

## הודעה על הגשת בקשה לאישור הסדר פשרה

ניתנת בזאת הודעה בהתאם לסעיף 25(א)3 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ביום 30.1.25 הוגשה לבית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו ("בית המשפט") בקשה לאישור הסדר פשרה ("הסדר פשרה") בת"צ 11873-02-22 אורי רוזנשטיין ואח' ("המבקשים") נ' בנק לאומי לישראל בע"מ ("הבנק" ו-"בקשת האישור").

בבקשה לאישור טענו המבקשים, כי על פני תקופה בת מספר שבועות בין דצמבר 2021 לינואר 2022 אירעו שיבושים וכשלים בפעילות הפלטפורמה הבנקאית הדיגיטלית פפר (PEPPER), המופעלת על ידי הבנק, וביישומון ההשקעות PEPPER INVEST (יחד: "פפר"). לפי הטענה, בשל השיבושים הנ"ל נמנע מלקוחות פפר לקבל שירות ולבצע פעולות בנקאיות שונות, וכתוצאה מכך נגרמו להם נזקים נטענים.

הבנק הגיש תשובה לבקשה לאישור, במסגרתה דחה את כלל הטענות שעלו בה, לאור שורה של נימוקים שפורטו שם, ובין היתר הוסבר ש עם גילוי התקלה נקט הבנק מאמצים למצוא לה פתרון מהיר ומיידי, והוציא אל הפועל תכנית בהשקעה גדולה שמטרתה למנוע הישנות תקלות כאלו או אחרות, ובמקביל נקט בצעדים שמטרתם למזער את אי הנוחות ומניעת פגיעה בלקוחות.

המבקשים הגישו תגובה לתשובה, במסגרתה דחו את טענות הבנק, ובין היתר טענו לקיומן של תקלות נוספות, מעבר לתקופה הנ"ל.

### עיקרי הסכם הפשרה:

1. בהתאם להסדר הפשרה שאישורו מבוקש, לצורכי פשרה בלבד, בכפוף לקיומו של מעשה בית דין, ומבלי שהדבר יהווה הודאה מצידו של הבנק, מתחייב הבנק, בכפוף לסילוק מלא, סופי ומוחלט של כל הטענות שנטענו בבקשת האישור, בתובענה ובתגובה לתשובה, לפעול כדלקמן:

(א) הבנק יעניק לחברי הקבוצה הטבה בתעריף המינימאלי בעמלת החליפין המשולמת בגין פעולות המרת שקל-מט"ח המבוצעות בפפר (בלבד), כך שעמלת החליפין המינימאלית תעמוד על סך של 3 דולר ארה"ב במקום 5.76 דולר ארה"ב (בערוצים ישירים). הוסכם כי לצורכי הסדר פשרה זה שוויה הכולל של ההטבה לכלל חברי הקבוצה לא יפחת מסך של 250,000 ₪. בהתאם, הבנק מתחייב כי לא יבטל את ההטבה הנ"ל בטרם תמומש בפועל בסכום המצטבר של 250,000 ₪.

(ב) הבנק מתחייב להשקיע כספים, בסך שלא יפחת מ-1,000,000 ₪, בשדרוג תשתיות המחשוב של פפר והבטחת תקינותן, שמטרתו מניעת הישנות תקלות דומות בעתיד. ביצוע ההשקעה יושלם בהקדם האפשרי וככל הניתן בתוך שנה ממועד אישור הסדר הפשרה בפסק דין חלוט.

2. הקבוצה עליה יחול הסכם הפשרה: כך לקוח של הבנק שעושה או עשה שימוש בפלטפורמה הדיגיטלית 'פפר' החל מיום 6.2.2015 ועד מועד אישור הסדר הפשרה בפסק דין חלוט.

3. אישור הסדר הפשרה על פי תנאיו על ידי בית המשפט הנכבד יהווה סילוק סופי ומוחלט של זכויות המבקשים וחברי הקבוצה המיוצגת, כהגדרתה לעיל, בגין כלל העילות והסעדים שפורטו בבקשת האישור והתגובה לתשובה, לרבות אך לא רק, בקשר עם תקלות, שיבושים וכשלים במערכות 'פפר' ו/או עילות בדבר רשלנות ו/או הפרת חוזה וחוסר תום לב ו/או הפרת חובות חקוקות, לרבות הפרת חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ו/או הוראות המפקח על הבנקים ו/או עשיית עושר ולא במשפט, אשר קמו עד למועד אישור הסדר פשרה זה בפסק דין, ויהווה מעשה בית דין סופי ומוחלט כלפי כל חברי הקבוצה הנ"ל, וזאת למעט חברי הקבוצה שיבקשו לצאת מן הקבוצה ובית המשפט הנכבד יאשר זאת על פי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.

4. הגשת התנגדויות ופרישה מהסכם הפשרה: כל אדם הנמנה עם חברי הקבוצה שלעיל, או אחד מהגופים המנויים בסעיף 18(ד) לחוק, רשאי להגיש לבית המשפט (עם העתק לבי"כ הצדדים), עד 45 ימים ממועד פרסום הודעה זו, התנגדות מנומקת בכתב להסדר הפשרה, וכן רשאי להודיע לבית המשפט (עם העתק לבי"כ הצדדים), עד 45 ימים ממועד פרסום הודעה זו, בטופס ערוך כאמור בתקנה 7 לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010, על רצונו שלא להיכלל בקבוצה.

5. הסדר הפשרה עומד לעיון בפנקס התובענות הייצוגיות, במזכירות בית המשפט המחוזי בתל אביב-יפו וכן באתר האינטרנט של באתר האינטרנט של פפר בכתובת <https://www.pepper.co.il> או באתר האינטרנט של בנק לאומי בכתובת <https://www.leumi.co.il> האמור לעיל מהווה תמצית בלבד של הסדר הפשרה. הנוסח המלא של הסדר הפשרה הוא המחייב ובכל מקרה של סתירה בין הוראות הסדר הפשרה לבין האמור בהודעה זו, יקבעו הוראות הסדר הפשרה. תוכן ההודעה אושר על ידי בית המשפט (כב' השופטת הדסה אסיף) והיא מתפרסמת בהתאם להחלטתו. תוקף הסדר הפשרה מותנה בקבלת אישור בית המשפט.

אלחנן מירון, עו"ד	גלעד נרקיס, עו"ד	שחר הרון, עו"ד
ב"כ המבקשים		ב"כ בנק לאומי לישראל בע"מ

תאריך חתימה: 30.1.2025

מועד אחרון להגשה: 30.1.2025

בעניין:

1. אורי רוזנשטיין

2. אופק ג'אן

ע"י ב"כ עוה"ד גלעד נרקיס  
מרחוב כנרת 5, ב.ס.ר 3 קומה 20 בני ברק  
טל': 03-7554975; פקס: 03-7554976  
וכן ע"י עוה"ד מירון, בן ציון ופריבס ושות'  
מרחוב מונטפיורי 33, תל אביב יפו 6520102  
טל': 03-6209246; פקס': 03-6209247

להלן: "המבקשים"

- נ ג ד -

בנק לאומי לישראל בע"מ

ע"י ב"כ עוה"ד שרון לובצקי הס  
ו/או שחר הרון  
עמית פולק מטלון ושות', עורכי דין  
מרח' ראול ולנברג 18, בית APM, בניין D  
רמת החייל, תל-אביב 6971915  
טל': 03-5689000; פקס': 03-5689001

להלן: "המשיב"

**בקשה לאישור הסדר פשרה**

בית המשפט הנכבד מתבקש בזאת על ידי הצדדים בבקשה לאישור התביעה כייצוגית שבכותרת (להלן: "הבקשה"), לעשות שימוש בסמכותו לפי סעיפים 18-19 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות" או "החוק") ולתקנה 12 לתקנות תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010 (להלן: "התקנות"), ולהורות כדלקמן:

- (1) לאשר את הסדר הפשרה אליו הגיעו הצדדים במסגרת הליך גישור שניהלו הצדדים בפני המגשרים הנכבדים, עוה"ד יגאל בורוכובסקי ורם ולצר (להלן: "המגשרים") כמפורט בבקשה זאת להלן, וליתן לו תוקף של פסק דין (להלן: "הסדר הפשרה" או "ההסדר");
  - (2) לפסוק גמול למבקשים ושכר טרחה לבאי כוחם על פי המלצת הצדדים בהסדר זה;
  - (3) להורות על פרסום דבר אישור הסדר הפשרה לפי החלטת בית המשפט הנכבד בעניין אישור ומתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה וזאת בנוסח שיאושר על ידי בית המשפט הנכבד.
- בהתאם לסעיף 18(ב) לחוק ולתקנה 12(ב) לתקנות, בקשה זו נתמכת בתצהיריהם של הצדדים ובאי כוחם

המצורפים כנספח 1.

**להלן הסדר הגישור ונימוקי הבקשה לאישורו:**

**א. מבוא – טענות הצדדים והשלב שבו נמצא ההליך**

**1.א. הגדרות**

**1. להלן ההגדרות הרלוונטיות לצרכי הסדר זה:**

"**הבקשה לאישור**" – הבקשה לאישור תובענה כייצוגית שבכותרת שהגישו המבקשים ביום 06.02.22 כנגד המשיב;

"**המבקשים**" – אורי רוזנשטיין ואופק ג'אן;

"**המשיב**" או "**הבנק**" – בנק לאומי לישראל בע"מ;

"**המועד הקובע**" – מועד אישור הסדר פשרה זה בפסק דין חלוט;

"**התקופה הרלוונטית**" – החל מיום 6.2.15 (7 שנים לפני הגשת הבקשה לאישור) ועד המועד הקובע;

"**פפר**" – פלטפורמה בנקאית דיגיטלית בשם פפר PEPPER המופעלת על ידי המשיב, המספקת שירותי בנקאות, ואפליקציית השקעות PEPPER INVEST;

"**עמלת חליפין**" – עמלה המשולמת בגין שירות המרת מטבע שמנוי בפרט 5(1) לתעריפון המלא שבכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008, וכולל רכישת מטבע חוץ או מכירת מטבע חוץ כנגד שקלים;

"**לקוחות זכאים**" – כל לקוח של הבנק שעושה או עשה שימוש בפלטפורמה הדיגיטלית 'פפר' בתקופה הרלוונטית.

**2.א. תמצית טענות הצדדים**

**תמצית טענות המבקשים:**

2. בבקשה לאישור טוענים המבקשים, כי על פני תקופה בת מספר שבועות בין דצמבר 2021 לינואר 2022 ובשורה של מקרים, אירעו שיבושים וכשלים חמורים בפעילות פפר, שהלכו והחמירו עד לכשלים מקיפים והשבתה כוללת תכופה במספר הזדמנויות בחודש ינואר 22.

במסגרת זו, נטען לשורה ארוכה של בעיות ותקלות כתוצאה מההשבתות, ובין היתר: עיכובים וכשלים בהעברות כספים וקבלתם, הימנעות מביצוע פעולות שוטפות, ניתוקים, בעיות התחברות, העדר יכולת לבצע פעולות דרך האפליקציה, העדר זמינות לפתרון תקלות, העדר טיפול מול חברות האשראי, כשלים בביצוע פעולות קניה ומכירה של ניירות ערך, קשיים בהצגת נתוני תיק ההשקעות, כשלים שהגיעו לכדי קריסות והשבתות אשר מנעו מהמבקשים לקבל שירות ולבצע פעולות.

עוד נטען כי במסגרת זו, פעולות בנקאיות – ובכללן העברות כספים חיוניות לחשבון – עוכבו במשך מספר ימים באופן שהביא לשיבוש מוחלט של ההתנהלות הכלכלית ובכלל זה תשלומים שוטפים, אסדרת חובות וכיו"ב.

עוד נטען כי על אף האמור המשיב נמנע מהפעלת שלל פתרונות אפשריים להמעטת הנזק, ולו באופן זמני ו/או ביחס לפעולות דחופות. בכלל זה, לשם הדוגמה, המשיב נמנעה מהפעולות הבאות: הפעלת חדר

עסקאות ייעודי לביצוע פעולות לחברי הקבוצה; הנגשת אתר האינטרנט המשרת את כלל לקוחות בנק לאומי; הנגשת ביצוע פעולות דרך סניפים פיזיים; ביצוע פעולות דרך שליחים; הפעלת מוקד אפקטיבי שיאפשר לטפל ולתעדף מקרים בעייתיים במיוחד ועוד כיו"ב.

כתוצאה משיבושים אלו נגרמו למבקשים ולחברי הקבוצה קשת נזקים, ממוניים ולא ממוניים, הקשורים לשירותים השונים.

בנוסף, לצד התקלה וזקיה הישירים – נטען כי המשיב חטא אף בכשלי הגילוי ובאופן הגילוי, היידוע ועדכון הלקוחות.

בהיבט נוסף, נטען כי המשיב אף כשל באופן ניכר במסגרת אספקת ותפעול שירותי ההשקעות שהתנהלו דרך הבנק – בעקבות הפגיעה בשירותי ההשקעות שסיפק המשיב דרך בנק פפר (להלן: **"פפר השקעות"** או **"Pepper Invest"**) – תוך פגיעה אנושה ביכולתם של המשקיעים לרכוש ולמכור מניות בעת ימים סוערים שווקים.

3. האמור לעיל אינו בא למצות את הטענות העולות בבקשה לאישור, אשר כלל טענות המבקשים מפורטות בה בהרחבה בליווי נספחים רבים המציגים, בין היתר, דיווחים 'בזמן אמת' מתוך קבוצה מרובת משתתפים של לקוחות 'פפר השקעות'.

#### תמצית טענות המשיב:

4. בתשובת המשיב לבקשה מיום 8/12/2022 ובמסגרת הליכי הגישור כפר המשיב בטענות המבקשים והעלה שורה של נימוקים בגינם הוא מתנגד לאישור הבקשה, ובהם טענות מקדמיות לפיהן לא ברור מהי התקלה עליה מלינים המבקשים בבקשה לאישור, מתי התחילה ומתי הסתיימה, טענה לפיה עילתם האישית של המבקשים נוגעת לתקלה נקודתית ביום 10/1/22, התייתרות התובענה שכן הבנק טיפל בתקלה ופיצה לקוחות.

5. עוד הוסבר בתשובה, כי גם במבט צופה עתיד אין עוד תוחלת לבקשה לאישור, שכן עוד באותו היום הבנק הוציא אל הפועל תכנית בהשקעה של משאבים אדירים שמטרתה למנוע הישנות תקלות כאלו או אחרות, ויישום התכנית הושלם ב 14/1/22. בהקשר זה הוסיף המשיב, כי העולם אינו מושלם ואין מערכות חסיונות לגמרי לתקלות, תוך שהמשיב מפנה אל ת"צ (ח"י) 7322-10-18 עו"ד אלי אקסלרוד נ. **Facebook Inc** (נבו 12.7.22) ועוד.

6. בתשובה הסביר המשיב, כי עניינו בתקלה קצרת מועד בלבד, בת מספר שעות בלבד, שטופלה במהירות. כך הוסבר כי מדובר היה בתקלה פנימית בשרת הקבצים המרכזי של פפר, שהינו חלק מהתשתית המשרתת את מערכת הליבה של פפר, ושהתרחשה בשלושה חלונות זמן קצרים ולא רציפים במהלך יום 10.1.22, וגם במהלך חלונות זמן אלו היה השירות זמין לסירוגין. עם גילוייה נקט המשיב מאמצים אדירים למצוא לה פתרון מהיר ומיידי, במטרה להשיב את השירות למסלולו, אך התקלה השליכה על פעילות האונליין של פפר, כך שנחווה אי זמינות לסירוגין של האפליקציות ואי יכולת להתחבר לחשבון וכן על פעילות מהלכי סגירת יום. יחד עם זאת הוסבר, כי בשום שלב לא היה חשש לפגיעה במידע הפיננסי של הלקוחות.

7. בסופו של דבר, כך הוסבר בתשובה, בתאריך 12/1/22 המשיב הצליח לסגור את כל הפערים והשירות חזר לתפקוד תקין. המשיב הסביר עוד, כי הוא נקט פעולות רבות על מנת למזער את אי הנוחות ולמנוע פגיעה בלקוחות ולהבטיח, ככל האפשר, את המשך הפעילות בזמן התקלה, וכחלק מכך סיפק עדכונים

ללקוחות, עיבה וחזיק את מערכי שירות הלקוחות, אפשר קבלת הוראות טלפוניות, טיפל בהצגה והחזרה של חיובים בחשבונות, הציע פתרון למשיכת כספים ושימוש בכרטיסי חיוב "דביט" וכרטיסי אשראי וכן לפעילות ההשקעות באפליקציית פפר אינווסט.

8. בהקשר זה הוסבר, כי בהשקעה באמצעות פפר אינווסט ב"שיטת הגרופינג" ממילא אין רלוונטיות לשעת העברת ההוראה כל עוד זאת מבוצעת עד בסמוך לקראת תום יום המסחר, כך שפעילות זו לא נפגעה מהתקלה כלל. בנוסף, הציע המשיב פתרונות גם לפעילות "הרגילה" בפפר אינווסט.

9. בנוסף, הסביר המשיב, כי לצד יתרונות השימוש בפלטפורמה, קיים גם הסיכון הכרוך במוצר טכנולוגי מעין זה. המשיב מפנה אל סעיפים ב"הסכם התנאים הכלליים סיכונים אחריות ואמצעי אבטחת מידע" אל המקרים בהם הבנק רשאי לחסום/להפסיק הגישה ואל תניות פטור ב"תנאים הכלליים".

10. כן הוסף, כי במידת הצורך ניפק הבנק ללקוחות מכתב מטעם פפר לצד ג', והבנק פיצה לקוחות שפנו אליו באמצעות מתן שוברים או בדרך של החזרי עמלה שגבה צד ג' או ריבית בה חיבו אותם לקוחות, לרבות את המבקש 2.

11. האמור, בנוסף לטענות כי למבקשים וחברי הקבוצה לא נגרם נזק וכי המבקשים אינם ראויים לשמש תובעים ייצוגיים.

12. יצוין, כי אין באמור לעיל כדי למצות את טענות המשיב, ואלו פורטו והוסברו בהרחבה בתשובתו לבקשה לאישור.

13. ביום 13.2.23 הגישו המבקשים **תגובה לתשובה מטעמם**.

בתגובה הדגישו המבקשים כי המשיב אינו כופר בעיקר טענות הבקשה ובכך שאירעו כשלים רוחביים ומשמעותיים שהשביטו את שירותיה הדיגיטליים - אשר מנעו מחברי הקבוצה לצרוך שירותים בנקאיים ואחרים ומנעו מחברי הקבוצה לצרוך שירותים בנקאיים ואחרים. במסגרת זו, עיקר הדיון אינו אלא קיומן של עוולות אלא רק על היקפן וכמותן - במסגרת הדיון בגוף התובענה.

ביחס לטענות הפיצוי נטען כי בניגוד לטענת המשיב, קובץ ההפרות לא לוו בתיקון רוחבי הולם, והתאפיינו בנסיון לחסוך בפיצוי הניזוקים. נטען כי המשיב היה צריך להציע פיצוי רוחבי לכלל הלקוחות (בגין כלל ההשבתות והעיצומים) ולהציע פיצוי מיוחד לכל מי שנכלל בדוחות החזרות והחיובים השונים - וזאת בצורה נוחה יעילה ברורה ונגישה. במסגרת זו צוין כי על אף הפניות הפרטניות של המבקש 1 והנזק הבלתי מוכחש ממנו סבל - הוא לא זכה לכל פיצוי. עוד צוין כי אף הפיצוי שניתן למבקש 2, הוענק לו לאחר פניות והפצרות מרובות - והסתכם בקופון לא משמעותי אשר אינו מתקרב לכלל הנזק שנגרם בכשלים השונים בשירות.

ביחס לטענה הכשלים עודם רבים, תכופים ומזיקים - ובכך מבססים רשלנות והפרה המחייבים תיקון והסדרה - והסתרתם בתשובה חמורה ומטעה. הדברים עולים ומקבלים תוקף מיוחד מצילומי הקבוצה המונה מאות אנשים, מההודאות לעיתונות, מההודעות בפי הנציגים וכן מהסתרת מידע כולל אודות תקינות השירות, הקליטה ויציבות בהיקף הפעולות.

בנוסף, במסגרת התגובה העלו המבקשים טענות בנוגע להמשך התרחשותם של כשלים ותקלות רבים בפפר - ובהן תקלות רוחביות נוספות שארעו בסמוך **ולאחר** הגשת התביעה על ידם, כאשר בחלק מהתקלות אף נטען כי המשיב הכיר בקיומה של תקלה רוחבית.

### 3.א. הליכים נוספים והשלב שבו מצוי הדיון

14. ביום 21.2.23 התקיימה ישיבת קדם משפט בתיק, במהלכה לובנו טענות הצדדים. בסופו של הדיון, ניתנה למבקשים ארכה לשם הגשת בקשה לתיקון כתב התביעה ובקשת האישור, כך שתתייחס להפרות הנוספות שנטענו בתגובה לתשובה. עוד נקבע שככל שלא תוגש בקשה כזו, יגישו המבקשים כתב תשובה מתוקן בתוך המועד הני"ל, והורה על מחיקת התגובה לתשובה שהוגשה.
15. לאחר הדיון, הגיעו הצדדים להסכמה להפנות את הסכסוך להליך של גישור בפני כב' המגשר עו"ד יגאל בורוכובסקי, והודעה בהסכמה נמסרה לכב' בית המשפט.
16. במסגרת הליך הגישור התקיימו מספר ישיבות, ובסופו של דבר הגיעו הצדדים בתיק זה, על פי הצעת המגשרים, להסדר פשרה במתווה כמפורט בבקשה זאת להלן, אשר אישורו מתבקש כעת.

### ב. הגדרת הקבוצה שעליה חל ההסדר

17. כל לקוח של הבנק שעושה או עשה שימוש בפלטפורמה הדיגיטלית 'פפר' בתקופה הרלוונטית.

### ג. עיקרי הסדר הפשרה, השיקולים העומדים ביסודו והסיכונים והסיכויים בהמשך ניהול התובענה

18. על מנת להימנע מהתדיינות משפטית ממושכת ויקרה, על יסוד הסיכויים והסיכונים בתיק, לאחר הליך גישור ממושך ומעמיק, הצדדים הביעו רצונם לסיים את המחלוקת נשוא הבקשה לאישור באמצעות הסדר פשרה **המבוסס על הצעתם של המגשרים**, וזאת מבלי שתהא בכך משום הודאה באיזו מטענות הצדדים. להלן עיקרי הסדר הפשרה.
19. הצדדים הסכימו כי על בסיס כל האמור לעיל, ובכלל זה טענות המבקשים, טענות המשיב ובדיקותיו, ובהמלצת המגשרים כאמור, ולצורך הסדר הפשרה, מתחייב המשיב, לפעול כדלקמן:
- (א) המשיב יעניק לחברי הקבוצה הטבה בתעריף המינימאלי בעמלת החליפין המשולמת בגין פעולות המרת שקל-מט"ח המבוצעות בפפר (בלבד), כך שעמלת החליפין המינימאלית תעמוד על סך של 3 דולר ארה"ב במקום 5.76 דולר ארה"ב (בערוצים ישירים). הוסכם כי לצורכי הסדר פשרה זה שוויה הכולל של ההטבה לכלל חברי הקבוצה לא יפחת מסך של 250,000 ₪. בהתאם, המשיב מתחייב כי לא יבטל את ההטבה הני"ל בטרם תמומש בפועל בסכום המצטבר של 250,000 ₪. יצוין, כי לצורך קידום הליכי ההסדר ומימושם, כבר החל הבנק בהיערכות לצורך מתן ההטבה, לרבות לצורך קבלת האישורים הרגולטוריים הדרושים לכך, וזו תינתן בפועל עד 30 ימים לאחר המועד הקובע.
- למען הסר ספק ניתן דוגמא להטבה: עמלת החליפין הקבועה כיום בתעריפון המשיב לפעולת המרת שקל-מט"ח בערוץ ישיר עומדת על שיעור של 0.16% משווי העסקה, בכפוף לעמלת מינימום של 5.76 דולר ועמלת מקסימום של 2,400 דולר. במסגרת התחייבות המשיב כאמור לעיל, תעמוד עמלת המינימום הני"ל ללקוחות המבצעים המרות שקל-מט"ח בפפר על סך של 3 דולר ארה"ב בלבד.
- (ב) הבנק התחייב להשקיע כספים, בסך שלא יפחת מ-1,000,000 ₪, בשדרוג תשתיות המחשוב של פפר והבטחת תקינותן, שמטרתו מניעת הישנות תקלות דומות בעתיד.

כך, בהמשך לעבודות שכבר בוצעו כפי שיפורט בהמשך, בכוונת המשיב להוסיף ולבצע השקעה נוספת, משלימה, בסכום שלא יפחת מהסכום הנקוב לעיל, במערכת המחשוב החדשה של פפר, על מנת להבטיח את יציבותה, וזאת בהקדם האפשרי, וככל הניתן בהיבט הטכנולוגי, בתוך שנה

### מהיום הקובע.

(ג) כפועל יוצא, סכום הפשרה הכולל יעמוד על הסך של 1,250,000 ₪ (מתוכם, 1,000,000 ₪ בהשקעה בתשתיות כאמור ו-250,000 ₪ (לכל הפחות) עלות מימון ההנחה בעמלת החליפין, כמוסבר לעיל).

(ד) בתוך 12 חודשים מהמועד הקובע, יגיש המשיב דו"ח הנתמך בתצהיר ובו ידווח על השלמת ביצוע העבודות לשיפור התשתיות ומתן ההטבה כאמור לעיל.

20. כאמור, מתווה הסדר הפשרה המפורט מעלה, גובש **במהלך הליך הגישור** שנערך בין הצדדים, ומבוסס על הצעת המגשר. במסגרת הליך הגישור, ניתחו הצדדים, בסיוע כב' המגשר, עו"ד יגאל בורוכובסקי, את טענות הצדדים בכתבי הטענות בתיק.

### מתווה הפשרה מבוסס על העקרונות והשיקולים, כדלקמן:

#### עמדת המשיב:

21. לעמדת המשיב, נקודת המוצא העיקרית של מתווה הפשרה שאישורו מתבקש כעת הינה, כי אין מערכת טכנולוגית כדוגמת "פפר" החפה מתקלות, וכי היקף מסוים של תקלות הינו צפוי ואף מקובל, שכן כאמור "העולם אינו מושלם", ומדיניות של "אפס תקלות" אף היא לא רצויה כלל, בשל כמות המשאבים שנדרש להשקיע לצורך כך, ההופך את הפעילות ללא כלכלית בעליל.

בהתאם, לעמדת המשיב, גם אם נחוו תקלות שונות בפפר, הרי שהדבר הינו כאמור צפוי ומתקבל על הדעת. לכך נוסיף, כי התקלות עליהן הלינו המבקשים בהליך זה, לרבות בתגובה לתשובה שנמחקה, התרחשו, בוודאי בחלקן הארי, על פני השנים הראשונות שלאחר עליית "פפר" לאוויר. ואכן, ההשקעות הרבות שביצע הבנק בשדרוג מערכות "פפר", לרבות החלפת שרתים ועוד, סיפקו פתרון טוב לכך, וצמצמו באופן משמעותי את התקלות שנצפו.

22. לכך נוסיף עוד, כי הסדר הפשרה אף מבוסס על ההכרה בכך שהמשיב סיפק פתרונות מעשיים לחברי הקבוצה בזמן אמת, במהלך התקלות, לשם ביצוע פעולות בנקאיות דרושות, בדרכים שונות, ואף פיצה לקוחות, בהטבות בנקאיות ואחרות, על נזקים להם טענו לקוחות פפר שפנו לבנק. בסופו של דבר, מסכימים הצדדים כי השלכות התקלה עשויות להיות מגוונות ופרטניות לכל לקוח, כך שלקוח שפנה, ובכלל זה המבקש 2, קיבל פתרון פרטני בסכומים לא מבוטלים.

23. באשר למשקיעים בשיטת הגרופינג עמדת המשיב היא כי הנזק הפונטציאלי שעלול היה להיגרם להם אינו מהותי כלל, אם בכלל, בשל שיטת הפעילות שם.

24. נקודת מוצא נוספת, לעמדת המשיב, הינה כי למעלה מ-90% מלקוחות פפר בתקופה הרלוונטית הינם בגירים, וכי בהתאם לתנאי פתיחה וניהול חשבון בפפר, על לקוחות בגירים להיות בעל חשבון בנק כתנאי לפתיחת חשבון בפפר. עניין זה משמעותו לענייננו ברורה ואקוטית, שכן יש בה כדי לצמצם משמעותית, שלא לומר לאיין לחלוטין, כי "נזק" או פגיעה כלכלית נטענת ללקוחות בשל תקלה בפעולת פפר, שכן לקוחות יוכלו לפעול בחשבונם הנוסף, כך שלא ייווצר מצב שבו הם משותקים לחלוטין מפעילות פיננסית.

25. נוסף, כי המשיב סבור כי המחדלים והפעולות עליהן הלינו המבקשים אינם מחדלים כלל ועיקר והפעולות בהן נקט הבנק על מנת להתמודד עם התקלות הנקודתיות הינן סבירות ובהתאם לדין המחייב את הבנק. יחד עם זאת, ובהתאם להצעת המגשרים, הסכים המשיב, להסדרה כמפורט לעיל שמטרתה



מציאת פתרון קבע לאותן תקלות נקודתיות.

בהקשר זה יש להזכיר את העובדה שחלק הארי של לקוחות פפר היו מחויבים להחזיק בחשבון נוסף כתנאי לפתיחת החשבון בפפר, כך שפונטציאל "הנזק" הממוני והלא ממוני שלהם הוא אפסי.

כמו כן, יש להתחשב במהירות התגובה של הבנק בטיפול בתקלה העומדת במרכזה של הבקשה לאישור, תוך השקעת משאבים לא מבוטלים לצורך פתרונה.

### עמדת המבקשים

26. **לעמדת המבקשים**, לטענות בבקשה ובתגובה לתשובה משקל נכבד ומכריע, והם עומדים על כלל הטענות כפי שנטענו בהליך. יחד עם זאת, בהתאם לתכליות חוק תובענות ייצוגיות ובתשומת לב לאינטרס חברי הקבוצה, סבורים המבקשים כי יש אינטרס בקידום הסדר הפשרה.

במסגרת זו יש לקחת בחשבון כי בהתאם למתווה הדיוני הנוכחי, מצוי לפנינו מסלול ארוך. בכלל זה, לשם המשך הדיון נדרשים המבקשים להגיש בקשה מתוקנת, כאשר לאחריה יידרש המשיב להגיש תשובה נוספת שתלווה בתגובה לתשובה נוספת מטעם המבקשים. לאחר מכן, ואף בהתאם להנחת המבקשים לפיה הבקשה תאושר – ובשים לב לאפשרות כי ההליך אף ייגרר לבקשות ערעורים בעליון – יידרשו המבקשים בשלב השני להוסיף ולברר את הנזק על כל המשתמע מכך.

אל מול האמור, יש תועלת משמעותית לחברי הקבוצה – ובפרט בהיותם לקוחות צעירים בחשבון במסלול "יעודי", אשר יתכן ויעברו למסלולים אחרים – במיצוי מהיר של ההליך ובהטבות ופעולות המשיב לטובת חברי הקבוצה כפי שהן מפורטות בס' 19.

בין היתר, יש אף לתת משקל לפעולות מסוימות של תיקון המערכת שכבר בוצעו על ידי המשיב – כפי שהוצגו ותוארו למבקשים באמצעות ב"כ המשיב והמגשרים.

לפיכך, נוכח הנסיבות האמורות, בהמשך להמלצה העקרונית של בית המשפט (כב' השופטת ברקאי), בהתאם להמלצת המגשרים בשיחות ממושכות שנוהלו בעניין על בסיס המסמכים שהוצגו להם, וכן בהתחשב בכלל ההסכמות שהושגו, וכן תיקון ושדרוג המערכות ופיצויים והטבות כמפורט להלן – סבורים המבקשים כי הסכמה בהתאם למתווה שלפנינו הינה יעילה, הגונה ומשרתת את טובת הקבוצה.

### תיאור ההסדר ותועלתו

27. בהמשך ישיר לכך, ובמענה לנושא הבקשה לאישור עצמה, מתרכז עיקרו של הסדר הפשרה בביצוע השקעה ושדרוג נוספים על אלו שכבר בוצעו של מערכות הליבה של פפר, במטרה לצמצם את הסיכויים להישנות תקלות מעין אלה במערכות.

28. בהקשר זה יוסבר, כי לאחרונה בוצע איחוד של מערכות הליבה של פפר, שהיו עד כה נפרדות ושונות, עם מערכות הליבה של המשיב. במסגרת זו כלל חשבונות פפר אף הוסבו לחלוטין למערכות הליבה של בנק לאומי, כך שממועד ההסבה הם פועלים על בסיס מערכות בנק לאומי, ולכך התווספה שכבת הנגשה (אפליקציה חדשה) בהתאם.

29. מהלך זה נועד להביא למניעה של התקלות עליהן הלינו המבקשים בהליך זה ולאספקת 'רשת בטחון' רחבה יותר. זאת, משום ששימוש במערכת ליבה אחת אחודה תסייע במניעת תקלות שנבעו בעיקר מכך שפפר נבנתה על מערכות ליבה נפרדות ושונות, מה שבין השאר הצריך קישוריות בין המערכות השונות.

30. וכאמור, במסגרת הסדר זה מתחייב הבנק להגדיל את השקעתו הנ"ל ולהשלים את המהלך באמצעות השקעה נוספת, בסכום שלא יפחת ממיליון ₪ כאמור, וזאת בפיתוחים ושרווגים משלימים למהלך ההסבה, שנועדו לשפר את יציבות המערכת ויבטיחו באופן סופי את אי הישנות המקרים עליהם הלינו המבקשים.

31. זאת ועוד. על מנת שיינתן גם פיצוי ממוני ללקוחות, הוסיפו הצדדים, על פי הצעת המגשרים, גם את המרכיב של מתן ההנחה בעמלת המינימום בגין פעולת חליפין, המהווה הטבה מהותית בסכום כולל משמעותי, המיטיב עם חברי הקבוצה.

32. כך, ההנחה המשמעותית בגובה עמלת המינימום, אותה יעניק המשיב לחברי הקבוצה במועד רכישת מט"ח, וההשקעה המהותית שאותה ישקיע בשיפור תשתיות המחשוב, מהווים הסדר הפשרה המיטיב עם חברי הקבוצה, הן **בפיצוי ממוני**, תוך מתן הנחה בגובה עמלת המינימום של עמלת החליפין בעת רכישת מט"ח שתגבה מחברי הקבוצה, **והן בהסדרה עתידית**, שמשמעותה שדרוג בתשתיות המחשוב של פפר, באופן שיקטין באופן ממשי את הסיכון לתקלות דומות בעתיד.

33. למותר לציין, כי כבכל הסדר פשרה, גם הסדר הפשרה שאישורו מתבקש כעת מבוסס על הערכת הסיכונים והסיכויים של כל אחד מהצדדים, כשלעניין זה המבקשים עומדים בפני סיכון כי הבקשה לאישור תידחה על ידי בית המשפט הנכבד, אם וככל שתתקבלנה טענות המשיב אשר פורטו בהרחבה בתשובה לבקשה לאישור, ואילו המשיב עומד בפני הסיכון כי טענות המבקשים המפורטות בבקשה לאישור, חלקן או כולן, תתקבלנה על ידי בית המשפט הנכבד.

34. כידוע, במסגרת הסכמי פשרה "קונים" הצדדים, על-ידי התקשרות בהסכם פשרה, את הסיכון כי טענותיהם לא יתקבלו. ראו לעניין זה את הדברים שנאמרו בת"צ (מחוזי-ת"א) 26912-02-14 **יוסף שביט נ' קבוצת חג'ג' ייזום נדל"ן בע"מ**, פסקה 26 (נבו, 29.4.15), כדלקמן:

"...הסכם פשרה, כל הסכם ולא רק בתביעה ייצוגית, הוא הסכם של 'קניית סיכון'. בהסכם פשרה מטיבו, אין לצדדים ידיעה מלאה ביחס לתוצאה האפשרית של ההליך ביניהם, ובשל כך הם מוכנים לקנות את הסיכון שטענותיהם – כולן או חלקן – יידחו. במסגרת הסכם הפשרה, הצדדים מוותרים על טענותיהם לאור הסיכון הזה, כדי לקנות ודאות ושליטה על ההליך".

35. לאור כל האמור לעיל, סבורים הצדדים והמגשר, כי בראייה כוללת הסדר הפשרה שלעיל, שאישורו מתבקש בבקשה זאת, משקף בצורה ראויה את הסיכונים והסיכויים בתיק ואת קניית הסיכון על ידי הצדדים, ומהווה הסדר ראוי, הוגן וסביר לסיום ההליך שבכותרת, לטובת חברי הקבוצה. וזאת גם בשים לב לחיסכון במשאבים, הן מצד הצדדים והן מצד בית המשפט הנכבד, ולשלב המוקדם יחסית בו מצוי הדיון בתיק, בטרם ניתנה החלטה בבקשה לאישור והתובענה לגופה, וגם זאת יש לקחת בחשבון השיקולים.

#### **ד. התועלת שמשקפת לחברי הקבוצה כתוצאה מההליך והסדר הפשרה**

36. בתובענה ובבקשת האישור, הלינו המבקשים על שורת תקלות, קשיים וליקויים אשר התמשכו על פני מספר שבועות ואשר מנעו מחברי הקבוצה קבלת שירות בנקאי, ותבעו סכום פיצוי אשר יכומת ויקבע לאור הנתונים שיגולו על ידי המשיב על היקף ההפרות, שיעורן ומספר חברי הקבוצה, וכן השבה של דמי הניהול השנתיים או את חלקם היחסי, לחברי הקבוצה הנמנים על שירות "פפר אינווסט" בגין התקופה בה נמנע מהם השירות. חלק ניכר מן הנזקים הנטענים בבקשה לאישור היו לא ממוניים, כך שאינם

- ניתנים לכימות מדויק, אלא לכל היותר להערכה באמצעות אומדנים שונים.
37. כן התבקש בית המשפט הנכבד ליתן צו עשה הצופה פני עתיד ומורה למשיב לתקן להקדיש משאבים ולהתאים את מערכותיה ופעילותה, כך שמכאן ולהבא תימנע מביצוע ההפרות הנטענות.
38. בנסיבות אלה, סבורים הצדדים, כי ההטבה המוצעת בעמלת החליפין, שנועדה להוות מזור לנזקים הממוניים שנטענו, כמו גם ההשקעה המוצעת בתשתיות שנועדה להוות מענה לנזקים הלא ממוניים הנטענים, משקפות לדעת הצדדים באופן ראוי את מכלול הסיכונים והסיכויים בתיק, ומהוות פתרון הולם וראוי לעניינים עליהם הלינו המבקשים בבקשה לאישור.
- יצוין כי לטענת הבנק, גם אם תתקבל הבקשה לאישור וגם אם תתקבל התובענה הייצוגית עצמה, הסכומים אשר ייפסקו למבקשים ולחברי הקבוצה יהיו נמוכים מן הסכומים המוצעים במסגרת הפשרה.
39. כפועל יוצא מכך סבורים הצדדים, כי הסדר הפשרה שסכמו מצטבר לסך של 1.25 מיליון ₪, ובסיומו המערכות המיחשוביות שיעמדו לשימוש חברי הקבוצה במסגרת פעילותם בפלטפורמה הדיגיטלית יהיו איתנות ויציבות יותר בצורה משמעותית – הוא ראוי, סביר, הוגן ומעניק תועלת של ממש לחברי הקבוצה.

### **ה. תחולה – העילות והסעדים שלגביהם תהווה ההחלטה על אישור הסדר הפשרה מעשה בית דין כלפי חברי הקבוצה**

40. הסדר הפשרה יחול על כל אדם המשתייך לקבוצה, כהגדרתה בפרק ב' לעיל.
41. מבוקש כי יינתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה, ועם אישור ההסדר על פי תנאיו על ידי בית המשפט הנכבד ובכפוף למילוי הוראות ההסדר על ידי המשיב, יהווה הדבר סילוק סופי ומוחלט של זכויות המבקשים וחברי הקבוצה המיוצגת כהגדרתה לעיל בגין כלל העילות והסעדים שפורטו בבקשת האישור בנוגע לכלל טענות המבקשים, לרבות בקשר עם הפרת חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981, חוק שירותי תשלום, התשע"ט-2019 ו/או הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 433 ו/או הפרת חובה חקוקה ו/או רשלנות ו/או הפרת חוזה ו/או הטעיה, ו/או חוסר תום לב בקיום חוזה ו/או עשיית עושר ולא במשפט ו/או הפרת חובת האמון והזהירות אשר קמו עד למועד אישור הסדר פשרה זה בפסק דין, ויהווה מעשה בית דין סופי ומוחלט כלפי כל חברי הקבוצה הנ"ל, וזאת למעט חברי הקבוצה שיבקשו לצאת מן הקבוצה ובית המשפט הנכבד יאשר זאת על פי סעיף 18(ו) לחוק תובענות ייצוגיות.

### **ו. המלצה לגבי שכר טרחה לב"כ המבקשים וגמול ראוי למבקשים**

42. הצדדים ממליצים לבית המשפט הנכבד לפסוק גמול למבקשים ושכר טרחת עו"ד, כדלקמן:
- (א) גמול למבקשים - הצדדים ממליצים לבית המשפט הנכבד לפסוק גמול למבקשים יחדיו בסכום סופי וכולל של 37,500 ₪ בתוספת מע"מ (בחלוקה שווה ביניהם), המהווה 3% מתוך סכום הפשרה הכולל. סכום זה ישולם למבקשים (בהעברה בנקאית לבאי כוחה, על פי פרטי חשבון שיימסרו למשיב), בתוך 30 יום מהמועד הקובע.
- מובהר ומוסכם, כי כל מיסוי, ככל שיחול, בגין תשלום הגמול, יחול על המבקשים ועליהם בלבד וינוכה מן הסכום שייפסק, אלא אם ימצאו המבקשים למשיב, ככל אחד בגין חלקו בגמול כאמור, אישור פטור מניכוי מס במקור. לשם ביצוע התשלום יציגו המבקשים כל מסמך או אישור שיידרשו,

לרבות אישור על ניהול חשבון בנק על שמם.

(ב) שכר טרחת ב"כ המבקשים - הצדדים ממליצים לבית המשפט הנכבד לפסוק שכר טרחה לבא כוח המבקשים בסכום סופי וכולל של 275,000 ₪ בתוספת מע"מ, המהווה 22% מתוך סכום הפשרה הכולל.

60% משכר הטרחה שייפסק ישולמו לבאי כוח המייצגים בתוך 30 יום מהמועד הקובע, בהעברה בנקאית לב"כ המייצגים, על פי פרטי חשבון/ות שיימסרו למשיב, וזאת כנגד חשבונית מס כדין וכן הצגת אישור פטור מניכוי מס במקור, אישור ניהול ספרים ואישור על ניהול חשבון בנק, על שמם או על שם חב' עו"ד שבבעלותם המלאה, וכן כל מסמך או אישור שיידרשו לשם ביצוע התשלום.

(ה) 40% הנוספים משכר הטרחה שייפסק ישולמו לבאי כוח המייצגים 30 לאחר הגשת הדו"ח מטעם המשיב בו ידווח על השלמת ביצוע העבודות לשיפור התשתיות ומתן ההטבה כאמור לעיל.

(ג) לסכומים הנ"ל לא יתווסף כל תשלום מכל סוג שהוא, אגרה, היטל או כל תשלום אחר (למעט מע"מ על שכר הטרחה בלבד, כאמור לעיל).

43. המשיב יישא בתשלום שכר הטרחה והגמול למבקש, וזאת מעבר לסכום הפשרה הכולל האמור לעיל.

44. הצדדים סבורים כי המלצתם זו הינה סבירה והוגנת בנסיבות העניין, וזאת, בין היתר, מהטעמים המפורטים להלן:

(1) המבקשים העלו בבקשה לאישור סוגיה בעלת חשיבות;

(2) בגיבוש וניסוח הבקשה לאישור, התגובה לתשובת המשיב ובניהול ההליך עד לשלב זה – וכן בהכנת טיוטה לבקשה מתוקנת ובה הטענות הנוספות – כמו גם בהליך הגישור ובהגעה להסדר פשרה זה, השקיעו המבקשים ובאי כוחם שעות עבודה רבות;

(3) הנכונות של המבקשים ובאי כוחם להשקיע זמן וטרחה רבים במטרה להביא את המחלוקות לסיום מוסכם, מבלי המשך בירור הבקשה והתובענה בפני בית המשפט הנכבד, תוך חיסכון ניכר בזמן שיפוטי יקר ובעלות הכרוכה בהתדיינות;

(4) ההמלצה לוקחת בחשבון את הסיכון התאורטי אותו נטלו על עצמם המבקשים, להיות מחויבים בשכ"ט והוצאות משפט בסכום משמעותי במקרה שטענותיהם נשוא הבקשה לאישור יידחו;

(5) ההמלצה לוקחת בחשבון אף את התועלת שצמחה לחברי הקבוצה כתוצאה מההטבה בעמלת החליפין לה יהיו זכאים.

(6) ההמלצה לוקחת בחשבון את העובדה כי המערכות המיחשוביות שצפויות לשמש את חברי הקבוצה במסגרת פעילותם הדיגיטלית יהיו איתנות, יציבות ובטוחות יותר, ובתוך כך את הסכמת המשיב לביצוע ההסדרה העתידית שלעיל בדמות שדרוג מערכות המחשב.

(7) לצד התועלת שהביאה התובענה לחברי הקבוצה והטרחה שהייתה כרוכה בניהול ההליך – יש לבחון אף את מידת החשיבות הציבורית של התובענה הייצוגית, בהתחשב למאפייני תחום הבנקאות ולחשיבות הצרכנית המשמעותית הקשורה בו, כאשר מדובר במוצר פיננסי הנמצא בשימוש יומיומי.

(8) עוד יוער כי התועלת לקבוצה תגיע באופן מהיר, יחסית, וכך תבטיח כי חברי הקבוצה בזמן

האירועים – לגביהם נטען שניזוקו – הם שייחנו מהסדר הפשרה. זאת, מבלי שיחלפו שנים שעלולים להביא לשינוי בבנקים ובקושי מעשי באיתור ופיצוי של חברי הקבוצה.

(9) בנוסף, שכר הטרחה עומד בפני עצמו ואינו בא על חשבון התועלת הצומחת לקבוצה. כך, שכר הטרחה והגמול נקבעו באחוזים מתוך סכום הפשרה הכולל, באחוזים אשר הוכרו בפסיקה (לדוי ע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט (23.5.2012)).

45. הצדדים ינמקו בהרחבה המלצה זו, ככל שבית המשפט הנכבד ימצא כי יש בכך צורך.

### ז. אין צורך במינוי בודק

46. בהתאם לסעיף 19(ב)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, יתבקש בית המשפט הנכבד לפטור את הצדדים מהצורך במינוי בודק. לעניין זה נפנה לאמור באותו סעיף 19(ב)(1) כדלקמן:

**"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..."**

47. בענייננו, הסכימו הצדדים כי אין כל צורך למנות בודק לבדיקת הנתונים העומדים ביסוד הפשרה, הצורך במינוי בודק מתייטר בשים לב לשיקולים הבאים:

א. מדובר בהסדר פשרה המבוסס על טענות עובדתיות ומשפטיות פשוטות יחסית, כשלגבי עצם בירורן אין צורך במינוי מומחה. בהתאם, אישור הסדר הפשרה אינו מעורר שאלות המחייבות מומחיות.

ב. מדובר בהסדר פשרה המבוסס על מתווה אשר התגבש במסגרת הליך של גישור, על פי הצעת המגשר, ובהתחשב בסיכונים והסיכויים של הצדדים. בנסיבות העניין, מינוי בודק אינו נדרש ואינו מוסיף על יכולתם של הצדדים להסדר הפשרה או בית המשפט הנכבד לבחון את סבירותו של ההסדר בשים לב לסכומים הרלוונטיים.

ג. לבסוף, הרצון למנוע עלויות העלולות להכביד על הצדדים ואף לסכל את הפשרה, היוו כולם טעמים לבתי המשפט להפעיל את סמכותם לפי סעיף 19(ב)(1) ולא למנות בודק לבחינת הסדרי פשרה בתובענות ייצוגיות. כל אלו מתקיימים גם בענייננו ביתר שאת, כשהסכומים המדוברים אינם גבוהים יחסית. בהתאם, ובשים לב לשיקולים דלעיל בענייננו, אין יתרון המצדיק השקעה כספית במינוי של בודק.

48. לעניין זה ראו למשל בש"א (ת"א) 1877-06 שרית טל נ' מרכז רפואי רבין (קמפוס בלינסון) (31.5.2010):

**"השאלה אם קיים יחס ראוי בין שיעור הנזק הנטען בבקשת האישור לבין שווי ההטבה המוצעת במסגרת הסדר הפשרה היא שאלה משפטית – המוכרעת על ידי בית המשפט בהתאם להערכתו את הסיכויים והסיכונים הכרוכים בניהול הדיון בה; וכך אמנם נעשה. בנסיבות המקרה נראה אפוא כי אין תועלת של ממש במינוי בודק ואיני רואה לכן סיבה להכביר על הצדדים הוצאות נוספות שלא לצורך".**

49. וכן ראו למשל את 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 (13.9.2009):

"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... 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, הכל 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".

#### ח. הסכמות נוספות אליהן הגיעו הצדדים

50. כקבוע בתקנה 7א לתקנות בתי המשפט (אגרות), התשס"ז-2007, ישפה המשיב את המבקשים בגין תשלום חלקה הראשון של האגרה (בסך של 5,671 ₪) וכן, ככל שבית המשפט הנכבד לא יפטור אותו מכך, ישלם את חלקה השני של האגרה (כהגדרתה בתקנות כאמור).

51. בנסיבות אלה, מתבקש בית המשפט הנכבד לעשות שימוש בסמכותו מכוח תקנה 7א(א)(3) לתקנות האגרות, ולפטור את המשיב מתשלום חלקה השני של האגרה. וזאת משום שבענייננו מתקיימים טעמים מיוחדים לפטור את המשיב מתשלום חלקה השני של האגרה, שכן יש בהסדר הפשרה אליו הגיעו הצדדים כדי להביא לחיסכון משמעותי בהוצאות ומשאבים ובראש ובראשונה בחיסכון של זמן שיפוטי משמעותי, בשים לב לשלב המוקדם בו מסתיים ההליך, אשר היה נדרש אילו הייתה הבקשה לאישור דין מתבררת ומוכרעת עד תומה. כן מתבקש לפטור את המשיב גם מאחר שהמשיב מימן לבדו את הליך הגישור שנערך בתיק, ואכן בנסיבות דומות פטרו בתי המשפט את המבקש מחלקה השני של האגרה.

52. אישור בלתי מותנה של הסדר הפשרה על ידי בית המשפט בפסק דין חלוט על כל מרכיביו, יהווה תנאי מתלה לתוקף ההסכמות בין הצדדים המפורטות בבקשה זו (להלן: "התנאי המתלה").

לענין זה יובהר, כי הסדר זה מהווה פרי משא ומתן ואיזון בין השיקולים הרלוונטיים לגביו, כמו גם בין הצדדים ועמדותיהם, והכל בהתאם להצעת המגשר. הצדדים מדגישים, כי הם מסכימים אך ורק להסדר הפשרה שהוגש לבית המשפט הנכבד בהמלצת המגשרים, על כל תניותיו כפי שהן, כמקשה אחת. בהתאם הוסכם בין הצדדים לבקשת המשיב, כי אם בית המשפט הנכבד לא יאשר את הסדר הפשרה בכללותו כמות שהוא, לרבות בכל הקשור בהגדרת הקבוצה, ולרבות באשר לסעיפים הנוגעים למעשה בית דין ו/או לאי מינוי בודק, יהיה כל צד רשאי, להודיע, תוך שישים (60) ימים, על ביטול ההסדר, מחמת אי התקיימותו של התנאי המתלה, וזאת לפי שיקול דעתו הבלעדי וללא צורך במתן הנמקה כלשהי.

53. במקרה שבו מספר הודעות הפרישה מטעם לקוחות המשיב שיאושרו על ידי בית המשפט יעלה על עשרים (20) יהיה הבנק זכאי (אך לא חייב) להודיע בכתב, בתוך עשרה (10) ימי עסקים מן המועד בו נודע לו על הודעות הפרישה כאמור, על פקיעת ההסכם (להלן: "אירוע מפסיק"). במקרה כאמור יתבטל גם פסק הדין שאישר את ההסדר ויחולו בעניין זה הוראות סעיף 56 להלן.

#### התחייבות משותפת של שני הצדדים

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

### מועדים

55. במקרה של אי התקיימות התנאי המתלה או במקרה של ביטול ההסדר או פקיעתו בנסיבות שפורטו לעיל, ימשיכו הצדדים בניהול ההליך המתייחס לטענות נשוא הסדר פשרה זה בבקשה לאישור מהשלב בו הופסק.

### הסדרים נוספים

56. נמשך ההליך המשפטי בקשר עם טענות המבקש נשוא הסדר פשרה זה לאחר אירוע מפסיק ו/או בגין אי התקיימות התנאי המתלה וביטול ההסכם, ההסכם יחשב בטל מדעיקרא וכאלו לא נערך מעולם. לחתימה עליו לא תהא משמעות ראייתית ולא ניתן יהיה להגישו ו/או להסתמך עליו ו/או לעשות בו או בתוכנו 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 בטיוות הסדר הפשרה ו/או בכל המסמכים שנערכו בין הצדדים לצורך הסכם הפשרה ו/או בקשר אליו.

57. 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 בפרק ב' לעיל.

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

59. מוסכם על הצדדים, כי המבקשים ובאי כוחם לא יגישו נגד המשיב כל הליך נוסף בעניינים העולים במישרין או בעקיפין מהבקשה לאישור ו/או התגובה לתשובה שנמחקה ו/או כל כתב בי-דין אחר שהוגש ו/או הקשורים עימם, מטעם מי מלקוחות המשיב, ולא יהיו מעורבים בהליך כאמור במישרין ו/או בעקיפין כנגד המשיב.

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

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

62. הצדדים מתחייבים לפעול בתום-לב לקיומם של הסכמות הצדדים שפורטו לעיל ולבצע את כל הפעולות ולחתום על כל המסמכים, האישיורים, הטפסים וההודעות, ככל שיידרש ושיהיה מועיל לצורך ביצוען.

63. המשיב יישא בכל ההוצאות הכרוכות באישור הסדר הפשרה, לרבות הוצאות המגשרים ופרסום מודעות בעיתונות.

### פרסומים

64. בהינתן הוראת בית המשפט הנכבד, יפרסמו הצדדים הודעות בדבר הגשת הבקשה לאישור הסדר

הפשרה בשני עיתונים יומיים, וזאת בנוסח המצורף **כנספח 2**.

65. כן יפרסם המשיב את ההודעה הראשונה ובקשה לאישור הסדר פשרה זו באתר האינטרנט של פפר בכתובת <https://www.pepper.co.il> או באתר האינטרנט של בנק לאומי בכתובת <https://www.leumi.co.il>, ומסמכים אלו יהיו זמינים לצפייה חופשית ולהורדתם כקובץ בפורמט PDF. ככל שהסדר הפשרה יתוקן, יבוצע עדכון מתאים בנוסח העומד לעיון או להורדה. הפנייה מקושרת להודעה תוצב בעמוד הראשי של אתר הבית בכתובות הנ"ל, תחת הכותרת "הודעה על בקשה לאישור הסדר פשרה בת"צ 11873-02-22". הסרת ההודעה וההפניה מהאתר תבוצע בהתאם להחלטה שיפוטית המורה על כך או בעקבות החלטה שיפוטית המורה על דחיית הסדר הפשרה או על אישור על השלמת ביצועו.

בהקשר זה יצוין, כי כחלק ממהלך שדרוג מערכות פפר, בכוונת פפר לבצע התאמות נדרשות בקשר עם הסבת המערכות באתר השיווקי הקיים, זאת לצד פעילות מאומצת להעלות גם אתר שיווקי חדש בתשתיות לאומי. בהתאם, ככל שהחלטת בית המשפט הנכבד המורה על פרסום נוסח המודעה תינתן בטרם יעלה לאוויר האתר החדש, תפורסם המודעה באתר בנק לאומי, עד לעליית אתר פפר, שאז תועבר המודעה לאתר פפר. ככל שהחלטה על פרסום המודעה תינתן לאחר עליית אתר פפר החדש, תפורסם המודעה רק שם (ולא תפורסם באתר הבנק).

#### **ט. סוף דבר**

66. אשר על כן, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות כמבוקש ברישא הבקשה.

---

שחר הרון, עו"ד

שרון לובצקי הס, עו"ד

אלחנן מירון, עו"ד

איתמר מירון, עו"ד

ב"כ המשיב

---

גלעד נרקיס, עו"ד

ב"כ המבקשים

#### **אישור המגשר**

אני הח"מ, עו"ד יגאל בורוכובסקי, מאשר שהסדר הפשרה דלעיל גובש בהליך גישור שהתנהל בפניי, ובהתאם להמלצתי. הסכם הפשרה נראה בעיני ראוי והוגן, בהתחשב בסיכונים ובסיכויים של כל צד, כפי שהתבררו בפני במהלך הגישור.

---

יגאל בורוכובסקי, עו"ד

מגשר