

## אירועון משפט מבוים – התש"ף

לצורך עידוד התחרות בין הבנקים, המפקח על הבנקים הוציא בחוזר הוראה לבנקים, המחייבת אותם לאמץ פרקטיקות שיקלו על המעבר בין הבנקים. בין השאר, הבנקים יהיו חייבים להעביר את הוראות הקבע של הלקוחות הקיימים שלהם, לחשבון הבנק החדש אליו עוברים הלקוחות שלהם. בישיבת הדירקטוריון של הבנק הדנה ברפורמה, מנכ"ל הבנק משה גלעד התריע על כך שבתור הבנק עם נתח השוק הגדול ביותר, מהוראה זו עשויה לפגוע ברווחי הבנק בצורה משמעותית ביותר. הוא העריך שהנתון של מספר הלקוחות שעוזבים את הבנק אל מול אלו שעוברים אליו יורע - ממאזן סביב ה-0, למאזן שלילי של איבוד של כ-3000 לקוחות בחודש. לשינוי זה יהיה אפקט כלכלי משמעותי על הבנק, והוא העריך שהוא יפגע ברווחי הבנק בסכומים גבוהים ביותר, המסתכמים במאות מיליוני שקלים בשנה ועל כן עשויים להסתכם בפגיעה של כמה מיליארדי שקלים בערך הבנק.

ההערכה של מנכ"ל הבנק התגלתה כמדויקת ביותר, ובעקבות הרפורמה הבנק אכן איבד כ-3000 לקוחות בחודש.

המשנה למנהל הכללי, הממונה על חטיבת בנקאות קמעונאית, גלית בר-לבב פנתה ליועץ המשפטי של הבנק, משה צדק, בשאלה האם הוראה זו מחייבת את הבנק לפנות באופן אקטיבי לכל המוטבים של הוראות הקבע באופן טלפוני ולתת להם את הפרטים של חשבון הבנק החדש אליו הלקוח עבר, או שמא מספיק לדחות את הוראת הקבע, ולנמק את דחיית כיבוד הוראת הקבע בכך שהלקוח עבר בנק, תוך ציון שם הבנק אליו עבר הלקוח. היועץ המשפטי של הבנק ענה לה שהפרשנות המסתברת של ההוראה היא שהבנק צריך לעשות כל שביכולתו לדאוג שהוראות הקבע יעברו לבנק החדש, אך פרשנות מצמצמת של הוראה כמחייבת דחייה של הוראת הקבע תוך ציון סיבת הדחייה היא פרשנות אפשרית להוראת המפקח על הבנקים.

לאחר קבלת חוות דעת זו, פנתה גלית בר-לבב לכל מנהלי המחוזות בהוראה שמעתה ואילך פקידי הבנק לא יפנו בצורה יזומה לכל אחד מבעלי הוראות הקבע ולעדכן בפרטי הבנק החדש לצורך הוראת הקבע, אלא יסתפקו בדחייה של הוראת הקבע תוך ציון הבנק אליו עבר הלקוח בהודעת הדחייה.

בעקבות מדיניות זו, מספר הלקוחות שעזב את הבנק ירד בצורה משמעותית לכ-1500 בחודש.

כחלק מהמעקב על ביצוע הרפורמה המפקח על הבנקים ערך בדיקה מדגמית עם לקוחות שעברו בנק במסגרת הרפורמה והובא לידיעתו הפרקטיקה של בנק הפקידים ביחס להוראות הקבע על לקוחות שעוזבים את הבנק.

המפקח על הבנקים התרעם על התנהגות זו, והשית קנס מנהלי של 50 מיליון שקלים על בנק הפקידים.

עמית מור, בעל מניות בזמן קבלת ההחלטה על ידי גלית בר-לבב ולאחריה, מעוניין להגיש בקשה לתביעה נגזרת כנגד נושאי המשרה הבכירים שגרמו להשתת הקנס.