות את המבקשים בלך ושוב בטענה כי עליהם לפרט אחד אחד את הבעיה שבה נתקלו ואת סניפם על מנת שהמשיב יתייחס לתקלה. ברור כי המשיב נקט בשיטתו הידועה של הפרד ומשול. העתק הפנייה מצ"ב לבקשה זו ומסומן י' והתשובה אליה מאת המשיב מסומנת י"א ואילו תשובת המפקח מסומנת י"א2. יודגש כי הן בתשובת המשיב והן בתשובת המפקח שהתקבלו לאחר 3-4 ימים לא התקבלה התייחסות רצינית לדרישות העקרוניות הקשורות לכלל הלקוחות של המשיב.

26. המשיב אף הגדיל לעשות בשעות הבוקר של יום שני 24.11.08 פרסם באתר כי התקלה תוקנה וכי עתה רק נותרו מספר טיפולים קלים ולאחר מכן יחזור האתר לתפקוד מלא. בפועל רק בשעות הבוקר של יום שלישי 25.11.08 חזר האתר לתפקוד חלקי ביותר, כאשר נתונים רבים לא היו מעודכנים וחלק מהפעולות לא התאפשרו אף ביום שלישי 25.11.08. בכך יצר המשיב מצג מטעה כלפי לקוחותיו וגרם להם להסתמך על התחייבותו **כי כבר במהלך יום שני 25.11.08 יוכלו לבצע פעולות בחשבון, כאשר בפועל 24.11.08 היתה פעילותו של המשיב מושבתת באופן מוחלט.**

27. מצג מטעה כי הכל חוזר לפעילות שגרתית כבר ב24.11.08 נעשה על ידי המשיב גם כלפי מפקח על הבנקים בבנק ישראל שכן כאשר יצר ב"כ המבקשים קשר עם לשכת המפקח בבוקר 24.11.08 על מנת לברר מה עושה המפקח בנידון נמסר לו כי אתר המשיב מתפקד וכי הכל תקין, ב"כ התובע נאלץ לשלוח הודעת פקסימיליה דחופה עם צילום הודעת המשיב באתר על מנת להראות למפקח כי לא היו דברים מעולם וכי האתר איננו מתפקד.

28. בין לבין למעט הבטחה ריקה מתוכן של מנכ"ל המשיב כי הוא יפטור מעמלה כל אדם אשר ביצע פעולה אצל המשיב בימים 23-24/11 לא נתן המשיב כל הבטחה או פיצוי עבור נזקיהם המרובים של לקוחותיו. מכתבו של המנכ"ל הוצג רק לשעות ספורות ביום 24.11.08 באתר והורד ממנו וגם במכתב זה מטעה המנכ"ל וטוען כי התקלה תוקנה.

29. במכתבו של המנכ"ל צוין כי:

**"הנהלת בנק הפועלים החליטה להעניק לכל הלקוחות שביצעו פעולות במהלך ימי**

**העסקים 23 – 24 בנובמבר 2008, פטור מלא מעמלות על פעולות אלו."**

העתק של המכתב כולו אשר הודפס מאתר המשיב **מצ"ב לבקשה כנספח י"ב.**

30. כמובן שהבטחתו של המשיב ריקה מתוכן. כמות הלקוחות אשר הצליחו לבצע פעולות בימים 23-24 לנובמבר היא אפסית. רוב הלקוחות אשר היו מעוניינים לבצע פעולות דרך האתר ו/או דרך המוקד ו/או דרך הסניף לא יכלו לעשות זאת. הבטחה לפצות דוקא את אלה שכן הצליחו מתעלמת מרוב רובם של לקוחות המשיב. המשיב לא התייחס ללקוחות אשר ביצעו פעולות ביום שלישי 25.11.08 ואילך וכמובן שלא התייחס ללקוחות אשר ביצעו העברות מתאגידים בנקאיים אחרים אל המשיב וההוראות לא נקלטו! חמור מכך מכתבו של מנכ"ל המשיב ביום שני היתה הפנייה המסודרת היחידה מאת המשיב לכלל ציבור הלקוחות, אך פנייה זו כאמור היתה ריקה מתוכן.

31. יתירה מזאת יתכן כי המשיב טען כי התקלה אותרה, אך ברור כי עד שכלל הנתונים יוזנו למערכת המחשוב וכל הוראות ההעברה מתאגידים בנקאיים אחרים אל המשיב וממנה לתאגידים אחרים לא יכובדו, לא ניתן לטעון כפי שטען מנכ"ל המשיב כי התקלה תוקנה.

32. על אף שהוצע למשיב להפוך את המענה הטלפוני לקו 1-800 עד לסיום הקריסה ומעט לאחריה על מנת שלקוחותיו לא יחויבו בעמלה סמויה של תשלום עבור שיחת טלפון ארוכה וחסרת תועלת מול המוקד הטלפוני [שכן גם לאחר שלקוח נענה במוקד לא יכל המוקד לסייע לפונה] בכל זאת לא טרח המשיב לעשות זאת ו/או להציע כל דרך פעולה אחרת.

33. בזאת לא הסתיימה התפתחותו והטעייתו של המשיב את לקוחותיו. גם בימים רביעי וחמישי 26-27.11.08 לא חזרה פעילות המשיב לקדמותה באופן מלא. לא טרח המשיב

- לפרסם הסבר מפורש ומסודר על מהות התקלה אשר התרחשה, על הזמן שיקח עד שהתקלה תטופל במלואה ועל דרך הפיצוי אשר המשיב ינקוט.
34. במכתבו של מנכ"ל המשיב שוב נטען כי "התקלה תוקנה במהלך הלילה [של 23.11.08 א.פ.] והמערכת תועלה במהלך היום [24.11.08 א.פ.]" לא רק שדבר זה לא קרה אלא שבשלב מסוים במהלך ה-24.11.08 הוסר מכתבו של מנכ"ל המשיב מהאתר.
35. יודגש כי ב"כ התובעים שוחח מספר פעמים רב עם מר נחום לנדסמן סגן מנהל מוקד פניות הציבור של המשיב ואף שלח לו את פנייתו אשר הופנה במקורו למנכ"ל המשיב – אלא שלא הוא ולא אף גורם אחר אצל המשיב לא התייחסו להצעה ברצינות הראויה והנדרשת מתאגיד בנקאי בסדר גודל שכזה.
36. ביום 26.11.08 בשעות הבוקר, שלח ב"כ המבקשים מכתב שני למנכ"ל המשיב עם העתק למפקח על הבנקים. במכתב שכותרתו "דרישה לפיצוי לקוחות בנק הפועלים עקב קריסת מחשבי הבנק, והתראה על כוונה להגשת תובענה ייצוגית במידה ולא יבהיר הבנק אלו צעדים הוא נוקט על מנת לפצות את לקוחותיו", דרש ב"כ המבקשים כי המשיב יקח אחריות למחדליו ולהטעיה החמורה כנגד לקוחותיו וכי יפרסם ברבים מהם הצעדים אשר הוא מתכוון לנקוט על מנת לפצות את הלקוחות ועל מנת להבהיר את התמונה בפני לקוחותיו. בין היתר ביקש ב"כ המבקשים במכתב המצורף לבקשה זו ומסומן י"ג:
- "אנו מצפים כי בפיצוי זה יקח הבנק חשבון:**
- א. את הזמן שנגזל מכלל הלקוחות בזמן הקריסה.
  - ב. את עגמת הנפש שנגרמה להם.
  - ג. זיכוי על עמלות ניהול החשבון במהלך ימי הקריסה.
  - ד. זיכוי על עמלת הקצאת אשראי במהלך ימי הקריסה.
  - ה. זיכוי על עמלת שימוש בכרטיסים בנקאיים במהלך ימי הקריסה.
  - ו. זיכוי על עמלות שמירת ניירות ערך במהלך ימי הקריסה.
  - ז. פיצוי נוסף על רשלנות הבנק ועל ההטעיה המכוונת במסירת מידע שגוי וחלקי במהלך הקריסה."
37. מכתב זה אושר על ידי מזכירת המשיב, אך נכון ליום חמישי 27.11.08 בשיחה שקיים ב"כ המבקשים עם מזכירת מנכ"ל המשיב נמסר כי המנכ"ל נמצא בחו"ל. תשובה עניינית לפניית ב"כ המבקשים לא התקבלה.
38. כהוספת שמן למדורה פירסם המשיב מודעה בעמוד האחורי של החלק העיקרי בעיתון מעריב ביום 27.11.08 במודעה מזערית של 6.5 מ"מ \* 5 מ"מ פרסם המשיב מודעה לאקונית ובלתי ברורה:
- "הודעה לציבור הלקוחות**
- עקב תקלה טכנית, יחולו עיכובים בהחזרות שיקים ומסרים המשוכים על סניפי הבנקים: פועלים, אוצר החייל, יהב ומסד אשר הוצגו בימים 21.11.08, 23.11.08 ו-24.11.08
- בנק הפועלים"**
- העתק המודעה בגודלה המקורי מצ"ב לבקשה זו ומסומן י"ד.
39. המשיב לא טרח להתנצל על התקלה לא הסביר את מהותה של אותה "תקלה טכנית" שהיא כמובן הקריסה החמורה שאירעה אצלו, וכמובן אין המשיב מציע כל פתרון מעשי או פיצוי ללקוחות אשר ניזוקו מפעולותיו.

40. ודוק, במודעה זו רב הנסתר על הגלוי ולא ברור למה התכוון המשיב באומרו "עיקובים בהחזרות שיקים", אך גם מה שכן גילה המשיב במודעה מצביע על חומרת ההטעייה של המשיב. המשיב מפרסם מודעה בגודל מודעה מינימלי במקום מוצנע בעמוד החרון של העיתון. לשם ההשוואה באותו עמוד קיים פרסום של רשתות ורדינון וישראלכרט שהיו גדול פי 4 ממודעת המשיב. **אין חולק כי המשיב גדול עשרת מונים מחברת ורדינון וכי חומרת מחדליו של המשיב הינם בסדר גודל כזה המצדיק לכל הפחות מודעה המתאימה בגודלה למבצע 50% הנחה כזה או אחר.** ניתן לומר כי יפה היה עושה המשיב לו היה מפרסם מודעה באותו גודל מודעה שבה מפרסם המשיב את הדוחות הכספיים שלו!

### מבקשים 2&1

41. המבקש 1 הינו אזרח ישראלי בן 33 תושב ירושלים העובד כמנהל לקוחות בחברת עיצוב במה. המבקש הינו לקוח פרטי של המשיב ולו חשבון עובר ושב בסניף ארמון הנציב של המשיב בעיר ירושלים.
42. במהלך ימי הקריסה הן ביום ה 23.11.08 והן ביום ה 24.11.08 ניסה המבקש להיכנס לאתר האינטרנט של המשיב על מנת לבצע פעולות בחשבונו אך כפי שנאמר לעיל למבקש לא היתה כל אפשרות להיכנס לאתר.
43. יתירה מזאת מספר ימים קודם הקריסה נטל המבקש הלוואת אשראי ישיר מאת המבקש ע"ס 4,000 ₪, לאחר נטילת ההלוואה נתן מבקש 1 הוראה למשיב להעברת חלק ניכר מהלוואה לחשבונה של רעייתו שהינה מבקשת 2. נכון ליום ראשון 23.11.08 ניסה המבקש לתהות על קנקנה של ההעברה ולוודא כי הוראתו אכן בוצעה אך ללא הועיל.
44. למבקש היה חשש כי במידה ולא תועבר ההלוואה בזמן תשהה רעייתו ביתרת חובה מעבר למסגרת האשראי הקיימת בחשבונה ותחויב בריבית חריגה ואף חמור מכך לא יכובדו המחאות והוראות קבע הנמצאים בחשבונה. דאגתו של המבקש היתה גדולה שכן למבקשת 2 מסגרת אשראי מאושרת של עד 5,000 ₪ והמבקשת 2 היתה קרובה לחריגה מהמסגרת. המבקש 1 חשש כי אם ההעברה לא תתבצע בזמן לא רק שרעייתו תחויב בריבית חריגה אלא שחיובים שונים לא יכובדו כגון הוראת קבע לתשלום ארנונה לעירייה.
45. עקב הקריסה לא עלה בידי המבקש לברר נתון זה ואף שיחה שקיים למוקד פועלים ישיר לא סייעה בידו שכן מחשבי המשיב קרסו כולם כאמור.
46. יתר על כן ביום 24.11.08 חתמו המבקש 2&1 על חוזה מכר דירה שעבורו קיבלו את התשלום הראשון בהמחאה בנקאית על סך 130,000 ₪, לכל אורך הערב שלאחר חתימת החוזה שהו המבקשים בדאגה רבה עקב החשש כי לא יוכלו להפקיד את ההמחאה ביום למחרת עקב הקריסה. המבקשים לא היו מעוניינים להפקיד את ההמחאה בתיבת שירות עקב העובדה שמדובר בתשלום ראשון על חוזה מכר, ועל כן רצו המבקשים לוודא כי ההמחאה אכן כובדה, יתירה מכך המבקשים היו מעוניינים לתת הוראה מיידית כי עם הפקדת ההמחאה תוכנס ההמחאה לפק"מ, ובלי לקבל אישור מורשה חתימה בבנק שניתן לסמוך של השיק כי הוא שיק בנקאי לא ניתן למשוך כסף על סמך השיק עד תום 3 ימי עסקים.

47. בנוגע להלוואה שקל המבקש לגשת פיזית לסניפו על מנת לברר האם ההעברה אכן בוצעה, ברם הוא שוחח עם בא כוחו אשר הסביר לו כי ככל הנראה לסניפו כמו ליתר סניפיו של המשיב אין מחשבים ולכן גם הגעה לסניף לא תבהיר את התמונה, שכן המשיב איננו מסוגל למסור למבקש את המידע המבוקש בשום צורה שהיא. חוסר נגישות זו גרמה למבקשים 2&1 דאגה ועגמת נפש רבה.
48. ההמחאה הופקדה למחרת ביום 25.11.08 בשעות הצהריים.
49. המבקשת 2 היא אזרחית ישראלית בת 30, תושבת ירושלים, עובדת מדינה מורה במערכת החינוך של מדינת ישראל, ולקוחה פרטית של המשיב במשך תקופה ארוכה. חשבונה של המבקשת 2 מתנהל כבר שנים אחדות בסניף רמות בעיר ירושלים, וזאת בנוסף לחשבון המשותף שלה עם המבקש 1 בסניף ארמון הנציב בירושלים.
50. יתירה מזו כאשר התקשר מבקש 1 בעצמו בבוקר יום 25.11.08 למוקד פועלים ישיר על מנת לברר האם יוכל להפקיד את ההמחאה וכן לנסות לברר את פירוט מצב חשבונו נאלץ המבקש מס' 1 להמתין כ-30 דקות עד למענה, כאשר נענה נאמר לו כי סיסמתו איננה תקינה וכי יהיה עליו לגשת לבנקט של המשיב, להנפיק סיסמא חדשה.
51. עם סיום הקריסה נאלץ מבקש מס' 1 לבצע מספר פעולות בחשבון ביניהם הפקדת הצ'ק הבנקאי ביום 25.11.08 שעבורו שילם המבקש עמלה על סך 6.5 ₪ וכמו כן עקב אי הוודאות וחוסר היכולת לבצע פעולות בין הימים 25.11-23.11 בשעות הצהריים, נוצרה מציאות בה נאלץ התובע לבצע יותר פעולות מן 25.11.08 והלאה על מנת לאזן את חשבונו וחשבון מבקשת מס' 2 בצורה ראויה. כמובן שעבור פעולות אלו חויב המבקש 1 בעמלת שורה וכן בדמי ניהול עבר פעולה דרך פקיד על סך 6.5 ₪ ועל פעולה בערוץ ישיר על סך של 1.35 ₪.
52. עבור חשבונו המתנהל אצל המשיב משלם המבקש 1: דמי ניהול חודשיים על סך 150 ₪ לחודש, בנוסף משלם המבקש 1 6 ₪ עבור עמלת הקצאת אשראי.
53. מבקשת מס' 2 משלמת: 13 ₪ דמי ניהול חשבון חודשיים ועוד 8.10 ₪ דמי הקצאת אשראי, וכן עמלה עבור שימוש בכרטיס אשראי.
54. הן מבקש 1 והן מבקשת 2 ביקשו להוציא כסף במהלך הקריסה אבל מכשירי הכספומטים של המשיב כולם לא עבדו, רק ביום שלישי 25.11.08 הצליחו המבקשים להוציא כסף מכספומט של המשיב. בניגוד להבטחות ולמצגים לכאורה אותם יצר המשיב בהודעות מטעמה ללקוחותיה בכלי התקשורת ולבנק ישראל המשיב פעל וגבה עמלות, לרבות עמלות תפעוליות באופן סדיר וכשגרה בבחינת נאה דורש ולא נאה מקיים. המבקש מצרף כדוגמא אישור בגין משיכת סך של 100.00 ₪ ממכשיר משיכת מזומנים בתאריך 25.11.08 פעולה אשר המבקשים 2&1 חוייבו בגינה סך של 1.35 ₪. אסמכתא בגין המשיכה וגביית העמלה וכן כתבה ב-YNET מצ"ב **לבקשה כנספחים י"ד&2**

#### **מבקשים 3&4**

55. המבקשת 3 הינה אזרחית ישראלית בת 36, תושבת ירושלים, העוסקת בהוראת קראטה לפגועי נפש, המבקש 4 הינו אזרח ישראל, תושב ירושלים, רופא עיניים בן 39 העובד בבית

חולים ירושלמי ובקופת חולים. לשניהם חשבון משותף מספר 074504 אצל המשיב בסניף 695, רמת אשכול בירושלים, המבקשים 4&3 מתגוררים בבית הכרם מרחק ניכר מסניף הבנק.

56. המבקשים מנהלים את חשבונם באופן בלעדי דרך סניפו של המשיב ואין ברשותם חשבונות בנק אצל בנקים אחרים, אל חשבון זה אף מופקדות משכורתיהם והכנסותיהם, כאשר הם עובדים כמעט רק דרך אתר האינטרנט של המשיב.

57. ביום שני 24.11.08 ניסה מבקש 4 לשלם שובר של ביטוח לאומי דרך אתר המשיב. כמו כל לקוחותיו של המשיב קיבל המבקש 4 הודעה בדבר תקלה באתר. על אף ניסיונות נוספים במהלך הימים הקרובים לא התאפשר למבקש להכנס לאתר המשיב.

58. באותו זמן רצה המבקש 4 לבדוק מה מצב חשבון העו"ש שלו ואת מצב תיק ניירות הערך שהוא ורעייתו מחזיקים עבור ילדיהם, על מנת להחליט אם למכור או לקנות עוד, מאז המשבר בבורסה נהג המבקש לבדוק את מצב התיק כל פעם שנכנס לבדוק את מצב חשבון העו"ש [3-4 פעמים בשבוע] על מנת להחליט אם למכור או לקנות. ביום שלישי 25.11.08 שוב ניסה המבקש להיכנס כמובן שהמבקש לא יכל לראות מאומה. גם ביום חמישי לא היה ברור למבקש אם פירוט הפעולות שראה ביום חמישי מעודכן או לא.

59. גם ביום 26.11.08 כאשר הצליח המבקש להיכנס לאתר המשיב קיבל המבקש הודעה כי חלק מתנועות העובר ושב ותנועות ניירות הערך אינן מעודכנות באתר. יודגש כי המבקש 4 נכנס לאתר בשעות הערב של יום רביעי לאחר השעה 21:00 בערב גם ביום זה – יומיים לאחר טענת מנכ"ל המשיב כי התקלה תוקנה והדברים חוזרים לקדמותם, טרם הוזנו כל הפעולות בחשבון.

60. ביום חמישי 27.11.08 כאשר היה המבקש 4 מעוניין לראות פירוט מדויק של תיק ניירות הערך אותם רוכשים המבקשים 4&3 בהוראת קבע לילדיהם קיבל המבקש 4 הודעה כי טרם עודכנו כל הפעולות בניירות ערך. הווה אומר גם 5 ימים לאחר תחילת הקריסה **עדיין לא שבו כל פעילויות המשיב לקדמותם. [הודעת המשיב מיום 27/11/08 מצ"ב כנספח ט"ו לבקשה].**

61. מבקשים 4&3 ציפו לבצע פעולות שוטפות בחשבון אשר לא התאפשרו להם עקב קריסת מערכת המחשוב. יתירה מזאת המבקשים הם לא היו מסוגלים לצפות בחשבונם.

62. המבקשים יחוייבו בדמי שמירת ניירות ערך על ימים שבהם לא היתה להם כל אפשרות לבצע כל פעילות בניירות אלו וכן עמלת הקצאת אשראי ועמלות שירותים בנקאיים בתקשורת עבור קבלת שירות ON TIME בצג הטלפון הנייד בעבור ימים שבהם לא התאפשר למבקשים לעשות שימוש בחשבון, הסכומים מפורטים בתצהיר המבקש 4.

## **מבקש 5**

63. המבקש 5 הינו אזרח ישראלי תושב אשדוד בן 25 העובד במוקד לקוחות של חברה המספקת שירותי אחסון אתרים באינטרנט, שהינו לקוח של המשיב מזה 9 שנים. המבקש מחזיק בחשבון מספר 038443 בסניף 658 באשדוד אצל המשיב.

64. ביום שבת 22.11.08 בשעות אחר הצהריים רכש המבקש 5 נעליים בחנות דפנה באשדוד ושילם ₪ 350 עבורם בכרטיס האשראי שלו, מסוג קמפוסקרד, סיומת 9073. הכרטיס משויך לחשבון הבנק הני"ל.
65. במוצאי שבת יצא המבקש 5 עם שניים מחבריו לאכול שווארמה ב"שווארמה עאוני" באשדוד. המבקש 5 הזמין שווארמה בבאגט ושתייה ולאחר שהמנה הוכנה נתבקש לשלם. המבקש 5 הוציא את כרטיס האשראי שלו (קמפוסקרד) על מנת לשלם עבור הארוחה סך של 35 ₪.
66. לאחר שהמוכר העביר את הכרטיס נאמר למבקש 5 כי הכרטיס איננו עובר. המבקש מסר למוכר כרטיס האשראי של אמריקן אקספרס המשוויך לאותו חשבון בנק, סיומת הכרטיס 9406 ואף כרטיס זה לא עבד. המבקש 5 החל להרגיש לא בנוח מהמתרחש ביחוד לאור העובדה כי מוקדם יותר רכש נעליים בעלות גבוהה יותר באמצעות הכרטיס מסוג קמפוסקרד, ושעמד בנוכחות חברים.
67. חבריו של המבקש 5 הלוו לו 35 ₪, שילמו עבורו עבור מנת השווארמה שכן ברשותו לא היו מזומנים. למפרע התברר למבקש 5 כי התקלה שאירעה הינה עקב הקריסה המערכת המחשוב של המשיב.
68. ביום ראשון 23.11.08 ניסה המבקש להיכנס לאתר האינטרנט על מנת לראות האם הוא חרג ממסגרת אך לא הצליח להיכנס לאתר. המבקש אף ניסה שוב ושוב להיכנס לאתר ביום שני 24.11.08 ללא הועיל.
69. לא זו אף זו ביום שני 24.11.08 קיבל המבקש מכתב לביתו המבקש ממנו לסור לסניפו, החל לדאוג ממש שיש בעיה. הקדים את סיום עבודתו וניגש לסניפו אל הפקידה אשר מטפלת בענייניו. הפקידה דחתה אותו ומסרה לו כי לא תוכל לקבלו באותו היום משום שאין לה מחשבים והיא לא יכולה לראות את פרטי החשבון ולכן איננה יכולה להסביר למבקש מהו מהות המכתב. המבקש 5 סיפר לפקידה על אשר אירע והיא לקחה את ממנו את המכתב ואת מספר הטלפון הנייד שלו והבטיחה לחזור אליו. בפועל לא חזרה אליו הפקידה.
70. ביום חמישי 27.11.08 נכנס המבקש לאתר והצליח לראות את פרטי החשבון אלא שביום זה לתדהמתו הרבה גילה כי חויב פעמיים על תשלום השווארמה פעם בכל כרטיס למרות ששתי העסקאות לא אושרו בזמן אמת וחבריו נאלצו לשלם במזומן עבור המנה. ביום קודם כאשר נכנס המבקש לאתר גם ביום רביעי 26.11.08 לא ראה את החיוב מה שכן ראה המבקש ביום רביעי הודעה שהאתר חזר לפעילות אך טרם עודכנו כל הנתונים.
71. לאחר שגילה המבקש את החיוב השווארמה הכפול התקשר המבקש 5 למוקד "פועלים ישיר" בטלפון אך עקב מחסור בסיסמא לא הצליח לקבל שירות מכיוון שהמבקש 5 מבצע את כל פעולותיו באתר לא יכל המשיב לתת לו שירות והוא התבקש לשלוח פקס לסניפו.
72. בשעות הצהריים שלח המבקש פקס לסניפו, ולאחר שלא חזרו אליו מהסניף התקשר בשנית למוקד והסביר את מצוקתו וכי לא חוזרים אליו מהסניף, לקראת הערב שבו אל המבקש בשיחת טלפון מהסניף. המבקש הסביר לפקידה שהתקשרה אליו את הבעיה אך הפקידה הפנתה את המבקש לחברת כרטיס האשראי משום לטענתה הבעיה היא בחברת האשראי. הפקידה לא הציעה כל פיצוי עבור החיוב הכפול עוגמת הנפש והזמן שבזבז.

הפקידה לא הציעה לטפל בבעיה עבור המבקש, ולא הציעו שהבנק ייתן לו זיכוי ויתחשבן עם חברות האשראי.

## המבקשת 6

73. המבקשת 6 הנה חברה פרטית המאוגדת כדין בישראל הפועלת בתחום מתן שירותי מחשב ושיווק מוצרים מחשוב לעסקים, פרטיים ומוסדות.
74. החברה מנהלת מיום היווסדה חשבון המסווג כחשבון "עסקי" בסניף המשיבה מס' 748 תלפיות ירושלים.
75. אין לחברה חשבון בנק זולת החשבון האמור שם מתרכזת כלל פעילותה העסקית.
76. החברה מסתמכת על הפעילות בחשבון המשיבה לצורך הנפקת המחאות והפקדת תקבולים, תזרים אשראי, הוצאת משכורות לעובדיה וכיו"ב פעילות עסקית שוטפת.
77. במסגרת הפעילות העסקית החברה נוהגת לערוך בדיקות באופן תדיר של מצב החשבון וזאת לצורך משיכת המחאות לספיקה.
78. החל מיום א' ה- 23.11.08 בשעת הצהריים לערך החברה מצאה עצמה בפני שוקת שבורה כאשר לא ניתן היה לבדוק את מצב חשבון הבנק של החברה לא כל שכן לא ניתן היה לבצע פעולות בנקאיות כלשהן.
79. פניות מנהל החברה בטלפון אל הסניף שלו נענו כי קיימת תקלה במחשבי הבנק אולם זו צפויה להיפתר בזמן קצר. דא עקא התקלה לא נפתרה ונמשכה גם בימים שלאחר מכן כאשר כל פניות המבקשת אל הבנק הן בטלפון והן בהגעה של מנהל החברה לבנק העלו חרס.
80. כך מצאה עצמה המבקשת 6 משך כמעט שבוע עבודה מלא משותקת מפעילות עסקית ללא יכולת למשוך המחאות לספיקה ומנגד הספקים לא העבירו סחורה שהוזמנה והדבר גרם לתלונות מצד לקוחותיה החברה.
81. ביום ד' ה- 26.11.08 בשעות הבוקר מנהל החברה ראה באתר האינטרנט של המשיבה הודעה מטעם המנכ"ל כי התקלה לכאורה נפתרה והאתר צפוי לחזור לפעילות בקרוב.
82. חרף הודעה זו עליה הסתמכה החברה לא שב האתר לפעילות באותו יום עסקים אלא רק לכאורה בבוקר שלאחר מכן.
83. בתאריך 27.11.08 כאשר מנהל החברה בדק את מצב החשבון שהושבת מכורח משך מספר ימים הוא גילה לתדהמתו כי בחשבון הופיעו פעולות תמוהות ומוטעות כגון שיק שנרשם כי חולל ע"ס של 7,833 ₪ שנרשם כאילו הוא חולל פעמיים.
84. הואיל והחברה סברה כי ייתכן והיא משכה את אותה ההמחאה בטעות פעמיים לאותו הספק היא פנתה מייד למשיבה אולם שם נאמר לה כי במחשבי סניף הבנק לא מופיעים הפרטים המופיעים באתר האינטרנט והדבר נובע כמחלק מתקלות שטרם תוקנו במערכות הבנק.
85. המחאה אחרת ע"ס של 15,000 ₪, נרשמה בחשבון כאילו היא חזרה מפאת אין כיסוי מספיק אולם כאשר מנהל החברה התקשר מבוהל לספק על מנת להתנצל בפניו ולהסביר

- לו כי המדובר בתקלה בבנק הספק ציין כי ההמחאה בפועל כן כובדה, דבר שהציג את המבקשת 6 באורח תמוה.
86. בבירורים חוזרים ונשנים כפי שמפורט בתצהירו של מנהל המבקשת 6 נמסר מהמשיב גם בתאריך 26.11.08, לכאורה לאחר שהודע כי התקלה נפתרה, כי עדיין קיימות בעיות במחשבי הבנק.
87. המבקשת 6 תוסיף ותטען כי בתאריך 28.11.08 נמצא בבירור בחשבונה כי כל התקלות האמורות והחזרי ההמחאות המוטעות לרבות שורות החיוב נעלמו כלא היו ובמקום שורת תיקון נערך החשבון והוצג כאילו לא היו הדברים מעולם ושורות שלמות של פעולות בחשבון נעלמו כלא היו.
88. בירור בסניף המשיבה בתלפיות נאמר למנהל המבקשת 6 כי כלל ההמחאות מועברות מעתה בתל-אביב ואין יותר מסלקה בסניף בירושלים ובתל-אביב "סידרו" את דף החשבון שלא ניתן לראות את הפירוט שהופיע בו קודם לכן.
89. גם בתאריך 28.11.08 עדיין נמסר למנהל המבקש 6 מסניף הבנק כי המערכת עדיין לא פועלת באופן תקין לחלוטין וישנם עדיין בעיות שלא הוסדרו.
90. המבקשת תטען כי עומדת לה מסגרת אשראי עסקי של 150,000 ₪ שהיא מחוייבת בעמלות ניכרות בעבורה ויש לזכותה בגין התקופה בה לא ניתן היה לקבל שירותי בנק כמו גם בגין עמלות ניהול החשבון העסקי באותה התקופה.
91. למבקשת נגרמו נזקים ופגיעה מוניטין מול ספקים ולקוחות ולמעשה כעסק היא הושבתה בפועל הלכה למעשה משך כשבוע ימים, ומנהל המבקש 6 נאלץ להקדיש שעות רבות של זמנו בפניות לבנק ובנסיון לאלתר פתרונות חלקיים לבעיות שנוצרו.

## ג. עילות התביעה

### עילה ראשונה - עילת הטעייה

92. **העילה הראשונה** הינה הטעייה, לפי סעיף 3 לחוק הבנקאות שירות ללקוח מחויב תאגיד בנקאי לפעול מול לקוחותיו ביושר ולחשוף בפניהם כל מידע רלבנטי לגבי ניהול החשבון שלהם.
93. בסעיף 3 נקבע מפורשות כי "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 (להלן - הטעייה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים... (2) מועד מתן השירות... (6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות..."
94. העובדה כי במהלך הקריסה המשיב בחר להציג מצג חלקי ביותר לגבי חומרת קריסת המחשבים, ונתן ללקוחותיו להבין כי הבעיה נפתרה וכי העניינים חוזרים למצבם הרגיל, מהווה הטעייה חמורה של לקוחות הבנק. **יתירה מזאת המשיב בחר להפנות את לקוחותיו לשירותים שלטענתו עדיין ניתנים על ידו, כאשר בפועל פנייה למוקד הטלפוני של הבנק או סניף היו חסרי תוחלת, שכן הן במוקד והן בסניפים לא היתה אפשרות לראות את פרטי החשבון.** לו היה המשיב בוחר לציין עובדה חשובה זו בהודעותיו הרבות יתכן והיה

ניתן לטעון כי מדובר באי נעימות ולא בהטעיה אך בהסתרת מידע זה גרם המשיב להטעיה חמורה של לקוחותיו.

95. להבהרת העניין טוענים המבקשים כי לו היה ידוע להם מראש כי בשבוע הקרוב או למצער ביומים שלושה הראשונים של השבוע מערכות הבנק לא יעבדו ויש להיערך בהתאם, יתכן וציבור הלקוחות היה סלחני יותר. העובדה כי המשיב בחר ביודעין להתייחס בצורה מינימאלית לתקלה מהווה חוסר גילוי נאות והטעיה מכוונת של הלקוחות.

96. חמור מכך בדיווח המשיב לרשות לניירות ערך ולבורסה לניירות ערך בת"א מיום 25.11.08 טען המשיב כי:

**"...עם זאת, הבנק המשיך לספק לציבור הלקוחות את השירותים הבנקאיים באמצעות עובדי הסניפים...  
הנתונים המתייחסים לכל העסקאות שהתבצעו בסניפים באופן ידני במהלך התקלה מזורמים עתה למערכת המחשב והזרמתם תושלם במהלך שעות היום...  
והנתונים הנוגעים לכל לקוח של הבנק יעמדו לרשות אותו לקוח עם השלמת ההזרמה של הנתונים כאמור לעיל."**

97. בפועל שלושת טענותיו של המשיב הוכחו כמטעות: א] הבנק לא סיפק את השירותים באמצעות עובדי הסניפים שכן הפקידים היו ללא כלי העבודה המרכזי שלהם הלא הוא המחשב. ב] הזרמת הנתונים לא הושלמה במהלך יום שלישי, אף ביום רביעי לא הושלמה ההזרמה וגם לא ביום חמישי!!! ג] הנתונים לא עמדו לרשות הלקוחות ביום שלישי, ולקוחות רבים אשר הסתמכו על נתונים אלו נוכחו לדעת כי הנתונים חלקיים ולעתים אף שגויים. מדובר בהטעיה ברורה ומכוונת של המשיב בניסיון לגמד את חומרת התופעה. העתק "הדיווח המיידית" – דיווח שלא היה מיידית כלל וכלל מצורף ומסומן כנספח ט"ז.

### **עילה שניה - עילת גביית עמלה שלא כדין**

98. **העילה השניה** הינה גביית עמלה שלא כדין לפי סעיף 9 לחוק הבנקאות שירות ללקוח שכן החלטת המשיב להמשיך לגבות עמלות על התקופה בת שלושת הימים בה לא תיפקד הבנק הינה גביית עמלה על שירות שלא ניתן בפועל וככזה מדובר על גביית עמלה שלא כדין.

### **עילה שלישית – עשיית עושר ולא במשפט**

99. **העילה השלישית** הינה עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט. המשיב שלשל לכיסו עמלות שונות עבור הימים בהם היתה פעילותו מושבתת וביניהם עמלות שמירת ניירות ערך, עמלות הקצאת אשראי, עמלות שימוש בכרטיס בנקאי עמלת ניהול חשבון עסקי ועוד היד נטויה. העובדה שבימי הקריסה לא התאפשר ללקוחות לעשות שימוש בשירותי הבנק גורמת לכך שהעמלות העונתיות שנגבו המשולמות ע"י הלקוחות כל תקופה וכוללות גם את ימי הקריסה נגבו עבור שירות שלא ניתן ובכך מדובר

על עשיית עושר ולא במשפט ומחייבות השבה לפי סי' 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט הקובע כי: "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת שבאו לו מאדם אחר חייב להשיב למזכה את הזכיה".

### עילה רביעית – הפרת הסכם והטעיה

100. **העילה הרביעית** הינה עילה חוזית ובתוכה **הפרת הסכם והטעיה** לפי חוק החוזים ולפי חוק החוזים תרופות. בכך שהמשיב המשיך לגבות את דמי העמלות ובנוסף לא טרח לנקוט בפעולות מיידיות אשר יאפשרו ללקוחותיו להמשיך ולעשות שימוש בחשבונותיהם ולו בצורה חלקית הפר המשיב את ההסכם בכתב ושלא בכתב עם לקוחותיו. יתירה מזאת אף אם יטען המשיב כי לא קיימת עליו אחריות במקרה של קריסת מערכות המחשב טענה הנדחית על ידי המבקש מכל וכל הרי שבכך שהמשיב התמקד אך ורק בפתרון בעיית הקריסה ולא נקט בפעולות נחוצות יותר למתן שירות מיטבי ללקוחותיו בתקופת הקריסה. לא תגבר את המוקד הטלפוני, או תגברו באופן בלתי מספיק שהרי משך ההמתנה לנציג שירות ארך יותר מ-25 דקות, וזאת ב-25.11.08 בשעת לילה מאוחרת ביום שלטענת המשיב המצב כבר חזר לקדמותו.

101. מבדיקה של החוזה האחיד שנחתם עם המבקש 1 בעת פתיחת החשבון נראה כי המשיב לא התייחס לאפשרות של קריסת מערכות המחשב. באתר האינטרנט של המשיב קיימת הגבלת אחריות מרחיבה כוללנית ומקפחת כלפי המשתמשים באתר, מכיוון שהמשיב לא אישר את התנאים המדוברים באתר כפי שמתחייב בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג – 1982, שכן מדובר **בקביעת תנאים מפלים לשימוש באתר האינטרנט של הבנק** הרי שתנאיו של המשיב בטלים, ועל ההתקשרות של הלקוחות מול המשיב באתר האינטרנט חלים אמות המדיה המקובלות המחייבות את המשיב להתנהג בדרך מקובלת ובתום לב כלפי לקוחותיו. אי מסירת תמונת מצב של הקריסה בזמן אמת ללקוחות מהווה התנהגות חסרת תום לב.

102. בח"א 8010/02 המפקח על הבנקים – בנק ישראל נ' בנק הפועלים בע"מ: מתייחס בית הדין לתנאים אשר המשיב קבע לגבי שימוש באתר האינטרנט ובקבלת מידע לפלאפון וקובע כי התנאי הינו מקפח. במקורו קבע התנאי:

**"הבנק יהיה פטור מכל אחריות לכל נזק, הפסד או הוצאה כלשהם העלולים להיגרם לי במישרין או בעקיפין כתוצאה משיבוש במידע, בנתונים בהעברת או בקליטת הוראות הביצוע שלי כתוצאה מתקלות הנובעות מקווי תקשורת או מתקלות אחרות, שאינן בשליטת הבנק".**

103. בית הדין שינה את התנאי וקבע:

(ב) **אנו משנים את סעיפים 1.7 ו-2.7 בכל החוזים האחידים דוגמת החוזה האחיד שצורף לבקשה, באופן שבו בסיפה להם יוסף המשפט "ושהוא לא יכול היה למונען במאמץ סביר".**

ובסעיף 39 לפסה"ד נקבע:

”אין לומר כי סעיפים 1.7 ו-2.7 מסייגים באופן לא סביר את האחריות שהייתה מוטלת על הבנק מכוח החוזה, ולכן נופלים המה לחזקת הקיפוח הנ”ל, זאת כמובן באם התקלה לא הייתה בשליטת הבנק ו/או הוא לא היה יכול למונעה במאמץ סביר”

104. חובת ההוכחה כי פעל במאמץ סביר למנוע את התקלה במחשב ולאחר מכן למזער את הנזקים הינה על המשיב בלבד, כך אף נקבע בסעיף 33 לפסק הדין האמור: ”ועוד. הנטל להוכיח כי הבנק אכן התרשל בנקיטת אמצעי האבטחה, המוטל על הלקוח לפי סעיף 1.5, משמעו הלכה למעשה, הטלת אחריות על הלקוח גם במקרים של התרשלות מצד הבנק. ונבהיר. הוכחת עצם רשלנותו של הבנק עלולה לעורר קשיים לא מבוטלים. על הלקוח, אשר מצוי בנחיתות ראייתית בהשוואה לבנק, להראות כי הבנק התרשל במתן שירות, אשר כרוך בתקלות ובסיכונים מסוימים, שאף מידה גבוהה של זהירות לא יכולה למונעם”

105. המשיב לא הודיע בצורה מסודרת וכנה מהן הפעולות שניתן לעשות ומהן הפעולות שלא ניתן לעשותן בימי הקריסה. בכך הפר המשיב את חובתו לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב בקיום חיוב חוזי, לפי סעיף 39 לחוק החוזים. ודוק בהודעה שנמסרה על ידי המשיב לבורסה לניירות ערך ביום 25.11.08 טען המשיב כי ”בעטיה של תקלה זו נבצר מהבנק לספק ללקוחותיו חלק ניכר משירותיו באמצעות מערכת המחשב, עם זאת, הבנק המשיך לספק לציבור הלקוחות את השירותים הבנקאיים באמצעות עובדי הסניפים”. הטענה כי הבנק המשיך לספק לציבור הלקוחות את השירותים הבנקאיים באמצעות עובדי הסניפים הינה טענה מטעה ושקרית הנאמרת בחוסר תום לב מוחלט. גם במהלך יום שלישי 25.11.08 לקוחות שפנו לבנק להפקדת המחאות דרך הפקיד ולא בתיבת השירות הושבו ריקם.

106. משל למה הדבר דומה לספק אינטרנט אשר אירעה תקלה בקווי התקשורת אשר הוא מספק ללקוחותיו במשך 3 ימים, במשך ימים אלה עונה הספק לפניות טלפוניות ואף פותח את סניפיו אך תשובתו לפניות הינה כי אין באפשרותו לספק שירות. לאחר שבאים אליו הלקוחות בטענות כי לא סיפק שירות טוען נותן השירות כי היה פתוח במהלך ימים אלה.

### העילה החמישית והשישית – רשלנות והפרת חובה חקוקה

107. **העילה החמישית** הינה רשלנות לפי סעיפים 35-36 לפקודת הנוזיקין, וזאת בכך שהמשיב לא נקט בחובת הזהירות כלפי אירוע בסדר גודל של קריסת המחשב המרכזי של הבנק. המשיב לא דאג למערכת גיבוי ראויה למערכת ההפעלה, וכן **העילה השישית** הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנוזיקין. המשיב אף הפר את הוראות המפקח על הבנקים: ”ניהול בנקאי תקין [6] (1/08) נהלים בנושא עמלות” בהם נקבע בסעיף (ז) כי:

(1) תאגיד בנקאי אשר גבה מראש עמלה בגין שירות מסוים לתקופה מוגדרת מראש, כגון עמלת הקצאת אשראי רבעונית, דמי ניהול רבעוניים, עמלת ערבות, עמלת דמי שכירת כספת לשנה וכיוצ”ב, והשירות הופסק לפני סיום התקופה בגינה נגבתה העמלה, ישיב ללקוח את העמלה התקופתית באופן יחסי על בסיס יומי.

108. במקרה המדובר ברור לכל כי במשך שלושת הימים הראשונים של הקריסה לפחות, אם לא יותר לא סיפק המשיב את השירותים המדוברים לכלל לקוחותיו ואף אם רצה לא יכל לעשות כן. אם כן אסור למשיב לגבות עמלה עבור התקופה היחסית המדוברת. גבייה שכזו מעבר להיותה עשיית עושר ולא במשפט מנוגדת לכללי המפקח על הבנקים ומהווה הפרת חובה חקוקה. במידה וסבר המשיב כי הוא חוסה תחת סעיף (ז)(2) להוראות המפקח המתירים גביית מינימום מסויימת היה עליו לפנות בכתב ביום הראשון לקריסה ולבקש אישור לכך מאת המפקח דבר שלפי מיטב ידיעת המבקשים לא נעשה, שהרי כבר ביום השני לקריסה 24.11.08 טען המשיב בפני המפקח כי הכל חזר לפעול כשורה [ראו בתיאור העובדות לעיל]. הוראות המפקח מצ"ב לבקשה **ומסומנים כנספח י"ז**.

109. לא רק שמשיב התרשל בטיפולו במשבר ובקריסה מסתבר כי במהלך חודש מאי 2008 החליף המשיב את המחשב המרכזי וככל הידוע מערכת ההפעלה הוחלף לקראת סוף חודש ספטמבר כמפורט מהודעת חברת יבמ **המצורפת לבקשה זו כנספח י"ח**. לא בכדי בחר המשיב להחליף את המחשב המרכזי ביום העצמאות שכן ביום זה לא מבוצעות פעולות בנקאיות. אלא שאת מערכת ההפעלה החליף ככל הידוע, המשיב בתקופה עמוסה בזמן משבר בשוק ההון. לפי בדיקת הח"מ עם מומחי מחשבים שונים נאמר כי על המשיב היתה חובה לדאוג לא רק למערכת גיבוי למקרה קריסה אלא למערכת מקבילה אשר תפעל כל עוד למשיב ברור כי מדובר במערכת הפעלה חדשה אשר יתכן מאוד ותהיינה לה קשיי קליטה.

110. לא זו אף זו בראיון שקיים מר רוך וקסלר מנהל אזור הדרום של המשיב עם כתב YNET טען הלו מפורשות ביום שני 24.11.08 כי:

**"נכון לבוקר זה, הלקוחות יכולים לבצע את כל הפעולות בכל ערוצי הבנק – באינטרנט, במוקד הטלפוני ובמכשירים האוטומטיים. סניפי הבנק פתוחים כסדרם. גם המערכות בסניפים עלו הבוקר באופן תקין. הכתבה מצ"ב כנספח י"ט"**

111. כפי שהראו המבקשים לעיל, דבריו של מר רוך וקסלר לא רק שלא היו מדויקים, אלא שהמרחק בינם לבין האמת היתה רחוקה מזרח ומערב. לקוחות אשר פעלו על פי דבריו בזבו זמן יקר ונגרמה להם לא מעט עגמת נפש.

112. מכתבה נוספת בעיתון THE MARKER עולה מפי גורם בענף המחשבים:  
**"גורם בענף: 'ככל הנראה, אירעה תקלה במהלך תכנות השירותים במסגרת פרויקט המחשוב החדש. ולא זו בלבד, יתכן מאוד שהסיבה לתקלה בהיקף זה היא שירות השחזור, שאמור היה לזהות את התקלה ולהחזיר את הגלגל לאחור, לא פעל כראוי"**  
הכתבה מיום 24.11.08 **מצורפת לבקשה זו ומסומנת כ"א**.

113. פעולות המשיב לשינוי ועריכת דפי החשבון בדיעבד ללא ציון שורות תיקון אלא השמטה והעלמה מוחלטת של מצגים שהופיעו בחשבונות הבנק מהווה הפרה של מס' חובות חקוקות לרבות כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), **התשנ"ב – 1992** הדבר מקבל ייתר תוקף הואיל וישנה נפקות משפטית וחזקת תקינות לרשומה בנקאית כמשמעות הדבר **בפקודת הראיות (נוסח חדש), תשל"א – 1971**.

114. הפקדת ההמחאות בתאריכים מאוחרים ליום העסקים בהן הן הופקדו בפועל בסניף הבנק מהווה הפרה של **הוראות הבנקאות (שירות ללקוח) (מועד חיוב וזיכוי בשיקים), התשנ"ב – 1992** לפיו על הבנק לזכות את חשבון הלקוח באותו יום עסקים בו הופקדה ההמחאה. לא זו אף זו המשיבה אף לא פעלה לפי סעיף 7 להוראות האמורות ולא פרסמה את נבצרותה למלא אחר החיוב להפקדת ההמחאה במועד בשלושה עתונים יומיים. אף המחוקק לא העלה במסגרת החקיקה האפשרות כי הנבצרות תימשך מעבר ליום עסקים אחד בלבד. לבקשה מצ"ב בשנית מודעת המשיב מיום 27.11.08 בה הודיע כי חלק מההמחאות לא יכובדו בתאריכים הנכונים. **מצ"ב כנספח כ"א**.
115. כמו כן מבקשים המבקשים כי לרשימת העילות תתווסף כל עילה אשר עולה מהבקשה ומכתב התביעה או כל עילה אשר כבוד בית המשפט ימצא לנכון להוסיף לפי סמכויותיו לסעיף 13 לחוק התובענות.

#### ד. הגדרות הקבוצה והנזקים השונים שנגרמו לה.

116. בנוסף להגדרת הקבוצה בסעיף ג'1 לבקשה בה הוגדרה הקבוצה הכללית המוצעת לייצוג כלל לקוחות בנק הפועלים המחזיקים בחשבון עו"ש ו/או חשבון אחר בבנק הפועלים בימים בהם אירעה תקלת המחשוב במחשב המרכזי של המשיב ואשר משלמים כל עמלה אשר איננה עמלה תפעולית ובתוכן: (1) דמי ניהול חשבון עובר ושב, (2) דמי משמרת ניירות-ערך, (3) דמי הקצאת אשראי, (4) תשלום על כרטיסים מגנטיים או שעקב הקריסה נאלצו למשוך מזומנים בבנקט פרטי ולשלם עמלה, או שנאלצו לנהל שיחות ארוכות עם מוקד פועלים ישיר, או שנאלצו לבזבז זמן יקר על מנת להגיע לסניפם לבצע פעולות פשוטות שניתן לבצען באינטרנט, או בטלפון ו/או שנזקקו להפקיד שיקים שלא בתיבת שירות ולקבל על כך אסמכתא. ובנוסף לאפשרות כי כבוד בית המשפט יעשה שימוש בסמכותו לקבוע הגדרה אחרת לקבוצה, מבוקש כי כבוד בית המשפט יכיר בנזקים השונים שנוצרו לקבוצה הכללית כולה או מקצתה ככללות בבקשה. למען הנוחיות יוגדר כל נזק בכינוי. כדלקמן:
117. **"נזק מזומנים מבנקט"**: לקוחות הבנק אשר נאלצו למשוך מזומנים בבנקטים פרטיים עקב השבתת כלל הבנקטים של המשיב ועקבות כך נגבתה מהם עמלה נוספת מהמפעיל הפרטי בגין המשיכה, עמלה אשר היתה נחסכת מהם במידה וכספים היו נמשכים מכספומט של המשיב.
118. **"נזק שמירת ניירות ערך"**: לקוחות הבנק אשר היו מעוניינים ברכישת ניירות ערך או במכירת ניירות ערך בימי הקריסה ואשר לא ביצעו את הפעולה עקב חוסר הנגישות או אשר ביצעו את הפעולה באמצעות חדר המסחר של הבנק בשיתוף נציג מסניפו של הלקוח ואשר עקב הסרבול והזמן אשר נדרש על מנת לבצע את הפעולה הפסידו חלק מרווחיהם או בנוסף בעקבות אי רישום הנתונים בצורה מדוייקת התבצעה הוראתם שלא בצורה מדוייקת (לא ניתן בימים רגילים כתיקונם להתקשר לסניף המשיב מי שרצה למכור או לקנות ניירות ערך בימי הקריסה נאלץ לטלפן למוקד פועלים ישיר

להמתין בתור, לקבל מס' טלפון בסניף לטלפן להמתין לתשובה ולהמתין לשיחת ועידה עם חדר עסקאות כדי לבצע פעולות, תהליך של שעתיים ויותר) וברור שחלק התייאשו ולא המתינו ולא ביצעו את המכירה או הרכישה.

119. " **נזק עקב חוסר ודאות**": לקוחות הבנק אשר בעקבות חוסר היכולת לקבל מידע בדבר היתרה בחשבונותיהם בימי הקריסה נכנסו ליתרת חובה לאחר הטיפול בקריסה ולא הספיקו להפקיד כספים על מנת לכסות את יתרת החובה ועל כן נדרשו לשלם ריבית על היתרה עד לכיסוי החובה ו/או אשר נדרשו ליותר מפעולה אחת לכיסוי יתרת החובה וחויבו בגין פעולות פעולה עבור העברות אלה. ויודגש כי אמנם ביום שלישי בצהריים ניתן היה לגשת לסניפי המשיב ו/או לאתר אך בהודעתו הודה המשיב כי יתכן וחלק מהנתונים אינם מעודכנים ועל כן נבצר מלקוחות אלה לתקן את מצבם מיד ביום שלישי 25.11.08 והם נאלצו להמתין יום או יומיים על מנת לקבל יתרה מעודכנת בחשבון. על פעולות אלו שלא בימי הקריסה לא הכריז המשיב כי הוא מפצה את הלקוחות על אף שהן נגרמו באופן ישיר וכפועל יוצא של הקריסה.

120. חשוב להדגיש כי בשנת 2008 קיימת חשיבות עליונה לשירותי בנקאות באינטרנט. רוב הלקוחות של המשיב מחוברים לשירות האינטרנט של המשיב ורבים מהם עושים שימוש שוטף באמצעי זה ובימינו כבר לא ניתן לטעון כי מדובר על שירות נלווה לשירותי העיקריים של המשיב. **עצם העובדה כי ללקוחות המשיב לא היתה גישה לחשבונותיהם במהלך ימי הקריסה, וכי לאחריה הנתונים באינטרנט היו חלקיים ביותר מהווה נזק ישיר ללקוחות.** הפנייתו של המשיב את הלוקח לסניף איננה פוטרת אותו מהנזק המדובר מה גם שגם בסניפי המשיב לא התאפשר לבצע את רוב רובבם של הפעולות. כך אף נקבע בעניין שעסק אף הוא בשירותי האינטרנט שמספק המשיב ללקוחותיו בפסק דין שעסק בתנאים מקפחים אשר המשיב הכניס לחוזה ההתקשרות שלו עם לקוחותיו העושים שימוש באינטרנט: בח"א 8010/02 **המפקח על הבנקים – בנק ישראל נ' בנק הפועלים בע"מ**:

35. אין אנו מקבלים את טענת הבנק, כי לקוח אשר עושה שימוש ברשת האינטרנט הוא לקוח מתוחכם, אשר בחר מרצונו החופשי לשאת בסיכוני השימוש ברשת, ובכל מקרה פתוחה בפניו האפשרות לסור לסניף ולבצע את הפעולות באופן "בטוח". נקודת המוצא היא, כי שירותי הבנקאות באינטרנט הם שירותים בסיסיים וחיוניים. כאמור, היקף השימוש בבנקאות המקוונת הלך וגדל משך השנים האחרונות. המחשוב ומערכת האינטרנט זמינים יותר מתמיד. יתרונות השימוש במערכת הם רבים, ומפאת קוצר הזמן לא תמיד עומדת האפשרות של פנייה לסניף (השוו ת"א (י-ם) 13500/95 עובד נ' בנק המזרחי המאוחד [25]). לאור חיוניות שירותים אלו, במיוחד בעידן הטכנולוגי של ימינו, אין להגביל את אפשרויות השימוש בהם, כגון הגבלת סכומי הפעולות, אלא אם ביקש זאת הלקוח".

מאז חלפו 6 שנים וערוץ השירותים הבנקאיים באינטרנט הפך להיות הערוץ המרכזי למתן שירותים בנקאיים.

121. **"נזק ל"לקוחות עסקיים"** – לקוחות אשר התקשו לנהל את עסקם בגין חוסר ודאות והיעדר יכולת לברר את מצב החשבון כך שלא ניתן היה להנפיק תשלומם לספקים ומאידך לא סופקה סחורה דבר שגרם לחוסר יכולת לעמוד במחוייבות להזמנות מלקוחות. כך מאידך לא יכולים היו הלקוחות העסקיים להפקיד המחאות אלא "להשאירן" בבנק בלבד שכן מאחר ולא ניתן היה לראות את ביצוען בפועל בחשבון העסקי לא היה כל ערך בהפקדה בבנק שכן בלאו הכי הם הוזנו רק בדיעבד לחשבון. הלקוחות העסקיים מסתמכים על ניהול עסקם דרך מסגרות אשראי ומחוייבים בעמלות גבוהות באופן ניכר בגין דמי ניהול החשבון ועמלת הקצאת האשראי אשר נמנעו מהם משך תקופת הקריסה.

122. **"נזק עקב שימוש בפועלים ישיר בטלפון"**: לקוחות אשר נאלצו להמתין זמן רב בטלפון ולקיים שיחות ארוכות עם המוקד הטלפוני של המשיב בימי הקריסה ואשר ועל אף השיחה לא זכו לקבלת שירות עקב חוסר היכולת של המוקד לתת שירות עקב קריסת המחשבים, וזאת ללא יכולת לדעת זאת מצד הלקוחות אשר האמינו כי יתכן ויהיה ביכולתם לבצע פעולה דרך הנציג. בנוסף לקוחות אשר נאלצו לבצע שיחות כאלה וזכו לקבל את השירות המבוקש הוצאות השיחות המדוברות של לקוחות אלה הושתה עליהם על אף שהתנהלות סבירה של המשיב היתה יכולה למנוע זאת אם בהקלטת הודעה **ברורה וחד משמעית** כי המענה הטלפוני איננו יכול לבצע שום פעילות עד לשחזור הקריסה, ואם באמצעות הפיכת הקו המדובר לקו חיוג חינם.

123. המבקשים יטענו כי היה על המשיבה לפעול להקטנת נזקם של לקוחותיה הן באמצעות פרסום נאות וברור המבהיר משך התקלה הצפוי ואילו פעולות בנקאיות ניתן לבצע ואילו נבצרות מחד והן באמצעות הקניית כלים ומתן נגישות ללקוחות הבנק המודאגים והחרדים לקבלת מידע זמין ובזמן אמת. כך למשל באנלוגיה לתיקון 17 **לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א 1981**, שאינו חל כחיוב על המשיבה אך ודאי נהיר לה, יכולה היתה בנקל ואף בלא להשקיע משאבים מרובים להעמיד לטובת לקוחותיה שירות טלפוני חינם "קו 800 – 1" ואף להגדיל עשות ולהבהיר כי אין תוחלת בהמתנה ארוכה למענה האנושי הואיל ומערכות המחשוב קרסו ואין ביכולת הפקיד שמהעבר השני לסייע לפונה. פעולה פשוטה ממך זו המתבקשת מאליה היתה יכולה למנוע מעשרות אלפי לקוחות הבנק להמתין שעות ארוכות למענה טלפוני במסגרת "פועלים ישיר" לשווא ותוך בזבז זמן יקר והוצאות כספיות ניכרות בגין החיוב על זמן ההמתנה הממושך ובכך להקטין את נזקי הלקוחות.

124. **"נזק עקב עגמת נפש וזמן שהייה ונסיון לקבלת מזומנים בסניף"**: לקוחות אשר נאלצו לגשת לסניף על מנת לבצע פעולות אשר בדרך כלל הם נוהגים ויכולים לבצע בטלפון ו/או באינטרנט, ו/או כספומט לקוחות אלה נאלצו להפסיד שעות עבודה או פנאי על מנת להגיע בכבודם ובעצמם לסניף ולשהות בו פרק זמן ארוך מהרגיל על מנת לבצע את הפעולות הנדרשות להם ובנוסף לעתים קרובות להידחות על ידי פקידי הסניף עקב

חוסר יכולת של הפקידים לבצע את הפעולות הנדרשות, בתוך נזק זה מתייחדים לקוחות אשר לא היה בידם כרטיס או שהסיסמא לכרטיס לא היתה מצויה בידיהם או שנדרשו לסכום כסף גבוה יותר מאשר התאפשר למשוך מכספומטים של בנקים אחרים ואשר נאלצו לכתת רגליהם לסניפי הבנק בניסיון לקבלת אישור למשיכת כספים – ניסיון אשר כשל על אף שהמשיב הפנה לקוחות לסניף שכן מערכות המחשוב הושבתו ועל כן המשיב סירב לאשר משיכות ידניות אלו.

## ה1. אמדן נזק האישי המגיע למבקשים

125. אומדן הנזק האישי לכל מבקש מפורט בכתב התביעה המצורף כנספח א' לבקשה.

## ה2. אמדן הסכום הכולל המגיע לחברי הקבוצה

126. המבקש מעריך כי מספר הלקוחות של המשיב עולה על 1,000,000 [מיליון לקוחות] וכי המשיב מחזיק כ- 1,500,000 חשבונות פעילים, על בסיס הערכה זו מבסס המשיב את אומדן הסכומים המגיעים לכלל הקבוצה. נתונים מדויקים בדבר מספר הלקוחות והחשבונות ידועים למשיב, והוא יוכל למסור פרטים על כך ובכך לעדכן את הנתונים המוערכים.

127. למען הנוחות יחושבו אומדני נזק אלו לפי תתי הקבוצות, כאשר רוב האומדנים אותם מחשב הינם כאשר התעריפים עליהם מסתמך המבקש הינם מתוך תעריפון מצומצם עובר ושב שהתפרסם באתר האינטרנט של בנק הפועלים ביום 26.11.08 באתר [www.bankhapoalim.co.il](http://www.bankhapoalim.co.il) נכון ליום 1.7.08 מצורף לבקשה ומסומן כנספח: כ"ב

128. נזקים כלליים לכלל חברי הקבוצה עקב גביית עמלות על ידי המשיב לתקופת הקריסה על אף שהמשיב לא סיפק שירותים בתקופה זו:

א) (א4) הקצאת אשראי ליחיד: מינימום 12 ₪ לרבעון = 3 ₪ לחודש = 30 אגורות ל3 ימים. 30 אגורות \* 1,500,000 חשבונות = 450,000 ₪.

ב) (א5) כרטיס מידע: 8 ₪ לשנה = 66 אגורות לחודש = 6.6 אגורות ל3 ימים, 6.6 אגורות \* 375,000, (כאשר הערכת המבקש הינה כי ברבע מהחשבונות מוחזק כרטיס שכזה) = 24,750 ₪.

ג) (ב5) כרטיס למשיכת מזומן: 23 ₪ לשנה = 1.91 ₪ לחודש = 19.15 אגורות ל3 ימים. (כאשר הערכת המבקש הינה כי כ- 3/4 מהחשבונות מוחזק כרטיס שכזה): 19.15 אג' \* 1,125,000 = 215,437 ₪.

ד) קבלת מידע ON TIME בטלפון הסלולרי 2.25 ₪ לחודש. = 22.5 אג' ל3 ימים. (כאשר הערכת המבקש הינה כי 500,000 חשבונות מקושרים לשירות זה) = 112,500 ₪

ה) עקב העובדה כי קריסת מערכת בסדר גודל שכזה איננה דבר של מה בכך וכי מדובר ברשלנות של המשיב הרי שכל אחד מלקוחותיו זכאי לפיצוי רשלנותו של המשיב. המבקש מעריך כי אי הנוחות והדאגה אשר נגרמה לכל אחד מהלקוחות בתוספת העובדה שכל הלקוחות נדרשו להתאמות ושינויים כאלה או אחרים בחשבון צריכים לזכות כל לקוח בפיצוי עבור רשלנות המשיב באותו סכום שהיה המשיב גובה עבור עמלת פעולה אחת מול פקיד שהינה 6.5 ₪ \* 1,000,000 לקוחות = 6,500,000 ₪.

**סך כל הנזק המוערך לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה עולה כדי: 7,302,687 ₪**

129. "נזק עקב משיכת מזומנים מבנקט", המבקש מעריך כי כ-50,000 לקוחות משכו כספים מכספומטים פרטיים כאשר כספומטים אלה גובים בין 4-6 ₪ עמלה לפעולת משיכה ובממוצע 5 ₪ לפעולה, **סך כל הנזק לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה עולה כדי: 250,000 ₪**.

130. "נזק שמירת ניירות ערך": המבקש מעריך כי כרבע מלקוחות הקבוצה מחזיקים בחשבון ניירות ערך.

א) דמי ניהול חשבון ניירות ערך לנייר ערך בגין כל ביצוע מכירה/העברה/פדיון משיכה: מינימום 5.5 ₪ לרבעון = 1.83 ₪ לחודש = **18.3 אגורות** ל3 ימים. 18.3 אג' \* 250,000 = 45,750 ₪, יודגש כי זהו סכום מינימום וכי כל לקוח אשר מחזיק ניירות ערך מעל כ-7,000 ₪ משלם באופן יחסי לגודל התיק, על כן מניח המבקש כי לפחות חצי מהלקוחות בנזק זה משלמים לכל הפחות פי שניים מתעריף מינימום זה ועל כן החישוב הוא: 18.3 \* 125,000 = אג' = 22,875 ₪ + 125,000 \* 36.6 אג' = 45,750 ₪, סה"כ **68,625** ₪.

ב) דמי ניהול חשבון ניירות ערך עבור כל רבעון = מינימום 30 ₪ לרבעון = 10 ₪ לחודש = 1 ₪ ל3 ימים. כאשר לדעת המבקש מחצית מהלקוחות אשר מחזיקים ניירות ערך משלמים פי 2 מקבוצת המינימום, על כן החישוב הינו 1 ₪ \* 125,000 = 125,000 ₪ + 2 ₪ \* 125,000 = 250,000 ₪, סה"כ **375,000** ₪.

ג) בנזק זה נוספים לקוחות פרטיים אשר החזיקו ניירות ערך בסכומים לא מסחריים והיו מעוניינים לבצע מכירה של אחזקותיהם אך הדבר לא התאפשר עקב התנהלות המשיב, המבקשים מעריכים כי בהנחה ומדובר בכ 10,000 לקוחות אשר החזיקו ניירות ערך בסכום מוערך של בין 10-20 אש"ח ולא התאפשר להם למכור כמחצית אחזקותיהם ואילו היו מוכרים היה נמנע מהם נזק של כ-10%. הערכה זו מבוססת על כך שהמדדים הכלליים בבורסה ירדו יותר מ-15% בתקופה הרלבנטית. אם כך מדובר על נזק של 1000 ₪ [10% נזק] \* 10,000 לקוחות. סה"כ 10,000,000 מיליון ₪. חישוב של נזק זה **סך כל הנזק לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה עולה כדי: 443,625** ₪.

131. "נזק עקב חוסר ודאות": א) המבקשים טוענים כי לפחות 50,000 חשבונות נכנסו ליתרת חובה עקב תקופת הבלבול וחוסר הודאות הן במהלך ימי הקריסה והן לאחריהם. בחישוב של 1000 ₪ חריגה בריבית של 5% שנתי = 50 ₪ שנתי = 4.16 ₪ חודשי = 41.6 אגורות ל3 ימים. 41.6 אג' \* 50,000 = **20,500** ₪. ב) בנוסף טוענים המבקשים כי לפחות ברבע מהחשבונות שהם 375,000 חשבונות נאלץ הלקוח לעשות פעולה נוספת במסגרת (א2) פעולות על ידי פקיד: 6.5 ₪ לפעולה, לאחר סיום הקריסה על מנת להשליט

סדר בחשבונו, על כן מחושב נזק של  $375,000 * 6.5 = 2,437,500$  ₪. ג] עוד טוענים המבקשים כי בחצי מהחשבונות בוצעה לפחות פעולה אחת נוספת במסגרת (ב2) פעולה בערוץ ישיר:  $1.35$  ₪ לפעולה, סכום הנזק העולה מפעולה זו הינו  $750,000$  חשבונות \*  $1.35$  אג' =  $1,012,500$  ₪. ד] עוד טוענים המבקשים כי להערכתנו עוד כ- $10,000$  חשבונות חויבו בעמלת (6) החזרת חיובים: אין כיסוי מספיק:  $55$  ₪, עקב נסיון לפירעון המחאה ואי קיום יתרה מספקת בחשבון, כאשר הלקוח לא הצליח לעקוב אחר המועד המדויק של כניסת והוצאת הכספים, נזק זה מוערך ב- $10,000 * 55 = 550,000$  ₪. **סך כל הנזק לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה:  $4,020,500$  ₪.**

132. "נזק ללקוחות עסקיים": המבקשת 6 מעריכה כי אצל המשיבה מתנהלים לפחות  $200,000$  חשבונות המסווגים כחשבון עסקי עליו חלות עמלות גבוהות יותר וכן במסגרותיהם אף מתנהלות מסגרות אשראי לעסקים אשר חלות עליהן עמלות בגין הקצאת אשראי. א] דמי ניהול חשבון עסקי הנן בסך משוערך של  $450$  ₪ לרבעון ולפיכך לחודש =  $150$  ₪ בחישוב לפי מפתח של 30 ימי עסקים ליום סך של  $5.00$  ₪ ליום \*  $3$  ימים =  $15$  ₪ \*  $200,000$  חשבונות עסקיים =  $3,000,000$  ₪. ב] עמלת הקצאת אשראי עומדת ע"ס של  $1.5\%$  מדמי האשראי ערך עבור המבקשת 6 לה הוקצה אשראי בגובה של  $150,000$  ₪, לכל רבעון =  $2,250$  ₪. בחישוב בגין חיוב ליום  $25$  ₪ ליום במכפלת 3 ימי ההשבתה ובמכפלת  $200,000$  חשבונות עסקיים =  $15,000,000$  ₪ לצורך התביעה מניח המבקש כי הקמצאת האשראי הממוצעת לחשבונות עסקיים אצל המשיב עמוד על כ- $75,000$  ₪ =  $7,500,000$  ₪. **סה"כ הנזק ללקוחות העסקיים  $10,500,000$  ₪.**

133. "נזק עקב שימוש בפועלים ישיר בטלפון": המבקשים טוענים כי במשך שלושת הימים עד לתיקון התקלה התבצעו כ- $100,000$  שיחות למוקד פועלים ישיר בטלפון, ויתכן כי נתון זה הינו נמוך מהנתון הנכון שכן אחוז ניכר ממבצעי שיחות אלו נאלצו לחזור בשנית על ביצוע השיחה לאחר תיקון התקלה במחשבי הבנק. על בסיס ניסיונם ונסיון בא חכם במהלך ימי הקריסה ארכה שיחה ממוצעת למוקד לכל הפחות חצי שעה [יש לזכור כי המתנה לבנקאי ארכה כ-20 דקות] כאשר ההנחה היא כי מחצית מהשיחות בוצעו באמצעות קווי בזק או מקבילה קווית [חצי בשעות השיא וחצי בשעות השפל] ומחצית באמצעות טלפון סלולארי:

- שיחות מקו בזק בשעות השפל:  $25,000$  שיחות \*  $30$  דקות =  $750,000$  דקות \*  $4.61$  אג' לדקה =  $34,575$  ₪.
- שיחות מקו בזק בשעות השיא:  $25,000$  שיחות \*  $30$  דקות =  $750,000$  דקות \*  $11.27$  אג' לדקה =  $84,525$  ₪.
- שיחות מקווי סלולריים:  $50,000$  שיחות \*  $30$  דקות =  $1,500,000$  דקות \*  $35$  אג' לדקה =  $525,000$  ₪.

**סך כל הנזק לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה:  $644,100$  ₪.**

134. "נזק עקב עגמת נפש וזמן שהייה וניסיון לקבלת מזומנים בסניף", א] המבקש מעריך כי כ-50,000 לקוחות ניסו למשוך כספים דרך הסניף המקומי של המשיב חלקם עקב חוסר יכולתם למשוך בכספומט, וחלקם משום שאין בידם כספומט, וחלקם על מנת למשוך מזומן כדי לבצע תשלומים שבימים כתיקונם היו במצעים דרך האינטרנט. ורובם לא הצליחו. הנחתו של המשיב הינה כי כל לקוח נזקק להקצות לפחות שעה מזמנו על מנת להגיע לסניף לשהות בו ולחזור לביתו ו/או למקום עבודתו ובנוסף היה עליו להוציא דמי נסיעה הלוך ושוב לסניף. המבקש מעריך שעת עבודה בצורה מינימאלית על פי שכר המינימום במשק הינה 20.70 ₪ לשעה ובנוסף נסיעה בקו אוטובוס עירוני הלוך ושוב עולה בממוצע 11 ₪, על כן מעריך המבקש את נזקה של פעולה זו בכ – 31.70 ₪ \* 50,000 = **1,585,000 ₪**. ב] בנוסף מעריך המבקש כי לכל הפחות פנו עוד 100,000 לקוחות לסניף לצורך קבלת שירותים אחרים אשר נבצר מהם לבצע באמצעים סטנדרטיים ביום-יום דרך פועלים ישיר ו/או באינטרנט, וכי ללקוחות אלה נגזלה אותה כמות הזמן כפי שאירע עם הלקוחות אשר היו מעוניינים בקבלת מזומנים ויתכן אף יותר, על כן מעריך המבקש את נזקה של פעולה זו בכ – 31.70 ₪ \* 100,000 לקוחות = **3,170,000 ₪**. ג] להערכת המבקשים כחצי מלקוחות המשיב נכנסו לחרדה וחוסר וודאות ואי נעימות רבה עקב הקריסה, המבקשים מעריכים את נזק עגמת הנפש שווה כ-500 ₪ לכל לקוח אך לצרכי בקשה זו מעריכים שיש לפסוק לכל לקוח 50 ₪ לכל הפחות: 333,000 לקוחות \* 50 ₪ = **16,500,000 ₪**. סך כל הנזק לפי סעיף זה טרם חישוב ריבית והצמדה 21,255,000 ₪.

135. סיכום ביניים של עלות הנזק המוערכת לכלל הקבוצה הינו **44,415,912 ₪**.

הקבוצה ותתי קבוצותיה	הסכומים
נזקי הקבוצה הכללית	7,302,687
נזק מזומנים מבנקט	250,000
נזק שמירת ניירות ערך	443,625
נזק עקב חוסר ודאות	4,020,500
נזק ללקוחות עסקיים	10,500,000
נזק פועלים ישיר בטלפון	644,100
נזק עוגמת נפש וזמן שהייה	21,255,000
<b>סה"כ ללא ריבית והצמדה</b>	<b>44,415,912</b>

## ו. התקיימות התנאים לאישור התובענה כייצוגית

### התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה

136. סעיף 8(א) לחוק התובענות: "התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה": התובענה המוגשת הינה כנגד תאגיד בנקאי שכלל הקבוצה המיוצגת נמנית ונמנתה במסגרת לקוחותיו בימי הקריסה. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של

עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה שכן כלל לקוחותיו נפגעו מהקריסה. וברי כי חוסר תפקוד של תאגיד בנקאי השני בגודלו מעורר שאלות כבדות המשותפות לכלל לקוחות התאגיד וכי כלל חברי הקבוצה ניזוקו באותו זמן מאותו אירוע.

137. לאור אי תפקודו של המשיב במשך שלושה ימים ולאור העובדה כי המבקשים הצביעו על עילות תביעה רבות כנגד המשיב, סבור המשיב כי קיימת אפשרות סבירה כי השאלות העובדתיות והמשפטיות יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה. כאשר השאלות המרכזיות המשותפות הינן: האם בהתנהלותו במהלך ימי הקריסה התנהל המשיב בצורה אשר הטעתה את הציבור, האם שירותיו של המשיב אכן היו זמינים לציבור בימי הקריסה.

138. על אף שעסקו של המשיב לא סיפק שירות בימי הקריסה, ממשיך המשיב לגבות עמלות מכלל הקבוצה בגין ימי הקריסה, ובכך מתעשר המשיב שלא כדין על חשבונם של כלל חברי הקבוצה כולם ביחד וכל אחד לחוד. כאשר עילת ההתעשרות ולא במשפט הינה זהה גביית עמלות עבור תקופה שבה לא ניתן ללקוחות שירות. הן העובדות והן העילות המשפטיות העומדות לכלל הקבוצה בגין העמלות שנגבות מהם שלא כדין הינן זהות.

### **תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין**

139. סעיף 8(א)2 לחוק התובענות: **"תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת**

**להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין"**: בנסיבות העניין עקב העובדה כי כל אחד ואחת מחברי הקבוצה ניזוק בסכומים קטנים יחסית, ועקב העובדה כי המשיב הינו תאגיד בעל תשומות ואמצעים אשר לו אמצעים רבים ואורך רוח לניהול התדיינות משפטיות, הרי שהדרך היעילה וההוגנת כלפי כמיליון לקוחות שמצאו עצמם קהל שבוי מול המשיב הינה בניהול תובענה ייצוגית אשר יכולה להביא תועלת לכלל הקבוצה. לעומת תביעות פרטיות אשר ברי לכל כי רוב רובם של הלקוחות לא ינהל.

### **קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת**

140. סעיף 8(א)3 לחוק התובענות: **"קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל**

**חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת"**: התובעים 1-5 הינם אנשים פרטים ונורמטיביים אשר רואים לנגד עיניהם הן את הנזק האישי שנגרם להם והן את הנזק הכללי והאינטרס הציבורי הכללי בפיצוי לקוחות הבנק. המבקשת 2 הינה מורה כבר שנים רבות בבית ספר ממלכתי במערכת החינוך. ומבקש 4 הינו רופא עיניים בקופת החולים כללית ובבית חולים בירושלים, המבקשת 6 הינה חברה שעיסקה ניזוק עקב הקריסה של שירותי המחשב של הבנק אשר רואה לנגד עיניה הן את הנזק לחברה והן את הנזק לבעלי עסקים אחרים.

141. באי כח המבקשים ניהלו בעבר התדיינות משפטיות ותובענות ייצוגיות, ולעו"ד

יעקב פינק נסיון רב בניהול תביעות ייצוגיות, הגיש יותר מ- 30 בקשות להכרה בתביעות ייצוגיות, שחלקן אושרו בתובענות ייצוגיות ובית המשפט פסק השבה לקבוצה המיוצגת

לדוגמא: ת.א. 6043/02 מוסד ארתור נ' עיריית ירושלים, בעניין חיוב בארנונה של כל 20 מ"ר או חלק ממנו קרקע תפוסה במקום כל מ"ר. ת.א. 4422/02 גיטה זילבר נ' עיריית ירושלים בעניין חריגה מחוקי הקפאה בארנונה על-ידי עיריית ירושלים בדירות מעל 120 מ"ר ובשכונות (פיצוי על-ידי הקטנת חיוב ארנונה לעשרות אלפי רוכשים ב- 3 שנים הבאות), בחלקם בית המשפט אישר פיצוי שהיטיב עם הציבור הנפגע לדוגמא קארין שמיט נ' קופת חולים מכבי בעניין חיוב ביטוח משלים מתחילת החודש גם כאשר האזרח הצטרף לביטוח במהלך החודש, 8 תביעות שונות נגד בתי קפה בעניין גביית דמי אבטחה כתוספת למחיר הכולל כגון ת.א. 6023/03 עירית הופר נ' מסעדת אוליב ת.א. 4076/03 קרן בן עזרא נ' מסעדת אנג'ל באחרים הנתבע היה רשות ציבורית שתקן את המעוות מכאן ואילך כתוצאה מהגשת התובענה הייצוגית לדוגמא ת.מ. 2004/06 אקסלרוד ואח' נ' עיריית ירושלים בעניין גביית ארנונה מבעל נכס כאשר השוכר לא שילם את חובו. לעו"ד יעקב פינק גם רקורד מוצלח בניהול תביעות השבה קבוצתית בתקופה לפני התובענה הייצוגית שבהם נספק החזרת מיליוני שקלים לאלפי אזרחים. לדוגמא ת.א. 1114/99 שוקרון ו- 308 אח' נ' עיריית ירושלים. על כן נראה כי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת. לפי מיטב הבנתם של המבקשים אף אין כל ניגוד עניינים בין המבקשים ויתר חברי הקבוצה שבשם מגישים המבקשים את התובענה. כלל חברי הקבוצה נפגעו באופן דומה והמבקשים רואים את עצמם כשלוחים של כלל חברי הקבוצה.

### **קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב**

142. סעיף 8(א) לחוק התובענות: "קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל

**חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב**". המבקשים 1-5 הינם אנשים פרטיים אשר הובטח להם כי ינתן להם שירות עבור העמלות הנגבות מהם, המבקשת 6 הינה חברה מסחרית אשר הסתמכה על מתן שירות רציף על ידי המשיב. למבקשים נגרם הן נזק כספי עקב גביית עמלות על ידי המשיב על ימי הקריסה והן בעקבות חוסר הנוחות ועגמת הנפש שנוצרו בעקבות הקריסה.

143. יציבותו הכלכלית של המשיב. המשיב הינו התאגיד הבנקי השני בגודלו במדינת

ישראל. רווחי הבנק הם עשרות מילוני ₪ לרבעון והון העצמי של הבנק נמדד במיליארדי שקלים. לכן אין קשה לטעון כי קבלת התובענה כולה תגרום לנזק כבד למשיב כאשר רק המנכ"ל של המשיב משתכר כמעט כסכום התובענה. יתירה מזאת עסקיו של המשיב הינם ענפים ויציבותו הכלכלית עמדה במשבר הסאבפריים שבו הפריש המשיב מעל 100 מיליון שקלים על ניירות ערך שנמחקו מהמסחר. קשה לטעון כי קבלת הבקשה לתובענה תגרום למשיב נזק כלכלי אשר לא יאפשר לו להמשיל לנהל את עסקיו ביעילות [כמה אחזו זה מההון של הבנק]. לעומת זאת התועלת שתצמח לחברי הקבוצה תהיה רבה מאוד לא רק שחברי הקבוצה יזכו לפיצוי על נזקיהם ולהחזרת כספיהם שנגבו שלא כדין, הרי שקבלת תובענה שכזו תהווה איתות ברור לתאגידים בנקאיים אשר הציבור כולו תלוי בהם. איתות זה יהווה תמרור אזהרה האומר כי גם הלקוח הפשוט זכאי לשירות הוגן וכי בעתות משבר יש לנקוט בגילוי נאות כלפיו.

## ז. הסעדים המתבקשים

144. המבקשים יבקשו את השבת העמלות שנגבו שלא כדין, פיצוי על הזמן ועגמת הנפש שנגרמה, פיצוי על נזקים שנגרמו, צו עשה לגלות את תכנית הבנק להתמודדות במקרים שכאלה וקבלת התייחסות ציבור הלקוחות לתכנית זו באם היא קיימת.

## ח. חובות הבנק ללקוח

145. אין כאן המקום לפרט את כל חובות הבנק ללקוח, אך חשוב להדגיש כי תובענה ייצוגית היא הדרך המתאימה להביא את המשיב להתמודד עם התקלה החומרה שקרתה ועם פיצוי לקוחותיו.

146. במספר פסקי דין נקבע כי חובת הבנק ללקוח דומה לשירות ציבורי וחובותיו כלפי הציבור בהיותו שכזה גדולות ורבות מנותן שירותים רגיל כך נקבע בע"ש (י-ס) 195/97 היועץ המשפטי לממשלה נ' בנק לאומי:

"יחסי הכוחות בין הבנק לבין לקוחותיו אינם שווים. הבנק נהנה מעדיפות ברורה על פני הלקוחות. זאת, הן מבחינת הכוח הנתון בידו לכפות על הלקוח תנאים חוזיים, הן מבחינת המידע העומד לרשות הבנק, שפעמים רבות אינו עומד לרשות הלקוח, והן מבחינת נגישותו של הבנק לאמצעים רבים ויעילים בעזרתם הוא יכול להפחית מרמת הסיכון העסקי לה הוא חשוף במהלך עסקיו, אשר אינם עומדים, בד"כ, לרשות הלקוחותיו.

הדברים דלעיל נכונים לגבי כלל לקוחותיו של הבנק, אך הם יפים במיוחד לגבי הלקוחות הצרכניים, שהם רוב הלקוחות העושים שימוש בחשבון העו"ש, שמידת התחכום שלהם נמוכה מזו של לקוחות מסחריים, ויכולתם לעמוד באופן מדויק על פרטי החובות והזכויות שלנם במסגרת החוזה מועטה יחסית. זאת, שעה שבידי הבנק קיימים אמצעים רבים ויעילים לצמצום נזקיו, לעומת מיעוט האמצעים שבידי הלקוח.

בנסיבות אלה, קיימת מצד הלקוחות רמת הסתמכות גבוהה ביחסיהם עם הבנק, כאשר הלקוחות נוהגים לתת אמון בכישוריו של הבנק ובאמצעים הטכניים העומדים לרשותו, ובמקרים רבים אינם בודקים בעין בוחנת את פעולות הבנק ואינם מקיימים על פעולותיו פיקוח ממש"י.

147. בתובענה אחרת שהתנהלה כנגד המשיב, טען המשיב ארוכות כי דוקא המעבר לשימוש באמצעים אלקטרוניים מהווה הכבדה על פעילותו ועל כן עליו לגבות עמלות עבור שירותים אלו. אין ספק כי במידה והמשיב טוען כי מערכת המחשוב מהווה נדבך מרכזי ועליו לגבות עמלות עבור השימוש בה אין הוא יכול לטעון כי קריסת מערכת המחשוב איננה מהווה הפסקת השירותים הבנקאיים אף אם הסניפים היו פתוחים. וכך נאמר בבש"א (ת"א) 12956/04 אלון אריה נ' בנק הפועלים בע"מ:

"...הבנק טען כי פעולות המשמורת אשר הבנק מעניק, הן הבסיס המאפשר מסחר בניירות ערך ובלעדיהם לא יוכל אדם לסחור בניירות ערך בבורסה. הבנק הסביר את אופן המסחר בבורסה ואת שירותי המשמורת והניהול, אותם כינה בשם "שירותי קאסטדי", הניתנים על ידי הבנק אשר בלעדיהם לא יוכל להתבצע מסחר בניירות ערך. לדברי הבנק, שירותי

המשמורת והניהול אותם הוא מעניק הם שירותים של ממש, הגוזלים משאבים רבים ולכן דרושה וראויה העמלה הנגבית בגינן...”

וכן :

”... מר וינדזברג נתן בתצהירו דוגמאות לשירותים נוספים בגינם נגבית עמלת ניהול, הניתנים על ידי הבנק בקשר לניירות ערך: מעקב ודיווח ללקוח אודות הודעות המתפרסמות על ידי הבורסה בקשר להטבות ושינויים בניירות הערך; מעקב ודיווח אודות שינויים בהון החברה; שערוך יומיומי של תיק ניירות הערך המוחזק על ידי הלקוח; אפשרות לקבל מידע זמין 24 שעות ביממה אודות יתרות, שערים ושערוכים באמצעים שונים; עדכון בדיוור ישיר על אירועים מהותיים בפעילות החברה; מערך בקרה המוודא את תקינות רישום ניירות הערך של הלקוח; דיווח שוטף לרשויות; ביטוח החזקת הלקוחות בניירות הערך; מערך הבטחת מידע ומערכת גיבוי...”

וכן :

”בפועל ניתנו אותם שירותי ניהול של כל המערכת, המתחייבת מדרך רישום ניירות הערך הנסחרים בבורסה על שם חברה לרישומים במשך שנים רבות, ואין כל מקום לטענה שהשם הוחלף מתוך מטרה להסוות את מהות העמלה.

בעניין זה העיד מר וינדזברג כי כיום הבנקים שומרים על ניירות הערך ”בסביבה אחרת שנקרא לה שמירה אלקטרונית שהיא הרבה יותר יקרה והרבה יותר מורכבת ומסובכת משמירה פיזית של ניירות... למשל, הוא מעסיק מערכת אבטחת מידע מפני כל מיני האקרים ופורצים למערכת מחשוב שהם הרבה יותר יקרים מהשומר שיושב פיזית בקומה הראשונה ובודק מי נכנס ומי יוצא”. מקובלת עלי לחלוטין תשובתו של מר וינדזברג לשאלתו של ב”כ המבקש ”האם זה נקרא לשמור על נייר”.

מר וינדזברג ענה: ”זה נקרא לשמור על נייר במונח מודרני מבחינתי”.

תשובה זו מתארת באופן מדויק את פעולת הבנק באשר לניהול ניירות הערך, הרשומים על שם חברות לרישומים, ומוחזקים על ידי הלקוח בחשבון ניירות ערך באותו בנק או אצל כל חבר מסלקה אחר.”

148. הדברים הבאים לא ניתנו ללקוחות המשיב בימי הקריסה: ”אפשרות לקבל מידע

זמין 24 שעות ביממה אודות יתרות, שערים ושערוכים באמצעים שונים; עדכון בדיוור ישיר על אירועים מהותיים בפעילות החברה; מערך בקרה המוודא את תקינות רישום ניירות הערך של הלקוח”. המשיב איננו יכול שלא לספק שירותים אלה מחד ומאידך גיסא לגבות עמלות על שירותים אלה.

149. לבקשה מצורפת כתבה בנוגע למקרה דומה שאירע ל ROYAL BANK OF

CANADA בקנדה. באירוע זה אושרה תובענה ייצוגית כנגד הבנק שלמיטב ידיעת המבקשים מתנהלת בימים אלה, כאשר הנזק המדובר בקנדה הינו על אי האפשרות לצפות בנתונים עדכניים בחשבונות הבנק. הכתבה מניו יורק טיימס 7.6.2004 מצ”ב כנספח כ”ג. המבקשים יבקשו בהמשך רשות מכבוד בית המשפט לצרף מסמכים הנוגעים לתובענה המדוברת.

## ט. סיכום

150. במקורותינו נאמר כי "טוב שם משמן טוב" [קהלת ז'], שמו הרשמי של המשיב הינו בנק הפועלים. שם זה מקורו בהיסטוריה הארוכה של המשיב שהינו זקן יותר ממדינת ישראל. מקימו של המשיב ברל כצנלסון אמר את הדברים הבאים:

"יהיה ברור לכל כי לא קבוצה זו או זו, מפלגה זו או זו יסדו את בנק הפועלים, אלא הסתדרות הפועלים הכללית (...). אין מטרת הבנק לעזור בגמילות חסד לפועל היחיד, אין מטרתו לעזור לפרט שיוכל בתורת פרט לעלות ולעבור על חבריו ו"להשתחרר" ממעמדו. **בנק הפועלים הוא המוסד הכספי של מעמד הפועלים ורצונו לשרת, את מעמד הפועלים כולו. מטרתו לעזור לכלל ציבור הפועלים המאורגן להקים את הקואופרטיבים שלו, רצונו לעזור לרכוש עמדות משקיות חדשות ולגלות וליצור אפשרויות עבודה חדשות.**"

### ברל כצנלסון, ממקימי בנק הפועלים, ינואר 1922

151. עם השנים נשכח ייעודו המקורי של המשיב. שכחה זו כה חמורה שכאשר התרחשה קריסה כה חמורה במחשבו המרכזי של המשיב שכח המשיב כי לקוחותיו הם מחזיקי החשבונות בבנק על זקניהם וטפיהם. המשיב נקט במכוון בהטעיה ובהסתרת האמת מול לקוחותיו במשך כל תקופת הקריסה, וגם כאשר הצליח המשיב לשקם חלקית את המצב המשיך בדרך זו.

152. המבקשים בטוחים כי יש בכוחה של תובענה ייצוגית כשמה לייצג את כלל לקוחותיו של המשיב. ניהול התובענה יחייב את המשיב לקחת אחריות על מחדליו ואולי אף לחשוף את המקור לתקלה החמורה. עוד זאת יכולה התביעה לגרום למשיב להיערך בצורה נכונה למקרים דומים בעתיד בייחוד בהיבט של הגילוי הנאות ללקוח במהלך תקופת הקריסה.

153. לתמיכה בבקשה זו מצורף תצהירים של כל המבקשים, המאמתים את העובדות המופיעות בה.

154. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התביעה כתובענה ייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, ולהורות כמבוקש ברישא של הבקשה. מן הדין ומן הצדק לקבל את הבקשה.

155. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בבקשה זו ובתביעה לאור הוראות חוק התובענות הייצוגיות ולאור הימצאותו של משרד ההנהלה האזורית בירושלים ולאור כך שחלק מהמעשים והמחדלים שהסבו נזק שלמבקשים 1-4 ולמבקשת 6 התרחשו בירושלים.

---

טל ליפר, עו"ד  
ב"כ המבקשים

---

יעקב פינק, עו"ד  
ב"כ המבקשים

---

אסף פינק, עו"ד  
ב"כ המבקשים