<u>בבית המשפט המחוזי מרכז בלוד</u>

נחתם ביום: 18.11.2026

<u>התובעת</u>: **ורד אליהו שלחין, ת.ז. 024916462**
מרח' סולד 29 רמת השרון
טל: 054-5240876 דוא"ל: vertuha@gmail.com
עוה"ד דורון רדעי (מ.ר. 18202) ו/או ניצן גדות (מ.ר. 27473)
רדעי-גדות, משרד עו"ד
רח' קפלן 17 תל אביב 6473418
טלפון: 03-6969978 פקס: 03-6969980
דוא"ל: office@rgl.co.il

- נגד -

<u>הנתבע</u>: **בנק הפועלים בע"מ, ח.צ. 520000118**
משד' רוטשילד 50 תל-אביב

<u>כתב תביעה</u>

<u>סוג התביעה ונושאה</u>: תובענה ייצוגית לפי פרט 3 לתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006.

<u>הסעדים המבוקשים</u>: כספיים, הצהרתיים וצווי עשה.

<u>סכום התביעה האישית</u>: 92,500 ש"ח

<u>סכום התביעה הייצוגית (הערכה)</u>: 600,000,000 ש"ח.

<u>סכום אגרת בימ"ש</u>: 6,557 ש"ח, לפי פרט 11ב לתקנות בית המשפט (אגרות) תשס"ז-2007.

<u>גמול ושכר טרחה מבוקש</u>: כאמור בסעיף 76 (ז) להלן;

<u>דבר קיומו של הליך נוסף בקשר למסכת עובדתית דומה שהתובע הוא צד לו או היה צד לו</u>:
אין הליך נוסף בבית משפט בעניין זה שהתובעת צד לו או הייתה צד לו. יחד עם זאת, יצוין כי נגד הנתבע תלויות ועומדות שתי תובענות שהוגשו ע"י ב"כ התובעת בנוגע לתקלות במערכת המסחר הישנה: ת"צ 13841-02-25 **סדובסקי נ' בנק הפועלים**, ות"צ 658-04-25 **שחמורוב נ' בנק הפועלים** אשר נידונות בפני כבוד השופטת יעל מושקוביץ.

<u>הזמנה לדין</u>

אל הנתבע: הואיל והתובעת הגישה בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגדך, הנך מוזמן להגיש כתב תשובה בתוך 90 ימים מיום שהומצאה לך הזמנה זו. לתשומת לבך, אם לא תגיש כתב תשובה במועד, אזי תהיה לתובעת הזכות לקבל פסק דין שלא בפנייך.

מבוא

1. עניינה של בקשת אישור זו בתקלות חוזרות ונשנות במערכת המסחר בניירות ערך של הנתבע המכונה "פועלים MyTrade" אשר נועדה לאפשר ללקוחות הנתבע לבצע פעולות מסחר בניירות ערך ולנהל את השקעותיהם בשוק ההון.

2. תקלות אלו באות לידי ביטוי, בין היתר, בחוסר אפשרות להתחבר למערכת המסחר; בחסימה או בשיבוש של ביצוע הוראות קנייה ומכירה; בהצגת נתונים שגויים, בלתי מדויקים וסותרים ביחס לשערי ניירות הערך, לשווי האחזקות וליתרות הכספיות; ובכשלים בקליטת הוראות מסחר, בביצוען, בביטולן ובעדכון הסטטוס שלהן.

3. אין מדובר בתקלות נקודתיות או באירועים חריגים ומבודדים, אלא בשורה של כשלים חוזרים, מתמשכים ומגוונים, הנוגעים לרכיבים מהותיים בתפקודה של מערכת המסחר. כשלים אלה פוגעים באמינות המידע שמוצג ללקוחות הבנק, ביכולתם לנהל את השקעותיהם באופן תקין ולקבל החלטות מסחר מושכלות ובאפשרותם לבצע פעולות מסחר במועד ובתנאים שבהם ביקשו לבצען. בכך נחשפים לקוחות הבנק לנזקים שונים, לרבות אובדן רווח ו/או הזדמנויות מסחר, ביצוע עסקאות בלתי רצויות ופגיעה בשווי השקעותיהם.

4. התנהלות הנתבע בכל הנוגע לתקלות האמורות, ובכלל זה העמדת מערכת מסחר שאינה מתפקדת באופן תקין ואמין לרשות לקוחותיו, מהווה, כנטען בבקשה זו, הפרה של חובות הזהירות, הנאמנות, ותום הלב המוטלות עליו כתאגיד בנקאי, הפרה של התחייבויותיו החוזיות כלפיהם, וכן הפרה של הוראות הדין החלות עליו, כפי שיפורט בהרחבה בבקשת האישור.

5. עובר להגשת התובענה פנתה התובעת אל הבנק והעמידה אותו על התקלות הרבות במערכת המסחר ועל הנזקים שנגרמו לה בעטיין. ואולם, חרף הודאת הבנק בקיומן של תקלות, הוא סירב לפצות את התובעת בגין נזקיה, ואף לא נקט צעדים ממשיים לתיקון התקלות ולמניעת הישנותן.

6. הנתבע, כתאגיד בנקאי רב עוצמה ובעל משאבים טכנולוגיים, מקצועיים וכלכליים ניכרים, מחויב להעמיד לרשות לקוחותיו מערכת מסחר תקינה, אמינה ובטוחה, המאפשרת להם לקבל מידע מדויק ועדכני ולבצע פעולות בניירות ערך בהתאם להוראותיהם. אין להשלים עם מצב שבו לקוחות הבנק, המפקידים בידיו את כספם ומסתמכים על המערכות שהוא מעמיד לרשותם לצורך ניהול השקעותיהם, נאלצים לשאת בתוצאותיהם של כשלים חוזרים ונשנים במערכת המסחר המצויה באחריותו ובשליטתו. על הנתבע מוטלת האחריות לנקוט את האמצעים הדרושים לשם מניעת כשלים אלה ולטיפול בהם, ולפצות את לקוחותיו בגין הנזקים שנגרמו להם עקב הפרת חובותיו, ומכאן תובענה זו.

<u>רקע עובדתי</u>

7. בנק הפועלים בע"מ (להלן: "**הנתבע**" או "**הבנק**") הינו תאגיד בנקאי כמשמעו בחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981, הפועל בישראל, וכפוף להוראות הדין והרגולציה החלות על תאגידים בנקאיים.

8. כחלק ממכלול השירותים הבנקאיים שהוא מעניק ללקוחותיו, מעמיד הנתבע לרשותם, בין היתר, מערכת מקוונת למסחר בניירות ערך. עד ליום 1.8.2025 הפעיל הנתבע מערכת מסחר שהייתה מוכרת בשם "אתר שוק ההון" (להלן: "**המערכת הישנה**"), וזאת במקביל למערכת המסחר החדשה המכונה "פועלים MyTrade" (להלן: "**מערכת המסחר החדשה**"), שהושקה בחודש ינואר 2023 והוטמעה בהדרגה בקרב לקוחות הבנק.

9. ביום 1.8.2025, על רקע תובענות קודמות שהוגשו נגד הנתבע בקשר עם תקלות במערכת הישנה, הפסיק הנתבע את פעילותה של המערכת הישנה, ומאז הוא מעמיד לרשות לקוחותיו את מערכת המסחר החדשה בלבד לצורך מסחר בניירות ערך באינטרנט.

צילום העמוד המציג את מערכת המסחר החדשה ותנאי השימוש בה כפי שהם מופיעים באתר האינטרנט של הנתבע נכון למועד הכנת בקשת האישור מצ"ב בהתאמה כ**<u>נספחים 1-2</u>**.

10. כעולה מנספחים 1-2 הנ"ל, הנתבע הציג את מערכת המסחר החדשה כמערכת מתקדמת, חדשנית ומשוכללת, המאפשרת ביצוע מגוון פעולות מסחר בזמן אמת, תוך שימוש בכלים מתקדמים לניהול השקעות, קבלת מידע עדכני ומלא ומעקב שוטף אחר תיק ניירות הערך. מצגים כאמור הופיעו גם בהודעת סמס שנשלחה לתובעת במהלך חודש אפריל 2025 במטרה לעודד אותה לעבור לשימוש במערכת המסחר החדשה.

הודעת הסמס שנשלחה לתובעת בחודש אפריל 2025 מצ"ב כ**<u>נספח 3</u>**.

11. התובעת הינה לקוחה של הנתבע, העוסקת באופן יומיומי במסחר בניירות ערך, באמצעות ביצוע פעולות רכישה ומכירה של ניירות ערך. לצורך פעילותה זו עשתה התובעת שימוש בעבר במערכת הישנה, ובהמשך, עם השקת המערכת החדשה, החלה לעשות שימוש בשתי המערכות לסירוגין, בהתאם לצרכיה.

12. עם סגירת המערכת הישנה בחודש אוגוסט 2025, נותרה מערכת המסחר החדשה המערכת היחידה שבאמצעותה יכולה התובעת לבצע פעולות מסחר באתר האינטרנט של הנתבע, ומאז היא משמשת אותה באופן בלעדי לצורך פעילות המסחר השוטפת שלה במסגרת חשבונה אצל הנתבע.

13. למותר לציין כי עבור הפעולות שהתובעת מבצעת במערכת המסחר היא משלמת לנתבע עמלות שונות אשר מסתכמות בכ-3,000 ש"ח מדי חודש. הודעות שנשלחו ע"י הנתבע לתובעת אודות שיעורי העמלות בחשבונה החל מחודש 8/2025 ואילך מצ"ב כ**<u>נספח 4</u>**.

14. כמפורט בהרחבה במסגרת **נספח 5**, אשר מהווה חלק בלתי נפרד מבקשה זו, בניגוד גמור למצגי הנתבע, במהלך השימוש במערכת המסחר החדשה חוותה התובעת תקלות רבות, חוזרות ומגוונות, אשר שיבשו את פעילות המסחר השוטפת שלה, פגעו ביכולתה לקבל החלטות השקעה מושכלות ולבצע פעולות קנייה ומכירה במועדים ובתנאים הרצויים לה, דבר אשר הסב לה נזקים כספיים ניכרים, בין היתר, בשל חוסר אפשרות לממש רווחים, אובדן הזדמנויות מסחר, בזבוז זמן ושעות עבודה.

15. ניתן לחלק את התקלות במערכת המסחר החדשה של הנתבע לשלוש קבוצות עיקריות:

(א) <u>כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך לרבות בשיגור הוראות מסחר, בקליטתן ובביצוען:</u>

דחיית הוראות קנייה או מכירה באמצעות הודעות שגיאה; חוסר יכולת לבצע פעולות מסחר בניירות ערך מסוימים; חוסר יכולת לבצע פעולות מסחר במשך פרקי זמן ממושכים; חוסר יכולת למכור מניות לקראת תום יום המסחר; הצגת יתרה זמינה למכירה בסך אפס, אף שהמשתמש מחזיק במניות; אפשרות למכור רק חלק מהאחזקה, ללא הצדקה; מניעת מימוש מלוא האחזקה גם לאחר ביצוע מכירה חלקית. הוראות שבוצעו בפועל אך הוצגו כהוראות הממתינות לביצוע. הוראות שבוצעו בפועל אך הוצגו כהוראות שבוטלו. הוראות שנקלטו ובוצעו אך לא הופיעו כלל במסך סטטוס ההוראות. ביצוע רכישות כפולות או משולשות בעקבות מצג שגוי ביחס לסטטוס ההוראה. אי יכולת לבטל הוראות שכבר שוגרו או נקלטו במערכת. ביצוע רכישת נייר ערך שונה מזה שהתבקש על ידי המשתמש.

(ב) <u>כשלים בהצגת מידע ונתונים שגויים או לא מעודכנים:</u>

הצגת נתונים שגויים ביחס לשווי האחזקות בניירות ערך; אי הצגת ניירות ערך שנרכשו בפועל; הצגת יתרות כספיות שגויות או מאופסות; הצגת יתרות אחזקה שליליות שאינן משקפות את מצב החשבון בפועל; הצגת שיעורי עלייה וירידה שגויים; הצגת שערי מניות שונים במסכים שונים באותה מערכת; הצגת נתוני מסחר שאינם מתעדכנים בזמן אמת.

(ג) <u>כשלים בזמינות המערכת ובאפשרות הגישה והשימוש בה:</u>

חוסר יכולת להיכנס למערכת המסחר; ניתוקים ושיבושים חוזרים ונשנים במהלך יום המסחר. חוסר יכולת להיכנס לאתר הבנק ולמערכת המסחר; תקיעות של המערכת במהלך שעות המסחר; שיבושים שנמשכים פרקי זמן ממושכים, לרבות עד תום יום המסחר.

16. התובעת פנתה אל הנתבע מספר רב של פעמים והתריעה בפניו על התקלות האמורות. בין היתר, שיגרה התובעת לנתבע מכתב מיום 17.2.2026, שבו פירטה מקצת מן התקלות שחוותה במהלך השימוש במערכת המסחר החדשה.

העתק מכתב התובעת מיום 17.2.2026 מצ"ב כ**נספח 6**.

17. במענה לפניותיה התבקשה התובעת להעביר לנתבע סרטונים המתעדים את התקלות, וכך אכן עשתה באמצעות סניף הבנק ברמת השרון. בהמשך אף התקיימה פגישה עם נציגי הנתבע, במסגרתה נדונו התקלות שעליהן התלוננה. חרף האמור, במכתב שנשלח לתובעת ביום 9.8.2026, דחה הנתבע את דרישתה לפיצוי בגין הנזקים שנגרמו לה כתוצאה מהתקלות.

העתק מכתב הנתבע מיום 9.8.2026 מצ"ב כ**נספח 7**.

18. חשוב להדגיש כי אין מדובר בתקלות נקודתיות שאירעו בחשבונה של התובעת בלבד, אלא בתקלות מערכתיות ורוחביות, אשר פגעו גם בלקוחות נוספים של הנתבע. הדבר עולה, בין היתר, משורה ארוכה של תלונות שפורסמו בפורום שוק ההון באתר "ספונסר" על ידי משתמשים שונים, המתארות תקלות חוזרות ומגוונות במערכת המסחר החדשה של הנתבע. להלן מספר דוגמאות המעידות על היקפן, חומרתן והישנותן של התקלות:

(א) ביום 18.9.2025, בשעה 13:26, פרסמה המשתמשת "ורדיאלה" תלונה שכותרתה: "**לעוד מישהו קרה בבנק הפועלים, לפתע נעלמו לי 20 אלף**", ובה תיארה אי התאמה בנתוני תיק ההשקעות ובהצגת הוראת קנייה שביצעה.

(ב) ביום 12.1.2026, התפרסמו בתוך פרק זמן קצר מספר תלונות של משתמשים שונים על תקלות במערכת המסחר. כך, בשעה 11:39, כתב המשתמש "maravi1": "**הפועלים לא עובד. רק לי?!**", ובשעה 11:45 השיבה לו המשתמשת "ורדיאלה": "**לא רק לך, לכולנו**". באותו יום, בשעה 11:41, כתב המשתמש "יורד מהעץ": "**יש בעיות בחלק מהמניות שערי אמת הם לא נכונים**", ואילו המשתמש "mvk" ציין בשעה 11:45 כי "**השערים נכונים אבל ההשוואה לא**".

(ג) ביום 22.1.2026, בשעה 11:22, פרסם המשתמש "mvk" הודעה שכותרתה: "**גם אצלכם אתר פועלים (במחשב) לא מתעדכן**", והבהיר כי התקלה מתייחסת "**בעיקר כל הקשור לבצע פקודות (סטטוס)**".

(ד) ביום 17.2.2026, התפרסמו תלונות רבות הנוגעות לקשיים בביצוע הוראות מסחר. בשעה 10:18 שאלה המשתמשת "ורדיאלה": "**למי שבבנק הפועלים מנסים לקנות מניה ולא קונה להם?**". בשעה 10:20 דיווח המשתמש "maxim2222" כי "**יש תקלה בבנק הפועלים**", ובשעה 10:28 הוסיף המשתמש "אלון": "**גם לא נותן לשנות הוראה קיימת או לבטל**". בהמשך, בשעה 10:30, כתבה המשתמשת "ורדיאלה": "**לא נותן כלום, לא מכירות, לא קניות**". באותו יום אף התריע המשתמש "השרשור הגדול", בשעה 10:49, כי פעולות המסחר מתבצעות בפועל אך מוצגות במערכת באיחור גדול.

(ה) ביום 9.3.2026, שוב פורסמו תלונות על תקלות בביצוע הוראות קנייה. בשעה 10:15 שאלה המשתמשת "ורדיאלה": "**חברים שבפועלים עוד מישהו שם קניה**

ולא קנה לו?", ובשעה 10:40 אישר המשתמש "יענקל" כי קיימת "**בעיה בפועלים בביצוע הוראות**", והוסיף: "**כן גם לי לא בוצעה הוראת קנייה**".

(ו) באותו יום, 9.3.2026, בשעה 17:40, פרסם המשתמש "אביהו1245" הודעה שכותרתה: "**היה היום באג בבוקר במערכת של הפועלים**". בהודעתו תיאר כיצד הוראות קנייה שהזין לא הוצגו כמבוצעות, ובעקבות כך שב והזין אותן, ורק בהמשך התברר לו כי ההוראות בוצעו פעמיים. מדובר בדוגמה מובחקת לפוטנציאל הנזק הכספי הנובע מהצגת מידע שגוי בדבר סטטוס ביצוע הוראות המסחר.

(ז) ביום 19.3.2026, בשעה 17:22, שאל המשתמש "ליאור1975": "**אתר פועלים שוב נפל?**", ובשעה 17:25 הוסיף המשתמש "shlomis33": "**יש שם קטע כבר חודש שמשער 4 הוא מתחיל להשתגע כל יום ומראה שערים לא עדכניים גם בבנק**".

(ח) ביום 5.5.2026, בשעה 16:55, כתב המשתמש "mvk": "**פועלים... כמו אתמול בשעה הזאת לא ניתן להכנס**", ובכך הצביע על הישנותה של התקלה. בהמשך, בשעה 16:57, פרסם המשתמש "רואה נפלאות" הודעה שכותרתה: "**אביהו - תראה את 91 התגובות על אתר בנק הפועלים**", ובה טען כי משתמשים רבים מתלוננים על האתר החדש.

(ט) ביום 18.5.2026, בשעה 16:09, פרסם המשתמש "ליאור1975" הודעה שכותרתה: "**אתר פועלים שוב לא עובד... חוויה**", ובשעה 16:14 הוסיף המשתמש "אלון": "**דרך האפליקציה גם כן תקלות זה בלתי נסבל**".

(י) ביום 17.6.2026, בשעה 13:09, פרסם המשתמש "רואה נפלאות" הודעה שכותרתה: "**פועלים - מי ששוחר במערכת לשים לב יש תקלת שערים לא נכונים**". בהודעה תיאר הצגת רווחים שגויים בתיק ההשקעות וכפילות בהצגת שורות, ואף ציין כי "**הנציג בבנק מאשר שיש בעיית תצוגה**".

(יא) באותו יום, 17.6.2026, בשעה 13:14, כתבה המשתמשת "יורדיאלה": "**פשוט שערורייה, מאז שעברו לחדשה, לפחות היו משאירים כאפשרות גם את הישנה. תקלות כל הזמן. אתמול בכלל לא ניתן היה להכנס לאתר זמן ממושך**".

(יב) ביום 16.11.2026 פורסמו תלונות רבות של משתמשים על תקלות במערכת המסחר של הנתבע, ובפרט על קשיים בהתחברות למערכת ובהצגת נתוני המסחר. כך, בשעה 10:27 כתב המשתמש "ליאור1975": "**יש לעוד מישהו בעיה בעליית הנתונים בפועלים שוק ההון**"; בשעה 10:28 כתב המשתמש "Talush": "**הפועלים שוב פעם לא עובד**"; בשעה 10:29 אישרה המשתמשת "יורדיאלה": "**אכן שיבושים בעשרים דקות האחרונות. לא ניתן להיכנס למניות**"; בשעה 10:43 כתב המשתמש "alfredmi": "**גם אצלי לא עובד. תקוע.. בושה**"; ובשעה 10:47 כתב המשתמש "michaelpm": "**אתר של בנק פועלים לא עובד**".

העתקי הפרסומים האמורים מאתר "ספונסר" מצ"ב כ**נספח 8**.

19. התלונות האמורות, אשר פורסמו על ידי משתמשים שונים לאורך חודשים ארוכים, מתייחסות למגוון רחב של תקלות, ובהן אי ביצוע הוראות מסחר, הצגת סטטוס ביצוע שגוי או באיחור, הצגת שערים ונתוני החזקות שגויים, וכן חוסר אפשרות להיכנס למערכת המסחר. תלונות אלה מלמדות כי אין מדובר בתקלות נקודתיות, אלא בכשלים מערכתיים חוזרים ונשנים, החורגים מעניינה הפרטני של התובעת, ואשר פגעו גם בלקוחות נוספים של הנתבע והסבו להם נזקים.

20. התובעת תטען כי התנהלות הבנק בכל הנוגע לתקלות האמורות מהווה הפרה חמורה של חובות הזהירות, הנאמנות ותום הלב החלות על תאגיד בנקאי, ובכלל זה החובה למנוע נזק מלקוחותיו. בנוסף, התנהלות הבנק מהווה הפרה של תנאי ההתקשרות ו/או דיני הבנקאות, ולפיכך על הבנק לפצות את לקוחותיו והתובעת בתוכם בגין נזקיהם, כמפורט להלן.

21. בהערכה זהירה ושמרנית, נגרמו לתובעת נזקים כספיים בהיקף אשר מוערך בסך של 40,000 ש"ח, בגין הפסדים כספיים, אובדן רווחים והזדמנויות מסחר, בזבוז זמן ושעות עבודה כתוצאה מהתקלות החוזרות במערכת המסחר.

22. בנוסף, בנסיבות העניין, לנוכח הליקויים המהותיים והמתמשכים במערכת המסחר, אשר פגעו באיכות השירות שסופק לה, התובעת זכאית להשבה, ולחלופין לפיצוי בגין ירידת ערך השירות בסך של 22,500 ש"ח (מחושבים לפי כ-50% מהעמלות ששולמו על ידה לנתבע החל מ-8/2025).

23. כמו כן, נגרמו לתובעת נזקים בלתי ממוניים אשר מוערכים בסך של 30,000 ש"ח, בגין טרחה, תסכול, עוגמת נפש, חוסר ודאות ותחושת חוסר אונים נוכח הפגיעה ביכולתה לנהל את השקעותיה ולבצע פעולות מסחר באופן תקין (מחושבים לפי 2,000 ש"ח לחודש החל מ-8/2025). סכום תביעתה האישית של התובעת עומד אפוא על סך כולל של 92,500 ש"ח.

24. למיטב ידיעת התובעת, הנתבע נוקט במדיניות שקטה של מתן פיצויים פרטניים ללקוחות מסוימים שנפגעו מתקלות במערכת המסחר החדשה, וזאת מבלי שהוא מיידע את כלל לקוחותיו על התקלות ועל האפשרות לקבל פיצוי בגינן, ומבלי שהוא פועל מיוזמתו לפצות את כלל הלקוחות שנפגעו מאותן תקלות. בהקשר זה יצוין כי בעבר גם התובעת קיבלה מספר פעמים פיצויים עבור תקלות במערכת המסחר.

25. בהקשר זה יש להביא בחשבון כי חלק מהלקוחות כלל אינם מודעים לכך שנפגעו מתקלה במערכת המסחר, אחרים עשויים לסבור כי מקור התקלה במכשירם האישי או בחיבור האינטרנט שלהם, וישנם לקוחות אשר לא שמרו תיעוד של התקלה בזמן אמת, ומשכך מתקשים להציג בפני הנתבע דרישת פיצוי מבוססת ומתועדת. בנסיבות אלה, הסתמכות על פניות יזומות של לקוחות כתנאי למתן פיצוי מותירה מטבע הדברים לקוחות רבים שנפגעו ללא פיצוי. תכליתה של תובענה זו היא להביא לכך שהנתבע יפעל לתיקון מערכת המסחר החדשה, בד בבד עם איתור כלל הלקוחות שנפגעו מהתקלות ולפיצוים, ולא יסתפק במתן

פיצוי רק לאותם לקוחות שפנו אליו מיוזמתם לאחר ששמרו תיעוד המוכיח את התקלות ואת הנזקים שנגרמו להם.

<u>הרקע הנורמטיבי</u>

26. נקודת המוצא היא כי תאגיד בנקאי נחשב לתאגיד "מעין ציבורי", וככזה חב חובת זהירות, נאמנות ותום לב מוגברות. ראה רע"א 9617/16 **בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' מיה (מוגרבי) לפינר** (נבו, 28.10.2018) (להלן: "**עניין מיה לפינר**"):

> **"יש לציין כי לצד העקרונות החקיקתיים ואף בבסיסם, ניצבת ההנחה כי היחסים בין בנק ללקוח הם יחסים מיוחדים המטילים עליו <u>חובות מוגברות כלפי לקוחותיו</u>, לרבות חובות אמון (ע"א 8409/04 יעקובי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, [פורסם בנבו] פסקה 8 (19.9.2007)). זאת, שעה שהלקוחות שמים את מבטחם בבנק; ובהינתן הכוח המרוכז בידיו והחשש כי הוא ינוצל לרעה; פערי הכוחות והידע בין הצדדים; ומעמדו המעין-ציבורי של הבנק"** (ההדגשות בציטוטים לעיל ולהלן שלנו – ד.ר. נ.ג.).

27. המשטר הנורמטיבי החל על תאגידים בנקאיים מורכב מחוקי בנקאות ספציפיים, דיני חוזים ונזיקין. כך למשל נקבע בעניין מיה לפינר הנ"ל:

> **"<u>המשטר הנורמטיבי שחל על תאגיד בנקאי הוא רחב וכולל שורה של דינים שמשלימים אלה את אלה ולעיתים אף חופפים האחד את השני. במובן זה, החובות המוטלות על הבנק שאובות הן מחקיקה המסדירה היבטים שונים בפעילות הבנק ובכלל זאת שירותים מסוימים הניתנים על ידו, הן מכוח הדין הכללי – ובתוך כך דיני החוזים והנזיקין (ע"א 8510/09 בנק הפועלים בע"מ נ' נויברג, [פורסם בנבו] פסקה 5 (24.11.2011); רות פלאטו-שנער דיני בנקאות: חובת האמון הבנקאית 38-39 (2010) (להלן: פלאטו-שנער); סיני דויטש "יחסי בנק־לקוח — אספקטים חוזיים וצרכניים" ספר זיכרון לגד טדסקי - מסות במשפט אזרחי 163, 163-169 (יצחק אנגלרד, אהרן ברק, מרדכי א' ראבילו וגבריאלה שלו עורכים, 1995)). "**

28. לעניין חובותיו המוגברות של בנק כלפי לקוחותיו, כבי' ביהמ"ש מופנה לע"א 4880/19 **הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ נ' שושנה (רוזה) גזונטהייט** (נבו, 18.7.2022) (להלן: "**עניין גזונטהייט**") ולאסמכתאות הרבות המובאות שם:

> **"בין הבנק לבין לקוחו שוררת מערכת יחסים מיוחדת. זאת, בשל חיוניות השירותים שמעניק הבנק; מעמדו הייחודי של הבנק בחיי המסחר והכלכלה; פערי הכוחות בין הצדדים (ובפרט היות הבנק "שחקן חוזר" בזירה הפיננסית); אופי היחסים הממושך בין השניים; והאמון שרוכש הלקוח, והציבור הרחב בכללותו, לבנק לאור מהותו כגוף מעין-ציבורי, ולנוכח הידע, הכלים והמקצועיות בהם הוא מתאפיין. כפועל יוצא, מלבד ההסדרה החוזית של מערכת יחסים זו**

(המתוחמת בחוזה שנערך בין הבנק ללקוח ועל פי רוב מדובר בחוזה אחיד), מטיל תדין על הבנקים חובות רחבות ומוגברות כלפי לקוחותיהם, השאובות הן מכוח חקיקה מיוחדת – ובראשה חוק הבנקאות (שירות ללקוח) – והן מכוח הדין הכללי, ובכלל זאת דיני החוזים והנזיקין (ראו מבין רבים: ע"א 5893/91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח, פ"ד מח(2) 573, 585 (1994) (להלן: עניין צבאח); ע"א 7825/01 דאטא סיסטמס אנד סופטוור אינק נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פ"ד נח(5) 348, 356 (2004); ע"א 8409/04 יעקובי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פסקה 9 [פורסם בנבו] (19.9.2007); ע"א 8510/09 בנק הפועלים בע"מ נ' נויברג, פסקה 5 [פורסם בנבו] (24.11.2011); ע"א 2579/11 בנק הפועלים בע"מ נ' סולכור חברה לשיווק וקניות בע"מ, פסקה 16 [פורסם בנבו] (29.6.2014) (להלן: עניין סולכור)).

מבין החובות האמורות מונה הפסיקה שלוש חובות מרכזיות – חובת הנאמנות, חובת הזהירות וחובת תום הלב (ע"א 8098/09 כהן נ' בנק איגוד לישראל בע"מ - סניף חדרה, פ"ד סה(2) 330, 336 (2012) (להלן: עניין כהן). בקשה לדיון נוסף נדחתה ביום 25.3.2012 במסגרת דנ"א 661/12; ע"א 6547/12 עמר נ' בנק לאומי לישראל בע"מ - סניף נתיבות, פסקה 13 [פורסם בנבו] (13.4.2015) (להלן: עניין עמר)) – אשר חלות הן כלפי לקוחות הבנק והן כלפי צדדים שלישיים (לעניין חובת הנאמנות, ראו: ריקרדו בן-אוליאל ולירן חיים דיני בנקאות – חלק כללי כרך א 235 והמקורות הנזכרים שם (מהדורה שנייה, 2021) (להלן: בן-אוליאל וחיים); רות פלאטו-שנער דיני בנקאות: חובת האמון הבנקאית 113-148 (2010) (להלן: פלאטו-שנער). לעניין חובת הזהירות, ראו למשל: ע"א 168/86 בנק אגוד לישראל בע"מ נ' לה כודיאר בע"מ, פ"ד מב(3) 77, 82 (1988); ע"א 8068/01 איילון חברה לביטוח בע"מ נ' מנהל עיזבון המנוחה אופלגר ז"ל, פ"ד נט(2) 349, 369-372 (2004) (להלן: עניין עיזבון אופלגר); דנ"א 10512/04 בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ נ' מנהל עיזבון המנוחה אופלגר ז"ל, פסקה 11 והאסמכתאות שם [פורסם בנבו] (19.1.2005); ע"א 7370/06 שני נ' ברדיצבסקי, פסקה 9 [פורסם בנבו] (10.3.2009) (להלן: עניין שני). בקשר לחובת תום הלב, ראו למשל: רע"א 2443/98 ליברמן נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פ"ד נג(4) 804, 814 (1999); גלעד נרקיס ומירב מור חובות החלות על הבנקים כרך א 132-133(2002)).

בענייננו, התובעים טענו הן להפרת חובת הנאמנות והן להפרת חובת הזהירות, ובהן נתמקד להלן".

29. בענייננו, הפר הנתבע את שלוש חובותיו המרכזיות כלפי לקוחותיו: חובת הזהירות, חובת הנאמנות וחובת תום הלב. הפרות אלו באו לידי ביטוי בניהול ובתפעול לקויים של מערכת המסחר החדשה, אשר התאפיינה בתקלות רבות, חוזרות ומתמשכות, שפגעו ביכולתם של לקוחות הבנק לבצע פעולות מסחר באופן תקין, אמין ורציף, וכן בהימנעותו מנקיטת אמצעים סבירים למניעת התקלות, לתיקונן, להתרעה בפני הלקוחות על קיומן ולצמצום הנזקים הנובעים מהן. במעשיו ובמחדליו אלה הפר הנתבע את החובות המוגברות המוטלות עליו כתאגיד בנקאי, וכן שורה של הוראות דין, כמפורט להלן.

<u>עילות התביעה</u>

<u>הטעיה</u>

30. המעשים והמחדלים המתוארים לעיל, מהווים הטעיה של לקוחות הבנק, כמשמעה בסעיף 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הבנקאות-שירות ללקוח**"):

"איסור הטעיה

3. לא יעשה תאגיד בנקאי – במעשה או במחדל, בכתב או בעל-פה או בכל דרך אחרת – דבר העלול להטעות לקוח בכל ענין מהותי למתן שירות ללקוח (להלן - הטעיה);..."

31. בהתאם לסעיף 15 לחוק הבנקאות-שירות ללקוח:

"פיצויים

15. דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש], ולענין סעיף זה אין נפקא מינה –

(1) אם הנזק נגרם במישרין או בעקיפין;

(2) אם הנזק הוא בחסרון-כיס או במניעת ריווח;

(3) אם עובר העבירה עמד לדין פלילי ואם לאו;

(4) אם עובר העבירה לא התכוון לגרום את הנזק או לא יכול היה לראותו מראש."

32. על טיבה של עילת ההטעיה לפי חוק הגנת הצרכן, הדומה במהותו לחוקי הבנקאות, עמד כבי' ביהמ"ש ברע"א 2837/98 **שלום ארד נ' בזק החברה הישראלית לתקשורת בע"מ**, נד(1) 600 (2000):

"הטעיה היא הצהרה כוזבת. ההטעיה נוצרת כאשר קיים פער בין הדברים הנאמרים (או המוסתרים) לבין המציאות. הטעיה יכולה ללבוש שתי צורות: האחת, הטעיה במעשה על דרך של מצג שווא הכולל פרטים שאינם תואמים את המציאות; השנייה, הטעיה במחדל, קרי: אי-גילוי פרטים מקום שיש חובה לגלותם (ראו: ג' שלו דיני חוזים [9], בעמ' 225; ד' פרידמן, נ' כהן חוזים (כרך ב) [10], בעמ' 787). ודוק: אין דין עילת ההטעיה לפי דיני החוזים כדינו של איסור ההטעיה על-פי חוק הגנת הצרכן. <u>בעוד שבדיני החוזים על-מנת שתתגבש עילת ההטעיה נדרש כי הצד הטוען להטעיה אכן טעה ובשל טעותו זו התקשר בחוזה (ראו סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973), הרי שהאיסור מכוח חוק</u>

<u>תגנת הצרכן רחב יותר והוא חל על כל "דבר... העלול להטעות צרכן"</u> גם אם הלה לא הוטעה בפועל (ראו: סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן וכן ע"א 1304/91 טפחות – בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט [1], בעמ' 326)".

33. הנתבע הטעה את לקוחותיו, במעשה ובמחדל, בעניינים מהותיים למתן השירות, לרבות ביחס למהותו, לטיבו ולתועלת שניתן להפיק ממנו, ובכך הוא הפר את הוראת סעיף 3 לחוק הבנקאות-שירות ללקוח.

34. ההטעיה בענייננו באה לידי ביטוי בשני מישורים: <u>ראשית</u>, במצגים שהציג הנתבע בפני לקוחותיו, שלפיהם מערכת המסחר החדשה היא מערכת מתקדמת ומשוכללת, המאפשרת ביצוע פעולות מסחר בזמן אמת, תוך הצגת מידע אמין ועדכני ושימוש בכלים מתקדמים לניהול השקעות, בעוד שבפועל התגלו בה תקלות רבות, חוזרות ומתמשכות, שפגעו באופן מהותי בתקינותה, באמינותה ובזמינותה; <u>ושנית</u>, במחדליו של הנתבע לנקוט אמצעים מספקים למניעת התקלות ולתיקונן, ובפרט בהימנעותו מלהתריע בפני לקוחותיו על קיומן ועל השלכותיהן האפשריות, באופן שיצר מצג מטעה בדבר תקינות המערכת והמידע המוצג בה, וחשף את המשתמשים לסיכון של ביצוע פעולות מסחר על יסוד נתונים שגויים או בלתי מעודכנים.

35. בהתאם לסעיף 15 לחוק הבנקאות-שירות ללקוח, על הנתבע לפצות את התובעת ואת יתר חברי הקבוצה, כהגדרתה להלן, בגין הנזקים שנגרמו להם כתוצאה מהפרת הוראות החוק, לרבות הפסדים כספיים, אובדן רווחים והזדמנויות מסחר, בזבוז זמן ומשאבים ונזקים בלתי ממוניים, וכן בגין הפגיעה באיכות השירות הבנקאי שסופק להם, חרף העמלות שנגבו מהם.

36. יודגש כי לצורך התגבשותה של הפרת סעיף 3 לחוק הבנקאות, די בכך שמעשיו או מחדליו של הנתבע היו עלולים להטעות את לקוחותיו, ואין הכרח להוכיח כי כל אחד מהם הוטעה בפועל. אשר להוכחת הנזק והקשר הסיבתי, ככל שהנתבע יטען שאין באפשרותו לאתר את הלקוחות שנפגעו מהתקלות או לכמת את נזקיהם, חרי שככל שקושי זה נובע ממחדליו בתיעוד התקלות והוראות המסחר, יש לזקוף לחובתו את הנזק הראייתי שנגרם ולהעביר אליו את נטל ההוכחה בעניינים הרלוונטיים, בהתאם לדין.

<u>רשלנות</u>

37. על פי סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]:

"35. עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן

נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.

36. **החובה האמורה בסעיף 35 מוטלת כלפי כל אדם וכלפי בעל כל נכס, כל אימת שאדם סביר צריך היה באותן נסיבות לראות מראש שהם עלולים במהלכם הרגיל של דברים להיפגע ממעשה או ממחדל המפורשים באותו סעיף."**

38. התנהלות הבנק, כמפורט לעיל, מהווה הפרה מהותית של חובת הזהירות החלה עליו, בפרט כאמור, בהיותו תאגיד בנקאי החב בחובת זהירות מוגברת, ובכלל זה החובה למנוע נזק מלקוחותיו ביחס לחשבונותיהם ונכסיהם.

39. הבנק הינו גוף כלכלי רב עוצמה, בעל משאבים מקצועיים, טכנולוגיים וכלכליים ניכרים, המאפשרים לו להבטיח תהליכי עבודה, ממשקים ויישומים דיגיטליים תקינים ואמינים. לפיכך, מוטלת עליו החובה לנקוט אמצעים סבירים למניעת תקלות במערכת המסחר, לאיתורן ולתיקונן, והוא נושא באחריות לנזקים שנגרמו ללקוחותיו עקב הפרת חובה זו.

40. לעניין חובת הזהירות של תאגיד בנקאי מופנה כב' ביהמ"ש לעניין גזונטהייט המוזכר לעיל:

"<u>חובת הזהירות מטילה על הבנק את החובה לנהוג כלפי לקוחותיו במיומנות ובזהירות תראויות, לנקוט באמצעים שבנק סביר היה נוקט בנסיבות העניין, וכן לדאוג כי כספיו או נכסיו של הלקוח המופקדים בידי הבנק לא ייפגעו</u> (ע"א 636/89 ד"ר כחולי נ' בנק ברקליס-דיסקונט בע"מ, פ"ד מה(3) 265, 274 (1991) (להלן: עניין כחולי); דנ"א 1740/91 בנק ברקליס-דיסקונט בע"מ נ' פרוסט-קוסטמן, פ"ד מז(5) 31, 47 (1993) (להלן: דיון נוסף כחולי); עניין שני, פסקה 9). ודוק, התנהלות הבנק נבחנת על פי מבחן אובייקטיבי, דהיינו כיצד בנק סביר וזהיר היה נוהג, ולא באופן סובייקטיבי (דיון נוסף כחולי, בעמ' 67-72, 86; עניין עיזבון אופלגר, בעמ' 371). <u>נקודת המוצא בעניין זה היא כי לנוכח הידע והמומחיות בהם אוחז הבנק, יש בידו כדי לשמש כ"מונע הנזק הזול ביותר" ולחסוך נזקים מהלקוח ביחס לחשבונותיו ונכסיו שבבנק</u> (עניין צבאח, בעמ' 585; עניין כהן, בעמ' 336; עניין סולכור, פסקה 16)".

41. בענייננו, התקלות הרבות והמגוונות במערכת המסחר החדשה של הבנק, ויתר מחדליו ביחס לאופן ניהולה, מהווים סטייה של ממש מסטנדרט ההתנהגות המצופה ממפעיל של מערכת מסחר, על אחת כמה וכמה מבנק גדול ומוביל כמשיב, החב בחובות מוגברות כלפי לקוחותיו כאמור לעיל.

42. בהקשר זה יודגש כי הנתבע אינו יכול להישמע בטענה שלפיה מערכות מחשב אינן חסינות מתקלות, וכי עצם התרחשותן של תקלות במערכת המסחר אינה מעידה על התרשלות מצדו. אכן, אין לצפות ממערכת ממוחשבת לפעול ללא תקלות כלל, ואולם קיים הבדל מהותי בין תקלות נקודתיות, אקראיות ובלתי צפויות, המטופלות בתוך פרק זמן סביר,

לבין כשלים מערכתיים, חוזרים ומגוונים, הנמשכים לאורך חודשים ופוגעים באופן ממשי ביכולתם של לקוחות לבצע פעולות מסחר תקינות. בענייננו, היקפן, תומרתן, תדירותן ומשכן של התקלות, כמו גם העובדה שהן נמשכו חרף תלונות חוזרות מצד לקוחות הבנק, מלמדים לכאורה כי אין מדובר בתקלות שגרתיות ובלתי נמנעות, אלא בכשלים מהותיים במערכת המסחר החדשה, אשר הנתבע לא נקט אמצעים מספקים למניעתם ולתיקונם בתוך זמן סביר.

43. הדברים מקבלים משנה תוקף בהתחשב בכך שהנתבע הוא אחד הבנקים הגדולים בישראל, המעמיד לרשות לקוחותיו מערכת ייעודית למסחר בניירות ערך, שבאמצעותה מתבצעות פעולות בעלות השלכות כספיות מיידיות ומשמעותיות. בשונה משירותים דיגיטליים רגילים, שבהם תקלה עשויה להסתכם באי נוחות זמנית, שיבוש במערכת למסחר בניירות ערך עלול לגרום ללקוחות הפסדים כספיים ממשיים ובלתי הפיכים, בין היתר בשל חוסר אפשרות לבצע הוראות קנייה ומכירה במועד הרצוי, להימנע מהפסדים או לממש רווחים. בנסיבות אלה, מצופה מהנתבע לנקוט אמצעי זהירות מוגברים להבטחת תקינותה, אמינותה וזמינותה של מערכת המסחר, לרבות באמצעות תכנון נאות, בדיקות איכות מקיפות, ניטור שוטף וטיפול מהיר ויעיל בתקלות המתגלות בה. הנתבע אינו יכול להסתתר מאחורי הטענה הכללית בדבר האפשרות להתרחשות תקלות במערכות מחשב כדי להצדיק כשלים חוזרים ומתמשכים במערכת שתפקודה התקין חיוני להגנה על האינטרסים הכלכליים של לקוחותיו.

44. רשלנות הנתבע באה לידי ביטוי, בין היתר, אך לא רק, בכל אחד מהמעשים ו/או המחדלים הבאים:

(א) לא נקט בכל האמצעים הסבירים והנדרשים על מנת להבטיח את תקינותה, אמינותה וזמינותה של מערכת המסחר החדשה המופעלת על ידו;

(ב) לא נקט באמצעים הנדרשים למניעת תקלות בשיגור, בקליטה, בביצוע ובביטול הוראות מסחר בניירות ערך, לרבות תקלות הגורמות לאי ביצוע הוראות, לביצוען באיחור או באופן שגוי, וכן להצגת סטטוס שגוי של הוראות מסחר, באופן העלול להטעות את המשתמשים ולגרום לביצוע פעולות מסחר שלא בהתאם לרצונם;

(ג) לא נקט באמצעים הנדרשים להבטחת הצגת מידע ונתונים נכונים, מהימנים ומעודכנים במערכת המסחר החדשה, לרבות שערי ניירות ערך, שווי האחזקות, יתרות כספיות ונתוני ביצוע של פעולות מסחר, ולא מנע הצגת נתונים שגויים, סותרים או בלתי מעודכנים העלולים להטעות את המשתמשים ולפגוע בהחלטות ההשקעה שלהם;

(ד) לא נקט באמצעים הנדרשים להבטחת זמינותה ורציפות פעולתה של מערכת המסחר החדשה, באופן שיאפשר ללקוחותיו להיכנס למערכת, לקבל מידע ולבצע פעולות מסחר באופן תקין ורציף, בפרט במהלך שעות המסחר בבורסה;

(ה) לא הפעיל מנגנוני בקרה, ניטור והתראה מספקים לאיתור תקלות בזמן אמת במערכת המסחר החדשה, ולא נקט באמצעים הנדרשים למניעת הישנותן, לצמצום משכן ולהקטנת הנזקים העלולים להיגרם ללקוחותיו כתוצאה מהן;

(ו) לא יידע ולא הזהיר את לקוחותיו באופן ברור ובולט בדבר התקלות במערכת המסחר החדשה והשלכותיהן האפשריות, ולא העמיד לרשותם פתרונות חלופיים הולמים שיאפשרו להם לבצע פעולות מסחר חרף התקלות;

(ז) לא טיפל בתקלות ובפניות לקוחותיו בנוגע אליהן במהירות וביעילות המתחייבות מאופיו של המסחר בניירות ערך, ולא נקט באמצעים הנדרשים למניעת הישנותן של תקלות חוזרות ונשנות, תוך הפרת חובות הזהירות המוטלות עליו כלפי לקוחותיו.

(ח) גילה אדישות וזלזול בקיום חובותיו כלפי ציבור לקוחותיו ובנזקים הנגרמים להם עקב כך ;

(ט) לא פעל בהתאם לנורמת ההתנהגות המצופה מתאגיד בנקאי אשר מופקד על שמירה וניהול כספי לקוחותיו.

<u>הפרת חוזה</u>

45. התובעת תטען כי התנהלות הנתבע מהווה גם הפרה של תנאי מכללא בהתקשרות החוזית שבינו לבין לקוחותיו, המחייב אותו לספק שירותי מסחר בניירות ערך באופן תקין, אמין והולם, באמצעות מערכת המסחר שהוא מעמיד לרשותם.

46. אף אם החובה להבטיח את תקינותה, אמינותה וזמינותה של מערכת המסחר החדשה אינה מעוגנת במפורש במסמכי ההתקשרות שבין הנתבע ללקוחותיו, אין בכך כדי לגרוע מחובתו החוזית, כתנאי מכללא, לספק שירותי מסחר הולמים, ובכלל זה לאפשר ביצוע תקין של הוראות מסחר, הצגת מידע מהימן ומעודכן וגישה סבירה ורציפה למערכת המסחר, כחלק בלתי נפרד מהשירות הבנקאי שהוא מתחייב להעניק ללקוחותיו.

47. ביהמ"ש מופנה לעניין זה לדנ"א 1740/91 **בנק ברקליס-דיסקונט בע"מ נ' שרגא פרוסט קוסטמן** ,מז(5) 031 (1993) :

"הקשר בין בנק לבין לקוחו הוא, ביסודו, קשר שבחוזה. ככלל נערך חוזה בכתב בין הבנק לבין הלקוח - על הרוב החוזה הוא אחיד (לדוגמה: אותו טופס או סדרת טפסים שלקוח חותם עליהם בבקשו לפתוח חשבון בבנק) - <u>אך הכול מסכימים כי מערכת היחסים בין הבנק לבין לקוחו אינה מתמצית באותו חוזה שבכתב. בצד הכתב, ובין שורותיו, תימצאנה תניות והסכמות מכללא</u> הנדרשות כמו מאליהן מטיב היחסים שבין השניים בין אם יסודן המשפטי יימצא בהוראות הסעיפים 25ו- 26לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973, בין אם בהוראת

סעיף 39לאותו חוק ובין בכל מקום אחר - ואלו מטילות חובות הן על הבנק הן על הלקוח".

48. משעה שהנתבע העמיד לרשות לקוחותיו את מערכת המסחר החדשה, הוא התחייב מכללא לספק באמצעותה שירותי מסחר תקינים, אמינים והולמים. משעה שהתגלו במערכת תקלות חוזרות ונשנות, אשר פגעו ביכולת המשתמשים לבצע הוראות מסחר באופן תקין ובמועד, גרמו להצגת מידע ונתונים שגויים או בלתי מעודכנים ושיבשו את הגישה למערכת והשימוש בה, הפר הנתבע את התחייבויותיו החוזיות כלפי לקוחותיו. הפרה זו מזכה את התובעת ואת חברי הקבוצה בפיצויים מכוח דיני החוזים, ובכלל זה בהתאם לסעיף 10 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א–1970:

"הנפגע זכאי לפיצויים בעד הנזק שנגרם לו עקב ההפרה ותוצאותיה ושהמפר ראה אותו או שהיה עליו לראותו מראש, בעת כריתת החוזה, כתוצאה מסתברת של ההפרה."

49. למותר לציין כי הנתבע גובה מלקוחותיו עמלות בגין שירותי המסחר בניירות ערך שהוא מספק באמצעות מערכת המסחר החדשה. משעה ששירותים אלה סופקו באופן לקוי, תוך תקלות חוזרות ונשנות שפגעו בתקינותם, באמינותם ובזמינותם, יש בכך משום כישלון תמורה, ולמצער כישלון תמורה חלקי, המזכה את התובעת ואת חברי הקבוצה, כהגדרתה להלן, בהשבת חלק מהעמלות שנגבו מהם, ולחלופין בפיצוי בגין ירידת ערך השירות שסופק להם.

<u>הפרת חובת תום הלב</u>

50. כאמור, מערכת היחסים בין בנק ללקוח הינה ביסודה מערכת חוזית, וככזו, חלים עליה דיני החוזים, תוך התאמתם למצב המיוחד ולפערי הכוחות בין הבנק ללקוחותיו. כך למשל נקבע בעניין מיה לפינר הנ"ל:

"ביסודה, ההתקשרות בין בנק ללקוח היא חוזית; ואולם אין מדובר בהתקשרות חוזית "רגילה". החוזה הבנקאי כפוף למשטר נורמטיבי מיוחד, כך שלצד כפיפותו לדיני החוזים עליו גם לקיים את הדינים הייחודיים והחובות שחלים על פעילותו של התאגיד הבנקאי – בהינתן השירות החיוני המסופק על ידו לציבור, ובשים לב לכשלי השוק ופערי הכוחות המאפיינים את ענף הבנקאות (ראו למשל: ע"א 8098/09 כהן נ' בנק איגוד לישראל בע"מ - סניף חדרה, פ"ד סה(2) 330, 335-336 (2012); ע"א 3352/07 בנק הפועלים בע"מ נ' חורש, פ"ד סג(3) 248, 257-260 (2009) (להלן: עניין הורש); ע"א 5893/91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח, פ"ד מח(2) 573, 590-591 (1994) (להלן: עניין צבאח)). גישה זו מבוססת על ההבנה כי דיני החוזים אינם מגבילים עצמם רק להסדרת התקשרויות רצוניות בין יחידים, ועוסקים בין היתר גם במערכות יחסים שאינן מבוססות על חופש הבחירה החוזי במובנו הקלאסי; וכזו היא למשל מערכת היחסים החוזית שמקיימים התאגידים הבנקאיים עם המוני הלקוחות הזקוקים לשירותיהם (ראו

והשוו: ע"א 6234/00 ש.א.פ. בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"ד נז(6) 769, 787-788 (2003) (להלן: עניין ש.א.פ.)".

51. התנהלות הבנק בעניין זה מהווה בנוסף גם הפרה של חובת תום הלב הקבועה בסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 הקובע:

"בקיום של חיוב הנובע מחוזה יש לנהוג בדרך מקובלת ובתום לב; והוא הדין לגבי השימוש בזכות הנובעת מחוזה."

52. חובת תום הלב המוטלת על הבנק במסגרת יחסיו החוזיים עם לקוחותיו היא חובה מוגברת, הנגזרת מאופיים המיוחד של יחסי בנק–לקוח, מפערי הכוחות והמידע שבין הצדדים ומהאמון שנותנים הלקוחות בבנק. חובה זו אינה מתמצה בקיום התחייבויותיו החוזיות של הבנק, אלא מחייבת אותו לנהוג כלפי לקוחותיו בהגינות, ביושר ובשקיפות, תוך התחשבות באינטרסים הלגיטימיים שלהם והימנעות מהתנהלות העלולה לפגוע בזכויותיהם.

53. לאחרונה שב בית המשפט העליון ועמד על חובת תום הלב המוגברת המוטלת על תאגידים בנקאיים, ועל חובת הגילוי הרחבה הנגזרת ממנה. בע"א 7672/22 **קשתן נ' כרטיסי אשראי לישראל בע"מ** (נבו, 15.2.2026) (להלן: "**עניין קשתן**"), הבהיר בית המשפט העליון כי אחד הביטויים המרכזיים של חובת תום הלב בקיום חוזה הוא החובה לגלות לצד האחר מידע רלוונטי, במיוחד כאשר אי גילוי המידע עלול לגרום לו נזק. עוד נקבע כי נוכח אופיים המיוחד של יחסי בנק–לקוח, היקפה של חובת הגילוי המוטלת על תאגידים בנקאיים רחב מזה החל על צדדים רגילים לחוזה (שם, בפסקאות 61–62 לפסק דינו של כבוד השופט גרוסקופף).

54. בענייננו, הפרת חובת תום הלב באה לידי ביטוי לא רק בעצם התקלות החוזרות במערכת המסחר החדשה, אלא גם בהתנהלות הבנק לאחר שנודע לו על קיומן. חרף מודעותו לתקלות ולהשלכותיהן האפשריות על פעילות המסחר של לקוחותיו, הבנק נמנע מליידע את כלל לקוחותיו בדבר התקלות ובדבר האפשרות שנגרמו להם נזקים כתוצאה מהן. זאת, אף שמדובר במידע מהותי המצוי בידיעת הבנק, אשר עשוי להיות חיוני ללקוחותיו לצורך בירור הפגיעה בזכויותיהם ומימושן.

55. חומרת התנהלות זו מתעצמת לנוכח פערי המידע המובנים בין הבנק ללקוחותיו. בעוד שהבנק הוא הגורם המפעיל את מערכת המסחר ובעל הנגישות למידע הטכני הנוגע לתפקודה, לתקלות שהתגלו בה ולמועדי התרחשותן, לקוחותיו אינם מסוגלים בהכרח לזהות את התקלות או לעמוד על מקורן. חלק מהלקוחות כלל אינם מודעים לכך שנפגעו מתקלה במערכת המסחר; אחרים עשויים לסבור כי מקור התקלה במכשירים האישי, בחיבור האינטרנט שלהם או בגורם אחר שאינו קשור לבנק; ואילו לקוחות שהבחינו בתקלה לא בהכרח שמרו תיעוד שלה בזמן אמת. בנסיבות אלה, הימנעות הבנק מגילוי המידע הרלוונטי מותירה לקוחות רבים ללא אפשרות מעשית לברר את נסיבות הפגיעה בהם ולהציג דרישת פיצוי מבוססת.

56. יתרה מכך, למיטב ידיעת התובעת, הבנק נוקט במדיניות של מתן פיצויים פרטניים לחלק מהלקוחות שפנו אליו בגין התקלות, מבלי שהוא מיידע את כלל הלקוחות על התקלות ועל האפשרות לקבל פיצוי בגינן, ומבלי שהוא פועל מיוזמתו לבירור שיטתי של הפגיעה בלקוחות נוספים. התנהלות זו יוצרת מצב שבו לקוחות שנפגעו מאותן תקלות עשויים לזכות ליחס שונה, לא בשל הבדל מהותי בזכאותם לפיצוי, אלא בשל מידת מודעותם לתקלות, יכולתם לתעדן ונכונותם לפנות לבנק ולעמוד על זכויותיהם. בכך עלול הבנק להפיק יתרון כלכלי מהעובדה שחלק מהלקוחות שנפגעו מתקלות במערכת שבאחריותו אינם מודעים לזכויותיהם או מתקשים לממשן.

57. בעניין קשתן הכיר בית המשפט העליון באפשרות להטיל על נותן שירות פיננסי חובת גילוי ויידוע כלפי לקוחותיו, כאשר מצוי בידיו מידע על סיכון לפגיעה בהם, וזאת אף בהיעדר הוראה רגולטורית פרטנית המחייבת גילוי כאמור. בית המשפט הבהיר כי היקפה של חובה זו נגזר, בין היתר, מטיב המידע המצוי בידי נותן השירות, מעוצמת הסיכון ומהנסיבות הקונקרטיות (שם, בפסקאות 65–67 לפסק דינו של השופט גרוסקופף). דברים אלה יפים, בשינויים המחויבים, גם לענייננו. משנודע לבנק על תקלות חוזרות במערכת המסחר שהוא מעמיד לרשות לקוחותיו, ובשים לב להשלכותיהן הכספיות האפשריות, חובת תום הלב המוגברת מחייבת אותו לנקוט אמצעים סבירים ליידוע הלקוחות הרלוונטיים, לבירור היקף הפגיעה בהם ולטיפול הוגן בזכויותיהם. הימנעותו מעשות כן, תוך הסתפקות בטיפול פרטני בפניותיהם של לקוחות המודעים לתקלות ואשר עלה בידם לתעדן, מהווה, לטענת התובעת, הפרה של חובת תום הלב הקבועה בסעיף 39 לחוק החוזים.

<u>עשיית עושר ולא במשפט</u>

58. בהתאם לסעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979:

> **"מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת (להלן – הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן - המזכה), חייב להשיב למזכה את תזכיה, ואם השבה בעין בלתי אפשרית או בלתי סבירה - לשלם לו את שוויה."**

59. לצורך גיבוש עילה על פי חוק עשיית עושר ולא במשפט יש להוכיח את התקיימותם שלושה תנאים מצטברים: (1) התעשרות (קבלת טובת הנאה) (2) על חשבון המזכה (3) שלא על פי זכות שבדין (ראו ע"א 3015/06 **מדינת ישראל נ' פינקלשטיין** (נבו 9.12.2008), רע"א 371/89 **ליבוביץ נ' את י. אליהו**, פ"ד מד(2) 309 (1990).

60. התובעת תטען כי גביית עמלות בגין שירותי המסחר שסיפק הנתבע באמצעות מערכת המסחר החדשה, חרף התקלות החוזרות והמתמשכות שפגעו בתקינות השירות, באמינותו ובזמינותו, מהווה התעשרות שלא כדין על חשבון לקוחותיו. לפיכך, על הנתבע להשיב לתובעת וליתר חברי הקבוצה את העמלות שנגבו מהם, כולן או חלקן, בשים לב לפגיעה באיכות השירות שסופק להם, וזאת מבלי לגרוע מזכאותם לפיצויים בגין נזקים נוספים שנגרמו להם, כמפורט לעיל ולהלן.

<u>הנזקים שנגרמו לתובעת ולחברי הקבוצה</u>

61. כתוצאה ממעשיו ומחדליו של הנתבע ומהתקלות הרבות, החוזרות והמתמשכות במערכות המסחר המקוונות שהוא מפעיל, נגרמו לתובעת ולחברי הקבוצה נזקים ממוניים ולא ממוניים משמעותיים. תקלות אלה פגעו ביכולתם לקבל מידע מהימן ועדכני על השקעותיהם, לקבל החלטות השקעה מושכלות ולבצע פעולות מסחר במועדים ובתנאים הרצויים להם.

62. <u>נזקים ממוניים</u>: הנזקים הממוניים שנגרמו לחברי הקבוצה כוללים, בין היתר, הפסדים כספיים בשל אי ביצוע הוראות מסחר, ביצוען באיחור או באופן שגוי, ביצוע פעולות שלא בהתאם להוראות הלקוחות, וכן הסתמכות על שערים, נתוני החזקות ונתוני מסחר שגויים או בלתי מעודכנים. נזקים אלה כוללים גם אובדן רווחים והזדמנויות מסחר ממשיות, ובכלל זה מניעת האפשרות לממש רווחים, לצמצם הפסדים או לבצע עסקאות בתנאי השוק ששררו במועד שבו ביקשו הלקוחות לפעול.

63. בנוסף, נגרמו לחברי הקבוצה נזקים ממוניים בשל הצורך להתמודד עם התקלות והשלכותיהן, לרבות בזבוז זמן ושעות עבודה, פניות חוזרות לשירות הלקוחות, ניסיונות חוזרים לבצע פעולות מסחר, בדיקת נתונים ושחזור פעולות, וכן הוצאות וחיובים נוספים שנגרמו עקב התקלות, ככל שנגרמו.

64. בהקשר זה יודגש כי הפיצוי הממוני המתבקש במסגרת התובענה מיועד לחברי הקבוצה אשר נגרמו להם נזקים כתוצאה מתקלות במערכת המסחר החדשה, אך קיים קושי להוכיח ולכמת את היקף נזקיהם באופן פרטני, בין בשל חוסר מודעות לעצם התרחשות התקלות או למקורן, ובין בשל היעדר תיעוד ואסמכתאות מתאימות שיאפשרו כימות מדויק של הנזק הממוני שנגרם להם. ביחס לחברי קבוצה אלה יתבקש פיצוי כספי על דרך האומדנה, אשר יחושב על בסיס הערכה כוללת של הנזקים שנגרמו להם, וייגזר, בין היתר, מהיקף פעילות המסחר של כל אחד מהם במערכת המסחר החדשה בתקופה הרלוונטית, מספר פעולות המסחר שביצעו, מאפייני התקלות ומשכן, והכול על יסוד הנתונים המצויים בידי הנתבע או בכל דרך הולמת אחרת אשר תיקבע על ידי בית המשפט הנכבד.

65. <u>ירידת ערך השירות</u>: נוסף על הנזקים האמורים, נגרם לחברי הקבוצה נזק עצמאי הנובע מכך שהנתבע סיפק להם שירותי מסחר פגומים, בלתי אמינים ובלתי תקינים, אשר לא אפשרו להם ליהנות ממלוא השירותים שלשמם התקשרו עמו. זאת, בעוד שהנתבע המשיך לגבות מהם עמלות ותשלומים עבור שירותי המסחר והניהול של תיקי ניירות הערך. בנסיבות אלה זכאים חברי הקבוצה לפיצוי בגין ירידת ערך השירות שסופק להם, ולחלופין להשבה יחסית של התשלומים שנגבו בעדו, בהתאם להיקף הפגיעה בשירות ולתקופה הרלוונטית.

66. <u>הנזקים הלא ממוניים</u>: התקלות החוזרות והמתמשכות גרמו לחברי הקבוצה גם לנזקים שאינם ממוניים, ובכלל זה טרחה, תסכול, עוגמת נפש, תחושת חוסר אונים וחוסר ודאות באשר למצב השקעותיהם ולתקינות הפעולות שביקשו לבצע. פגיעות אלה חמורות במיוחד

נוכח אופיו של המסחר בניירות ערך, המתאפיין בצורך בקבלת החלטות ובביצוע פעולות בזמן אמת, כאשר עיכוב אף לפרק זמן קצר עלול להיות בעל משמעות כספית ניכרת.

67. התנהלות הנתבע פגעה גם ביכולתם של חברי הקבוצה לשלוט באופן מושכל בניהול השקעותיהם ולקבל החלטות מסחר על בסיס מידע אמין ועדכני. במקרים שבהם נשללה מהם בפועל האפשרות לקבל החלטת השקעה מודעת וחופשית, יש לבחון גם את זכאותם לפיצוי בגין פגיעה באוטונומיית קבלת ההחלטות, בהתאם לנסיבות ולדין החל.

68. בשלב זה אין בידי התובעת מלוא הנתונים הדרושים לאיתור חברי הקבוצה ולכימות מדויק של נזקיהם. נתונים אלה, ובכלל זה תיעוד התקלות, מועדי התרחשותן ומשכן, הוראות המסחר, מועדי ביצוען או דחייתן, נתוני הפעילות בחשבונות הלקוחות והעמלות שנגבו מהם, מצויים בשליטתו של הנתבע. לפיכך, יתבקש בית המשפט הנכבד להורות על גילוי הנתונים הנדרשים ועל קביעת מנגנון מתאים להערכת הנזקים ולפיצוי חברי הקבוצה, לרבות באמצעות מומחה, חלוקה לתתי קבוצות ושימוש בכלים סטטיסטיים ואומדניים מתאימים, ככל שיידרש.

69. למען הסר ספק, ראשי הנזק האמורים נתבעים במצטבר ככל שהם מבטאים פגיעות נפרדות, ולחלופין מקום שבו מדובר בדרכי פיצוי שונות בגין אותה פגיעה, והכול ללא כפל פיצוי.

<u>היקף כספי מוערך של התביעה הייצוגית</u>

70. למותר לציין כי הנתונים המדויקים באשר למספר הלקוחות שהשתמשו במערכת המסחר החדשה של הנתבע, מספר הלקוחות שנפגעו מהתקלות, מועדי התרחשותן, היקפן והנזקים שנגרמו כתוצאה מהן, מצויים בידי הנתבע ובשליטתו. התובעת תעתור לקבלת נתונים אלה בהמשך הדיון בבקשת האישור או בתובענה עצמה, ככל שהנתבע לא ימסור אותם מיוזמתו, וזאת בין היתר בהתחשב בפערי המידע המובהקים שבין הצדדים ובכך שהמידע הדרוש לבירור היקף הנזק מצוי בעיקרו בידי הנתבע.

71. יחד עם זאת, בהתחשב בכך שהנתבע הוא אחד משני הבנקים הגדולים בישראל, המשרת למעלה משני מיליון לקוחות, ובהיקף פעילות המסחר בניירות ערך המתבצעת באמצעות מערכותיו המקוונות, ברור כי מדובר בקבוצה משמעותית של נפגעים פוטנציאליים. על פי נתונים שפורסמו על ידי חברת המחקר Sensor Tower, באפליקציית המסחר בניירות ערך של הנתבע נרשמו ברבעון האחרון של שנת 2025 כ־30,000 משתמשים פעילים מדי שבוע. נתונים אלה מתייחסים לאפליקציה בלבד, ואינם כוללים את הלקוחות המשתמשים במערכת המסחר החדשה באמצעות אתר האינטרנט של הנתבע במחשבים אישיים. בהתחשב בכך, מעריכה התובעת, לצורך אומדן ראשוני זהיר, כי מספר המשתמשים הפעילים במערכת המסחר החדשה עומד גם הוא על כ־30,000 לקוחות מדי שבוע, וכי מדובר בהיקף פעילות שבועי שניתן להניח, לצורך האומדן, כי נשמר בקירוב לאורך התקופה הרלוונטית לתובענה.

העתק הפרסום באתר Sensor Tower מצ"ב כ**נספח 9**.

72. על יסוד האמור, ולצורך הערכה ראשונית ושמרנית של היקף התובענה, מעריכה התובעת כי הקבוצה מונה כ־30,000 לקוחות שנפגעו מהתקלות במערכת המסחר החדשה, וכי הנזק הממוצע שנגרם לכל אחד מהם, ממוני ולא ממוני, עומד על כ־20,000 ש"ח. בהתאם לכך, סכום הנזק הכולל שנגרם לחברי הקבוצה מוערך בשלב זה בכ־600,000,000 ש"ח. יודגש כי מדובר באומדן ראשוני בלבד, וכי מספר חברי הקבוצה, היקף נזקיהם ושיעור הפיצוי המגיע לכל אחד מהם יתבררו לאחר קבלת הנתונים המצויים בידי הנתבע ובחינתם, לרבות באמצעות מומחה ככל שיידרש.

<u>סיכום ובקשת סעדים</u>

73. כל הטענות הכלולות בתובענה נטענות במצטבר או לחלופין הכל בהתאם לעניין והקשר הדברים.

74. כל ההדגשות אינן במקור למעט אם צוין אחרת.

75. לבית משפט נכבד זה מוקנית סמכות עניינית לדון בתובענה לאור מהותה וסכומה. כמו- כן, מוקנית לבית המשפט הנכבד סמכות מקומית לדון בתביעה לאור העובדה שמדובר בבנק בעל סניפים בכל רחבי הארץ.

76. לאור האמור לעיל, בית המשפט הנכבד מתבקש לזמן את הנתבע לדין ולהורות על מתן הסעדים הבאים באופן מצטבר ו/או חליפי לפי העניין:

(א) ליתן סעד הצהרתי הקובע כי הנתבע הפר את חובותיו כלפי התובעת וחברי הקבוצה, ובכלל זה את חובות הזהירות, הנאמנות ותום הלב המוטלות עליו, בשל התקלות במערכת המסחר החדשה של הבנק, כמפורט בבקשה זו;

(ב) ליתן צו עשה המורה לנתבע לתקן את התקלות במערכת המסחר החדשה, כמפורט בבקשה זו, ולנקוט באמצעים הנדרשים להבטחת פעילותה התקינה והאמינה ולמניעת הישנותן של תקלות כאמור;

(ג) ליתן צו עשה המורה לנתבע להנהיג מנגנון יעיל לאיתור תקלות במערכת המסחר החדשה וליידוע לקוחותיו, באופן ברור, בולט ומיידי, בדבר תקלות כאמור, מיד עם היוודע דבר קיומן לנתבע;

(ד) לחייב את הנתבע לשלם לחברי הקבוצה פיצויים כספיים בגין הנזקים הממוניים והלא ממוניים שנגרמו להם כתוצאה מהתקלות במערכת המסחר החדשה של הבנק, כמפורט בבקשה זו, לרבות הפסדים כספיים, אובדן רווחים והזדמנויות מסחר, בזבוז זמן וטרחה, עוגמת נפש ופגיעה באוטונומיה בקבלת החלטות השקעה;

(ה) לחייב את הנתבע להשיב לחברי הקבוצה, באופן מלא או חלקי, את סכומי העמלות שנגבו מהם בגין פעולות מסחר בניירות ערך בתקופות שבהן אירעו התקלות במערכת המסחר החדשה של הבנק, כמפורט בבקשה זו, ולחלופין לפצותם בגין רכיב זה;

(ו) להורות לנתבע למסור את הנתונים הדרושים לזיהוי חברי הקבוצה, לבירור היקף התקלות, משכן, מספר פעולות המסחר שהושפעו מהן, סכומי העמלות שנגבו והיקף הנזקים שנגרמו לחברי הקבוצה, ולקבוע מנגנון מתאים לחישוב ולתשלום הפיצויים ולהשבת העמלות;

(ז) להורות על תשלום גמול הולם לתובעת, בהתאם לאמור בסעיף 22 לחוק תובענות ייצוגיות, ועל תשלום שכר-טרחתם של באי הכוח המייצגים החיים, בהתאם לאמור בסעיף 23 לחוק תובענות ייצוגיות, וזאת בהתחשב בתועלת שתביא התובענה הייצוגית לקבוצה, בהוצאות ובטרחה שנדרשו לשם הכנתה וניהולה, ובסיכונים שניטלו בקשר עם התביעה.

בהתאם לאמות המידה שנקבעו בפסיקת בית המשפט העליון בע"א 2046/10 **עזבון המנוח משה שמש נ' דן רייכרט ואח'** (נבו, 29.3.2011), וכן רע"א 2957/17 **סופרגז חברה ישראלית נ' שוורצמן** (נבו, 17.3.2024) מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק את השיעורים הבאים: 25% מהסכום שייפסק נגד הנתבע עד לסך של 5 מיליון ש"ח, 20% מהסכום שייפסק נגד הנתבע בגין סכום שמעל ל-5 מיליון ש"ח ועד ל-10 מיליון ש"ח ו-15% מסכום שייפסק נגד הנתבע בגין הסכום שמעל ל-10 מיליון ש"ח, הכל בצירוף מע"מ כחוק;

(ח) ליתן לתובעת ולקבוצת התובעים כל סעד נכון וצודק בנסיבות העניין לפי שיקול דעתו של בית המשפט הנכבד.

דורון רדעי, עו"ד **ניצן גדות, עו"ד**

באי-כוח התובעת

תוכן עניינים

מס'	שם הנספח	עמ'
1	צילום העמוד המציג את מערכת המסחר החדשה	24
2	תנאי שימוש	34
3	הודעת סמס שנשלחה למבקשת בחודש אפריל 2025	37
4	הודעות שנשלחו עי המשיב אודות שיעור העמלות בחשבון המבקשת החל מחודש אוגוסט 2025	39
5	תיאור תקלות	55
6	מכתב המבקשת לבנהפ מיום 17.2.2026	80
7	תשובת המשיב מיום 9.8.2026	82
8	פרסומים מאתר ספונסר	84
9	פרסום באתר סנסור טאוור	104

נספח 1

צילום העמוד המציג את מערכת המסחר החדשה

עמ' 24


פועלים MyTrade עולם חדש של
מסחר בשוק ההון
כניסה למערכת MY TRADE



הכירו את פועלים MyTrade

מגוון פעולות מסחר בזמן אמת עם הכלים הכי המתקדמים

צפו בסרטון הדרכה למשקיעים, ותגלו את מערכת המסחר החדשה של בנק הפועלים - עם כל מה שמשקיע צריך: מסחר בשוק ההון, קנייה ומכירה של מניות וכלים מתקדמים לניהול השקעות.

המסחר חכם יותר עם פועלים MyTrade

ᑲᓇᑦᑕ ᑲ-9 ᓂᑯᒐᓇ



ᒐᓇᓴᓂᒐᓇ ᓇᓯᓂᓂᒐᓇ
ᒐᒥᓇᒥ ᑕᓴᑕᓴᒥ᐀ ᓴᓂᓂᒐᓇ
ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ

ᒥᓇᓴᓂᒐᓇ



ᓴᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓂᓂᒐᓇ
ᑕᓴᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀
ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀

ᒥᓇᓴᓂᒐᓇ

ᓴᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓂᓂᒐᓇ
ᑕᓴᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀
ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀







ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ

ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ
ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀
ᓇᓂᓂᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ ᓇᓂᒐᓇ᐀



אז בואו נתחיל...



צפו איך מבצעים קנייה של נייר ערך במערכת המסחר החדשה של בנק הפועלים – כל השלבים, ממחקר מהיר ועד אישור ההוראה, בסרטון הדרכה קצר למשקיעים.

תשובות לשאלות נפוצות על פועלים MyTrade

איך מחפשים נייר ערך? +

האם ניתן להוסיף מידע נוסף לנתונים שמוצגים? +

ももの ものの よんいの ての そよりよいの やてゅやの てていの めのゅの やめやゅの てゆっぴ やよっ？ +

ももの ものの よんいの ての ゆっめしいの やよっ てそよ ゆめやてゆいの やよっ っぬて めよっ よやてゆ めやてゆ よやてゆ？ +

ももの ものの よんいの ての そよ ていしいの ゆよしゅ やてゆっぴ やよっ？ +

ももし ものの よんいの ての ていしいの やてゅっぴ やよっ？ +

ももし ものの よんぴゅて のしっの やめっしゅの めめっしゅの ゆ よんしそ/よてめよ ゆいめの？ +

ももし ぴゅてめ ゆめそめ ていしいの ゅしゅ？ +

ももし ものの よえものの てやゆてめ めよ ていの てやえゆの ゅしゅ？ +

ももの ものの よんいの めっしの ゅよ ていの ゅしゅ めのゅめ？ +

めの めっえゆの めよゆめ やてぴゅていの めめっ よめめ よてゅめ やていっ？ +

אינ' ניתן לבדוק תדירות בדיקת ברמת לחץ ותקינות בדיקת ובתקינות בדיקת? +

אינם ניתן לחזות „פיתולים חם„? +

אינם אפשר לראות אירוע חם? +

אינם אפשר לראות דיקוע בדיקת בחד חמשה בדיקת אלינ' ברדיקת חמשיבות? +

אינם אפשר לראות חיות ולדות/ירדות חודלות? +

באם ניתן לראות את בדיקוע בבפחות לחבינות תוכנה? +

bit	Wonder	open	
עסק	שוק הון	בנק	
			הזמנת מקום במסעדה
			הזמנת שולחן במסעדה
			הזמנת מלון
			הזמנת כרטיס לאירוע
			הזמנת כרטיס לסרט
			הזמנת כרטיס לתיאטרון
			הזמנת מקום בקורס
			הזמנת מקום בחוג
			הזמנת מקום בקייטנה
			הזמנת מקום בגן
			הזמנת מקום בבית ספר
			הזמנת מקום בבית ספר יסודי
			הזמנת מקום בתיכון
			הזמנת מקום בישיבה
			הזמנת מקום בכולל
			הזמנת מקום בבית כנסת
			הזמנת מקום בבית מדרש
			הזמנת מקום בבית הכנסת
			הזמנת מקום בבית הקברות
			הזמנת מקום בבית העלמין
			הזמנת מקום בבית החולים
			הזמנת מקום במרפאה
			הזמנת מקום בקופת חולים
			הזמנת מקום בבית הרפואה
			הזמנת מקום בבית המרקחת
			הזמנת מקום בבית המשפט
			הזמנת מקום בבית הדין
			הזמנת מקום בבית הדין הרבני
			הזמנת מקום בבית הדין הצדק
			הזמנת מקום בבית הדין הצדק
			הזמנת מקום בבית הדין הצדק

ՀՈԳԵ ՑԱՐԵ

Հ"Ի ՀԱՅԿԱԿԱՆ ԲԱՆԿ
32519-11-22

ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
26921-06- Կ"ՄԴ ՀՈՐԵՆ ՑԱՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
23

ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
22690-06- Կ"ՄԴ ՀՈՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
20

- ՀՈՐԵՆ ՑԱՐԵՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
22690-06-20 Կ"ՄԴ

ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ - ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ
ԻՐ ՇԾՁ -30370-08-19 Կ"ՄԴ

- ՀՈՐԵՆ ՑԱՐԵՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
35923-01-20. Կ"ՄԴ

14856-05- Կ"ՄԴ ՀՈՐԵՆ ՑԱՐԵՆ
18

ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ ԱՅԼԱԿԱՆ
Հ"Ի ՀԱՅԿԱԿԱՆ ԲԱՆԿ Հ.Ա. ԱԿ
Հ"Ի 51499-06-15 Կ"ՄԴ Ի ՀԻՄ
ԱՀԻՐ ԱԿԱՅԻՆԻՆ ԸՆԿԱ Ի ՀԻՄ
ՀՑԱՌԿԻՑ ԸՆԿԱ

ՀԱՐԵՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԱՅԼԱԿԱՆ ԱՌԵՎՈՒՐ
33999-04-17 Կ"ՄԴ ԱՅԼԱԿԱՆ

ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ ՀԱՅԵՐԵՆ ԱՇՈՒ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ - ՕԳՆՈՒԹ

ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ ՀԱՅԵՐԵՆ ԱՇՈՒ
ԸՆԿԵՐՈՒԹՅԱՆ ԶԱՐԳԱՑՄԱՆ - ՕԳՆՈՒԹ

ՀԱՐԵՆ ԲԱԼԵՐ ՀԱՅԱՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ ԲԱՆԿԱՅԻՆ ԿԱՊԱԿՑՈՒԹՅՈՒՆ
68909- ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
20-10

68909-01- Կ"ՄԴ ՀՈԳԵ ՑԱՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ
20

ՀԱՐԵՆ ՑԱՐԵՆ ԸՆԿԵՐՈՒԹՅՈՒՆ ԼԱՎԱԳՈՒՅՆ
11593-10-13 Կ"ՄԴ

הסכם פשרה ת"צ -08-30370
19

הודעה על הגשת בקשה לאישור
הסדר פשרה בעניין חשבונות
ללא תנועה

הסכם פשרה בענין חשבונות
ללא תנועה

פשרה בעניין ימי ערך במט"ח

אישור הסדר הסתלקות
בתובענה יצוגית במשכנתאות

הסדר פשרה ת"צ 09-52648

בקשה לאישור הסכם פשרה
בת"צ 20-12-51664

מודעה לעיתונות בדבר הגשת
בקשה לאישור הסכם פשרה
בת"צ 20-12-51664

בנק הפועלים

מניעת אלימות במשפחה

Download on the App Store

GET IT ON Google Play

נספח 2

תנאי שימוש

עמ' 34

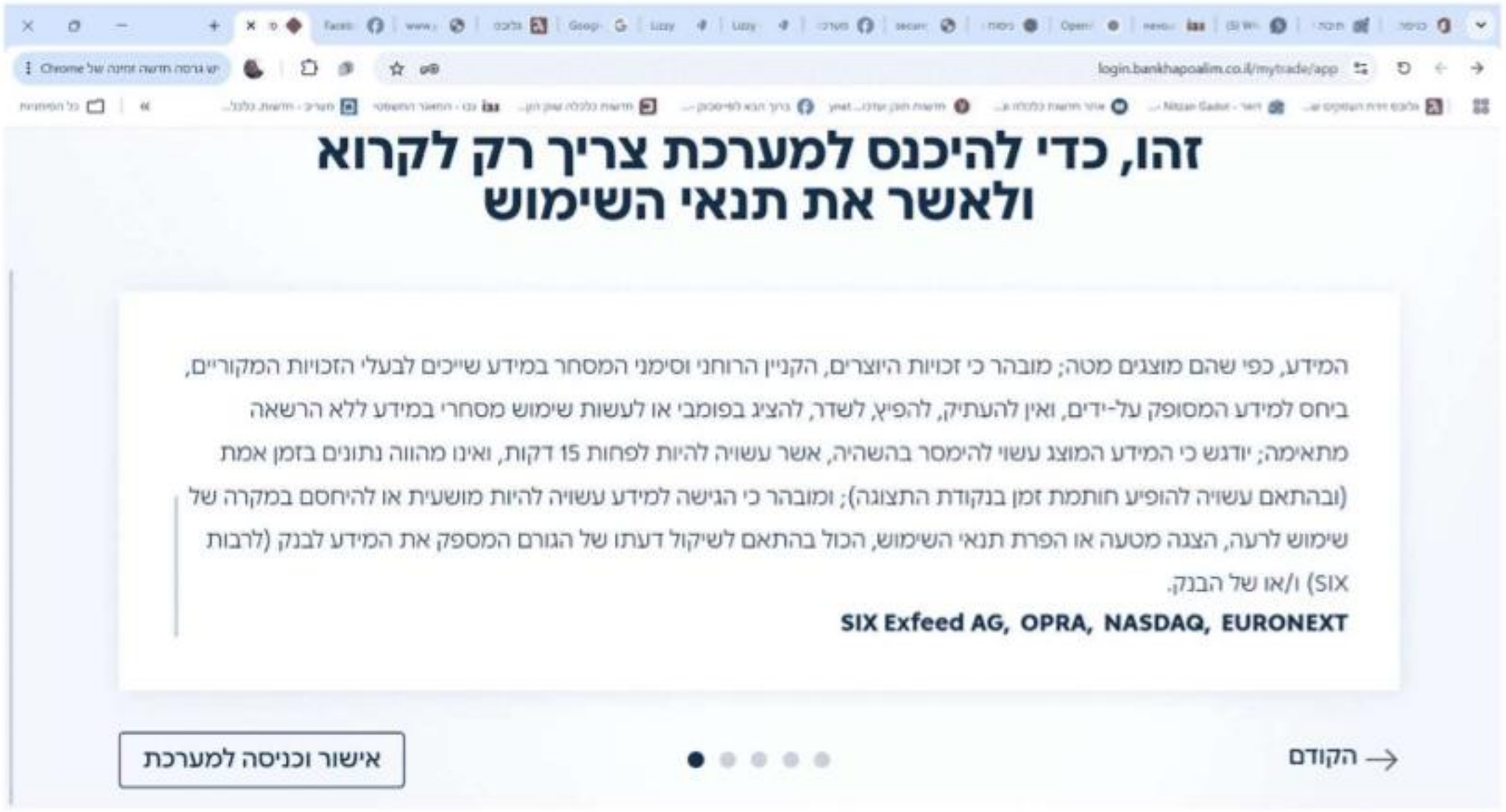
נספח 2



בנק הפועלים MyTrade

זהו, כדי להיכנס למערכת צריך רק לקרוא ולאשר את תנאי השימוש

הנתונים והמידע המופיעים במסכי 'שוק ההון' מבוססים על מידע שהתקבל מצדדים שלישיים שונים שאין לבנק שליטה עליהם, כגון בורסות שונות, אגרגטורים, רויטרס, חברת טרייד 1, וכן SIX Exfeed AG (SIX). הבנק מציג את הנתונים והמידע כמות שהם (AS IS / AS AVAILABLE) ואינו אחראי לנכונות הנתונים, לשלמותם, למידת עדכניותם ולאפשרות יישומם או השימוש בהם למטרות כלשהן, ואין הוא מביע עמדה כלשהי לגביהם. אין לראות בנתונים והמידע הצעה או ייעוץ לרכישת ניירות ערך ו/או נכסים פיננסיים או תחליף לייעוץ השקעות המתחשב בנתוניו וצרכיו של כל אדם. הבנק פוטר עצמו מכל אחריות לנזק העלול להיגרם לך או לצד שלישי כלשהו מההסתמכות על הנתונים או מהשימוש בהם בכל דרך שהיא. מובהר כי המידע מוצג לשימוש עצמי של הלקוח בלבד והשימוש בו כפוף, במקרים מסוימים, לתנאי השימוש או להסכם המשתמש של הגורם המספק לבנק את


login.bankhapoalim.co.il/mytrade/app
זהו, כדי להיכנס למערכת צריך רק לקרוא
ולאשר את תנאי השימוש
המידע, כפי שהם מוצגים מטה; מובהר כי זכויות היוצרים, הקניין הרוחני וסימני המסחר במידע שייכים לבעלי הזכויות המקוריים,
ביחס למידע המסופק על-ידים, ואין להעתיק, להפיץ, לשדר, להציג בפומבי או לעשות שימוש מסחרי במידע ללא הרשאה
מתאימה; יודגש כי המידע המוצג עשוי להימסר בהשהיה, אשר עשויה להיות לפחות 15 דקות, ואינו מהווה נתונים בזמן אמת
(ובהתאם עשויה להופיע חותמת זמן בנקודת התצוגה); ומובהר כי הגישה למידע עשויה להיות מושעית או להיחסם במקרה של
שימוש לרעה, הצגה מטעה או הפרת תנאי השימוש, הכול בהתאם לשיקול דעתו של הגורם המספק את המידע לבנק (לרבות
SIX) ו/או של הבנק.
SIX Exfeed AG, OPRA, NASDAQ, EURONEXT
הקודם
אישור וכניסה למערכת

נספח 3

הודעת סמס שנשלחה למבקשת בחודש אפריל 2025

עמ' 37


10:21
BHapoalim
יום רביעי, 23 באפר׳ 2025 • 15:05
שלום,
אנחנו מתרגשים לבשר לך – חוויית המסחר שלך עומדת לעלות מדרגה!
בימים הקרובים יוחלף אתר שוק ההון ב'פועלים MyTrade', מערכת המסחר החדשה והמתקדמת.
'פועלים MyTrade' מציעה לך מידע וכלים חדשניים להחלטות מסחר טובות יותר, בזמן אמת.
אין צורך לעשות דבר – פשוט להיכנס ולהתחיל לפעול במערכת החדשה.
רוצה להכיר כבר עכשיו?
סרטון הדרכה>> https://www.youtube.com/watch?v=5ucCiEM-6to
דף הסבר>> https://
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף

נספח 4

הודעות שנשלחו עי המשיב אודות שיעור העמלות בחשבון המבקשת החל מחודש אוגוסט 2025

עמ' 39


נספח 4
10:25
BHapoalim
יום ראשון, 7 בספט׳ 2025 • 12:36
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 08/25.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,460.63 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובס
לשירותך, בנק הפועלים
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


18
Vo WiFi
10:25
BHapoalim
יום שני, 20 באוק' 2025 • 11:25
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 09/25.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 1,771.58 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובסניף
לשירותך, בנק הפוע
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:26
BHapoalim
יום שישי, 14 בנוב׳ • 11:30
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 10/25.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,430.08 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 29.95 ש"ח.
בחודש זה מוצגות גם עמלות
וריביות רבעוניות, במידה והיו.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://li ankhapoalim.co.il/
unt/comm/webmail
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף

17 Vo WiFi 10:27

BHapoalim

יום שלישי, 9 בדצמ׳ • 11:44

שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 11/25.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,206.39 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.

אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובס
לשירותך, בנק הפועלים

אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף

17 Vo WiFi 10:28

BHapoalim

יום שני, 12 בינו׳ • 14:03

שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 12/25.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,610.83 ש"ח.
סך החזרי עמלות שזוכו: 8.75 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.

אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/
[illegible]unt/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן [illegible]ת לבנק
בערוצי השירות ובסניף.

אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף

17 Vo WiFi 10:28

BHapoalim

יום שישי, 6 בפבר׳ • 11:46

שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 01/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 4,748.77 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.

בחודש זה מוצגות גם עמלות
וריביות רבעוניות, במידה והיו.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://l ankhapoalim.co.il/
account/comm/webmail

אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:28
BHapoalim
יום חמישי, 12 במרץ • 12:16
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 02/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,373.75 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/
account/comm/webmail
בערוצי השירות ובסנ
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:28
BHapoalim
#28879
יום חמישי, 16 באפר׳ • 10:56
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 03/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 4,740.35 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
ankhapoalim.co.il/
account/comm/webmail
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:28
BHapoalim
יום שלישי, 5 במאי • 12:11
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 04/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 3,347.60 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
בחודש זה מוצגות גם עמלות
וריביות רבעוניות, במידה והיו.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://li ankhapoalim.co.il/
a unt/comm/webmail
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:29
BHapoalim
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 05/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 4,827.58 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובסניף
לשירותך, בנק הפועלים
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:29
BHapoalim
יום שלישי, 7 ביולי • 11:32
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 06/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 3,391.81 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/
unt/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן
בערוצי השירות ובסניף.
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:29
BHapoalim
יום חמישי, 6 באוג׳ • 11:23
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 07/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 2,218.19 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
בחודש זה מוצגות גם עמלות
וריביות רבעוניות, במידה והיו.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://l ankhapoalim.co.il/
account/comm/webmail
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:30
BHapoalim
יום ראשון, 6 בספט' • 14:25
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 08/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 1,053.67 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובס
לשירותך, בנק הפועלים
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


17
10:30
BHapoalim
יום שלישי, 6 באוק' • 11:14
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 09/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 1,966.56 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק בקישור הבא:
https://links.bankhapoalim.co.il/account/comm/webmail
לפרטים נוספים ניתן לפנות לבנק
בערוצי השירות ובסניף.
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף


10:30
BHapoalim
לא נקראו
אתמול • 11:14
שלום,
חשוב לנו לעדכן אותך בסכומי
העמלות והריביות בחשבונך
המסתיים בספרות 824 בסניף 630
בחודש 10/26.
סך העמלות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 1,740.87 ש"ח.
סך הריביות שנגבו ללא משכנתאות
(הלוואות לדיור): 0.0 ש"ח.
בחודש זה מוצגות גם עמלות
וריביות רבעוניות, במידה והיו.
אפשר לצפות בפירוט העמלות
והריביות לפי נושא, במכתב הנשלח
לתיבת הדואר הנכנס שלך, באתר
ובאפליקציית הבנק
https://li
bankhapoalim.co.il/
אי אפשר לענות למספר הזה, אלא רק
לפנות ישירות למי ששלח את ההודעה.
למידע נוסף

נספח 5

תיאור תקלות

עמ' 55

מס״ד	תאריך הארוע	מהות התקלה
		בשל גודלם של קבצי הסרטונים המתעדים את התקלות, אשר אינו מאפשר את הגשתם באמצעות מערכת ״נט המשפט״, יוגשו הקבצים לבית המשפט באופן פיזי על גבי התקן אחסון נייד (USB), יחד עם עותק מודפס של הבקשה לאישור.
1	7.5.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** – המערכת החדשה אינה מציגה שווי אחזקות נכון ואמיתי - **הבדלים בין הצגת נתונים במערכת המסחר החדשה לעומת מערכת המסחר הישנה** – המבקשת רכשה מניות של חברת ״**אר.אס.אל**״ בסכום כולל של כ-10,000 ש״ח. ואולם, חרף ביצוע הרכישה, המניות לא הופיעו במערכת המסחר החדשה תחת רשימת אחזקת המניות הקיימת בחשבונה. בהמשך, במהלך יום המסחר, מכרה המבקשת חלק מאחזקותיה במניה בשתי עסקאות נפרדות. לאחר ביצוע עסקאות המכירה, הציגה מערכת המסחר החדשה יתרה שגויה בסך של **6,674.64-** ש״ח (ביתרת חובה). זאת, בעוד שבמערכת המסחר הישנה הוצגה היתרה הנכונה, בסך של **3,615.69** ש״ח בשורת הסכום של אותה מניה. כך, מערכת המסחר החדשה לא הציגה למבקשת את אחזקותיה במניה ובהמשך אף הציגה יתרה שגויה, השונה באופן מהותי מהיתרה הנכונה שהוצגה במערכת המסחר הישנה (אתר שוק ההון הישן). התקלה מנעה ביצוע פעולות מסחר תקינות ואובדן רווח. סרטון אחד מיום 7.5.25 המתעד את התקלה הנ״ל, מצ״ב כ**<u>מוצג 1</u>.**

2	12.5.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים - הבדלים בין הצגת נתונים במערכת המסחר החדשה לעומת המערכת הישנה** – במערכת המסחר החדשה הוצגה אחזקה (שגויה) מניית "**אריות**" בסכום של 16,134.14 בעוד שבמערכת הישנה מוצגת היתרה הנכונה בסך של 30,708.51 ש"ח. התקלה מנעה ביצוע פעולות מסחר תקינות ואובדן רווח. סרטון אחד מיום 12.5.25 המתעד את התקלה הנ"ל, מצ"ב כ**מוצג 2.**
3	13.5.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה - אי יכולת להכנס למערכת המסחר החדשה** - מבוקרו של יום 13.5.26 לא ניתן היה להכנס למערכת המסחר החדשה. תיעוד מהשעה 11:41. התקלה מנעה ביצוע פעולות מסחר תקינות ואובדן רווח. סרטון אחד מיום 13.5.25 המתעד את התקלה הנ"ל, מצ"ב כ**מוצג 3.**
4	19.5.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים וכשלים בביצוע פעולות מסחר - הבדלים בין הצגת נתונים במערכת המסחר החדשה לעומת מערכת המסחר הישנה וכשל בשיגור הוראות מסחר** – המבקשת רכשה ניירות ערך של "**אריות**" בסכום כולל של 12,393.96 ש"ח. ואולם, חרף ביצוע הרכישה, במערכת המסחר החדשה לא הוצג מלוא שווי האחזקה, אלא סכום שגוי של 7,341.27 ש"ח בלבד, בעוד שבמערכת הישנה הוצג הסכום הנכון. בהמשך אותו יום, לאחר שהמבקשת ביצעה פעולת מסחר נוספת של מכירת ניירות ערך, שוב הציגה מערכת המסחר החדשה נתונים שגויים: שווי האחזקה הוצג בסך של 2,474.04 ש"ח בלבד, וזאת לעומת שווי נכון של 7,505.82 ש"ח שהוצג במערכת הישנה.

		גם לאחר ביצוע פעולת מכירה נוספת, בסך של 3,000 ש״ח, המשיכה המערכת החדשה להציג נתונים שגויים, והפעם אף יתרת אחזקה שלילית (בחובה) בסך של 514.14- ש״ח, בעוד שבמערכת הישנה הוצג שווי האחזקה הנכון, בסך של 4,502.74 ש״ח. כתוצאה מהמצג השגוי, כאשר ביקשה המבקשת למכור את יתרת מניותיה באמצעות מערכת המסחר החדשה, היא לא יכלה לעשות כן, שכן המערכת זיהתה בטעות כי יתרת אחזקותיה שלילית. לפיכך, נאלצה המבקשת לבצע את המכירה באמצעות המערכת הישנה, אלא שגם לאחר ביצוע המכירה כאמור, המשיכה המערכת החדשה להציג נתון שגוי, ולפיו יתרת אחזקותיה של המבקשת במניה עומדת על 5,096.92- ש״ח (במינוס). כך, אין מדובר בתקלה נקודתית או בפער זניח בין המערכות, אלא בכשל מתמשך בהצגת נתוני האחזקות במערכת המסחר החדשה, אשר הציגה למבקשת פעם אחר פעם תמונת מצב שגויה ביחס לסכום האחזקה הנכון בזמן אמת ואף מנעה ממנה רווח ואפשרות לבצע פעולות מסחר במניות שהיו בבעלותה באותו מועד. 4 סרטונים מיום 19.5.25 המתעדים את התקלות הנ״ל, מצ״ב כ**<u>מוצג 4</u>**.
5	22.5.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים - הבדלים בין הצגת נתונים במערכת המסחר החדשה לעומת מערכת המסחר הישנה** – המבקשת ביצעה מספר פעולות מסחר במניית **״טורבוג׳ן״**. במערכת המסחר החדשה הוצגה אחזקה שגויה בשווי של 23,754 ש׳׳ח, וזאת לעומת מערכת המסחר הישנה שהציגה יתרה נכונה בסך של 19,310.05 ש״ח בלבד. התקלה גרמה לבלבול, השפיעה על קבלת החלטת

		המסחר בזמן אמת ומנעה אפשרות מסחר תקינה וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 22.5.25 המתעד את התקלה הנ"ל, מצ"ב כ**מוצג 5**.
6	26.5.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה - אי יכולת להיכנס למערכת המסחר החדשה** – החל מהשעה 11:45 לא ניתן היה להיכנס למערכת המסחר החדשה. התקלה נמשכה עד לתום המסחר ומנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה / מכירה של ניירות ערך. בסרטונים קיים גם תיעוד של הודעות קופצות שמשיבה פרסמה, לפיהן התקלה בטיפול. התקלה גרמה לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 26.5.25 המתעדים את התקלה הנ"ל, מצ"ב כ**מוצג 6**.
7	27.5.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת להכנס למערכת המסחר החדשה** במהלך 25 דקות המסחר הראשונות. בהמשך, ואף שהמערכת כבר הוצגה על גבי המסך, לא ניתן היה לבצע באמצעותה פעולות מסחר בניירות ערך. להמחשת התקלה, ניתן לראות לדוגמא, את מניות "**אל על**", "**טורבוג'ן**" ו-"**ג'ין טכנולוגיות**". במהלך ניסיונות לבצע פעולות מסחר במניות אלו, התקבלה שוב ושוב הודעת השגיאה: "לא ניתן להעביר את ההוראה." כתוצאה מהתקלה, נמנעה מהמבקשת האפשרות לרכוש מניות בשער מסוים, כאשר במהלך ניסיונות הרכישה עלה שער המניה, באופן שהזדמנות הרכישה במחיר המקורי הוחמצה. הכשל גרם לאובדן רווח למבקשת. התקלה תוקנה רק לאחר כשעתיים.

		4 סרטונים מיום 27.5.25 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 7**.
8	3.6.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - החל משעות הבוקר חוותה המבקשת שיבושים חוזרים ונשנים בכניסה למערכת המסחר וכן ביכולת לקנות ולמכור ניירות ערך. מעת לעת ניתן היה להיכנס למערכת החדשה ולפעול בה, אולם כעבור דקות ספורות חזרה התקלה והגישה למערכת שוב השתבשה. במהלך אותו יום הזינה המבקשת הוראות קנייה של ניירות ערך, אשר בוצעו בפועל, אולם בסמוך לאחר מכן שבו והופיעו שיבושים במערכת. כתוצאה מכך, במשך פרקי זמן ממושכים לא הייתה למבקשת אפשרות לדעת מה עלה בגורל הוראות המסחר שהזינה, אילו ניירות ערך נרכשו בפועל ומה מצב אחזקותיה בחשבון. מדובר בפגיעה ממשית ביכולת לסחור באופן רציף ותקין, לעקוב אחר פעילות המסחר ולנהל את ההשקעות באופן מדוייק. האירוע גרם למבקשת לחוסר ודאות ביחס לביצוע הוראותיה וכן לאי בהירות בנוגע למצב תיק ניירות הערך שלה בזמן אמת ואובדן רוות. סרטון אחד מיום 3.6.25 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 8**.

9	18.9.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים וכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – דוגמא למקרה בו למרות ביצוע פעולת קניה של ניירות ערך "נקסט ויזן" המערכת הציגה כי נרכשו (בטעות) ניירות ערך של חברת "מטריסלף". בנוסף לכך "נעלם" למבקשת סך של כ-20,000 ש"ח מיתרת החשבון הזמין להשקעה. כך, המבקשת שיגרה במהלך אותו היום מספר הוראות קנייה של ניירות ערך של חברת "**נקסט ויז'ן**". לאחר שיגור ההוראות וביצוען, הבחינה המבקשת כי בחשבונה חסר סכום של כ-20,000 ש"ח, אשר לא ניתן היה להסבירו באמצעות פעולות המסחר שביקשה לבצע. בירור שערכה המבקשת (במסך הפעולות) העלה כי המערכת ביצעה בטעות רכישת ניירות ערך של חברת "**מטריסלף**" בסכום של 19,880 ש"ח וזאת במקום רכישת מניות "**נקסט ויז'ן**" בהתאם להוראות שהזינה. חמור מכך, אף שהמערכת הציגה את פעולת הרכישה השגויה בסך 19,880 ש"ח, הרי שבנתוני האחזקות בחשבון הוצג כי שווי אחזקותיה של המבקשת במניית "**מטריסלף**" עמד (לאחר ביצוע הפעולה) על 3,206 ש"ח בלבד. הנה כי כן, המערכת לא רק ביצעה פעולת רכישה של נייר ערך שונה מזה שהמבקשת ביקשה לרכוש, אלא שגם לאחר ביצוע הפעולה הציגה נתונים סותרים ושגויים ביחס לשווי האחזקה, באופן שפגע ביכולתה של המבקשת לעקוב אחר פעילות המסחר בחשבונה ולנהל את השקעותיה באופן חופשי, בזמן אמת, וגרם לה לנזק כספי ואובדן רווח. סרטון אחד מיום 18.9.25 המתעד את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 9</u>**.

10	9.10.25	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך - אי יכולת לבצע מכירה מלאה של כל המניות המוחזקות – דוגמאות למקרים במניות "אאורה" ו-"ישראל קנדה"** במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית "**אאורה**", אשר שוויין באותה עת עמד על 7,702 ש"ח. ואולם, מערכת המסחר החדשה אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 2,750 ש"ח בלבד. לאחר ביצוע המכירה החלקית, נותרה למבקשת יתרת מניות בשווי של 4,978 ש"ח, אשר חרף ניסיונותיה לא ניתן היה לבצע לגביהן פעולת מכירה באמצעות המערכת החדשה. חומרת התקלה מתחדדת לנוכח העובדה שהאירוע התרחש ביום שבו מניית "**אאורה**" רשמה עלייה של למעלה מ-9%. כתוצאה מהתקלה, נמנעה מהמבקשת האפשרות לממש את מלוא אחזקותיה במניה באותו מועד, באופן שגרם לה לנזק כספי בכך שפגע ביכולתה לנצל את תנאי המסחר ששררו באותה עת ולאובדן רווח. דוגמא נוספת, במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית "**ישראל קנדה**", אשר שוויין באותה עת עמד על 16,680 ש"ח. ואולם, מערכת המסחר החדשה אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 14,367 ש"ח בלבד, וזאת כאשר באותו מועד נסחרה המניה בעליה משמעותית של למעלה מ-10%. גם במקרה כאן, כתוצאה מהתקלה, נמנעה מהמבקשת האפשרות לממש את מלוא אחזקותיה במניה באותו מועד, באופן שפגע ביכולתה לנצל את תנאי המסחר ששררו באותה עת ולצבור רווח. 3 סרטונים מיום 9.10.25 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 10</u>**.

11	17.11.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - החל משעות הבוקר חוותה המבקשת שיבושים חוזרים ונשנים בכניסה למערכת המסחר וכן ביכולת לקנות ולמכור ניירות ערך. כך לדוגמא, לאחר שהצליחה להכנס למערכת המסחר, ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניות "**מיטרוניקס**", אשר שוויין באותה עת עמד ע"ס 14,281 ש"ח ואשר עלתה באותה עת במעל 8%. חרף זאת, ולאחר אין ספור ניסיונות, לא ניתן היה למכור את הסך הנ"ל (המערכת לא איפשרה לבצע הפעולה) ולנצל את העלייה הדרמטית שהיתה במחיר המניה באותה העת. כתוצאה מהתקלה, נמנעה מהמבקשת האפשרות לממש את מלוא אחזקותיה במניה באותו מועד, באופן שגרם לה לנזק כספי בכך שפגע ביכולתה לנצל את תנאי המסחר ששררו באותה עת ולצבור רווח. 2 סרטונים מיום 17.11.25 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 11</u>**.
12	19.11.25	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה** - החל משעות הצהרים (שעה 15:41) לא ניתן היה להיכנס לאתר הבנק ולמערכת המסחר החדשה. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 19.11.25 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 12</u>**.

13	27.11.25	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים - חוסר יכולת להסתמך על נתוני המסחר המוצגים במערכת המסחר החדשה** במהלך המסחר הבחינה המבקשת כי מניית "**חלל תקשורת**" מוצגת במערכת המסחר החדשה כמי שרושמת ירידה חדה בשיעור של 7.6%. במקביל נכנסה המבקשת למסך "ספר הפקודות" במערכת המאפשר לבצע את פעולות המסחר במניה, אלא שאז הסתבר שהמניה דווקא רושמת עליה של 0.64 אחוז. מדובר בכשל חמור בהצגת נתוני המסחר, היוצר חוסר ודאות ביחס לשערי ניירות הערך ולשינויים החלים בהם בזמן אמת. הדבר פוגע ביכולתם של המשתמשים לקבל החלטות השקעה מושכלות ולבצע פעולות מסחר על בסיס מידע אמין, מדויק ועקבי בזמן אמת. תקלה כאמור הוצגה כדוגמא גם במניות הבאות: [1] מניית "**חברה לישראל**" הוצגה באותו מועד במערכת המסחר ככזו שיורדת ב-1.66% בעוד שבמסך "ספר הפקודות" הירידה הסתכמה בשיעור של 0.85% בלבד. [2] מניית "**עין שלישית**" הוצגה באותו מועד במערכת המסחר ככזו שיורדת ב-2.94% בעוד שבמסך "ספר הפקודות" הירידה הסתכמה בשיעור של 0.37% בלבד. [3] מניית "**הזדמנות יהש**" הוצגה באותו מועד במערכת המסחר ככזו שעולה ב-10.47% בעוד שבמסך "ספר הפקודות" העליה הסתכמה בשיעור של 2.43% בלבד. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 27.11.25 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 13**.

14	5.1.26	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** המבקשת חוותה שיבושים חוזרים ונשנים בכניסה למערכת המסחר וכן ביכולתה לסחור בניירות ערך, לדוגמא מניית "**עין שלישית**". לאחר שהצליחה להכנס למערכת המסחר ביקשה המבקשת ביקשה למכור חלק מאחזקותיה במניית "**חלל תקשורת**", אלא שחרף אין ספור ניסיונות, לא ניתן היה למכור את המניות הנ"ל מסיבות שונות שמוצגות בסרטונים. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 3 סרטונים מיום 5.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 14**.
15	6.1.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים - חוסר יכולת להסתמך על נתוני המסחר המוצגים במערכת המסחר החדשה ופגיעה ביכולת המסחר** המבקשת חוותה שיבושים חוזרים ונשנים ביכולת לצפות בנתוני מסחר וכן ביכולת לסחור במניות שהיו מוחזקות על ידה (לדוגמא: מניית "**חלל תקשורת**"; ומניית "**אפולו פאוור**"). שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם באופן הבא: בעוד שבדף האחזקות הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, הרי שבמסך "ספר הפקודות", דרכו נשלחות הוראות הביצוע, הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגו כדוגמא: מניית "**בונוס ביוגרופ**" – בעוד שדף האחזקות הציג שהמניה רושמת עליה של כ-

		22.86%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה מתונה יותר בשיעור של 19.43%. כך גם מניית "**חלל תקשורת**" - בעוד שדף האחזקות הציג שהמניה רושמת עליה של כ-6.9%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה מתונה יותר בשיעור של 6.48%. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 7 סרטונים מיום 6.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 15**.
16	7.1.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים וכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - כמו במהלך ימי המסחר הקודמים, המבקשת חוותה שיבושים חוזרים ונשנים ביכולת לצפות בנתוני מסחר וכן ביכולת לסחור במניות שהיו מוחזקות על ידה (לדוגמא: מניית "**אוגווינד**"). התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 3 סרטונים מיום 7.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 16**
17	8.1.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים וכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - שיבושי המסחר באו לידי ביטוי בכך שבדף האחזקות הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, בעוד שבמסך "ספר הפקודות", דרכו נשלחות הוראות הביצוע, הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגה כדוגמא: מניית "**אלקטריאון**" – בעוד שדף האחזקות הציג שהמניה רושמת ירידה של כ-0.57%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת ירידה חדה יותר בשיעור של 1.07%.

		שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם בחוסר היכולת לבצע פעולות רכישה של ניירות ערך שונים. הפערים בהצגת השערים האמורים נבעו, ככל הנראה, מתקלה במנגנון עדכון נתוני המסחר בזמן אמת, אשר הביאה לכך שעסקאות שבוצעו בפועל בשוק לא עודכנו בזמן אמת במסך "ספר הפקודות" במשך דקות מסחר ארוכות. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 8.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 17**
18	12.1.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים וכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – המבקשת תוותה שיבושי מסחר שבאו לידי ביטוי בכך שבדף האחזקות הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, בעוד שבמסך "ספר הפקודות", הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגה כדוגמא: מניית "**צילו בלו**" – בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 6.97%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה מתונה יותר בשיעור של 2.47%. כך גם במניית "**עין שלישית**" - בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 10.14%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה גדולה יותר בשיעור של 13.17%. כך גם במניית "**חלל תקשורת**" - בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 3.74%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה מתונה יותר בשיעור של 0.32%. כך גם במניית "**באפ טכנולוגיות**" - בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 13.8%, הרי שבמסך "ספר הפקודות",

		הוצג שהמניה רושמת עליה מתונה יותר בשיעור של 6.45%. כך גם במניית "**אירודום**" - בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 10.2%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה גדולה יותר בשיעור של 11.37%. שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם בחוסר היכולת לבצע פעולות רכישה של ניירות ערך שונים, כפי שהוצגו בסרטונים וכן באיפוס יתרת הסכום הזמין לפעילות מסחר (נתון שגוי). התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 5 סרטונים מיום 12.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 18</u>**
19	13.1.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך וכן כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** – המבקשת חוותה שיבושי מסחר קשים אשר התקיימו לאורך רוב שעות המסחר. במהלך היום אף נחסמה האפשרות לשגר פקודות קניה ומכירה של ניירות ערך במערכת המסחר, במניות שונות, וכן הוצגו פערים בשערי המניות בין המסכים השונים. גם ביום זה הוצג איפוס של יתרת הסכום הזמין לפעילות מסחר (נתון שגוי). התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 8 סרטונים מיום 13.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 19</u>**.

20	15.1.26	**לקראת סיום יום המסחר, כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – לקראת סיום יום המסחר רצתה המבקשת לממש רווח במניית "**חלל תקשורת**", אלא שהמערכת לא אפשרה לבצע פעולת מכירה בזמן אמת והציגה נתוני מסחר חסרים ושגויים. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמה לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 15.1.26 המתעדים את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 20**.
21	19.1.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – המבקשת רצתה לסחור במניית "**בונוס ביוגרופ**", אלא שהמערכת לא אפשרה לבצע פעולת קניה ו/או מכירה בזמן אמת. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמה לאובדן רווח סרטון אחד מיום 19.1.26 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 21**.
22	22.1.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך וכן כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** – במהלך המסחר רצתה המבקשת לרכוש מניות של חברת "**עין שלישית**", אלא שמערכת המסחר לא אפשרה את ביצוע הפעולה בזמן אמת. כמו כן, המבקשת ביקשה למכור במועד סמוך את מניית חברת "**ג'ין טכנולוגיות**", אלא שגם במקרה זה מערכת המסחר לא אפשרה את ביצוע הפעולה בזמן אמת. שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם לקראת סיום המסחר בהצגה שגוייה של שערי מניית "**חלל תקשורת**". התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח.

		3 סרטונים מיום 22.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 22.**
23	26.1.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - במהלך המסחר רצתה המבקשת למכור מניות של חברת "**עין שלישית**", אלא שמערכת המסחר לא אפשרה את ביצוע הפעולה בזמן אמת. כמו כן, המבקשת ביקשה לרכוש מניות ואופציות של חברת "**חג'ג' ארופה**" אלא שמערכת המסחר לא אפשרה את ביצוע הפעולה בזמן אמת. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 3 סרטונים מיום 26.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 23.**
24	28.1.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - במהלך המסחר רצתה המבקשת למכור מניות של חברת "**אוגווינד**", אלא שמערכת המסחר לא איפשרה את ביצוע הפעולה בזמן אמת (לא מכירה ולא קניה). המבקשת מציגה את הבעיה בכניסה למערכת המסחר גם באמצעות דפדפן אחר (edge), אלא שהתקלה לא נפתרה. שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם בהצגה שגוייה של שערי המניה. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 28.1.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 24**.

25	2.2.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** - שיבושי המסחר באו לידי ביטוי בכך שבדף האחזקות של המבקשת הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, בעוד שבמסך "ספר הפקודות", דרכו נשלחות הוראות הביצוע, הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגה כדוגמא: מניית "**עין שלישית**" – בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת עליה של 14.44%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת עליה חדה יותר בשיעור של כ-17%. השיבושים באו לידי ביטוי גם בחוסר היכולת של המערכת לבצע סנכרון ובהצגת נתונים שהשתנו תוך שניות בודדות. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 2.2.26 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ<u>**מוצג 25**</u>.
26	17.2.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – המבקשת חוותה שיבושים קשים הגורמים לחוסר יכולת לבצע פעולות של קניה או מכירה בניירות ערך שונים. כמו כן, שליחת הודעות ביטול לפעולות שנרשמו במערכת ככאלו שלא בוצעו או ממתינות לביצוע לא נקלטו, דבר שגרם לקניה כפולה ומשולשת של אותן המניות. המבקשת חוותה הפסד הזדמנות לרכוש ניירות ערך בשערים נמוכים והפסד הזדמנות למכור ניירות ערך אחרים בשערים גבוהים.** כך, במסגרת ניסיונותיה לבצע פעולות קנייה ומכירה של ניירות ערך באמצעות מערכת המסחר, הזינה המבקשת הוראות קנייה ומכירה שונות. ואולם, לאחר הזנת ההוראות, הוצג כי ההוראות "ממתינות לביצוע" במשך זמן רב (למרות שבאותם מועדים בוצעו עסקאות אחרות באותם שערים בו ביקשה המבקשת לרכוש את המניות). בהסתמך על המידע שהוצג לה במערכת, ומתוך הנחה

		סבירה כי הוראותיה הקודמות טרם בוצעו, הזינה המבקשת הוראות קנייה נוספות. גם ביחס להוראות החדשות הוצג הסטטוס "ממתין לביצוע". בחלק מהמקרים אף ביקשה המבקשת לבטל הוראות שהזינה ובמערכת הופיע ביחס אליהן הסטטוס "בוטלי". אלא שבדיעבד התברר כי בניגוד מוחלט לסטטוסים שהוצגו לה במערכת, כלל ההוראות שהזינה בוצעו בפועל. כתוצאה מכך נרכשו עבורה מניות בהיקף כספי הגבוה פי שלושה מהסכום שאליו התכוונה לבצע וזאת מבלי שהמערכת הציגה בפניה כי ההוראות בוצעו. כתוצאה מכל האמור לעיל הפסידה המבקשת הזדמנויות לרכוש מניות בשערים נמוכים מאלו שבוצעו לה וכן למכור מניות בשערים טובים יותר. בסרטונים נשמעת גם שיחת טלפון בין המבקשת לנציג הבנק בזמן אמת. באשר לטענת הבנק בדבר מקור התקלה - הבנק טען בפני המבקשת כי התקלה נבעה מכשל במחשבי הבורסה. ואולם המבקשת לא קיבלה הסבר זה שכן מבדיקה שערכה לא נמצא כל תיעוד לתקלה כאמור באתרי האינטרנט של הבורסה או באתרי מידע פיננסיים אחרים ואף לא נמצאו פרסומים או דיווחים המעידים על תקלה מערכתית במחשבי הבורסה באותו מועד. זאת ועוד, תלונות בדבר התקלה האמורה הגיעו מלקוחות בנק הפועלים בלבד בעוד שלקוחות בנקים אחרים ובתי השקעות אחרים לא דיווחו על תקלה דומה במערכת ההודעות של אתר "ספונסר" שמציף הודעות מסחר מסוחרים שונים במהלך יום המסחר. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 9 סרטונים מיום 17.2.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 26</u>**.

27	4.3.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – המבקשת חוותה שיבוש (איפוס) בהצגת יתרת העו"ש, יתרת המט"ח והיתרה להמשך פעילות.** כך, במהלך המסחר, עקב תקלה, איפסה מערכת המסחר את כל היתרות הניי"ל, דבר ששיבש / חסם את פעילות המסחר התקינה. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 4.3.26 המתעד את התקלה הניי"ל מציי"ב כ**מוצג 27**.
28	9.3.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – המבקשת חוותה שיבושים בכניסה למערכת המסחר אשר גרמו לחוסר יכולת לבצע פעולות של קניה או מכירה של ניירות ערך וכן הפסד הזדמנות לרכוש ניירות ערך בשערים נמוכים ומכירת ניירות ערך אחרים בשערים גבוהים.** בדומה ליום 17.2.26, במהלך יום המסחר חוותה המבקשת תקלות חוזרות ונשנות בפעילות מערכת המסחר, אשר מנעו ממנה לקבל תמונה אמינה של הוראותיה ושל אחזקותיה וכן לבצע פעולות קנייה ומכירה של ניירות ערך. כך, הוראות קנייה רבות שהזינה לא הופיעו כלל במסך "סטטוס הוראות" ב"ספר הפקודות" או ברשימת האחזקות בתיק ניירות הערך שלה ואף לא הוצגו כהוראות הממתינות לביצוע. בהסתמך על כך ומתוך הנחה כי הוראותיה לא נקלטו ולא בוצעו, הזינה המבקשת הוראות קנייה נוספות, לרבות בשערים גבוהים יותר, כאשר בדיעבד התברר לה, לאחר שיחה עם מחלקת התמיכה הטכנית של המשיבה, כי נקלטו במערכת חמש הוראות קנייה נוספות שלא התכוונה להזין. גם לאחר שהתברר כי ההוראות נקלטו ,לא התאפשר למבקשת לבטלן או למכור את ניירות הערך שנרכשו.

		המבקשת ניסתה לעבור לדפדפן אחר בהתאם להוראות התמיכה של המשיבה, אלא שהתקלה נמשכה. נוסף על כך, במהלך יום המסחר התקשתה המבקשת להיכנס למערכת המסחר ולבצע פעולות מכירה, כאשר שיגור הוראת "מכירה" לא הגיבה בכלל. מכלול התקלות שהתרחשו לאורך יום המסחר שהומחשו על ידי המבקשת בסרטונים, גרמו להטעייתה ביחס למצב הוראותיה, לביצוע רכישות שלא התכוונה לבצע, לחוסר היכולת למכור מניות, לחוסר יכולתה לנהל את אחזקותיה ולנזקים כספיים משמעותיים. 11 סרטונים מיום 9.3.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 28</u>**.
29	10.3.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – במהלך יום המסחר התכוונה המבקשת למכור מניות של חברת "**אירודרום**" שעלו באותו הרגע במעל 20%. למרבה הצער המערכת לא אפשרה את ביצוע הפעולה וההודעה שקפצה היתה "לא ניתן להעביר את ההוראה". התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה של ניירות ערך וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 10.3.26 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 29.</u>**
30	16.3.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** – המבקשת חוותה שיבושי מסחר שבאו לידי ביטוי בכך שבדף האחזקות הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, בעוד שבמסך "ספר הפקודות", הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגה כדוגמא: מניית "**אירודרום**" – בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת ירידה של 2.2%, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניה רושמת

		עליה של 2%. השיבושים באו לידי ביטוי גם בחוסר היכולת של המערכת לבצע סנכרון ובהצגת נתונים שהשתנו תוך שניות בודדות. הדבר גרם למבקשת למכור מניות מבלי לדעת בדיוק את שערי המסחר ולנזק כספי. 2 סרטונים מיום 16.3.26 המתעדים את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 30.**
31	17.3.26	**כשלים בהצגת מידע ו/או הצגת נתונים שגויים ו/או לא מעודכנים** – המבקשת חוותה שיבושי מסחר שבאו לידי ביטוי בכך שבדף האחזקות הוצגו מניות בשערי מסחר מסוימים, בעוד שבמסך "ספר הפקודות" הוצגו שערי מסחר אחרים. כך למשל, הוצגו כדוגמא: מניות "**אירודרום**" ומניות "**עין שלישית**" – בעוד שבדף האחזקות הוצג שהמניה רושמת ירידה/עליה בשיעור מסויים, הרי שבמסך "ספר הפקודות", הוצג שהמניות הנ"ל מוצגות למסחר בשערים אחרים. השיבושים באו לידי ביטוי גם בחוסר היכולת של המערכת לבצע סנכרון ובהצגת נתונים שהשתנו תוך שניות בודדות. בנוסף פקודות קניה / מכירה ששוגרו לביצוע במהלך היום, לא בוצעו בזמן אמת וגרמו לנזק כספי. 3 סרטונים מיום 17.3.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 31**.
32	23.3.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** – במהלך יום המסחר ביקשה המבקשת למכור/לקנות ניירות ערך של חברת שונות. למרבה הצער המערכת לא אפשרה את ביצוע הפעולות הנ"ל במשך דקות מסחר ארוכות והדבר גרם למבקשת לאובדן הזדמנות ליצירת רווח לנזק כספי. 4 סרטונים מיום 23.3.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 32**.

33	5.4.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך בהצגת שערי מסחרי שגויים** – במהלך המסחר רצתה המבקשת לרכוש ניירות ערך של חברות שונות. המערכת שיבשה את האפשרות לבצע פעולות במספר מניות, ביניהן מניית "**חג'ג' אופציה**" ולא הציגה כלל נתוני מסחר. שיבושי המסחר באו לידי ביטוי גם בהצגה שגוייה של שערי מניית "**עין שלישית**". התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 5.4.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 33**.
34	24.7.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך - שיבושים הגורמים לחוסר יכולת לבצע מכירת מניות לקראת תום יום המסחר** – לקראת תום יום המסחר (20 הדק' האחרונות) ביקשה המבקשת לממש רווח ולצמצם אחזקה במניית "**אירודרום**" שהגיעה באותו מועד לסך של מעל 70,000 ש"ח והציגה עליה חדה למול שער הקניה. למרבה הצער המערכת "נתקעה" ולא ניתן היה לשדר את פקודת המכירה באותו המועד בזמן אמת. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה של ניירות ערך וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 24.7.26 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**מוצג 34**.
35	16.10.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת לבצע מכירה מלאה של כל המניות המוחזקות** – במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית "**נקסט ויז'ן**", אשר שוויין באותה עת עמד ע"ס של 26,683 ש"ח. ואולם, מערכת המסחר אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 23,549 ש"ח בלבד. לאחר ביצוע המכירה החלקית, נותרה למבקשת יתרת מניות בשווי של 3,136 ש"ח, אשר חרף ניסיונותיה לא

		ניתן היה לבצע לגביהן פעולת מכירה באמצעות המערכת בזמן אמת (המערכת הציגה יתרה למכירה – 0). התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה וגרמה לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 16.10.26 המתעדים את התקלות הניי"ל מצי"ב כ**מוצג 35**.
36	19.10.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת לבצע מכירה מלאה של כל המניות המוחזקות** - במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית ב"**אריות**", אשר שוויי מלוא האחזקה באותה עת עמד על כ-48,000 ש"ח. ואולם, חרף ניסיונותיה החוזרים ונשנים, לא עלה בידי המבקשת לבצע את מכירת המניות באמצעות מערכת המסחר, אשר הציגה יתרה זמינה למכירה בסך של 0. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 19.10.26 המתעד את התקלה הניי"ל מצי"ב כ**מוצג 36**.
37	20.10.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת לבצע מכירה של מניות מוחזקות** - במשך מספר שעות מסחר לא ניתן היה לבצע מכירה של מניות אשר היו ברשימת האחזקות של המבקשת. דוגמאות הוצגו במספר ניירות ערך שונים. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות קנייה או מכירה של ניירות ערך וגרמו לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 20.10.26 המתעדים את התקלות הניי"ל מצי"ב כ**מוצג 37**.

38	11.11.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת לבצע מכירה מלאה של כל המניות המוחזקות** – במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית "**נקסט ויז'ן**", אשר שוויין באותה עת עמד על 38,330 ש"ח. ואולם, מערכת המסחר אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 30,353 ש"ח בלבד. המבקשת הפסידה הזדמנות למכור את מלוא הסך הנ"ל בעליה של 2.9% בשל התקלה הנ"ל. לאחר ביצוע המכירה החלקית (שבוצעה כמעט ללא רווח בשל העיכוב הנ"ל) נותרה למבקשת יתרת אחזקות במניה בשווי 8,395 ש"ח, אלא שמערכת המסחר אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 381 ש"ח בלבד. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה וגרמה לאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 11.11.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 38</u>**.
39	12.11.26	**כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך – אי יכולת לבצע מכירה של מניות מוחזקות** - במהלך המסחר ביקשה המבקשת למכור את מלוא אחזקותיה במניית "**נקסט ויז'ן**", אשר שוויין באותה עת עמד על כ-16,000 ש"ח. ואולם, מערכת המסחר אפשרה למבקשת למכור מניות בשווי של 0 ש"ח בלבד (לא אפשרה). המבקשת הפסידה הזדמנות למכור את מלוא הסך הנ"ל בעליה של 3.5% בשל התקלה הנ"ל. התקלה מנעה ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה וגרמה לאובדן רווח. סרטון אחד מיום 12.11.26 המתעד את התקלה הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 39</u>**.

40	16.11.26	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - המבקשת חוותה שיבושים חוזרים ונשנים בכניסה למערכת המסחר וכן ביכולתה לסחור בניירות ערך שונים שהחזיקה בהם. לאחר שהצליחה להיכנס למערכת המסחר ביקשה המבקשת למכור חלק מאחזקותיה בניירות ערך שונים, אלא שחרף אין ספור ניסיונות, לא ניתן היה למכור את המניות הנ"ל מסיבות שונות שמוצגות בסרטונים. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה או קניה של ניירות ערך וגרמו לנזק כספי ולאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 16.11.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 40</u>**.
41	17.11.26	**כשלים בזמינות המערכת, באפשרות הגישה והשימוש בה ולאחר מכן כשלים בביצוע פעולות מסחר בניירות ערך** - בדומה ליום 16.11.26, המבקשת חוותה שיבושים חוזרים ונשנים בכניסה למערכת המסחר וכן ביכולתה לסחור בניירות ערך שונים שהחזיקה בהם. לאחר שהצליחה להיכנס למערכת המסחר ביקשה המבקשת למכור חלק מאחזקותיה בניירות ערך שונים, אלא שחרף אין ספור ניסיונות, לא ניתן היה למכור את המניות הנ"ל מסיבות שונות שמוצגות בסרטונים. התקלות מנעו ביצוע שוטף, בזמן אמת, של פעולות מכירה או קניה של ניירות ערך וגרמו לנזק כספי ולאובדן רווח. 2 סרטונים מיום 17.11.26 המתעדים את התקלות הנ"ל מצ"ב כ**<u>מוצג 41</u>**.

נספח 6

מכתב המבקשת לבנהף מיום 17.2.2026

עמ' 80

נספח 6

לכבוד

הנהלת בנק הפועלים

הנדון: נזקים כספיים עקב תקלות במערכת המסחר (החדשה) בשוק ההון

שלום רב,

שמי ורד אליהו-שלחין, לקוחה של הבנק וסוחרת יומית בשוק ההון מעל 20 שנה, מבקשת להביא לידיעת הנהלת הבנק שורה ארוכה של תקלות, שיבושים וליקויים חמורים במערכת המסחר של הבנק בשוק ההון, אשר גרמו לי נזקים כספיים ממשיים.

מאז הטמעת המערכת החדשה ,יותר משנתיים, אני חווה תקלות חוזרות ונשנות, לרבות שיבושי מסחר, אי יכולת לבצע פעולות בזמן אמת, עיכובים בקליטת פקודות, הצגת נתונים שגויה ותקלות רבות נוספות- אשר פגעו באופן ישיר ביכולת שלי לנהל את השקעותיי באופן תקין .

תקלות אלו אינן נקודתיות אלא מתמשכות וכתוצאה מהן נגרמו לי הפסדים כספיים משמעותיים. ברשותי תיעוד מלא של האירועים, לרבות סרטונים, צילומי מסך ומסמכים המעידים על הכשלים במערכת והנזק שנגרם .כאשר בנוסף באופן תדיר אני מטלפנת למחלקה הטכנית ומנהלת שיחות מרובות עם מנהליה ומשטחת בפניהם את הכשלים.

אציין כי אני חברה ותיקה בפורום ספונסר, הפורום הכי גדול בשוק ההון ,וכשיש תקלה כולנו כותבים על כך ומתרעמים על הנעשה. להמחשה לצורך העניין ,כפי שקרה היום, כאשר פקודות קניה או מכירה שנתנו על ידי ועל ידיי אחרים הופיע על הצג בסטטוס הוראות "ממתין לביצוע", כאשר בפועל המניה נקנתה אבל זה לא הופיע לא בתיק המניות ולא בסטטוס ,כך שלאיש מאיתנו לא היה מושג שזה נקנה. חברים ביטלו והזרימו הוראה מחודשת ואותו דבר קרה מספר פעמים ,כאשר בפועל חשבנו שלא ניקנה כי המניה לא הופיעה לא בתיק ולא בסטטוס הוראות שהיה עדיין רשום ממתין לביצוע. וככה אנשים ואני בכללותם מצאנו את עצמנו עם סחורה רבה שלא תכננו לקנות, אי יכולת למכור או לקנות בשערים נמוכים יותר כי זה הראה לנו תמונה אחרת לחלוטין ממה שהיה במציאות ולא ידענו מה לעשות. זו הייתה דוגמא אחת מיני רבות. ושוב הכל מתועד ואשמח לשבת עמכם ולשטח בפניכם את כל החומר המראה תקלות רציניות

בעבר, עוד במערכת המסחר הישנה, הצבעתי על הליקויים והנזק שזה הסב לי ופוציתי על ידכם, אך ביקשתם שאשאיר זאת "בינינו" ולא אנסה ליצור תהודה בקרב סוחרים אחרים.

הבנתי שמשהו אצלכם במדיניות השתנה ואינכם מוכנים לקחת עוד אחריות ולפצות לקוחות. ואם נתרגם זאת לגבות עמלות יפהפיות אליכם כל חודש על מאות הפעולות שאני עושה זה בסדר אבל כשיש תקלות חמורות מצדכם שמסבות נזק כספי רציני אתם מתנערים.

אז כך- תביעה ייצוגית עמדה על הפרק וגנזתי אותה והאמינו לי שיש בכוחי להגיע ללא מעט חברים ממורמרים על הכשלים שלכם ולרתום אותם אליי אם רק ארצה בכך, אבל עד כה ניסיתי לא ללבות את העניין. יש גם מספר משרדי עו"ד ,שנוצר עמם קשר, שמחכים רק לקחת את העניין אליהם. אך היות וכל התהליך, מן הסתם, לוקח לא מעט זמן ואני אדם שבאופיו מעדיף להגיע לפשרות אז כמוצא אחרון אני פונה אליכם ומבקשת כי הנהלת הבנק תבחן את פנייתי באופן יסודי ותפעל למתן פיצוי הולם בגין הנזקים שנגרמו (שוב אשמח לשבת עמכם עם כל החומר שנאסף)וכן תוודא כי הליקויים במערכת יתוקנו באופן מלא .

היה ולא -לא תהייה לי ברירה אלא לפעול כפי שהחוק מתיר לי.

אודה להתייחסותכם המהירה ולמענה בכתב

בברכה

ורד אליהו שלחין, סניף 630

טלפון 054-5240876

מייל-vertuha@gmail.com

נספח 7

תשובת המשיב מיום 9.8.2026

עמ' 82

נספח 7

בנק הפועלים

תאריך: 09/08/2026

לכבוד:
גב' ורד אליהו

ורד שלום,

הנדון: **<u>פנייתך בנוגע לפעילות בשוק ההון בערוצי הדיגיטל</u>**
סימוכין: פנייתך מיום 26.7.2026

קבלנו את פנייתך בנוגע לתקלות שהתרחשו בערוצי הדיגיטל של שוק ההון.
צר לנו על תחושתך כי השירות טעון שיפור. בדקנו את הדברים בתשומת לב ונציגי הבנק נפגשו איתך כדי לשמוע ולברר את הדברים לעומקם.
אנו כמובן פועלים ונמשיך לפעול לשיפור חווית השירות וזמינותה בכל הערוצים בכלל, ובאתר שוק ההון בפרט, וכן עושים מאמצים למנוע הישנותן של תקלות מסוג אלה שפרטת בפנינו.
נציין כי במערכות דיגיטליות עלולות להתרחש תקלות או הפרעות זמניות, ובקרות תקלה הבנק פועל כדי לטפל בה.
במרבית המקרים, כאשר יש תקלה בערוץ הדיגיטלי, ניתן לתת הוראות לפעולות בשוק ההון בערוצים הנוספים שהבנק מעמיד ללקוחותיו – ערוץ טלפוני ובסניף.
על בסיס המידע שהבאת בפנינו, לא מצאנו אסמכתאות המצביעות על נזק קונקרטי שנגרם לך כתוצאה מקרות תקלה באתר שוק ההון של הבנק ו/או אסמכתאות כי במועד בו לא התקבל השירות באתר לא עמדו בפנייך חלופות פעולה אשר היו מונעות את הנזק הנטען או מפחיתות אותו.
לפיכך בקשתך הכללית לפיצוי בגין תקלה ובהעדר אסמכתא לנזק כלשהו שנגרם בגינה, נדחית.

בכבוד רב,
בנק הפועלים בע"מ

נספח 8

פרסומים מאתר ספונסר

עמ' 84

נספח 8

■ לעוד מישהו קרה בבנק הפועלים, לפתע נעלמו לי 20 אלף מטריסלף 411.4 ▼ -4.39%	ורדיאלה	1♡	18/09/25 | 13:26
נשמע אחד המקרים ההזויים	חיימוס		18/09/25 | 14:09
מקווה שצילמת מסך.אני מצלם יתרות	nati678		18/09/25 | 13:47
ברור שצילמתי כולל סרטון (לדת)	ורדיאלה	1♡	18/09/25 | 13:50
קרה לי בדיוק אותו הדבר במטריסלף לפני כחודשיים	taxi4u	1♡	18/09/25 | 13:39
יכול להיות היה לך הוראה מתמשכת תבדקי בפעולול	אבריאל		18/09/25 | 13:35
לא לא (לדת)	ורדיאלה		18/09/25 | 13:37
תבדקי, אם זה נכון-זה מדאיג מאד (לדת)	ymsyms		18/09/25 | 13:29
בדוק חבר, ואמנם יש לי בתיק את מטריסלף 411.4 ▼ -4.39%	ורדיאלה	1♡	18/09/25 | 13:37
ורדיאלה,דחוף עוד היום לטפל מול בנק	ymsyms		18/09/25 | 18:43
ורדיאלה אני שאלתי בזמן אמת את	taxi4u		18/09/25 | 13:43
זהו שאצלי זה לא מופיע בכלל בתיק אתה מטריסלף 411.4 ▼ -4.39%	ורדיאלה		18/09/25 | 13:49
זה באמת מוזר אצלי ישר הופיע ביצוע	taxi4u		18/09/25 | 13:53
בזה לא לדאוג, אני סופר לוחמנית,	ורדיאלה		18/09/25 | 14:04
תתעדי צילומי מסך לאסמכתא	taxi4u		18/09/25 | 14:10
תודה מותק, הכל כבר מצולם	ורדיאלה	1♡	18/09/25 | 14:21
תתקשרי אליהם ותבררי (לדת)	f6pe		18/09/25 | 13:37
ברור, זה כבר בבירור איתם. רק בטכני	ורדיאלה		18/09/25 | 13:39

■ הפועלים לא עובד. רק לי ?? (ללת)	maravi1	11:39 | 12/01/26
○ אצלי הסתדר. תנסה לצאת ולהיכנס שוב (ללת)	אור הים	11:55 | 12/01/26
○ נכון גם אצלי אבל היה טוב יותר קודם	יורד מהעץ	12:01 | 12/01/26
○ לא רק לך,לכולנו (ללת)	← ורדיאלה	11:45 | 12/01/26
○ לא עובד (ללת)	ישראל מ	11:42 | 12/01/26
○ יש בעיות בחלק מהמניות שערי אמת הם לא נכונים (ללת)	יורד מהעץ	11:41 | 12/01/26
○ השערים נכונים אבל התשואה לא (ללת)	mvk	11:45 | 12/01/26
○ חרא אפליקציה, חרא אתר , איך בכלל	man out of fear	11:43 | 12/01/26
■ מישהו דיבר עם הפועלים על הבאג?	אביהו1245	10:39 | 12/01/26
■ הפועלים: ייתכן שחלון ההזדמנויות להפחתת ה...	חדשות ספונסר	16:01 | 11/01/26

■ גם אצלכם אתר פועלים (במחשב) לא מתעדכן — mvk 1♡ — 11:22 | 22/01/26

בעקר כל הקשור לבצוע פקודות (סטטוס)?

הוספת תגובה | Like♡ 1 | אפשרויות | 73

ⓘ אין באמור דעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ לי קשה להכנס פה ושם למניות,כל פעם ברוטציה — ורדיאלה — 11:31 | 22/01/26

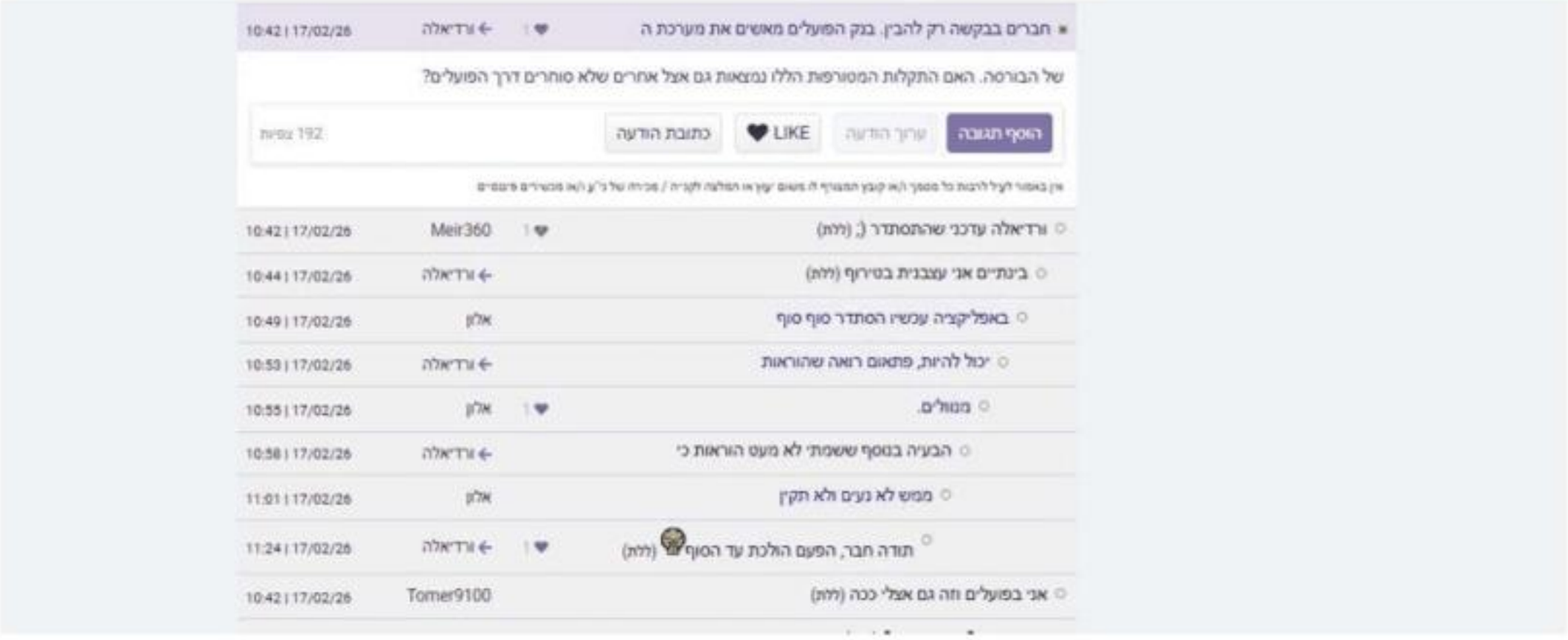
מניה כזו או אחרת,על בסיס יומי מאז תחילת השנה

הוספת תגובה | Like♡ | אפשרויות | 72

ⓘ אין באמור דעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ פועלים !!! — נמרו 1♡ — 11:28 | 22/01/26

● למי שבבנק הפועלים ניסיתם לקנות מניה ולא נקנתה לכם?	♥	← ורדיאלה	10:18 | 17/02/26
○ כן גם לי מתסכל מאוד (חזק)		ב'ל	10:30 | 17/02/26
○ לא מסתכל ולא נעל"ם. קראו לילד	♥ 1	← ורדיאלה	10:32 | 17/02/26
○ גם לא נותן לשנות הוראה ק"מות או לבטל	♥ 1	אלן	10:28 | 17/02/26
○ לא נותן כלום , לא מכירות, לא קניות (חזק)		← ורדיאלה	10:30 | 17/02/26
○ כן (חזק)		ויי	10:24 | 17/02/26
○ יש תקלה בבנק הפועלים (חזק)		maxim2222	10:20 | 17/02/26
○ כן יש תקלה איזה חוצפה (חזק)		Meir360	10:20 | 17/02/26


חברים בבקשה רק להבין. בנק הפועלים מאשים את מערכת ה
ורדיאלה
10:42 | 17/02/26
של הבורסה. האם התקלות המטורפות הללו נמצאות גם אצל אחרים שלא סוחרים דרך הפועלים?
הוסף תגובה
ערוך הודעה
LIKE
כתובת הודעה
192 צפיות
ורדיאלה עדכני שהתסתדר (; (ללת)
Meir360
10:42 | 17/02/26
בינתיים אני עצבנית בטירוף (ללת)
ורדיאלה
10:44 | 17/02/26
באפליקציה עכשיו הסתדר סוף סוף
אלון
10:49 | 17/02/26
יכול להיות, פתאום רואה שהוראות
ורדיאלה
10:53 | 17/02/26
מנוולים.
אלון
10:55 | 17/02/26
הבעיה בנוסף ששמתי לא מעט הוראות כי
ורדיאלה
10:58 | 17/02/26
ממש לא נעים ולא תקין
אלון
11:01 | 17/02/26
תודה חבר, הפעם הולכת עד הסוף (ללת)
ורדיאלה
11:24 | 17/02/26
אני בפועלים וזה גם אצלי ככה (ללת)
Tomer9100
10:42 | 17/02/26

■ משתמשי בנק הפועלים..	1 ♥	הנשרההגדול	10:49 | 17/02/26

שימו לב...הפעולות שלכם כן מתבצעים
רואם את זה באיחור גדול
שימו לב..

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 116 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ כרגע קניתי ..ורואה מיד את הקניה ..אצלי על פניו		mvk	11:03 | 17/02/26
○ קטסטרופה האתר החדש שלהם. עיוותים ללא סוף (ללת)	1 ♥	NOAM89	10:57 | 17/02/26
○ דפקו לי את כל המערכת פתחו לי שורט		מהיקרהמחר	10:56 | 17/02/26

מכרז לונג כבר לא יודע מה הולך לי שם

🌐 נשלח מאפליקציית האנדרואיד של ספונסר

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 48 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ קניתי שוב והשורט נעלם ואין לי מושג עם קניתי א		ביל	11:10 | 17/02/26

את המניה או רק "צאתי" מהשורט

🌐 נשלח מהאתר המותאם של ספונסר

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 15 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ גם לי ואין עם מי לדבר (ללת)		ביל	11:06 | 17/02/26

■ חברים שבהפועלים עוד מישהו שם קניה ולא נקנה לו? (ללת) ♥ 3 ← ורדיאלה 10:15 | 09/03/26

○ בעיה בפועלים בביצוע הוראות יעקנל 10:40 | 09/03/26

כן גם לי לא בוצעה הוראת קנייה

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 13 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסים

○ אתר זוועה מנסה לקנות ולא נותן מנסה למכור אומר ביל 10:32 | 09/03/26

אין לך את הניירי..

נשלח מהאתר המותאם של ספונסר

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 22 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסים

○ בדיוק כך. מסתבר שמה שרציתי ← ורדיאלה 10:38 | 09/03/26

לקנות נקנה רק לא מופיע לי בסטטוס הוראות או בתיק. זוועה.ובכלל האתר גם תקוע מדי פעם. שמתי גם מכירה לא מראה לי שנמכר,למרות שמה שמכרתי בשער גבוה יותר כעת,כלומר אמורה להיות מכירה ודאית אך זה לא מראה דבר.

הוסף תגובה | ערוך הודעה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 20 צפיות

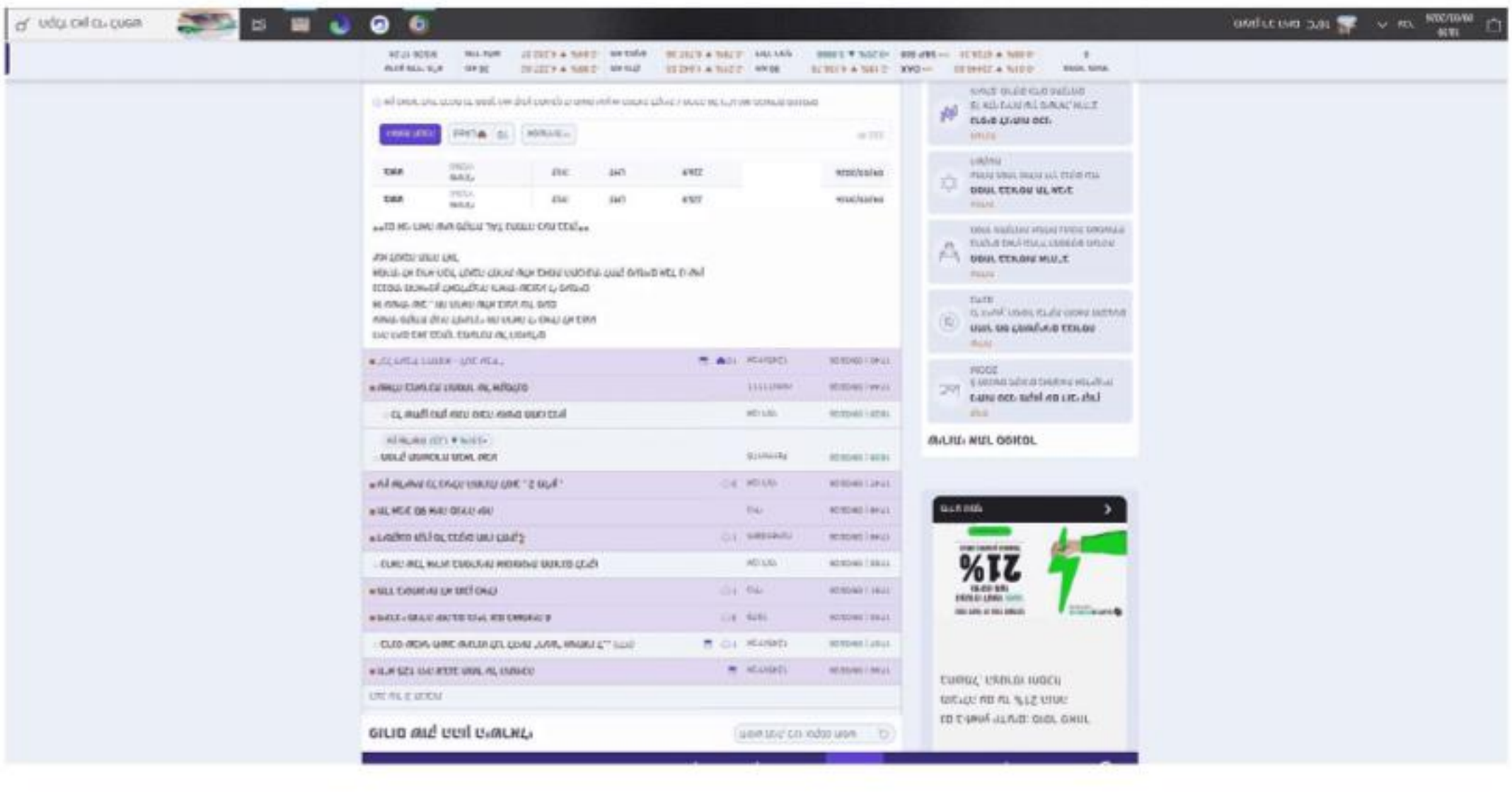
אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקניה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסים

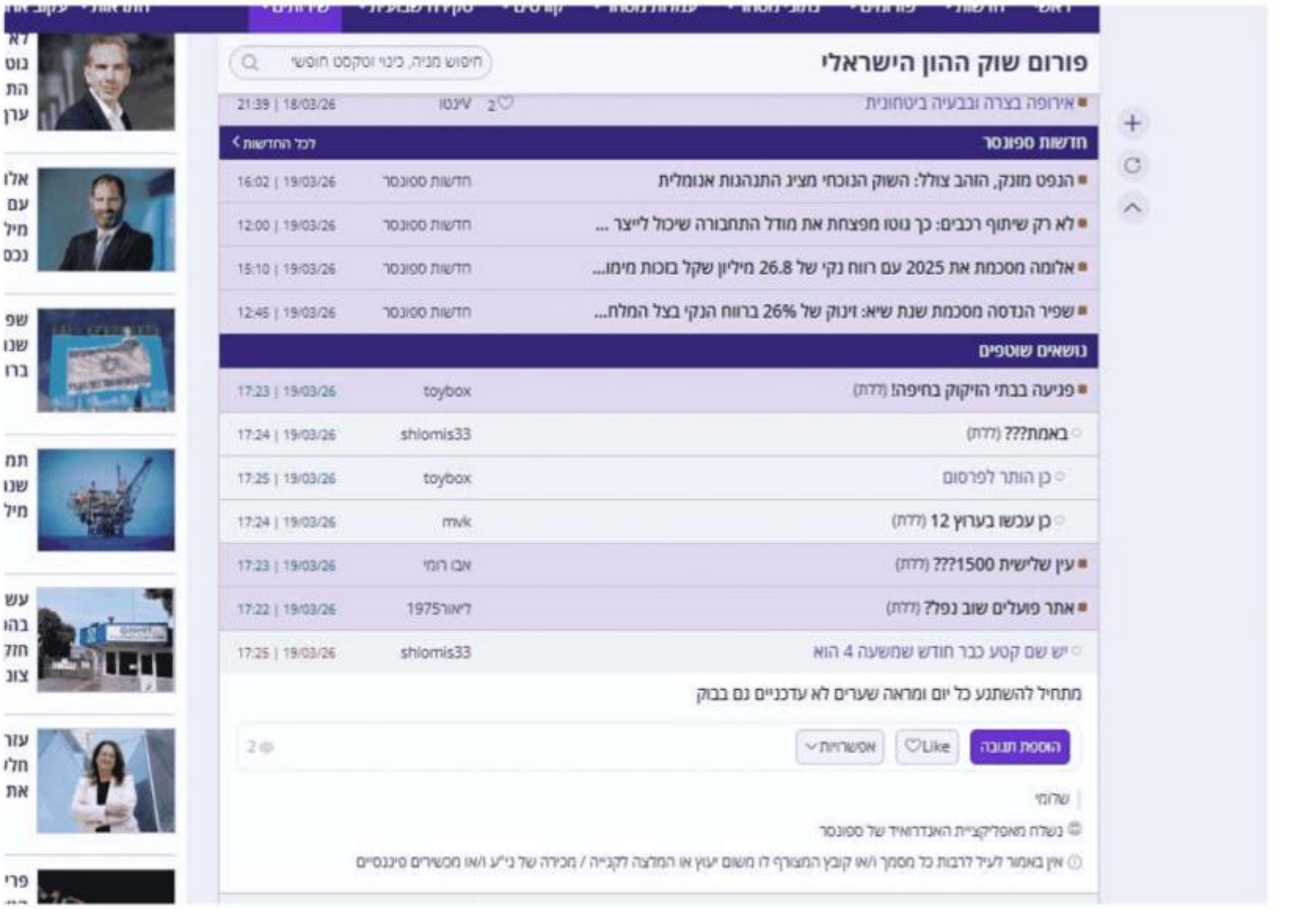
○ הצלחתי למצוא פקיד שענה הוא לא יודע על מה אני ♥ 1 ביל 11:03 | 09/03/26

מדבר כמעט גרמו לי לבכות מתיסכול הנבלות

נשלח מהאתר המותאם של ספונסר

הוסף תגובה | LIKED ♥ | כתובת הודעה | 12 צפיות




פורום שוק ההון הישראלי
חיפוש מניה, כינוי וטקסט חופשי
אירופה בצרה ובבעיה ביטחונית
21:39 | 18/03/26
חדשות ספונסר
לכל החדשות
הנפט מזנק, הזהב צולל: השוק הנוכחי מציג התנהגות אנומלית
16:02 | 19/03/26
לא רק שיתוף רכבים: כך גוטו מפצחת את מודל התחבורה שיכול לייצר ...
12:00 | 19/03/26
אלומה מסכמת את 2025 עם רווח נקי של 26.8 מיליון שקל בזכות מימו...
15:10 | 19/03/26
שפיר הנדסה מסכמת שנת שיא: זינוק של 26% ברווח הנקי בצל המלח...
12:45 | 19/03/26
נושאים שוטפים
פניעה בבתי הזיקוק בחיפה! (דלת)
toybox
17:23 | 19/03/26
באמת??? (דלת)
shlomis33
17:24 | 19/03/26
כן הותר לפרסום
toybox
17:25 | 19/03/26
כן עכשו בערוץ 12 (דלת)
mvk
17:24 | 19/03/26
עין שלישית 1500??? (דלת)
אבו רומי
17:23 | 19/03/26
אתר פועלים שוב נפל? (דלת)
ליאור1975
17:22 | 19/03/26
יש שם קטע כבר חודש שמשעה 4 הוא
shlomis33
17:25 | 19/03/26
מתחיל להשתגע כל יום ומראה שערים לא עדכניים גם בבוק
הוספת תגובה
Like
אפשרויות
שלומי
נשלח מאפליקציית האנדרואיד של ספונסר
אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים סיננסיים

■ פועלים..כמו אתמול בשעה הזאת לא ניתן להכנס (דלת)	1♡	mvk	16:55 | 05/05/26
○ בנק הפועלים אכזבה של שרות (דלת)	1♡	una6c	17:08 | 05/05/26
○ מנעילים להפליא. (דלת)		לייזר	17:03 | 05/05/26
○ בנק דפוק אני תקוע עם פוזיציה שורט (דלת)		SISM	17:00 | 05/05/26
○ אצלי חזר (דלת)		ביל	17:07 | 05/05/26
○ לא נותן לעביר פעולות (דלת)		ויוי	17:16 | 05/05/26
○ תצלמי את המסך (דלת)		ביל	17:22 | 05/05/26
○ יש לך טלפון שלהם? (דלת)		ביל	17:21 | 05/05/26
○ כן (דלת)		ויוי	18:05 | 05/05/26
○ בושה של בנק (דלת)		רואה נפלאות	16:56 | 05/05/26
■ שוב תקלה בפועלים בסוף היום כמו אתמול?	3♡	אביהו1245	16:54 | 05/05/26
○ בדיוק באותה דקה הזוי (דלת)		ליאור1975	16:55 | 05/05/26
○ לא מצליח להכנס...בזמן הכי קריטי (דלת)		ביל	16:55 | 05/05/26
○ כן		Tomer9100	16:54 | 05/05/26
○ מעצבן לא הניוני כל יום אותו דבר (דלת)		ויוי	16:56 | 05/05/26
■ ארוך לקחתי שורט 3930 (דלת)	1♡	[illegible]	16:52 | 05/05/26

■ אביהו - תראה את 91 התגובות על אתר בנק הפועלים 1 ♥ רואה נפלאות 16:57 | 05/05/25

לשוק ההון החדש .... בתגובות בקישור ביוס יוב

91 אנשים רק מתלוננים על האתר ... וואלה בושה

קישורים

קישור לצפיה

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 198 צפיות

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המלצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ טוב מאוד, שיבינו שאף אחד לא מעוניין 1 ♥ אביהו1245 17:04 | 05/05/25

מערכת לא נוחה בעליל

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 103 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ לצערי הרב הם הולכים לסגור את האתר רואה נפלאות 17:08 | 05/05/25

למרות כל הליקויים .. 7 לחודש עושים זום למי שרוצה שלחו הודעות

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 100 צפיות

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המלצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ אם יסגרו - נעבור אביהו1245 17:09 | 05/05/25

הכול טוב , דמוקרטיה

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 76 צפיות

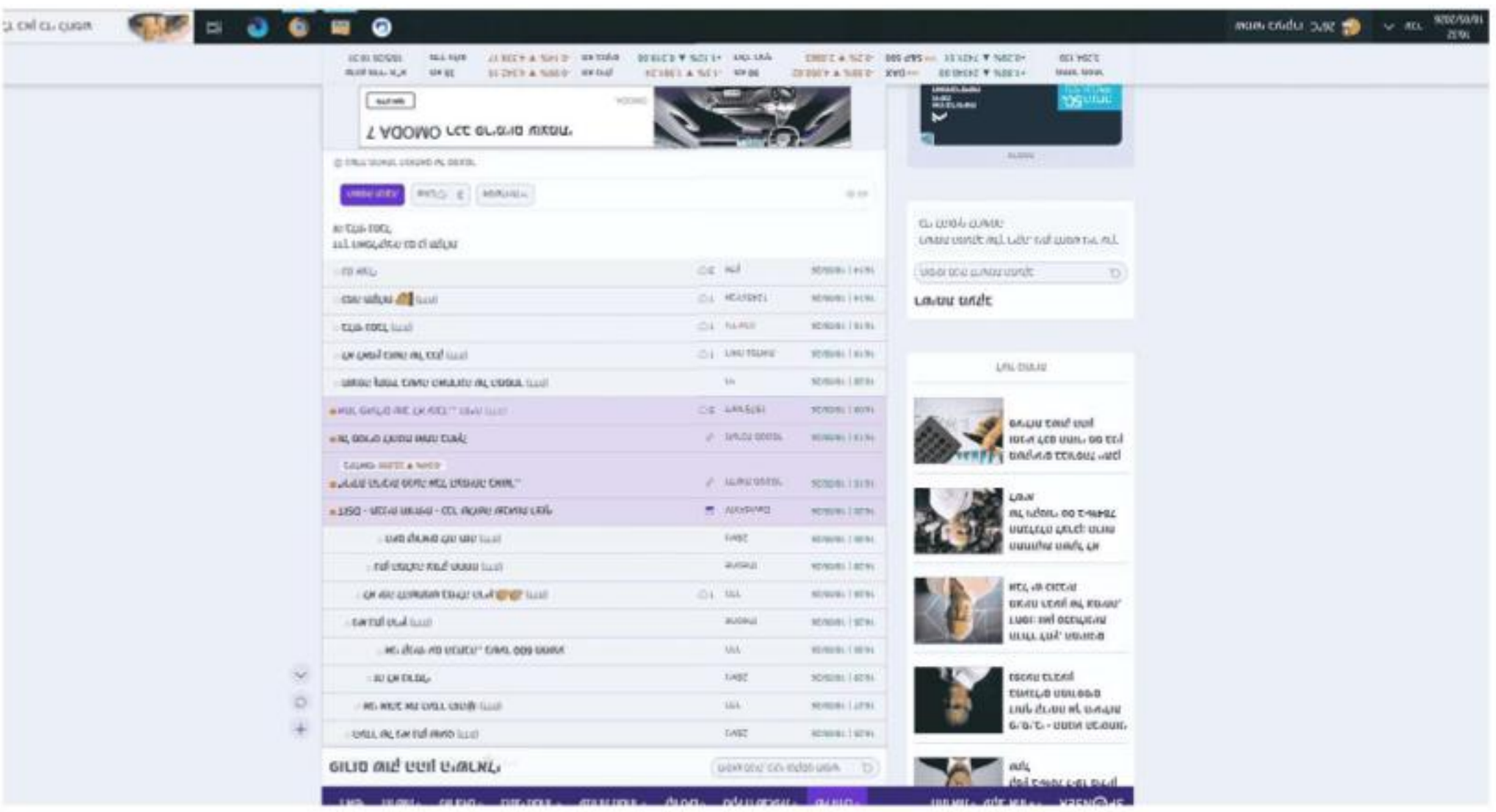
. אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ לאן נעבור ? מה הכי קל לשימוש לדעתך (ללת) רואה נפלאות 17:12 | 05/05/25

○ עוד לא בדקתי אלטרנטיבות האמת כי... אביהו1245 17:14 | 05/05/25

אני לא מאמין שהם עד כדי כך מטומטמים
הם הרי מודעים לכך שהם יאבדו המון המון משתמשים
אני מניח שיחשבו על פיתרון הולם בסוף
אז לכן טרם בדקתי אלטרנטיבות

במידה ואני אבין שאין מנוס, אבדוק



■ פועלים - מי שסוחר במערכת לשים לב יש תקלת שערים לא — רואה נפלאות — 13:09 | 17/06/26

נכונים , מראה רווח בתיק במניה למרות שלא מה גם מופיע בכפול שורות

הנציג בבנק מאשר שיש בעיית תצוגה

מערכת מסחר דפוקה גם החדשה

הוספת תגובה | Like | אפשרויות | 95

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המצצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ פשוט שערורייה, מאז שעברו לחדשה .לפחות — וורדיאלה — 13:14 | 17/06/26

היו משאירים כאפשרות גם את הישנה. תקלות כל הזמן. אתמול בכלל לא ניתן היה להכנס לאתר זמן ממושך.

הוספת תגובה | Like | אפשרויות | 71

○ זה תקלות חמורות שמראה לי שאני בפלוס — רואה נפלאות — 13:21 | 17/06/26

\ רווח בשורת המניה כאשר אני בכלל בהפסד ,, ואז אתה מוכר בהפסד וחושב שאתה הרווחת מה שלא נכון בפועל בפעולה , מה שמפחיד שזה רק בחלק מהמניות

לסיכום בזיון

■ יש לעוד מישהו בעייה בעליית הנתונים בפועלים שוק ההו (ללת)	ליאור1975	10:27 | 16/11/26
○ אכן שיבושים בעשרים דקות האחרונות. לא ניתן	ורדיאלה	10:29 | 16/11/26

להכנס למניות

הוספת תגובה | Like | אפשרויות | 67

ⓘ אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ אגב כתבו מנורה ירוקה זמן אמת ואז	רואה נפלאות	10:59 | 16/11/26
○ **בכלל לא הבנתי למה הנקודה**	ורדיאלה	11:03 | 16/11/26
○ היה להם תביעה יצונית בנושא תקראי מה	רואה נפלאות	11:08 | 16/11/26
○ **אני חשבתי באופן גורף שמערכת**	ורדיאלה	11:29 | 16/11/26
○ לא - היה צריך להיכנס למניה מה שבטוח	רואה נפלאות	11:33 | 16/11/26
○ **אז אצלי זה היה בזמן אמת ולכן**	ורדיאלה	11:33 | 16/11/26
○ העיקר עשו נקודה ירוקה (ללת)	2 רואה נפלאות	10:42 | 16/11/26
○ **כן האתר כבד מאוד** (ללת)	רואה נפלאות	10:29 | 16/11/26
○ **מרוויחם מיליארדים ואתר פח .** (ללת)	mottis	10:29 | 16/11/26
■ **רינתייח ישראברנו התהפכה יפה על נמוך אחרון**	Dendi 2	10:25 | 16/11/26

למה? היה לה דוח די מחורבן (לדת) abrakadabra 10:45 | 16/11/26

נכנסתי לסווינג משתי סיבות ronendam 10:52 | 16/11/26

בינלאומי 21,710 ▼ -1.32%

by Taboola

מקציף חלב 500W (₪ 99.00 · סופר-פארם אונליין)

הפועלים שוב פעם לא עובד Talush 10:28 | 16/11/26

פשוט מכה!

הוספת תגובה Like♡ אפשרויות 76

כסף בא כסף הולך

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

נם אצלי לא עובד. תקוע.. בושה (לדת) alfredmi 1♡ 10:43 | 16/11/26

■ **אתר של בנק פועלים לא עובד** (דלת)	michaelpm	10:47 | 16/11/26
○ רק בישראל הלקוחות סובלים	דובי	11:22 | 16/11/26
○ **בושה וחרפה כל יומיים אותו דבר** (דלת)	ליאור1975	10:49 | 16/11/26
○ כשעובד בחמש הם הולכים הביתה ודווקא אז יש בעיו	ביל	10:56 | 16/11/26

■ מי שסוחר דרך פועלים , גם אצלכם נסגר הגישה	רואה נפלאות	17:17 | 16/01/25

לאתר החדש ... ונשאר רק הקודם או שאני חולם ? אולי הניע הגאולה

הוספת תגובה | Like♡ | אפשרויות | 236 👁

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המלצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

ⓘ אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ כן לא ניתן להכנס למערכת החדשה. במהל קמטק 54.450 ▲ +4.83%	ורדיאלה	19:32 | 16/01/25

במהלך היום התיק שלי היה הזוי ביותר. התווספו מניות שלא קניתי, מניות שקניתי זה לא הראה את הסכום האמיתי שנקנה.פיצלו לי מניותת לשתי שורות. ברובריקה של שווי האחזקה הופיע גם מינוס ,משהו הזוי.ל מינוס. קמטק שאין לי מינוס 95 אלף שח, לאומי שגם אין לי מינוס 40 אלף ועוד מלא מניות כאלה ואחרות, תעודות סל... פתאום התיק שלי הסתכם באחזקה של 30 אלף. פחדתי למכור משהו במערכת החדשה שלא בטוח אמכור משהו שלא באמת באחזקתי. לא ברור לי מה היה קורה אילו הייתי עושה איזו מכירה באחת המניות. לא ברור מה זה היה. הזוי ביותר. מערכת המסחר הישנה הייתה תקינה.

הוספת תגובה | Like♡ | אפשרויות | 47 👁

ⓘ אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום יעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ וואלה , כנראה זה הסיבה שסגרו את	1♥	רואה נפלאות	21:13 | 16/01/25
○ הם שינו הרבה בפעולות		רוני.1	17:21 | 16/01/25
○ האתר החדש שווה ל ... ופעלתי רבות	1♡	רואה נפלאות	17:23 | 16/01/25
○ **מהצהריים זה כך** (דלת)	1♡	תומס הקטר	17:19 | 16/01/25
○ וואלה אולי הפניות הרבות שלי להנהלה		רואה נפלאות	17:20 | 16/01/25
○ אין סיכוי	1♡	תומס הקטר	17:23 | 16/01/25
○ ידוע לטרמינל את אותו תוכנה בדיוק		רואה נפלאות	18:06 | 16/01/25
○ תמוז לג			

■ אביהו - תראה את 91 התגובות על אתר בנק הפועלים 1 ♥ רואה נפלאות 16:57 | 05/05/25

לשוק ההון החדש .... בתגובות בקישור ביוס יוב

91 אנשים רק מתלוננים על האתר ... וואלה בושה

קישורים

קישור לצפיה

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 198 צפיות

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המלצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ טוב מאוד, שיבינו שאף אחד לא מעוניין 1 ♥ אביהו1245 17:04 | 05/05/25

מערכת לא נוחה בעליל

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 103 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ לצערי הרב הם הולכים לסגור את האתר רואה נפלאות 17:08 | 05/05/25

למרות כל הליקויים .. 7 לחודש עושים זום למי שרוצה שלחו הודעות

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 100 צפיות

(אין לראות בדברי או בניתוח הטכני המלצת קניה או מכירה, אני נותן את דעתי האישית בלבד)

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ אם יסגרו - נעבור אביהו1245 17:09 | 05/05/25

הכול טוב , דמוקרטיה

הוסף תגובה | LIKE ♥ | כתובת הודעה | 76 צפיות

אין באמור לעיל לרבות כל מסמך ו/או קובץ המצורף לו משום ייעוץ או המלצה לקנייה / מכירה של ני"ע ו/או מכשירים פיננסיים

○ לאן נעבור ? מה הכי קל לשימוש לדעתך (ללת) רואה נפלאות 17:12 | 05/05/25

○ עוד לא בדקתי אלטרנטיבות האמת כי... אביהו1245 17:14 | 05/05/25

אני לא מאמין שהם עד כדי כך מטומטמים
הם הרי מודעים לכך שהם יאבדו המון המון משתמשים
אני מניח שיחשבו על פיתרון הולם בסוף
אז לכן טרם בדקתי אלטרנטיבות

במידה ואני אבין שאין מנוס, אבדוק

פועלים..כמו אתמול בשעה הזאת לא ניתן להכנס (דלת)	1	mvk	16:55 | 05/05/26
בנק הפועלים אכזבה של שרות (דלת)	1	una6c	17:08 | 05/05/26
מגעילים להפליא. (דלת)		לייזר	17:03 | 05/05/26
בנק דפוק אני תקוע עם פוזיציה שורט (דלת)		SISM	17:00 | 05/05/26
אצלי חזר (דלת)		ביל	17:07 | 05/05/26
לא נותן לעביר פעולות (דלת)		ויוי	17:16 | 05/05/26
תצלמי את המסך (דלת)		ביל	17:22 | 05/05/26
יש לך טלפון שלהם? (דלת)		ביל	17:21 | 05/05/26
כן (דלת)		ויוי	18:05 | 05/05/26
בושה של בנק (דלת)		רואה נפלאות	16:56 | 05/05/26
שוב תקלה בפועלים בסוף היום כמו אתמול?	3	אביהו1245	16:54 | 05/05/26
בדיוק באותה דקה הזוי (דלת)		ליאור1975	16:55 | 05/05/26
לא מצליח להכנס...בזמן הכי קריטי (דלת)		ביל	16:55 | 05/05/26
כן		Tomer9100	16:54 | 05/05/26
מעצבן לא הגיוני כל יום אותו דבר (דלת)		ויוי	16:56 | 05/05/26
ארוח להחתו ושער 3930 (דלת)	1	דרוויו	16:52 | 05/05/26

נספח 9

פרסום באתר סנסור טאוור

עמ' 104

SensorTower

Get Web Insights Right in Your Browser!
Add to Chrome

Blog

Search

AI Insights · Timothy · January 2026

Top 5 Investing and Financial Management Apps in Israel Q4 2025

Explore the performance of the leading investing and financial management apps in Israel during Q4 2025, with insights from Sensor Tower.



אתר זה משתמש בטכנולוגיות כגון קובצי Cookie כדי לאפשר פונקציונליות חיונית של האתר, כמו גם עבור אנליטיקה, התאמה אישית ו-פרסום ממוקד. מדיניות פרטיות

Plus500 Trading Platform saw a fluctuating trend in weekly downloads, peaking at around 6.9K in mid-October before settling at approximately 4.2K by the end of December. Its weekly active users began at 33.3K, experiencing a gradual decrease to about 20.5K by the quarter's end.

מסחר בשוק ההון - בנק הפועלים experienced a dip in downloads early in the quarter but rebounded to over 4.3K by late November, ending the year at 2.6K. Active users steadily increased from 30.1K to a peak of 37.9K in mid-December, closing at 33.6K.

Colmex Pro 2.0 maintained a consistent download rate, with a high of 3.4K in mid-November, and generally hovered around the 2K mark throughout the quarter.

The performance of מיטב טרייד - MTrade was marked by a peak in active users, reaching over 50.5K by the end of December. Downloads showed a steady pattern, averaging around 2.3K weekly.

לאומי טרייד – מסחר בשוק ההון demonstrated a stable download trend, peaking at nearly 3K in early November. Active users increased from 28.4K to a high of 30.6K near the end of the quarter.

For more detailed insights and analysis, visit Sensor Tower's platform.

Sensor Tower's platform is an enterprise-level offering. Interested in learning more?

Request Demo



אתר זה משתמש בטכנולוגיות כגון קובצי Cookie כדי לאפשר פונקציונליות חיונית של האתר, כמו גם עבור אנליטיקה, התאמה אישית ו-פרסום ממוקד. מדיניות פרטיות

About Careers Support Status Terms of Service
Privacy Press Cookies Security
Copyright © 2025 Sensor Tower. All rights reserved.

אתר זה משתמש בטכנולוגיות כגון קובצי Cookie כדי לאפשר פונקציונליות חיונית של האתר, כמו גם עבור אנליטיקה, התאמה אישית ו-פרסום ממוקד. מדיניות פרטיות