



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

לפני כבוד השופטת נורית טביב מזרחי

התובע: רן פאר

נגד

הנתבע: בנק מזרחי טפחות בע"מ

פסק דין

1. לפני תביעה כספית בסכום של 20,000 ₪ לפיצוי התובע בגין פגיעה בפרטיות בשל חשיפת דו"ח נתוני האשראי שלו לצד שלישי; פיצוי בגין עגמת נפש; פיצוי בגין רשלנות מקצועית של הבנק והפרת חובה חקוקה לרבות חוק נתוני אשראי, התשע"ו-2016 (להלן: "חוק נתוני אשראי"), חוק הגנת הפרטיות, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הפרטיות") וחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הבנקאות (שירות ללקוח)"); פיצוי בגין הפרת התחייבות חוזית וחובת אמון; פיצוי בגין חשיפת מידע אישי וסודי לצד שלישי ובגין פגיעה בכבודו של התובע וצנעת הפרט.

2. התביעה הוגשה והתבררה כתביעה קטנה. בהתאם [לתקנות שיפוט בתביעות קטנות \(סדרי דין\)](#), התשל"ז-1976, פסק הדין יהיה מנומק באופן תמציתי.

רקע ותמצית טענות הצדדים

3. לטענת התובע, ביום 28.4.2025 קיים שתי שיחות טלפוניות עם נציג שירות של הנתבע, בנק מזרחי טפחות (להלן: "הנתבע" או "הבנק") במהלכן ביקש להעביר אליו דו"ח נתוני אשראי לסניף חדרה של הבנק, במעטפה סגורה בלבד, תוך שמירה על חיסיון וסודיות. לטענתו, הבנק אישר במפורש את האמור ונציג הבנק הודיע כי המעטפה תימסר לידי הגב' שפונדר - אחראית בסניף חדרה - ותישמר סגורה עד שהתובע יגיע לאספה.

ואולם, ביום למחרת, 29.4.2025, בשעות הבוקר, הגיע התובע לסניף חדרה על מנת לאסוף את הדו"ח, וגילה להפתעתו כי המעטפה שנמסרה לו הייתה פתוחה וקרועה. כעולה מכתב התביעה, ניתן היה להבחין בבירור כי המעטפה נפתחה טרם מסירתה, בניגוד לבקשתו המפורשת.

4. כפי שציין התובע, מדובר במסמך אישי ורגיש; ולדבריו חש בושה, השפלה ואובדן אמון בבנק. עוד טען כי הבנק לא הציע כל הסבר, התנצלות או אחריות לאירוע. לדידו מדובר בכשל מערכתי בשמירה על סודיות מידע בנקאי ופגיעה בזכויותיו.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

5. לטענת הנתבע, החיסיון הבנקאי לא הופר והתובע לא נפגע מכך. נטען כי לא ברור על מה מלין התובע ואין כל ראיה לנטען.
6. לטענת הבנק, התובע הוא לקוח של הבנק ופנה טלפונית לבנק על מנת שיונפק לו דו"ח נתוני אשראי. לבקשת התובע, הועבר הדו"ח לסניף חדרה על מנת שהתובע יאספו משם. התובע הדגיש (כנטען בכתב ההגנה - ללא צורך, שכן אלה נהלי הבנק) את רגישות המסמך והצורך בהקפדה יתרה לעניין החיסיון. ביום האיסוף ראה התובע שהמעטפה בתוכה היה הדו"ח פתוחה והסיק מכך שהדו"ח הועבר לגורמים חיצוניים אולם לא כך היא. הודגש כי אף גורם חיצוני לא חשוף למעטפות רגישות אלו וכי נהלי הבנק מחמירים בעניין זה. כפי שנטען, מנהלת תחום בבנק פתחה את המעטפה, ראתה במה מדובר והניחה את המעטפה להמתנה לאיסוף. נטען כי אף אחד לא ראה את גוף הדו"ח, כולל מי שפתחה את המעטפה, ומכל מקום אין בכך הפרת סודיות. עוד נטען כי התובע לא הוכיח כל נזק שנגרם לו.

דיון והכרעה

7. לאחר שעיינתי בכתבי הטענות, על צרופותיהם, ולאחר ששמעתי את הצדדים בדיון בפניי, החלטתי לקבל את התביעה באופן חלקי. נימוקיי להלן.

רקע נורמטיבי

8. הוראת סעיף 58 לחוק נתוני אשראי שעניינה 'שמירת סודיות' מורה בסעיף (א):

"אדם שהגיע אליו מידע על לקוח לפי חוק זה, ובכלל זה מי שהמידע הגיע אליו בתוקף תפקידו, לא יגלה אותו לאחר ולא יעשה בו כל שימוש, אלא לפי הוראות חוק זה או לפי צו של בית משפט".

9. הוראת סעיף 7 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) קובעת ביחס להצגת מידע על עסקאות שביצע לקוח באמצעות כרטיס חיוב, כי:

"(א) תאגיד בנקאי יציג ללקוח, לפי בקשתו, מידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב של הלקוח שהועבר לו על ידי מנפיק כרטיס החיוב ושהתשלום בעדן נעשה בדרך של חיוב חשבון העובר ושב של הלקוח בתאגיד הבנקאי; היה התאגיד הבנקאי מנפיק, תהיה הצגת המידע לפי סעיף קטן זה על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב שהנפיק מנפיק אחר, זהה להצגת המידע על עסקאות שנעשו באמצעות כרטיסי חיוב שהנפיק התאגיד הבנקאי.

... (ד) תאגיד בנקאי לא יעשה כל שימוש במידע שהגיע לידי לפי סעיף קטן (א), אלא לצורך הצגתו כאמור באותו סעיף קטן".

10. בהתאם להוראת סעיף 1 לחוק הגנת הפרטיות, **"לא יפגע אדם בפרטיות של זולתו ללא הסכמתו".** סעיף 2 לחוק מפרט מהי פגיעה בפרטיות ובין היתר:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

"... (7) הפרה של חובת סודיות שנקבעה בדין לגבי עניניו הפרטיים של אדם;

(8) הפרה של חובת סודיות לגבי עניניו הפרטיים של אדם, שנקבעה בהסכם מפורש או משתמע.

(9) שימוש בידעה על עניניו הפרטיים של אדם או מסירתה לאחר, שלא למטרה שלשמה נמסרה;

(10) פרסומו או מסירתו של דבר שהושג בדרך פגיעה בפרטיות לפי פסקאות (1) עד (7) או (9)..."

"מידע בעל רגישות מיוחדת" כמוגדר בסעיף 3 לחוק, כולל גם מידע אישי על נתוני שכר של אדם ועל פעילותו הפיננסית וכן מידע אישי שחלה עליו חובת סודיות שנקבעה בדין.

כאמור בסעיף 4 לחוק - "פגיעה בפרטיות היא עוולה אזרחית, והוראות פקודת הנזיקין [נוסח חדש], יחולו עליה בכפוף להוראות חוק זה".

כאמור בסעיף 6 לחוק, "לא תהיה זכות לתביעה אזרחית או פלילית לפי חוק זה בשל פגיעה שאין בה ממש".

בהתאם להוראות סעיף 18 לחוק הקובעת הגנות - בשל פגיעה בפרטיות תהא זו הגנה טובה אם נתקיימה אחת מאלה, ובין היתר:

"... (2) הנתבע או הנאשם עשה את הפגיעה בתום לב באחת הנסיבות האלה:

(א) הוא לא ידע ולא היה עליו לדעת על אפשרות הפגיעה בפרטיות;

... (ד) הפגיעה נעשתה תוך ביצוע עיסוקו של הפוגע כדין ובמהלך עבודתו הרגיל, ובלבד שלא נעשתה דרך פרסום ברבים;..."

בהתאם להוראות סעיף 29א(ב)(1) לחוק, במשפט בשל עוולה אזרחית לפי סעיף 4, רשאי בית המשפט לחייב את הנתבע לשלם לנפגע פיצוי שלא יעלה על 50,000 שקלים חדשים, בלא הוכחת נזק (ראו גם: הוראות סעיף 15א לחוק).

11. בהלכה הפסוקה הוכרה זכותו של לקוח לסודיות המידע בדבר חשבונותיו ופעילותו העסקית במסגרת יחסיו עם הבנק. ההגנה הנתונה ללקוח בנק מפני חשיפת מידע בנקאי נובעת הן מהזכות לפרטיות שבדין והן מעקרון תום הלב המצוי בחוזה שבין הלקוח לבנק (במפורש או במשתמע), מיחסי שליחות וחובת אמון כללית שבנק חב ללקוח (ראו: בע"מ 3542/04 פלוני נ' ...).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

פלונית (נבו 20.6.2005); ת"א (שלום בת ים) 969-05-23 רן כץ נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ
(נבו 15.5.2024; להלן: "עניין רן כץ").

מן הכלל אל הפרט - לענייננו

12. אין מחלוקת כי המעטפה שנמסרה לידי התובע עת הגיע לאספה מסניף חדרה של הבנק נמסרה לו פתוחה.
13. התובע הציג בדיון בפניי את המעטפה פתוחה וקרועה לחלוטין, ומצאתי את גרסתו כי כך קיבלה לידיו עת הגיע לאספה מהבנק - מהימנה. גם את גרסתו כי ביקש שהדו"ח יהא חסוי ויועבר אליו במעטפה סגורה מצאתי כמהימנה.
14. לא יכולה להיות מחלוקת - וזאת במסגרת הקלטות שיחות הטלפון של נציג הבנק עם התובע, אותן הגיש הבנק לתיק בהתאם להחלטתי ובהמשך לבקשת התובע - כי נציג הבנק אמר לתובע במפורש כי יעביר את דו"ח נתוני האשראי שלו לסניף חדרה במעטפה סגורה.
15. המחלוקת היא, מה נפקות האמור - האם מדובר בהפרת חובת הסודיות של הבנק, האם מדובר בפגיעה בפרטיות והאם נגרמה לתובע עגמת נפש המצדיקה פיצוי בגין התנהלות הבנק.
16. מקובלת עליי טענת הבנק, בכתב ההגנה ובדיון בפניי, כי החיסיון הבנקאי לא הופר. כפי שטען הבנק, אף גורם חיצוני לבנק אינו חשוף למעטפות רגישות מעין אלה המגיעות לבנק. משלא נחשפו גורמים מחוץ לבנק למידע, וממילא לא הוכח כלל על ידי התובע כי המידע הועבר לצדדים שלישיים מחוץ לבנק ובהתאם לכלל לפיו 'על התובע נטל הראיה', אני דוחה את הטענה בדבר הפרת חובת הסודיות בהתאם להוראות חוק נתוני אשראי וחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
17. משלא הופרה חובת הסודיות של הבנק, באשר גם אם נפתחה המעטפה ואף אם הגב' שפונדר עובדת הבנק עיינה בתוכנה, הרי שהמידע נותר בין כתלי הבנק ולא הועבר לצדדים שלישיים, אף לא נעשתה פגיעה בפרטיות בהתאם להגדרת החוק מהי פגיעה בפרטיות ומשלא הופרה חובת הסודיות אותה חב הבנק ללקוחו. משכך איננו נדרשים לבחון את הגנות חוק הגנת הפרטיות, באשר ממילא לא הופרה חובת הסודיות משלא נמסר מידע לצדדים שלישיים חיצוניים לבנק.
18. אכן, וכאמור, הפסיקה הכירה בהרחבה בחובת הסודיות שחב הבנק ללקוח, כחלק בלתי נפרד מהשירות הבנקאי ומזכות הלקוח לפרטיות. אולם חובה זו חלה וזכתה לעיגון, ובהתאם לפיצוי, במקרים בהם הופץ או נמסר מידע לגורם שלישי מחוץ לבנק ולא כאשר עובד בנק נוסף עיין במסמכי הלקוח החוסים תחת סודיות (ראו והשוו: עניין רן כץ, שם נפסק פיצוי בסך של 7,500 ש"ח לכל אחד מהתובעים בגין פגיעה בפרטיותם כתוצאה מהפצת מסמכים הכוללים מידע אישי לגביהם, שנמסר במסגרת קבלת משכנתא, ומסירתם ללקוחות אחרים על מנת שישמשו להם כ"מסמכים לדוגמא"; כן ראו דוגמאות נוספות הנזכרות בסעיף 25 לפסק הדין שם). הנה כי כן, חשיפה, הפצה או שימוש ביחס לצדדים שלישיים מהווה פגיעה בסודיות ובפרטיות, אולם לא כך לגבי הותרת המידע בין כתלי הבנק.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

19. לצד האמור, מצאתי לקבל את טענת התובע בדבר עגמת הנפש שנגרמה לו עת הגיע לבנק, ציפה לקבל את הדו"ח המכיל מידע אישי פיננסי בעל רגישות מיוחדת במעטפה סגורה - כפי שגם נאמר לו שיעשה, בהמשך לבקשתו - וחלף זאת, קיבל את הדו"ח מונח במעטפה פתוחה וקרועה, שעה שרשאי היה להניח כי עין כלשהי שזפה את המסמך מאז נשלח במעטפה סגורה יום קודם לכן. תמהני כי הבנק לא ראה ולא רואה כל פגם בהתנהלות זו של מסירת דו"ח אישי ורגיש ללקוח במעטפה פתוחה וקרועה וזאת לאחר התחייבות ללקוח יום קודם לכן כי יקבל את הדו"ח במעטפה סגורה. גם אם לא הופרה חובת הסודיות של הבנק, גם אם לא נפגעה פרטיות הלקוח משלא הופרה חובת הסודיות כאמור, היה מצופה מהבנק לפעול אחרת כלפי לקוח בעניין רגיש מעין זה. למצער מצופה היה כי יוצע ללקוח פיצוי כלשהו בגין אשר אירע, גם אם בתום לב מוחלט כפי שתואר בדיון על ידי נציגת הבנק, למצער התנצלות והסבר מניח את הדעת.
20. בהתאם להלכה הפסוקה, פיצוי בגין נזקים שאינם ממוניים ייפסק במשורה. ואולם בעניינינו התרשמתי מדברי התובע כי נגרמה לו עגמת נפש המצדיקה מתן פיצוי בנסיבות העניין באופן מידתי לאשר אירע ובשים לב לכך שלא הוכח נזק מעבר לתחושות שחוות כאמור, ומבלי להקל בהן ראש. לאחר ששקלתי בדבר, מצאתי להעמיד פיצוי זה בגין עגמת הנפש שנגרמה לתובע בשל התנהלות הבנק בעת האירוע ואף לאחריו (משלא הוצע לו כל פיצוי, אף לא התנצלות, אף לא הסבר), ואני מוצאת להעמיד את סכום הפיצוי על סך של 2,200 ₪.
21. אני ערה לטענת נציגת הבנק בדיון כי מקובל לפתוח מעטפות המגיעות לסניף ומיועדות ללקוח, אולם יוער כי ככל שהמדובר ב'חזון נפרץ' בבנק לפתוח מעטפות המכילות דו"ח נתוני אשראי ולמסור ללקוחות את הדו"ח במעטפה פתוחה וקרועה – בוודאי שעה שהלקוח ביקש והודע לו על ידי נציג הבנק כי הדבר ייעשה במעטפה סגורה - יש לבחון דרך הילוך זו ולשקול שינויה ותיקונה. ולו מפאת מתן שירות הולם ומכבד ללקוח.

סוף דבר

22. לאור האמור לעיל, אני מקבלת את התביעה באופן חלקי ומורה כי הבנק הנתבע ישלם לתובע סך של 2,200 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 600 ₪.
- הסכומים כאמור ישולמו לתובע בתוך 30 ימים שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

המזכירות תמציא את פסק הדין לבעלי הדין ותסגור את התיק.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 30 ימים ממועד קבלת פסק דין זה.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 37037-05-25 פאר נ' בנק מזרחי טפחות בעמ

ניתן היום, ח' תשרי תשפ"ו, 30 ספטמבר 2025, בהעדר הצדדים.

נורית טביב מזרחי, שופטת

