

## תביעה ייצוגית נגד בנק לאומי: "התקלות בפפר ניתקו את צינור החמצן הכלכלי שלנו"

בבקשה לתביעה ייצוגית נטען כי השיבושים שאירעו בדצמבר ובינואר באפליקציית פפר פגעו באפשרות לקבל שירותים ולבצע פעולות ■ בנק לאומי: "נגיב בבית המשפט"

11:36 10.02.2022 מאת: ג'ניה וולינסקי

התקלות שחוו משתמשי אפליקציית פפר, הזרוע הדיגיטלית של בנק לאומי, הניבו בקשה לתביעה ייצוגית נגד הבנק, שהוגשה באחרונה לבית המשפט המחוזי בתל אביב. בבקשה נטען כי "במהלך תקופה ארוכה, שהגיעה לשיאה בקריסות והשבתות מוחלטות בעת האחרונה, התרחשו אירועים נרחבים של שיבושים חמורים בפעילות של פפר, שמנעו מחברי הקבוצה לקבל שירותים ולבצע פעולות בחשבון הבנק שלהם".

על פי הבקשה, התקלות אירעו בתקופה של כמה שבועות בין דצמבר 2021 לינואר 2022. במשך כמה ימים דיווחו לקוחות הבנק על אי-קבלת משכורות לחשבון ועל תקלות באפליקציית ההשקעות פפר אינווסט, כתוצאה מתקלת תקשורת שגרמה לבעיות בהעברות בנקאיות נכנסות.

שני התובעים הייצוגיים הם צעירים, סטודנט ומשוחרר טרי מהצבא, בעלי חשבון בנק בפפר. על פי הבקשה, הכספים שהפקיד הסטודנט לא נכנסו לחשבונו אלא כעבור כמה ימים, מה שגרם לכך שכרטיסי האשראי שלו נחסמו, וחויבו חזרו. "עקב חסימת כרטיסי האשראי נאלץ המבקש, המתגורר בבאר שבע, לנסוע למשפחתו ברעננה כדי לקבל כסף מזומן שבעזרתו יוכל להתנהל עד לטיפול בתקלה אצל המשיבה", נכתב בבקשה.

לפי הבקשה, התובע הייצוגי השני הפסיד כספים בשל אי-יכולתו לפעול באפליקציית ההשקעות פפר אינווסט בכמה מועדים. "בצר לו, רכש התובע מניה במחיר של 269 דולר, ובכך שילם כ-10% יותר מהמחיר המקורי שבו תיכנן לקנות", נכתב בבקשה. "גם לאורך 28 בינואר 2022 – מול יום סוחר הבינלאומי במניות – קרס שוב השירות, ולא התאפשרה לתובע כל כניסה ליישומון".

התובעים הוסיפו כי "במסגרת מתכונת הפעילות הסטנדרטית" של פפר, לא מוצעת ללקוחות חלופה זמינה ליישומון - בדמות אתר אינטרנט, סניף בנק או מוקד פעולות חלופי. "מאפיינים ייחודיים אלה הפכים את השבתת האפליקציה לניתוק דרמטי של צינור החמצן הכלכלי של הלקוחות", נכתב בבקשה.

הקבוצה שבשמה הוגשה הבקשה היא לקוחות פפר המשתמשים באפליקציה, או השתמשו בה בעבר, וסבלו מתקלות שבגינן לא קיבלו שירותים מסוימים, ובהם העברות כספיות, הפקדות, פעולות השקעות, והצגת מידע.

לטענת התובעים, "השיבושים בהעברות כספים גרמו לפגיעה בפעילות כלכלית כלפי צדדים שלישיים (לרבות ביטול ו/או חסימת כרטיסי אשראי), נזקים כספיים בגין איחורים בתשלום (עמלות, חיובים וכו'); פגיעה קשה בכבודם של חברי הקבוצה ובמוניטין הכלכלי שלהם – בשל איחור בתשלומים כלפי ספקים, משכירי דירה או גופים עסקיים ונותני שירות; הפסד של שעות ארוכות בניסיון לקבל מענה; פגיעה בהשקעות בניירות תוך גרימת הפסדים (ומניעת רווחים) בתיק המנייתי של המשקיעים; וכן פגיעה במוניטין של הלקוחות שסבלו מנכות כלכלית ומהיעדר פירעון בגלל התקלות (ובכלל זה אף חשש לרישום שלילי עתידי במערכת נתוני האשראי בגין אי-כיבוד חיובים שהגיעו לחשבון)".

הבקשה הוגשה באמצעות עו"ד איתמר מירון ממשרד מירון בן ציון ופריבס, ועו"ד גלעד נרקיס ועדי זאבי ממשרד עורכי הדין גלעד נרקיס.

מבנק לאומי נמסר: "קיבלנו את כתב התביעה. הבנק יגיב במסגרת ההליך המשפטי".