

## סודיות בנק-לקוח

יש לזכור כי בגדר מערכת היחסים שבין הבנק ללקוח מחויב הבנק לנהוג במיומנות ובוהירות ראויות בשמירה על האינטרסים של הלקוח. עם זאת, חובות הוהירות, הנאמנות והגילוי של בנק כלפי לקוחו משתנות ממקרה למקרה

מאת: עו"ד איתי גזית | [www.Nfc.co.il](http://www.Nfc.co.il) | פורומים Nfc



איתי גזית, החובות של הבנק

נדמה כי במציאות היומיומית לא ניתן להתנהל פיננסית מבלי שבנק זה או אחר יהיה מעורב בחיינו, אם בדרך ניהול חשבון בנק על שמנו ואם על דרך מתקדמת יותר של ניהול השקעות, מתן הלוואות וכו'. מערכת היחסים בין הבנק ללקוח מורכבת מפסיפס של נרמות משפטיות, שעיקרן בעלות אופי חוזי, המבוסס על התנאים וההסכמות שגיבשו הצדדים ביניהם לצורך הסדרת יחסיהם (לדוגמה: בטופס בקשה לפתיחת חשבון בנק).

אולם, יחסי הבנק-לקוח אינם מסתכמים במערך החוזי ביניהם, הואיל והבנקים כפופים לחובות נוספות, שעיקרן נשאב הן מחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א - 1981, והן מדיני הנזיקין. עיקרן של חובות אלו נובע מדרישות מוגברות של תום לב וגילוי נאות של הבנק כלפי לקוחותיו, אשר היקפן המעשי נקבע ונבחן על-פי כל מקרה ומקרה.

בין כלל חובות הבנק כלפי לקוחותיו ניתן למנות מספר הוראות מן החוק:

- **איסור הטעיה** - חל איסור על הבנק, בכל דרך, לעשות מעשה שיש בו כדי להטעות לקוח בכל עניין המהותי למתן השירות ללקוח. כך לדוגמה חל איסור על הבנק להטעות באשר לתשואות אשר ניתן להשיג מביצוע השקעות כאלה ואחרות.
- **איסור התניית שירות בשירות** - חל איסור על הבנק להתנות מתן שירות בנקאי אחד ברכישתו של שירות אחר או נכס עליו הצביע הבנק, זאת בכפוף לקיומו של קשר עסקי סביר בין השירות המבוקש לבין קיום התנאי.
- **איסור פגיעה בנסיבות מיוחדות** - חל איסור על הבנק לנצל את מצוקתו של הלקוח או חוסר ניסיונו, כדי לקשור עסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת.
- **חובת גילוי נאות** - על הבנק חלה החובה לגלות ללקוח כל פרט שהינו מהותי לגבי תכנון, היקפו, תנאיו ומחירו של שירות שהוא נותן והסיכון הכרוך בו. כך לדוגמה, בקשר עם ריביות על מסגרות האשראי הניתנות בבנק, הסיכונים הכרוכים באפיקי השקעה שונים וכו'.

יש לזכור כי בגדר מערכת היחסים שבין הבנק ללקוח מחויב הבנק לנהוג במיומנות ובוהירות ראויות בשמירה על האינטרסים של הלקוח. עם זאת, חובות הוהירות, הנאמנות והגילוי של בנק כלפי לקוחו משתנות ממקרה למקרה. ככל שמדובר בפעולה בנקאית שגרתית, או פעולה הדורשת מהירות ועילות על-ידי הבנק, כדוגמת פירעון צ'קים, חובת הוהירות של הבנק "מצומצמת". אולם, ככל שמדובר בפעולות "מיוחדות" - כאלה ה"מהוות מעין צמתים ביחסיו" של הבנק עם לקוחו, ואשר "אין הכרח לבצען במהירות, ולרשות הבנק פנאי" לחקור ולברר, דוגמת: פתיחת חשבון, יצירת שעבוד או המחאת זכויות - תוטל על הבנק חובת זהירות מוגברת.

חובת סודיות על מידע ופרטיו של הלקוח (חיסיון בנק-לקוח). מדובר בהגנה הנתונה ללקוח מפני חשיפת מידע בנקאי אודות פעולותיו הפיננסיות בין כותלי הבנק, ומבוססת בעיקרה על זכות הלקוח לפרטיות ועיקרון תום הלב, החל על יחסי בנק לקוח.

עם זאת יש לזכור, כי ההגנה על סודיות המידע הבנקאי אינה מוחלטת, והיא ניתנת להסרה במקום שגילוי עדיף על הצנעתו בשל תרומתו לבירור האמת וחשיבות מיצוי הדין. לבתי המשפט זכות מוכרת להורות על המצאת מסמכים בנקאיים, גם אם הבנק מחויב לשמור על סודיותם, זאת אם הוכח כי החומר הכרחי לבירור המשפט, וכי אין דרך חלופית להגיע לחקר האמת אלא בגילוי של דבר זה. בבחינת האיוון, על ביהמ"ש לבדוק מה מידת החשיבות והחיוניות של המידע; האם הונחה תשתית עובדתית לכאורית המצדיקה את גילוי; האם ניתן לקבל את המידע הנדרש באמצעות ראיות חלופיות שלא תהינה כרוכות בפגיעה בפרטיות הלקוח; ומהו היקף הגילוי הנדרש לצורך עשיית צדק. זה המקום לציין בהקשר זה, כי בנסיבות נדירות, לבית המשפט גם הסמכות להורות על מסירת מידע בנקאי גם במקום בו המידע המבוקש אינו נוגע לאחד הצדדים בהליך המשפטי.

בל נשכח, כי חרף כל החובות המוטלות על הבנקים כלפי הלקוח, עדיין אין הדבר פוטר את הלקוח מלבחון את חשבונותיו ואת התנהלותו הפיננסית בין כותלי הבנק.

• הכותב הוא ממשדד גזית-שחר, מומחה לדיני בנקאות.