

שירה מירון-שפיץ, עו"ד
גלעד נרקיס - משרד עורכי דין

גלעד נרקיס, עו"ד
גלעד נרקיס - משרד עורכי דין



ניהול חשבון בנק בתקופת משבר

www.bankim.biz
הפורטל לענייני בנקאות

שירה מירון-שפיץ, עו"ד
גלעד נרקיס - משרד עורכי דין

גלעד נרקיס, עו"ד
גלעד נרקיס - משרד עורכי דין

ניהול חשבון בנק בתקופת משבר



תוכן עיניים

- 1 התנהלות מול בנקים בעיתות משבר
- 3 מהי תקופת משבר?
- 4 הבנקים - יתרונות מול בעייתיות
- 6 הסכנה הנפוצה בשעת משבר
- 6 מהו אובליגו
- 7 מהי מסגרת אשראי
- 8 האם יש לבנק זכות להפסיק לתת אשראי?
- 9 מהם בטחונות?
- 9 העמדת אובליגו לפירעון מייד - אימתי?
- 11 מהו אירוע המביא להעמדת אובליגו לפירעון מייד?
- 14 ההגנה שיצר הדין - עקרונות כלליים
- 17 סוגיות שנדונו בפסיקה ונבחנו לאור החובות שהוטלו על הבנקים
- 18 העמדת לפירעון מייד של מסגרת האשראי - אימתי מותר לבנק?
- 18 האם בנק צריך לקיים הסכמים מכוח נוהג שהיה שרוי בינו לבין לקוחו שנים?
- 19 פירעון הלוואה שנעשה על ידי חיוב חשבון מתוך מסגרת האשראי
- 19 שימוש הבנק במאגר המידע שלו כנגד לקוח
- 20 אז מה עושים? טיפים להתנהלות נכונה מול הבנק
- 20 טיפ מס' 1 - מנהל הסניף הוא לא חבר
- 21 החלפת מנהל סניף היא הזדמנות
- 22 פקידי הבנק
- 22 טיפ מס' 2 - רגשות לא בבנק
- 23 טיפ מס' 3 - בלי הפתעות
- 23 טיפ מס' 4 - תיעוד תיעוד תיעוד
- 24 טיפ מס' 5 - היערכות נבונה ליום מעונן - סדר בבלגן
- 27 אינדקסים

© כל הזכויות שמורות לעו"ד גלעד נרקיס
בהוצאת המכון למחקרי משפט וכלכלה בע"מ
הודפס בתל-אביב

מהדורה ראשונה - התשס"ט - 2009

Printed in Israel

אין לצלם, אין להעתיק
ואין לעשות כל שימוש מסחרי
מבלי לקבל אישור מהמחברים
וההוצאה לאור בכתב ומראש

עורכת: נופית לוי-איתן
עיצוב ועריכה גרפית: סטודיו נעמי קצבורג

המכון למחקרי משפט וכלכלה בע"מ
ת"ד 43175, ת"א 61430
טל. 03-6954394; פקס. 03-6473802

❖ התנהלות מול בנקים בעיתות משבר

נתחיל בסיפור, בו כל קשר בין הדמויות למציאות מקרי בהחלט: מעשה בטייקון פיננסי ידוע שבנה עצמו בעשר אצבעותיו. הוא לא נולד עם כפית זהב בפה, להיפך - בחייו הצעירים ידע עוני ומחסור, ובגרותו עשה את זה בגדול, כולל ההופעה המתבקשת בעיתוני ומגזיני הכלכלה הנחשבים במדינה. אם נשב עמו לשיחה על כוס קפה, נגלה שלאורך כל דרכו העסקית ליווה אותו בנק זה או אחר, אשר תרם רבות להצלחתו.

כך, בעזרת הבנקים, רכש הטייקון באמצעות אשראי שהועמד לו (ולעתים אך ורק באמצעותו) נכסים שהניבו לו כספים רבים, ובכשרונו הרב גם דאג להעלות ולהשביח את ערכם. ואכן, אותו טייקון הודה כי בזכות שירותי הבנקים הצליח להשיג את עושרו העצום, את מעמדו המוביל בקהילה העסקית וכמובן - את כל טובות ההנאה והפינוקים שנלוו למעמד הנכבד הזה.

ואולם, בימים קשים אלה הוא לא ישן בלילות בגלל אותם בנקים, אשר פשוט יורדים לחייו. סיפורו ידוע לכולם, ועיתוני הכלכלה מסקרים את סיפורה של חברת הנדל"ן שבבעלותו, "אביב נדל"ן", ואת שעובר עליה ועל חברות רבות אחרות בזמן משבר זה.

"אביב" היא הבייבי של הטייקון מיוזענו, חברה בעלת נכסים רבים, אותם היא רוכשת ואף בונה בעצמה. שוויה מאות מיליוני ₪, אבל בימים אלה, עם צניחת מניותיה, שוויה ירד פלאים. בעקבות כך בנק גדול וידוע בשם "בנק מדד", שליווה את הטייקון ואת "אביב" בימים טובים מאלה, העמיד לפירעון מידי את כל התחייבויות "אביב" בסך של מאות מיליוני ₪. כך מצא עצמו אותו טייקון, מיוזענו, במצב בו הוא חייב למצוא מזוודות כסף מזומן ולהביא אותן, כאן ועכשיו, לבנק מדד.

אם לא די בכך, התקשורת, שסיקרה את הסתבכותו של הטייקון עם בנק מדד, גרמה לבנק אחר להתעורר משנתו, "בנק תשואה". בנק זה, שהשמועה על העמדת החוב לפירעון הגיעה גם לאוזניו, סירב להעניק לטייקון שלנו הלוואות נוספות וללוות, בין היתר, פרויקט בינוי גדול ב"ניו-אביב סיטי".

על אף שהטייקון מיועדנו ניסה לשכנע את הבנקאים, ברגש רב, כי מצב החברה מצוין, וכי הירידה במניותיה היא זמנית ונובעת אך ורק מהמצב הכללי, לא שעה אף אחד מהבנקים לטענותיו. מבחינתם, הוא הפר את ההסכמים ביניהם, והם רצו את כספם חזרה, ומייד: שווי "אביב" המשועבדת צנח, ומכאן ששווי הביטחונות שבידי הבנקים צנח אף הוא. אוטומטית ובהתאם להסכמים ירדה מסגרת האשראי, אלא שכעת נוצר מצב שמיועדנו חורג ממסגרות האשראי בחשבונותיו. כאן מתחיל הכול לקרוס, כמו אבני דומינו.

אבל מסכת הצרות של הטייקון ידידנו לא נגמרת כאן, ומה שהתחיל באבן דומינו אחת הופך לאפקט הדומינו: שיקים שניתנו לספקים מתחילים לחזור, ורבים מהקונים של דירות עתידיות מבטלים עסקאות ומסרבים להעביר תשלומים. לאחר מכן מגיעות תביעות רבות של הספקים, והמצב מידרדר והולך. הנושים מתחילים לצבוא על דלתות החברה, והיא עומדת בפני קריסה. לטייקון שלנו אין מזוודות כסף מזומן, כפי שדורשים ממנו הבנקים, וכעת הבייבי שלו, "אביב נדל"ן", עומד להימכר במחיר סוף עונה, וכל העופות הדורסים מנסים לחטוף מכל הבא ליד.

איך זה קרה, ומה עושים עכשיו?

חשוב לדעת: הדברים שיפורטו להלן נכונים לכל תקופה, ואולם בשעת משבר הם מקבלים משנה תוקף.

הגם שספרון זה מיועד למגזר העסקי, הרי שכל הדברים האמורים בו, ללא יוצא מן הכלל, נכונים אף לניהול משקי בית, שהינם העסק היומיומי בחיינו, אותו מנהל כל אחד ואחד מאיתנו, שכיר כבעל עסק.

מהי תקופת משבר?

משבר מהווה חריגה לא מתוכננת מהמצב הרגיל, ולו פוטנציאל השפעה שלילי על השם הטוב או מהימנות הארגון, העלול לסכן את עצם קיומו של הארגון או לפגוע בו פגיעה קשה. מצב כזה טומן בחובו חוסר שליטה במצב של מנהלי הארגון.

משבר עלול לנבוע מתקלה חמורה שזכתה לפרסום רב, מקושי תזרימי, מנפילת לקוח גדול, ממצב בריאותי שהידרדר באחת ומאירועים דומים.

הגדרה מדויקת, אפוא, אינה קיימת. אולם ניתן לתת מספר דוגמאות שבהחלט יש בהן כדי להדליק נורה אדומה: למשל, כאשר לקוח גדול של העסק קורס; כאשר תזרים המזומנים שלילי במשך תקופה ארוכה; כאשר קיימת חריגות חוזרות ונשנות ממסגרת האשראי; כאשר מתחלפים בעלי-תפקידים בבנק, ובעלי-התפקידים החדשים אינם מאמינים בעסק; כאשר ישנה ירידה בהכנסות וברווחים, וכדו'.

עצם ההכרה במציאותו של משבר והגדרתו חשובות לצורך בחינת המצב בו אנו מצויים. אחת הבעיות העיקריות הניצבות בפני בעלי עסקים או משקי בית הינה חוסר היכולת להבחין במשבר קרב ובא, ובהתאם לבצע את השינויים הנחוצים שיצילו אותם מהסתבכות כלכלית. בעיה זו, כלומר, חוסר היכולת לצפות משבר, עשויה לעלות משני טעמים אפשריים: האחד, אופטימיות יתר וחוסר היכולת להודות כי העסק או משק הבית מצוי במשבר, והשני - פסימיות יתר והתנהלות בלחץ, הגם שהמצב כלל איננו כזה.

אף אחד מהמצבים הללו איננו רצוי ויש לבחון את המצב לאשורו. לעתים רצוי לקבל עצה מגורם חיצוני מוסמך או איש מקצוע, שלא 'חי' את ההיבט הרגשי ומנותק מגורמים סובייקטיביים משפיעים, כמו רגשות ומצבי רוח, ומסוגל לבחון את המצב בצורה 'קרה' ואמיתית ולסייע בקבלת החלטות כלכליות מבוססות.

❖ הבנקים - יתרונות מול בעייתיות

הבנקים הם האמצעי מספר אחת למינוף בטוח יחסית לגיוס כספים. חשוב להדגיש כי אין אנו מתיימרים לתת המלצות כלכליות, אבל גם כלכלן מתחיל יודה כי בדומה להתנהלות הכללית בחיים, מתינות בהתנהלות מול הבנק היא המפתח.

מערכת הבנקים בישראל היא גוף גדול ומשמעותי במיוחד במשק הישראלי. ניתן אף לומר שזהו הגוף החזק ביותר במשק. אם תשימו לב לפרסומי דו"חות הבנקים, אשר בהם הם מחויבים כגוף ציבורי, תיווכחו כי גם בשעת האטה ו/או משבר, הבנקים בישראל עודם מרוויחים, ובגדול.

היות והבנק מודע לכוחו הרב הרי שנמנע מאיתנו, הלקוחות, להתמודד מולו כשווה בין שווים. נוצר פער ממשי בין כושר המיקוח של הלקוח לבין זה של הבנק, המאפשר לבנק להכתיב את תנאי ההתקשרות מבלי שניתן יהיה לשנותם או להשמיטם.

הדוגמה הטובה ביותר לכך לקוחה מחיי היומיום: אנו פונים לבנק, כדבר שבשגרה, בבקשה לקבל ממנו הלוואה. או אז יושיט לנו פקיד הבנק ערימת מסמכים עצומה, המכוסה בצפיפות באותיות קטנטנות, ובה בולטים, פה ושם, "קווים" למילוי פרטים כמו ריבית או מטרת הלוואה וכיוצא בזה. מייד לאחר מכן יאמר פקיד הבנק, בחיוך על שפתיו, כמה משפטים קצרים, לא מורכבים, אך קבועים: "תחתום פה, תחתום פה, תחתום פה. אה סליחה, וגם פה..." - פרוצדורה מוכרת.

תמיד כשאנו מעלים את סוגית המיקוח, אנו ממליצים לעשות ניסוי קטן בשעת נטילת הלוואה כלשהי מבנק: קראו בעיון את מסמכי הלוואה, ובקשו מפקיד

הבנק, אשר בפניו אתם אמורים לחתום על המסמכים, לערוך בגוף אחד הסעיפים בתנאי הלוואה הסגורים שינוי בנוסח, ולו הקל שבקלים.

למען האמת, מעולם לא ערכנו את הניסוי הזה, ולו רק מהסיבה שהסוף ידוע לנו עוד בהתחלה: פקיד הבנק יסרב, ואז יפנה אצבעו אל הדלת. גם המחשבה על כניסה לרשימת הלקוחות הפרובלמטיים של הבנק לא ממש קורצת לנו. בכל אופן, נשמח למתנדבים שירימו את הכפפה וישתפו אותנו בממצאי הניסוי המוצע.

למעשה, המשא ומתן היחיד שיכול לבוא בחשבון בעת נטילת הלוואה מבנק נוגע לגובה הריבית, אופן פריסת התשלומים או ההחזר וכיוצא בזה - "הקווים הריקים" ותו לא.

המסקנה הבלתי נמנעת היא שבמידה ומי מכם זקוק לכספים מהבנק, אומנם כדאי לו לקרוא את התנאים האמורים בקפידה, ולו משום שחשוב ללמוד "אויב" פוטנציאלי, אולם אין מה לצפות לפתיחת משא ומתן שידון בהם.

כדאי לזכור: מומלץ ככל שיהיה, הניסיון להעמיק בקריאת יתר התנאים (מלבד תנאי הריבית ואופן פריסת התשלומים, המכונים, כאמור, "הקווים הריקים") והשלכותיהם הפוטנציאליות במעמד החתימה על טפסים לקבלת כספים מהבנק, הוא בגדר בזבוז זמן. פשוט, כי אין טעם להעמיק בדברים אשר אינם נתונים למשא ומתן.

בדיוק כך - אתם חותמים, באופן מודע, על חוזה דרקוני, ולמעשה נתונים לחסדיו של הבנק, תוך תקווה שלא תיאלצו להגיע לבית-המשפט ולהיות נתונים לחסדיו-הוא גם כן.

אם כן, כפי שאמרנו, העוצמה הרבה אשר בידי הבנקים שוללת מן הלקוח, במקרים רבים, את היכולת להתמודד עם הבנק כשווה בין שווים. נוצר פער ממשי בין כושר המיקוח של הלקוח לבין זה של הבנק, המאפשר לבנק להכתיב את תנאי ההתקשרות מבלי שניתן יהיה לשנותם או להשמיטם.

❖ הסכנה הנפוצה בשעת משבר

צירוף של ארבע מילים מאפיין את החשש הגדול ביותר של בעל עסק והוא "העמדת האובליגו לפירעון מיידית". זוהי דרישה מהעסק לכסות בתשלום אחד במזומן, מיידית, את כל התחייבויותיו לבנק, שאם לא כן יחלו הליכי גבייה דורסניים עד כדי מימוש נכסים לכל המרבה במחיר. חשוב לציין שאל הסכום מצטרפת ריבית מרבית של אותו בנק, שהינה גבוהה (ולעתים גבוהה בהרבה) מהריבית שהוסכם עליה מלכתחילה.

נפרוט את 4 המילים הללו לפרטים על מנת שנבין עד כמה צירוף זה יכול להפוך את עולמו של העסק ובעליו.

מהו אובליגו?

אובליגו הוא כלל התחייבויות לקוח לבנק. כלומר, צירוף של כל הלוואות שניטלו, לרבות מסגרות אשראי - כל אלה, יחד, מהוות את האובליגו. כולנו, כלקוחות הבנקים, חתמנו על מרכיבים שונים של אובליגו: מסגרות אשראי, הלוואות וכיוצא בזה. בעניין זה כדאי להתייחס במיוחד לרכיב מוכר וידוע באובליגו - מסגרת האשראי.

מהי מסגרת אשראי?

כמעט כולנו הסכמנו עם הבנק על מסגרת אשראי, שמשמעותה כספים שהבנק מקצה לנו בחשבון עד גבול מוסכם. משיכת כספים מעבר לגבול זה מהווה

חריגת אשראי, שנאסרה על ידי המפקח על הבנקים במטרה להפסיק את הנוהג שרווח בישראל של ניהול חשבונות עו"ש וחח"ד (חשבון חוזר דביטורי, כלומר - חשבון עסקי) תוך חריגות תכופות ומתמשכות ממסגרות האשראי המאושרות, עד כדי מצב של חוסר וודאות מהי המסגרת המוסכמת, אשר חריגה ממנה ואילך מהווה אי-עמידה בהסכמות. מנקודת מבטו של הלקוח קיימת אי-ודאות באשר למסגרת האשראי המועמדת לרשותו בפועל, לחיובים הספציפיים (שיקים, הרשאות לחיוב חשבון וכדו') שיכובדו על-ידי הבנק, לתנאים ולשיקולים העשויים להנחות את הבנק בהחלטותיו אלו, ולעלות האפקטיביות, כלומר - האמיתית והכוללת - של אשראי זה. כל זה מול נקודת המבט של הבנק, לפיה השליטה בסיכוני האשראי של הלווים הספציפיים ויכולתו להעריך מראש את סיכוני התיק בראייה כוללת עלולות להיפגם באופן מהותי.

איסור חריגה זה הוא פועל יוצא של אופי הפעילות הייחודי שהתפתח בישראל בתחום: ברקע השימוש הנרחב באשראי בחשבונות העובר ושב, התפתחה בישראל גם פרקטיקה בנקאית שהשלימה עם היווצרות תדירה ומתמשכת של חריגות ממסגרות האשראי המאושרות, לעתים אף בשיעורים מהותיים מתוך יתרות האשראי בחשבונות העובר ושב, וכל שכן ביחס לסכומי המסגרת המאושרת.

השאיפה העומדת בבסיסו של שינוי דפוסי הפעילות בעקבות איסור החריגה היא כי הוא ינוצל על-ידי הלקוחות לתכנון מושכל של האשראי שהם נוטלים מהבנקים, ואילו על-ידי הבנקים הוא ינוצל לשיפור הניהול והבקרה בתחום האשראי בחשבונות עו"ש וחח"ד ובכלל.

מסגרת האשראי הכוללת בחשבון העו"ש עשויה לכלול, לאחר תיאום עם הלקוח, מסגרות משנה מדורגות שישאו שיעורי ריבית שונים. ייתכן גם שמסגרת האשראי הכוללת תנקוב במסגרות זמניות שיתואמו עם הלקוח לתקופות זמן מוגדרות,

ואשר גם בהתייחס אליהן ינקוב הסכם המסגרת בשיעורי ריבית שיוחלו רק לאותם פרקי זמן קצובים, בהם תנוצל מסגרת האשראי הזמנית.

ההוראה גם אינה אוסרת העמדה חד-צדדית של מסגרות בידי הבנקים, אך גם הן חייבות להיות מוגדרות בסכום ובזמן.

מכאן אנו לומדים שני דברים בסיסיים אך חשובים מאוד: הראשון, שמדובר במסגרת כספים שכמותה מוגדרת וברורה. השני, שלמסגרת האשראי, בדומה למצרכי מזון, תוקף תפוגה.

האם יש לבנק זכות להפסיק לתת אשראי?

מעמדם ותפקידם של הבנקים בחיי הציבור הינו כזה שפעולה מן הסוג שננקט כאן יכולה להיות הרת-אסון ללקוח ספציפי. סגירתו של ברז האשראי ללקוח שנהנה מאשראי הינה תמיד צעד טראומטי, שלעתים כרוך בנזק בלתי הפיך.

האשראי, אפוא, הוא אחד מרכיבי האובליגו האפשריים, המהווה חמצן לכל עסק שעה שקיים כסף זמין, המאפשר לו התנהלות שוטפת בטווח המידי. מסגרת האשראי מצטמצמת ומוגדלת עד לגבולות המוסכמים בהתאם לצרכים עכשוויים ובזמן אמת.

לרוב, עבור כל אחד מרכיבי האובליגו אנו חותמים על הסכם בו מסוכמים, בין היתר, אופן ותנאי החזר האשראי, אופן פריסת התשלומים, ניתוב הכספים וכן בטוחות להבטחת החזר אותו רכיב אובליגו. כאמור, לרוב, בנקים מבטיחים את האובליגו של לקוח באמצעות **ביטחונות**.

כפי שיפורט להלן לא בנקל יוכל הבנק לדרוש זאת.

מהם ביטחונות?

ביטחונות הנם אמצעים להבטחת החזר הלוואה, בדמות נכסים (משכנתא על נכס מקרקעין, שעבוד חשבון בנק עם חיסכון, שעבוד צף על חברה [כלומר, שעבוד על כל נכסי החברה שנרשם אצל רשם החברות ומתממש רק בקרות אירוע ספציפי, עליו הוסכם מראש בין הבנק לבין הלקוח], שעבוד על תקבוליה) ו/או ערבויות.

כך מבטיח הבנק כי במידה וכספיו לא יושבו, יוכל להיפרע מהביטחונות ולא יצא קרח מכאן ומכאן.

אם כן, משמעות צירוף המלים "העמדת האובליגו לפירעון מייד" היא סנקציה קיצונית מאוד, הטומנת בחובה השלכות מרחיקות לכת על תפקודו של העסק, עד כדי המשך קיומו.

עם קבלת הודעה כזו בבית עסק נסגר ברז האשראי, שיקים מפסיקים להיות מכובדים, חיובים באמצעות חברות אשראי אף הם מפסיקים להיות מחויבים, ובכך למעשה נפתחות חזיתות נוספות של חובות כלפי גורמים נוספים, מעבר לבנקים, כמו מגדל קלפים המתמוטט עד חיסולו המוחלט של העסק.

העמדת אובליגו לפירעון מייד - אימתי?

אחד הסעיפים שאינם נתונים למשא ומתן, ושלקוח חותם עליהם במסגרת נטילת כספים מהבנק באמצעות הלוואה או אשראי, הוא עילות לבנק להעמיד את האובליגו לפירעון מייד.

מעטים מודעים לכך שהם חותמים על תנאי אשר לפיו כל חשש קטן של בנק

לכך שהעסק לא יוכל לעמוד בעתיד בהחזר הכספים אליו התחייב מול הבנק מהווה עילה להעמדת האובליגו לפירעון מיידי. סעיף זה קיים בכל הסכמי רכיבי האובליגו השונים שאנו נוטלים מהבנקים, עם שינויי נוסח קלים בין בנק אחד למשנהו. אך אצל כולם משותף הנוסח כ"סעיף סל", כלומר, סעיף אליו ניתן לייחס אינספור אירועים.

העובדה החשובה מכל היא שסעיף זה אינו נתון למשא ומתן בשעת חתימה על ההסכם והוא מהווה פתח לניצול לרעה, והכל במעטה של ההסכמות עם הבנק, שנחתמו ביניכם, בזמנו, ברוח טובה.

כיוון שכך, לשון תנאי העמדת האובליגו לפירעון מיידי היא לשון כללית המהווה פרצה, אם לא שער של ממש, להפוך משברון קטן הזקוק לריפוי קל שבקלים למשבר עצום ממדים, שאין לו כל תרופה חוץ מהמתת חסד.

קלישאה חבוטה אומרת ש'המציאות גדולה מהכול'. ובמציאות כמו במציאות, אירועים שכאלה ודומים להם כבר נדונו בערכאות בית-המשפט השונות, שאף העזו וקבעו לא אחת, כשבחנו כל מקרה שהגיע לפתחם לגופו, כי נעשה שימוש לרעה בהחלת הסעיף.

לנוכח "פרצות" אלה ואחרות התפתחה מערכת חוקים ופסיקות בתי-המשפט (עליה נרחיב בהמשך) לצורך הגנה על לקוחות הבנקים, שנבעה מהתלות בבנקים והסתמכות לקוחותיהם על תנאי הסכמי האובליגו השונים, תוך הבנה מלאה כי מעטים העסקים ומשקי הבית אשר יכולים להמציא, בהתראה קצרה, כסף מזומן לכיסוי אובליגו אם וכאשר זה עומד לפירעון מיידי (שהרי זו הסיבה שנטלו, מלכתחילה, את רכיבי האובליגו השונים).

מהו "אירוע" המביא להעמדת אובליגו לפירעון מיידי?

הנה כי כן, בטרם ימים קשים עוברים על לקוח בנק, נפגש לקוח חביב עם מנהל הסניף, פותח חשבון, מסכים עם הבנק על מסגרת אשראי, נוטל הלוואות ונותן ערובות להבטחתן. העסקים פורחים ומבלבלים, הלקוח מתקדם ומתמנף באמצעות הבנק האדיב והנדיב, והחיים, בכללם, נראים יפים.

הכול טוב ויפה כל עוד הדברים מתנהלים על מי מנוחות. ואולם, ביום בהיר אחד קורה **אירוע**, בגינו הבנק סבור כי הלקוח לא יוכל לעמוד בהחזרי רכיבי האובליגו. כך, בערב חורפי נעים עם המשפחה, כשכולם יושבים עם כוס שוקו חם באווירה פסטורלית אל מול האח או הפלזמה המרצדים באור יקרות, נשמעות לפתע פתאום נקישות על דלת הקוטג'/הדו-משפחתי החמים, אשר עם פתיחתה נכנסים רוח פרצים ושליח מיוחד מהבנק, אשר מוסר מכתב לקוני לפיו לנוכח **אירוע מסוים**, באם לא תמלאו אחר **תנאי מסוים** בתוך 7 ימים, יועמד האובליגו שלכם לפירעון מיידי.

כל מי שהתנסה בסיטואציה יעיד כי התחושה היא כאילו כיוונו אקדח לרקתו.

מבחינת הבנק ישנם מגוון תמרורי אזהרה המשתייכים לקטגוריה של "אירוע", המביא להעמדת האובליגו לפירעון מיידי: החל מעיקול צד ג' של כספי לקוח המוחזקים אצלו, שיקים של לקוחות שאינם מכובדים, פרסום שלילי על גבי העיתון, ואפילו מידע שהלקוח מסר למי מעובדי הבנק שיש בו כדי להוות חשש כזה (אבטחת מידע, מסתבר, זה לא רק במחשב). כל אלה הן דוגמאות בודדות (ויש רבות נוספות) לאותו "אירוע".

על-מנת שנבין לעומק כיצד להימנע מאותו אירוע, נשאלת השאלה מה, אפוא, מאפיין את אותו אירוע, שיכול להוות חשש לבנק שלא תעמדו בהתחייבויות כלפיו?

כמו בצבא, גם כאן התשובה מתחלקת ל - 3 :

1. אי-עמידה בתשלומים להם התחייבתם על-פי תנאי הלוואה זו או אחרת, או חריגה ממסגרת האשראי.
2. שינוי לרעה במצב הביטחונות או העסק.
3. תשובה 1+2

משלושת מאפייני "אירוע" שכזה, אנו לומדים מהו התנאי אותו דורש הבנק למלא תוך 7 ימים, כדי למנוע את רוע הגזירה של העמדת האובליגו לפירעון מייד:

1. עבור אי-עמידה בתשלומים - נדרשת השלמה מיידית של סכום הפיגורים (בדרך כלל עם תוספת הוצאות) והמשך עמידה בהתחייבויות.
2. על שינוי לרעה במצב הביטחונות - נדרשת הוספת ביטחונות.

רוצים דוגמה מהחיים? בבקשה:

תאר לך (או, כמובן, תארי לך) כי נטלת כספים מהבנק לצורך בניית עסק ליצוא זהב. הקמת חברה, פתחת חשבון על שמה, ולאחר שהצגת בפני הבנק תוכנית עסקית משכנעת, הוא העמיד לך מסגרת אשראי של מאה אלף ₪. כבר במעמד זה הבנק מחתים אותך על ערבות אישית ללא הגבלה בסכום, לכל חובותיה של החברה.

אתה מתחיל להריץ את העסק, וכדי למנפו אתה מבקש לגייס ממנו כספים נוספים בסך של 200 אלף ₪ לצורך רכישת מכונית לשימוש העסק. בשלב זה אתה משעבד את הרכבים נשואי הלוואה, ואף מחתים צד ג' שיהא ערב (בדרך כלל מדובר בבן-משפחה).

כדי שתוכל לשלם לספקי הזהב על חומר הגלם, אתה מבקש ליטול הלוואה נוספת בסך 300 אלף ₪. כאן כבר הבנק מבקש כי תשעבד את כל פעילות העסק בשעבוד צף וכן 100 ק"ג זהב בשעבוד צף.

שינוי במצב הביטחונות מעמיד בסיכון את כיבוד האובליגו, ואילו שינוי קיצוני בביטחונות מהווה חשש של ממש לעתיד לבוא, שעה שסיכון להעמדת האובליגו לפירעון מייד נוסף בעורפו של בעל עסק שמנהל את חשבונותיו בבנק פלוני.

דוגמאות לסיטואציות אפשריות להעמדת האובליגו לפירעון מייד:

פגיעה בביטחונות:

1. יום בהיר אחד יוצאים פרסומים לעיתונות מאת הבורסה כי ערך הזהב ירד ב-99%.
2. שיקים של לקוחות רבים, שהפקדת לניכיון, החלו חוזרים.

חשש לאי פירעון רכיב מרכיבי האובליגו:

1. בשיחה ידידותית עם מנהל הבנק שלך סיפרת לו שאתה חנוק, רוצה ליטול עוד הלוואה ולפרוס את יתר ההתחייבויות שלך.
2. בשיחה ידידותית עם מנהל הבנק שלך סיפרת לו שאתה מתגרש ונכנסת לדיכאונות קשים, הפוגעים בתפקוד שלך.
3. במסגרת תיק הוצאה לפועל שנפתח נגדך, סתם כי לא היית בארץ לשלם את החוב, הוטל על חשבון הבנק שלך - שמצוי ביתרת חובה - עיקול ע"ס 100 אלף ₪ במקום עשרת אלפים ₪, סתם כי פקידת ההוצאה לפועל הוסיפה את הספרה 0 בטעות.
4. אחד מלקוחותיך איחר בתשלום וכך חרגת ממסגרת האשראי המוסכמת.

אם כן, לאחר הבנה בסיסית של "אירוע" ושל מאפייניו, המשליכים על העמדת אובליגו לפירעון מייד על-ידי בנק, ולנוכח הפרצה המעלה סיכון של ממש לניצול לרעה, כמו גם בהבנה עד כמה סנקציה של העמדת אובליגו לפירעון מייד היא אגרסיבית לאין שיעור, עד כדי היותה גזר דין מוות לעסק, מובנת התפתחות הפסיקה שהחילה על בנק חובת תום-לב מוגברת כלפי הלקוח.

❖ ההגנות שיצר הדין - עקרונות כלליים

הבעייתיות שנובעת מהכוח העצום שנתון בידי בנק, גם אם הובאה כאן בתמצות, ברורה למדי. למעשה, אנו, כלקוחות של בנקים החתומים על הסכמים כאלה ואחרים מולו, נתונים לסיכון יומיומי. כלומר - כולנו בקבוצת סיכון להסתבכות עם בנק, ובמיוחד בשעת משבר.

בית-המשפט, אשר לרוב מתווה דרך אידיאולוגית של גוף "היושב בין עמו", אמר יפה את דברו בפסק דין מנצור נ' **מדינת ישראל**¹, שם הובאו הדברים באופן שלטעמנו מסכם היטב את רמת הציפיות הגבוהה מהבנקים, אל מול הנימוקים להתווייתן: "הבנקים בישראל הם חלק מהמערכת הפינאנסית הלאומית, ויש להם תפקיד מרכזי בהרצת המשק הלאומי. האוצר ובנק ישראל משתמשים בבנקים המסחריים כשליחיהם לעניין תוכניות החיסכון השונות, שמציעה המדינה לתושביה כחלק מהניסיון להילחם באינפלציה השוררת במדינה. הבנקים כגופים פינאנסיים מהווים חלק אינטגרלי מהמערכת, הפועלת לעיצוב המשק והכלכלה. המדינה מזרימה כספים לבנקים לטובתו ולתועלתו של הציבור בכללו, כפי שעשתה על-מנת לעזור בוויסות מניות הבנקים. חלק גדול מן הציבור מקבל את שכרו באמצעות הבנקים ומשלם באמצעותם חשבונות שונים, כגון מים, חשמל, טלפון וכיוצא באלה. חסכוניותו של הציבור מושקעים בבנקים. ענייניהם הכספיים של הציבור בכלל ושל כל פרט הימנו מנוהלים באמצעות הבנקים ובעזרתם, ואין לך שטח בניהול המשק הכספי של המדינה ואזרחיה, שאין הבנקים מעורבים בו. הבנק ופקידיו אמורים לפעול בכל מה שקשור לכספי לקוחותיו המצויים בידי, כשהם מונחים על-ידי שיקול של טובת הלקוח. יחסי הבנקים והלקוח הינם יחסי תלות של הלקוח בבנק. זאת ועוד, "הנאמנות הכפולה", העשויה להתעורר באיזון האינטרסים של טובת הלקוח מחד גיסא ושל רווחיות הבנק מאידך גיסא, מצריכה מידה רבה של טוהר מידות, ישר והגינות. בגלל מצבור המידע, המצוי בידי פקידי הבנק, ובגלל התלות של

הלקוח בייעוץ פקידי הבנק ובשירותים שהם מעניקים, יכולה להיווצר זמינות למעשי שחיתות. בין הבנקים ללקוחותיהם מתקיימים יחסי נאמנות, והלקוחות מונחים בכלכלה ענייניהם הכספיים על-ידי עובדי הבנקים, שהתנהגותם מצריכה רמה גבוהה של ניקיון-כפיים והימנעות מלהיות נתונים להשפעות בלתי-ענייניות במהלך מילוי תפקידם כלפי כל פרט, המהווה את ציבור הלקוחות, וכלפי הציבור בכללותו."

לא לחינם התוותה פסיקת בית-המשפט עקרונות גבוהים של חובת תום-לב מוגברת המוחלת על הבנקים. בהיות בנקים, מצד אחד, מוסד פרטי, ומצד שני מוסד אשר כל הציבור נזקק לו, מצא בית-המשפט לנכון להגדיר את מוסד הבנקאות כ"מוסד מעין ציבורי". כלומר, על התנהגותיו של מוסד הבנקאות חלים סטנדרטים גבוהים הנדרשים מגופים ציבוריים, כגון חובת תום-לב מוגברת, ניקיון כפיים ואיפוק. חשוב לציין כי כאשר מדובר בבנק, מידת הזהירות המתבקשת ממנו איננה מידת הזהירות המתבקשת מאדם מן היישוב, אלא מעל ומעבר.

כתוצאה מהענקת שירות חיוני על-ידי הבנקים ומכוחם העדיף, כפי שתיארנו, הוטלו על הבנקים חובות מיוחדות כלפי לקוחותיהם. וכך נאמר, למשל, בפסק-דין **טפחות נ' צבא**²: "מערכת היחסים שבין לקוח (ולדידי, אף מי שאינו לקוח) לבין בנק היא מערכת יחסים מיוחדת, הנובעת מהאמון שרוחש הציבור הרחב כלפי מוסד זה. הבנק ופקידי הבנק נתפשים בעיני הציבור כסמכות מקצועית, בין היתר בשל כך שברשות הבנק לא אחת מידע אשר אינו נגיש לציבור הרחב; הבנק כמוסד כספי הוא גם בעל כישורים מיוחדים ואמצעים טכניים אשר אינם נחלתו של הפרט. כל אלה עשויים לאפשר לבנק למנוע נזקים מלקוחותיו, בעוד שלנפגע הפוטנציאלי אין יכולת דומה. מאחר שהפרט רוחש במקרים רבים אמון מיוחד לבנק, מאמין בכישוריו ובאמצעיו הטכניים, ורואה בו מעין גוף ציבורי, נוטה הוא לעיתים שלא לנקוט אמצעי זהירות מצידו להקדים פני נזק אפשרי, אפילו

יש בכוחו לעשות כן (ראה להלן: א. פורת, אחריותם של הבנקים בגין רשלנות: התפתחויות אחרונות). מכוח מערכת יחסים מיוחדת זו מוטלות על הבנק חובות מיוחדות - שאינן מוטלות על צדדים לחוזה רגיל.²

כך, למשל, במקרה בו לא המציא הבנק ללקוח את כל המסמכים שביקש על-מנת שיוכל להתגונן בפני תביעת חוב שהגיש הבנק כנגדו³, קבע בית-המשפט המחוזי כי מערכת היחסים בין הבנק ללקוחותיו הינה מערכת יחסים מיוחדת, הנובעת מהאמון הרב שרוחש הציבור כלפי מוסד זה. בשל האמון הרב שהלקוח רוחש לבנק, נוטה הלקוח, לעתים, לא לנקוט אמצעי זהירות מצידו להקדים פני נזק אפשרי, אפילו אם הוא יכול לעשות זאת. לכן, במקרים אלו יש להטיל על הבנק חובות מיוחדות שאינן מוטלות על צדדים לחוזה רגיל, וזאת מעבר לאמור בחוזה בין הבנק ולקוחו. לגופו של עניין נפסק כי עצם אי-המצאת כל המסמכים הנדרשים על-ידי הבנק מהווה עילה מספקת למתן רשות להתגונן כנגד התביעה שהוגשה בסדר-דין מקוצר.

החובה המרכזית המוטלת על הבנק במסגרת החובות המיוחדות, הנובעות מיחסי הכוחות הבלתי-שוויוניים בין הבנק ללקוחותיו, הינה חובת האמון, המכונה לעתים גם חובת נאמנות. בעניין **לניר סחר נ' הבנק הבינלאומי**⁴ הבהיר בית-המשפט המחוזי כי על הבנק מוטלת חובת אמון כלפי לקוחותיו, הקובעת סטנדרט גבוה של התנהגות ראויה, בבחינת אדם לאדם - מלאך.

בפרשת **כץ נ' בנק מרכנתיל דיסקונט**⁵ הבהיר בית-המשפט המחוזי כי חובת האמון של הבנק כלפי הלקוח היא מוגברת, לאור יחסי התלות של הלקוח בבנק. לכן, בנק המערים קשיים מיותרים על לקוח, שמעוניין לפעול למען תשלום חובותיו, מפר את חובותיו כלפי הלקוח.

בפסק דין **בנק המזרחי נ' חברת אליהו גרציאני**⁶ קבע בית-המשפט העליון כי דווקא כאשר הלקוח מצוי במצוקה, מצופה מהבנק לנהוג בהתאם לחובת

האמון שהוא חב כלפיו. מצד שני, הטלת החובות המיוחדות על הבנקים, ובראשן חובת האמון, אין משמען כי הבנק חייב להתחשב באינטרס הלקוח ובו בלבד, ולהתעלם לחלוטין מהאינטרסים הכלכליים והעסקיים שלו עצמו. עם זאת חובה זו מורה לבנק לפעול לטובת האינטרס של הלקוח ולשים את צרכיו לנגד עיניו, גם כאשר לעתים, כתוצאה מכך, יפחתו רווחיו.

לכך מצטרפת מערכת חוקים אשר הוחלה על הבנק, עליה נמנה, בין היתר, חוק החוזים, כשנקודת המוצא היא כי מערכת היחסים בין הבנק ללקוח הינה, בבסיסה, מערכת של קשר חוזי, ובשל כך חלים עליה בראש ובראשונה דיני החוזים.

בצד דיני החוזים חלים על מערכת זו גם כלל חוקי הבנקאות שמטרתם להגביל את כוחו של הבנק אל מול הלקוח.

מוסד חשוב נוסף שמטרתו לדאוג לעקרונות הציבוריים אליהם כפופים הבנקים הוא המפקח על הבנקים, אשר חדשות לבקרים מנפק הוראות שעל הבנקים לנהוג לפיהם, כשלנגד עיניו עומדת טובת הציבור כלקוח שבוי.

לבית-המשפט מתנקזים כל הסיפורים האמיתיים, אשר בהם נדונו אירועים שונים לאור עקרונות שהוחלו על הבנקים כגוף מעין ציבורי: חובת תום-לב מוגברת, חובת התנהלות דרך מקובלת, ניקיון כפיים ושימור חיי מסחר תקינים. פסיקת בית-המשפט בסוגיות אלה אף היוותה אבן בוחן להצדקת העמדת האובליגו לפירעון מייד, והכול כפי שיפורט להלן.

❖ סוגיות שנדונו בפסיקה ונבחנו לאור החובות שהוטלו על בנקים

העמדת אובליגו לפירעון מייד חרף הסכם שנעשה בעל-פה עם עובד בנק בפרשת **עזר כהן**⁷ הלקוח פתח אצל הבנק חשבון, בגדרו ניתנה לו מסגרת אשראי. מסגרת זו בוטלה, ויתרת הכספים השלילית שנוצרה כתוצאה מביטולה היוותה עילה לבנק להעמיד את האובליגו לפירעון מייד.

טענתו העיקרית של הלקוח הייתה כי על-פי ההבנות שהיו לו עם עובד הבנק, **טרם הגיע מועד סילוק האשראי**. הלקוח תיאר והוכיח את מערכת היחסים המיוחדת שבינו לבין אותו עובד בנק, שמקורה הן בהיכרות אישית ביניהם והן באינטרס של אותו עובד בנק לשכנע את הלקוח לרכוש ממנו נכס מקרקעין, כאשר למען קידום אינטרס זה היה עובד הבנק נכון להבטיח לאותו לקוח אשראי בסכום גבוה. הלקוח הוכיח קיומם של הסדרים בעל-פה בדבר הענקת אשראי בינו לבין העובד.

משהוכח כי אכן, כפי שטען הלקוח, התקיימו הסכמים בעל-פה בין הלקוח לבין אותו נציג בנק, סבר בית-המשפט כי **לא התקיימה עילה** להעמדת האובליגו לפירעון מיידי. בנוסף פסק בית-המשפט כי גם אם לא הוסכם על מועד סילוק אשראי, הבנק היה חייב במתן הודעה מראש לאותו לקוח, שתעניק לו זמן סביר להתארגן בהתאם.

העמדה לפירעון מיידי של מסגרת האשראי - אימתי מותר לבנק?

בית-המשפט בעניין **אלקטרו בסיס**⁸ קבע, בדרך של פרשנות ההסכם על-פי תכלית העסקה, כי בנק איננו רשאי לדרוש פירעון מיידי של אשראי בהיעדר סיבה או גורם ובלא שאירע אירוע חריג. נקבע כי הזכות הקבועה בהסכם צריכה, אם כן, להתממש בתום-לב, ללא נקמנות או שיקולים זרים.

האם בנק צריך לקיים הסכמים מכוח נוהג שהיה שרוי בינו לבין לקוחו שנים?

בפרשת **אורון**⁹, במסגרת יחסי הבנק-לקוח נרקמו והושגו הבנות והסכמות בעל-פה, אשר על-פיהן הוקצו ללקוח בחשבונותיו מסגרות אשראי בסכומים משתנים על-פי הצרכים והנסיבות, והוענקו קווי אשראי בהתאם. התנהלות זו הייתה מקובלת שנים רבות. אלא מה, באבחת החלטה אחת, שהתקבלה בו ביום, החזיר הבנק שיקים, ללא שהתריע על כך ולו בהודעה מוקדמת בת מספר ימים.

חשוב לציין ולהדגיש כי המקרה אירע בתקופה בה לא חייב עדיין בנק ישראל מסמוך פעילות זו באמצעות משלוח הודעות בכתב ללקוחות. **בית-המשפט קבע** כי משמעותה של התנהלות כזו היא התגבשות הסכמות או הבנות בין הצדדים, בין במפורש ובין במשתמע, לפיהן כובדו שיקים גם כאשר יתרות החובה חרגו מהמוסכם וגם כאשר נפח הביטחונות לא היה מספק. אי לכך ובמקרה זה, לכל הפחות היה על הבנק להתריע בטרם נוקט צעדים כה דרסטיים ומיידיים אשר תוצאתם ללקוח הרסנית.

פירעון הלוואה שנעשה על ידי חיוב חשבון מתוך מסגרת האשראי

בפרשת **אמין עיסמי**¹⁰ הוסכם בין הבנק ללקוח כי תקרת האשראי של הלקוח תוגדל עד למועד מסוים. ברם, עוד בטרם הגיע אותו מועד מוסכם הגיש הבנק תביעה כנגד הלקוח, ובה תבע פירעון מיידי של האובליגו.

בית-המשפט קבע כי במועד בו הגיש הבנק את התביעה, הלקוח פעל במסגרת האשראי המאושרת לו, ומכאן שלא הייתה כל עילה לתביעתו של הבנק. בנוסף פסק בית-המשפט כי אין כל מניעה לכך שפירעון הלוואה ייעשה על-ידי חיוב חשבוננו של הלקוח, גם אם החשבון מצוי ביתרת חובה, כל עוד יתרת החובה הינה במסגרת האשראי המוסכם בין הבנק ולקוחו. מאחר ובמועד בו הבנק הגיש תביעתו הלקוח לא חרג מהמסגרת, ותשלומי הלוואה נגבו מהחשבון מבלי שהייתה חריגה ממסגרת האשראי - לא הייתה כל עילה להעמדת האובליגו לפירעון מיידי.

שימוש הבנק במאגר המידע שלו כנגד לקוח

חלק מעוצמתו של הבנק נובע מהיותו צומת שמרכז מידע הנוגע ללקוחותיו. אין להתעלם מהשאלה האם מותר לו לעשות שימוש במידע זה כנגד לקוחותיו במסגרת תביעותיו.

בפרשת **אלחזק**¹¹ ביקש הבנק להשתמש במידע לצורך גבייה מלקוח (במקרה זה, ערב לטובת הבנק). אל הבנק הגיע מידע, באמצעות לקוח אחר, לפיו עומד להיכנס לחשבוננו של החייב סכום כסף של 3 מיליון דולר.

נשאלה השאלה האם היה מותר לבנק לעשות שימוש במידע זה. בפרשה זו נקבע כי פתיחת אפשרות בפני הבנק לנצל את מאגר המידע העצום שברשותו לתביעותיו נגד לקוחותיו, גם אם המידע לא הגיע לידי הבנק מהלקוח עמו מתנהל ההליך, מקנה יתרון בלתי הוגן לבנק, ומעוררת שאלות קשות בסוגית הזכות לפרטיות ולצנעת הפרט, זכות שהיא זכות יסוד בשיטתנו, המעוגנת בסעיף 7 לחוק יסוד: כבוד האדם וחירותו. השימוש במידע הנוגע לעניינו של אדם שאינו צד להליך יותר רק במקרים נדירים ויוצאי דופן ביותר.

❖ אז מה עושים?

טיפים להתנהלות נכונה מול הבנק
מוניסיונם של באי בית-המשפט בגין תביעות בנקים

טיפ מס' 1:

כדאי לזכור: כל בנק מנוהל על ידי בני אדם בעלי אופי שונה, שהינם אנשי הקשר שלנו. עדיף להסתדר עם כולם, אך לא לפתח חברויות נפש.

מנהל הסניף הוא לא חבר

מנהל הסניף הוא בדרך כלל הגורם המפקח על פעילותו של החשבון, וככזה היחסים עמו חשובים ביותר להצלחתו של העסק. הדבר נכון בעיקר בעיתות משבר.

למנהל הסניף, בדרך כלל, חושים עסקיים מפותחים למדי, והוא מכיר את העסק

ואת צרכיו. לכן הקשר היומיומי עמו חשוב. אחד הדברים ממנו חושש בנקאי (או כל ספק) הוא אי-יצירת קשר או מענה והחשש הגדול - ניתוק קשר. לכן יש להקפיד להיות זמינים תמיד למנהל הסניף.

חשוב לציין כי גם "עודף" קשר מלמד על בעייתיות. בנקאי איננו אוהב לעסוק מדי יום בחשבון לקוח ובפתרון בעיות, שכן התנהלות כזו יש בה ללמד על תפקוד לקוי של העסק.

מנהל הסניף הוא אומנם הגורם החשוב ביותר בהתנהלות אל מול הבנק, אולם הוא לא הגורם איתו כדאי לכם לפצוח בשיחות-נפש או בהשתפכות מעבר לשיחות הענייניות בנושאי העסק. על השיחות ביניכם להיות אינפורמטיביות ונעימות, אך מבלי לנדב פרטים שלא לצורך. שיחות כאלו מקדמות את מטרתכם לשימור העסק ואף למינופו.

החלפת מנהל סניף היא הזדמנות

כיום, ובעקבות אירועים שונים, קיים נוהג כמעט בכל בנק קיימת תחלופה באורגנים בסניף הבנק. הדבר נועד להביא לפיקוח מיטבי על ניהול הלקוחות, ויצירת אי-תלות בין מנהל הסניף והעובדים ללקוחות הבנק. "התפר" הנוצר בעקבות חילופי מנהלים דורש התנהגות זהירה יותר. החלפת מנהל סניף הנה "נורת אזהרה" וככזו יש להתייחס אליה בכובד ראש.

כדאי להיפגש עם המנהל היוצא ולבקש כי יקיים פגישה משותפת עם המנהל החדש. כך יוכל מנהל הסניף החדש לקבל מידע מהימן, ממקור ראשון, על צרכי העסק בנוכחותכם, ואילו לכם תינתן האפשרות לפגוש את המנהל החדש בתנאים מיטביים ולדעת איזה מידע רלבנטי הנוגע לעסקכם הועבר למנהל החדש.

אם לסכם את מעמדנו כלקוחות בנקים, אנחנו לקוחות שבויים, שנתונים, לעתים, לגחמות הבנק. כיוון שכך עלינו לנהוג בבנק בגישה 'כבדהו וחשדהו': מצד אחד, לשמור על קשרים טובים עם אנשי הקשר שלנו, ומצד שני לעמוד תמיד על המשמר.

במקרים רבים הקשר היומיומי עם הבנק מתבצע מול פקידי הבנק. לרוב, מנהל הסניף נפגש עם הלקוח בפתיחת החשבון ובנקודות משבר במשך ניהול החשבון. לכן חשוב מאוד לשמור על קשרים טובים ורציפים עם הפקיד האחראי. יש לזכור כי אומנם במרבית המקרים שיקול דעתו של פקיד הבנק מוגבל, וכאשר הוא נתקל בבעיה עליו לבקש את אישור הממונה עליו, אולם דעתו חשובה ועשויה להיות מכרעת בעיתות משבר, שכן הוא זה שמכיר את העסק ואת מנהליו באופן אישי ובלתי-אמצעי.

טיפ מס' 2:**רגשות לא בבנק**

מוסד 'הבנק' מורכב מנציגים בני אנוש, וכשמטעסקים עם בני אדם, נוספים לתמונה גם רגשות. כך נוצר פוטנציאל לחיכוכים, ניגודי עניינים וכולי, שהם תוצאתם של אותם רגשות - החל מקנאה, שנאה או סתם נקמנות, וכלה באהדה ורגשות חמים.

לעניין זה נזכיר מקרה שנדון בבית-משפט השלום בירושלים¹². במקרה זה הוגשה תביעה של לקוחות נגד בנק, בטענה של הפרת מסגרת אשראי בחשבון שנוהל במשך זמן רב. השופט בדק את הסיבה לביטול מסגרת האשראי ומצא כי פרץ ויכוח בין הלקוח לבין פקיד הבנק. כ"עונש" על הויכוח ביטל הפקיד את מסגרת האשראי. נקבע כי אין לבטל מסגרת אשראי על רקע גחמה של פקיד בנק זה או אחר.

אומנם, בסופו של עניין התערב בית-המשפט לטובת הלקוח, אבל רק חשבו על מה שעבר אותו לקוח ועל ההוצאות הלא-מבוטלות שנגרמו לו עקב כעסו של אותו פקיד עלום-שם. לכן, מומלץ תמיד לשמור על יחסים טובים ונעימים עם פקיד הבנק, ובוודאי להימנע מוויכוח וריב עם מי מבאי הבנק.

טיפ מס' 3:**בלי הפתעות**

חשוב להבין כי בנקאי אופייני איננו אוהב להיות מופתע ויש להציג בפניו בעיה עתידית צפויה קודם לקרותה. אולם אליה וקוץ בה: לעתים דווקא הגינות ושקיפות יכולות לגרום לבנקאי להיכנס למגננה לא-מידתית, שבה בלבד יהא בכדי להביא לקריסת העסק. לכן יש למצוא את שביל הזהב בין שקיפות לשקיפות-יתר, תוך היכרות עם אישיותו של מנהל הסניף או האחראי על החשבון.

אולם משעה שבחר הבנק להעניק ללקוח אשראי עליו לכבד סיכום זה. כפי שראינו לעיל מדוגמאות מקרי הפסיקה השונים, בקרות אירועים מסוימים נתונה לבנק האפשרות להקטין ואף לבטל מסגרת אשראי שניתנה ללקוח, אולם עליו לעשות זאת בתום-לב ורק לאחר שחל שינוי לרעה במצבו של הלקוח.

טיפ מס' 4:**תיעוד תיעוד תיעוד**

הקפידו על תיעוד מלא - יש לשמור, לרכז ולתעד ביומן כל פגישה ו/או סיכום עם נציג הבנק.

במסגרת ניהול החשבון נדרש כל בעל עסק לחתום על מסמכים רבים. חשוב מאוד לשמור מסמכים אלו בכלל, ולתקופת משבר בפרט. בתקופות משבר הבעיות המתרגשות על בעל עסק הן רבות וכוללות לא רק את הבנק, ובאופן טבעי לא יוכל בעל עסק לזכור את כל הנתונים הרלבנטיים, שעשויים להתגלות כחשובים ביותר.

כך גם מומלץ לתעד במלואן שיחות עם נציגי הבנק, בעיקר באירועים משמעותיים כגון הגדלת מסגרת האשראי, הקטנתו, העמדת הלוואות, סיכומים לגבי כיבוד או החזרת שיקים, התראות טלפוניות וכדו'. רצוי לבצע תרשומות לאחר כל מפגש או שיחה.

זוכרים שאמרנו שאין משא ומתן לגבי רוב התנאים במסמכים שאתם חותמים עליהם, למעט "הקווים הריקים"? פעמות רבות, אותם מסמכים אינם משקפים סיכומים נוספים שנעשו בעל-פה (בהיות מנהל הבנק חסר סמכות לשנותם). מכאן שחשוב ואף קריטי לבצע תרשומת של אירועים אלה, גם אם נחתמו הסכמים במקביל, שכן, כאמור, לעתים המסמכים אינם משקפים נאמנה את הסיכומים. יש לציין ברישום את שם הפקיד, תאריך ושעת השיחה, יוזם השיחה, תוכנה וכל נתון אחר.

טיפ מס' 5:

היערכות נבונה ליום מעון - סדר בבלגן

תמיד טוב להכיר "אויב פוטנציאלי" כמו הבנק, ולאסוף כמה שיותר מידע רלבנטי עליו ועל דרכי התנהלותו. אולם לא מספיק לעקוב אחרי התנהלות הבנק בלבד עליכם לשמור ולתעד גם את כל המידע הנמצא ברשותכם. אז מה עושים?

1. נהלו קלסר בו יתויקו כל המסמכים שקיבלתם אי-פעם מהבנק. חשוב! את דפי החשבון המגיעים מהבנק מדי חודש בחודשו אסור לזרוק בשום אופן, ויש לתייק אותם בקלסר. אגב, בקשה עתידית מהבנק להדפיס שוב את הדפים האלה עלולה לעלות לכם הרבה כסף, וחבל.
2. עדיף לתייק גם הודעות אשר מגיעות מהבנק, וכן, לטרוח לקרוא אותן בשעת אמת. בהודעות הללו מידע העלול להיות קריטי עבור העסק שלכם.
3. יש לשמור כל הסכם עליו חתמתם ולתייקו לפי סדר כרונולוגי.
4. כדאי לסמן ביומן את תאריך תפוגת התוקף של מסגרת האשראי המאושרת, ולהיערך לכיסויה במידה והבנק יעדיף שלא לאשר אותה או לצמצמה.
5. כדאי גם לקבוע יום קבוע בחודש בו נפרעות במרוכז הלוואות וכיוצא בזה; הדבר יקל עליכם לעקוב אחר קיום ההסדרים השונים שלכם מול הבנק.

6. במידה ובחודש מסוים אין באפשרותכם לעמוד בהחזר, או שאולי אתם זקוקים לכמה ימים עד שתשיגו את כספי ההחזר לאותו חודש - הקדימו רפואה למכה, ופנו לבנק עם פתרון ברור ומתקבל על הדעת ככל שניתן. חשוב מאוד לתעד את הפנייה ואת תגובת הבנקאי מולו התנהלת.

Endnotes

- (1) 122/84 מנצור נ' מדינת ישראל, פד"י ל"ח (4) 94.
- (2) ע"א 5893/91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח, פ"ד מח (2) 573.
- (3) ע"א (חי') 2207/02 גולדשטיין איתן ואח' נ' הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ ואח', תקדין מחוזי 2003(1) 996.
- (4) ע"א (ת"א) 1655/97 לניר (י.ל.) סחר בע"מ ואח' נ' הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, תקדין מחוזי 99(2) 1706.
- (5) ע"א (חי') 1157/00 רפאל כץ ושות' נ' בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ דינים מחוזי ל"ג (1) 360.
- (6) ע"א 7424/96 בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני, פ"ד נד(2) 145.
- (7) ע"א (מחוזי יר') 3079/02 עזר כהן נ' בנק הפועלים בע"מ, תק-מח 2002(3), 65743 (2002).
- (8) ת"א (ת"א) 803/88 אלקטרו בסיס בע"מ נ' הבנק הבינלאומי לישראל, מיום 14.7.89, מפי כב' סגן הנשיא (כתוארו אז) ד"ר א' וינוגרד).
- (9) ת.א. 3231/98 הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ נ' גבריאל אורון, פורסם באתר נבו, www.nevo.co.il.
- (10) ה"פ (מחוזי חי') 32831/96 (חיפה) 10021/96 אמין עיסמי נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, סניף טשרניחובסקי, חיפה, תק-מח 98(3), 2245 (1998).
- (11) רע"א 8873/05 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' דני אלחדף, תק-על 2005(3), 3656 (2005).
- (12) ת"א (שלום-י"ם) 22223/95 סירמה ואח' נ' בנק הפועלים (טרם פורסם).

עו"ד שירה מירון-שפיץ

בוגרת תואר ראשון במחלקה לסטטיסטיקה ולסוציולוגיה מהאוניברסיטה העברית בירושלים, ובוגרת תואר ראשון בפקולטה למשפטים מאוניברסיטת בר-אילן.

התמחתה אצל כבוד השופט יצחק שנהב, סגן נשיא, בית-המשפט לענייני משפחה. עם תחילת דרכה המקצועית כעורכת-דין פעילה הגיעה במקרה לתחום הגבייה ולייצוג זוכים, לרבות בנקים וגופים גדולים. ניסיונה כולל פעולות בגייה וכינוס נכסים, על כל הכרוך בהן. בשנה האחרונה 'החליפה צד' ועברה לייצג בעיקר "חייבים" במשרד עורכי-הדין גלעד נרקיס.

עו"ד גלעד נרקיס

הבעלים והמייסד של גלעד נרקיס - משרד עורכי-דין, המתמחה בתחום הבנקאות. המשרד מייצג בעיקר לקוחות פרטיים וחברות בתביעות כנגד בנקים. המשרד זכה לפרסום בעקבות מאות תביעות שהוגשו בשם לקוחותיו כנגד בנקים. עו"ד גלעד נרקיס הנו המחבר של סדרת הספרים "החובות החלות על הבנקים", העוסקת בתחומי הבנקאות השונים, הספר "הלוואות חוץ-בנקאיות" וכתב העת "פקס בנק". בנוסף, עשרות מאמרים מפרי עטו ראו אור בעיתונות הכתובה ובאתרי האינטרנט השונים. עו"ד גלעד נרקיס הנו העורך של האתר www.bankim.biz ומרצה בתחומי התמחותו במוסדות שונים.



הלוואות חוץ בנקאיות המדריך המלא

בנקים
דו ירחון לענייני בנקאות
עו"ד גלעד נרקיס

חובות הבנק כלפי לקוחותיו
עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד מירב מור

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד שידמן תקן



כרך ג' - סדרי זיין

כרך ב' - מסמכים שחירים

חובות החלות על הבנקים - כרך א'

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד מירב מור

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד מירב מור

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד מירב מור



כרך ו' - החובות החלות על מנהלי תיקים ויוצאי השקעות

כרך ה' - מימוש משכנתא

כרך ד' - אשראי בנקאי

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד כרמית פרוסט

עו"ד גלעד נרקיס,

עו"ד גלעד נרקיס, עו"ד צפוני

ספרים בהוצאת המכון



מסדרת "החובות החלות על הבנקים"



מאת משרד עוה"ד גלעד נרקיס ואח'