



רשות ההגבלים העסקיים

החלטה לפי סעיף 14 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988

בדבר מתן פטור בתנאים מאישור הסדר כובל

להסדר בין בנק הפועלים בע"מ לבין בנק אוצר החייל בע"מ

א. פתח דבר

ביום 15 ביוני 2009 הונחה בפני בקשה למתן פטור לפי סעיף 14 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, ("חוק ההגבלים העסקיים") להסדר כובל שצדדים לו בנק הפועלים בע"מ ("הפועלים") ובנק אוצר החייל בע"מ ("אוצר החייל"), לפיו הפועלים ימשיך לספק לאוצר החייל שירותי מוקד טלפוני, כהגדרתם להלן, למשך תקופה קצרה ועד להשלמת ניתוק מערכות המחשוב של אוצר החייל מהפועלים.

לאחר שבחנתי את ההסדר ואת השפעתו על התחרות בשוק הרלוונטי, ולאחר שנועצתי בוועדה לפטורים ולמיזוגים שוכנעתי, כי בכפוף לתנאים המנויים בסיפא להחלטתי, ההסדר אינו פוגע פגיעה של ממש בתחרות. כן באתי למסקנה כי עיקרו של ההסדר אינו בהפחתת התחרות או במניעתה, וכי אין בו כבילה שאינה נחוצה למימוש עיקרו. מטעמים אלה והנימוקים שיפורטו להלן מצאתי, כי ראוי ההסדר לפטור לפי סעיף 14 לחוק ההגבלים העסקיים.

ב. הצדדים

הפועלים – בנק מסחרי המעניק שירותים בנקאיים, לרבות מתן אשראי לציבור וקבלת פיקדונות מהציבור.

אוצר החייל – בנק מסחרי הנשלט על ידי הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ ("הבינלאומי").

ג. ההסדר והשפעתו על התחרות

ביום 29 במרץ 2006 אישרתי בתנאים מיזוג בין הבינלאומי לאוצר החייל (מזג 6352) במסגרתו רכש הבינלאומי את חלקו של הפועלים באוצר החייל ("המיזוג").

לפני המיזוג קיבל אוצר החייל שירותי מוקד טלפוני מבנק האם שלו - הפועלים. שירותי מוקד טלפוני כוללים מענה טלפוני ללקוחות לצורך מסירת מידע וביצוע פעולות.

תהליך המיזוג כולל הפרדה הדרגתית של מערכות המחשוב והמידע של אוצר החייל מאלו של הפועלים, והטמעתם לתוך אלו של הבינלאומי. עד להשלמת התהליך ממשיך הפועלים להעניק ללקוחות אוצר החייל שירותי מוקד טלפוני על ידי מוקדנים של הפועלים, המקבלים גישה לחשבונות לקוחות אוצר החייל לצורך מתן שירותי המוקד הטלפוני.

לטענת אוצר החייל, על אף השקעה רבה בתהליך ההתנתקות מהפועלים ובהטמעת מערכות המידע והמחשוב של אוצר החייל לתוך אלו של הבינלאומי, טרם הסתיים התהליך במלואו. אוצר

החייל נדרש לפרק זמן נוסף, עד לסוף שנת 2010, במהלכו ימשיך לקבל שירותי מוקד טלפוני מהפועלים.

אוצר החייל הגיע עם הפועלים להסכם, לפיו הפועלים ימשיך להעניק לאוצר החייל שירותי מוקד טלפוני עד לסוף שנת 2010. בהסכם מתחייב הפועלים, כי הגישה לחשבונות לקוחות אוצר החייל על ידי מוקדני הפועלים תהא מוגבלת לצורך מתן שירותי המוקד הטלפוני ללקוחות אוצר החייל בלבד. מוקדני הפועלים מחויבים לסודיות מוחלטת בכל הנוגע ללקוחות אוצר החייל.

לאחר שבחנתי את ההסדר ואת השפעתו על התחרות שוכנעתי, כי ההסדר ראוי לפטור בתנאים. זאת מהטעמים הבאים:

ראשית, שירותי מוקד טלפוני הם נדבך חשוב בסל השירותים שמעניק בנק ללקוחותיו. כל מטרתו של ההסדר היא לאפשר לאוצר החייל להעמיד ללקוחותיו שירותי מוקד טלפוני לתקופת ביניים עד לחיבור מערכות אוצר החייל לאלו של הבינלאומי.

שנית, בשים לב לעלויות הקמת מוקד טלפוני והמשאבים הכרוכים בכך, אני מקבלת את טענות אוצר החייל, כי אין זה כדאי עבורו להקים מוקד טלפוני עצמאי, קל וחומר כשהוא עומד לקבל את שירותי המוקד הטלפוני מהבינלאומי מייד לאחר השלמת הטמעת המערכות בין הבנקים. לפיכך, אילולא מתן הפטור המבוקש לתקופת ביניים שאינה ארוכה, לא יוכל אוצר החייל להמשיך ולהעניק שירותי מוקד טלפוני ללקוחותיו.

שלישית, ההסדר אינו יוצר שיתוף פעולה בין הפועלים לאוצר החייל, שהינם בנקים מתחרים זה בזה, אלא מסדיר למעשה את השלמת ניתוק היחסים ביניהם בעקבות המיזוג.

רביעית, ההסדר אינו מהותי לפעילות הצדדים, ואין טמון בו חשש להפחתת תמריצי התחרות של מי מהם.

מן המקובץ עולה כי ההסדר חיוני לפעילות אוצר החייל וכי אין בו כבילות שאינן נחוצות למימוש עיקרו. לפיכך, ראוי ההסדר לפטור בכפוף לתנאים שתכליתם מניעת העברת מידע על לקוחות אוצר החייל לפועלים. העברת מידע כאמור, לו תתממש, עשויה לפגוע בתחרות בין הבנקים (ראו קביעת הממונה על קיומו של הסדר כובל בין הבנקים בנוגע להעברות מידע על עמלות; מיום 26.4.09, **הגבלים עסקיים 5001411**).

יודגש, כי הצידוק המרכזי לפטור זה עשוי שלא לעמוד לאוצר החייל עם פקיעתו, ונכון יעשה הבנק אם יערך בהתאם ויזרז את השלמת תהליך ההתנתקות מבנק הפועלים עוד לפני תום תקופת הפטור.

ד. סוף דבר

לאחר שנועצתי בוועדה לפטורים ומיזוגים, ראיתי לנכון להשתמש בסמכות הנתונה לי בסעיף 14 לחוק ההגבלים העסקיים ולהעניק את הפטור המבוקש, בכפוף לתנאים הבאים:

1. איש מעובדי בנק הפועלים לא ייכנס לחשבון של לקוחות אוצר החייל, למעט בהתאם לאמור בתנאים אלה.
2. מוקדני הפועלים לא ייכנסו לחשבונות לקוחות אוצר החייל אלא לצורך מתן שירותי מוקד טלפוני ללקוחות אוצר החייל, ולכך בלבד. מבלי לגרוע מכלליות האמור, לא תיעשה כניסה לחשבון לקוח של אוצר החייל על ידי מוקדני הפועלים, אלא במענה לבקשת מידע של לקוח כאמור, או לבקשה של אוצר החייל, או לפי דרישה של רשות מוסמכת על פי דין. למען הסר ספק, אין בתנאים אלה להגביל שירותים פנימיים

נלווים, דוגמת תחזוקה ובקרה, הניתנים באופן שוטף לחשבונות בכלל, לרבות חשבונות של לקוחות הפועלים.

3. עובדי הפועלים לא יעבירו לאף אדם שאינו לקוח אוצר החייל, אוצר החייל עצמו או רשות מוסמכת על פי דין, ובכלל זה למי מטעם הפועלים, מידע בנוגע ללקוחות אוצר החייל, פרטי חשבונותיהם ותוכן השיחות שקיימו עימם.

4. מוקדני הפועלים לא יועסקו במתן שירותי מוקד טלפוני ללקוחות אוצר החייל אלא לאחר שקיבלו הסבר על חובותיהם לשמור על סודיות על פי פטור זה, תנאיו ונפקות הפרתם.

5. תנאים אלה יחולו גם אחרי תום שיתוף הפעולה שבין הפועלים ואוצר החייל, ביחס למידע שהצטבר בידי בנק הפועלים ואשר נוגע לעניינים שבתנאים אלה.

תוקפו של פטור זה הוא עד ליום 31.12.2010.

בהתאם לסעיף 15(א) לחוק ההגבלים העסקיים נתונה החלטתי זו לערר בתוך 45 יום בפני אב בית הדין להגבלים עסקיים על ידי איגוד עסקי, ארגון צרכנים או כל אדם העלול להיפגע מההסדר הכובל עליו ניתן הפטור.

רונית קן

הממונה על הגבלים עסקיים

ירושלים, ט' אב, תשס"ט

30 יולי, 2009