

פישוט האינטראקציה בין בנקים ללקוחותיהם – לקראת מודרניזציה של לשון החוזה הבנקאי האחיד

מאת

רות פלאטו-שנער* וסול אזואלוס-אטיאס**

המאמר עוסק בגורמים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים ההופכים את הלשון המשמשת במהלך אינטראקציות תקשורתיות בין בנקים לבין לקוחותיהם הצרכנים לסמויה מעינו של הציבור הרחב וקשה להבנה מנקודת מבטו של לקוח ממוצע.

נטען כי הפערים בידע הלשוני והמקצועי בין הבנק ללקוח הרלוונטיים לחתימה על החוזה הבנקאי הם הגורם העיקרי לאזוטריות של לשון הבנק מנקודת מבטו של לקוח מן היישוב. נראה כי פערים אלה נובעים לא רק ממורכבות התחביר של משפטי הטקסט החוזי אלא גם ממורכבות המשמעויות והרעיונות המתגבשים בו. לטענתנו, פערים אלה נובעים משלושה סוגי כשלים בתקשורת בנק-לקוח: כשלים בפיענוח התחביר של משפטי הטקסט הבנקאי; כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית שאינן שגורות בלשונו של לקוח ממוצע ושל מונחים מקצועיים מתחומי המשפט והכלכלה; כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרקטואליים. כשלים אלה עשויים להתייחס למרכיביה השונים של האינטראקציה התקשורתית – אלה הנדרשים לפיענוח רבדיו המפורשים של הטקסט הבנקאי, קל וחומר לפיענוח המידע המושגי והרעיוני (המשפטי והכלכלי-פיננסי) הנמסר בו במשתמע. המאמר הוא ניסיון ראשוני להציג תמונה מדעית של סוגיית האזוטריות של לשון החוזה הבנקאי מנקודת מבטו של לקוח ממוצע, באמצעות בחינה בלשונית שיטתית של הכשלים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים העומדים בפניו כאשר הוא נדרש לקרוא את החוזה הבנקאי ולהבינו.

תיאור הכשלים באינטראקציה המתקיימת בין הבנק ללקוחותיו הממוצעים מתבסס על חקר מקרה – חוזה לניהול חשבון בנק. החוזה לניהול חשבון בנק הוא חוזה בסיסי המסדיר את מערכת היחסים בין הבנק ללקוחותיו לכל אורך תקופת פעילותם בבנק ומשמש בסיס למגוון הפעילויות והעסקאות שיבצע הלקוח בבנק: ניהול חשבון עובר ושב, ביצוע תשלומים, קבלת אשראי, הפקדת כספים לחיסכון ועוד.

המאמר קורא לייעל את התקשורת הצרכנית בין הבנקים ללקוחותיהם באמצעות ניסוח מחדש של החוזה הבנקאי. המאמר מציע להטיל על הבנקים חובה לפשט את לשון החוזה

* פרופסור מן המניין למשפטים, ראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, המכללה האקדמית נתניה. מכהנת כחברה בוועדה המייעצת לנגיד בנק ישראל בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות ובוועדת הרישיונות של הפיקוח על הבנקים. הדעות המובאות במאמר זה הן דעותיה הפרטיות.

** מרצה בכירה, החוג ללשון העברית, אוניברסיטת חיפה.

במאמר זה נעשה ניסיון להימנע ככל האפשר משימוש בעגה בלשונית המניחה ידע מוקדם מקצועי בתחום הבלשנות. במקרים של שימוש במושגים ובתפיסות בלשניים השתדלנו להבהירם ולהסבירם בלשון ברורה לקהל האקדמי הרחב. אנו מבקשות להודות לפרופ' איל זמיר, לפרופ' סיני דויטש, למשתתפי הסדנה למשפט פרטי ומסחרי באוניברסיטה העברית בירושלים ולעורכי כתב העת **משפטים**, גל דפדי ויחיאל אורן, על הערות חשובות ומאתגרות שתרמו רבות לגיבוש המאמר במתכונתו הסופית.

הבנקאי לפי מודל לשוני-מושגי-אינפורמטיבי חדשני המפורט בו. המודל המוצע משתלב עם המגמה ההולכת וגוברת של ניהול האינטראקציות עם הבנק באמצעים דיגיטליים ומציע דרך חדשנית לקיום חובת הפישוט בעידן הדיגיטלי, על האפשרויות שהוא פותח לנגישות מידע, ניצולו ושקיפותו.

מבוא. א. החוזה הבנקאי: כשלים לשוניים ומושגיים-אינפורמטיביים בתקשורת בנק-לקוח. 1. קהילת השיח המשפטי-בנקאי ואופי התקשורת המתקיימת בין מוענה לנמענה. 2. כשלים ומורכבויות בפיענוח תחביר לשון הבנק. 3. כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים. 4. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים. **ב. פישוט לשון החוזה הבנקאי – חובה נורמטיבית-משפטית.** 1. החובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי. 2. החובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי לאור תופעת "הלקוח שאינו קורא". 3. קשיים ואתגרים במשימת פישוט החוזה הבנקאי. 4. החובה לפשט את החוזה בעידן הבנקאות הדיגיטלית. **ג. פישוט לשון החוזה הבנקאי האחד – לקראת מודרניזציה של הלשון המשפטית.** 1. "לשון משפטית פשוטה" – הגדרה בלשנית קוגניטיבית-תקשורתית. 2. המודל המוצע לפישוט לשון החוזה הבנקאי האחד. **ד. סיכום. ה. נספח: דוגמה לפישוט סעיף בחוזה הבנקאי בהתאם למודל המוצע.**

מבוא

המאמר הנוכחי עוסק בקשייו של הציבור הרחב בהבנת לשון החוזה הבנקאי והתכנים הנכונים בו באמצעותה. המאמר עושה ניסיון ראשוני לאתגר את הניסוח המשפטי-בנקאי ולהתאימו ללקוח ההדיוט באמצעות הצעת מודל בלשני לפישוט לשונו של החוזה. הבחירה בחוזה בנקאי אינה מקרית. השירות הבנקאי הוא שירות חיוני שכל אדם ועסק נזקקים לו, עובדה שהופכת את החוזה הבנקאי לאחד החוזים הנפוצים במשק ולמכשיר מרכזי וחשוב לשם הסדרת ענייניו הפיננסיים של הפרט. ההתבוננות בחוזה הבנקאי מאפשרת להתחקות לא רק על הבעיות הקיימות בחוזה זה בפני עצמו אלא גם על תופעות טיפוסיות לחוזה האחד בכלל בשל היותו של החוזה הבנקאי מקרה פרטי מייצג של סוג החוזים האחידים. נוסף על זה, החוזה הבנקאי מדגים יפה תופעה שכיחה של החוזים האחידים – שילוב של לשון משפטית עם לשון מקצועית הייחודית לתחום שבו עוסק החוזה. תופעה זו יוצרת מורכבות לשונית-תקשורתית מובהקת הנובעת משילוב של שתי עגות (ז'רגון, Jargon):¹ בבסיס החוזה האחד עגה משפטית, עליה נוספת עגה מקצועית לבר-משפטית. בחוזה הבנקאי זוהי העגה הכלכלית-פיננסית. כלומר, החוזה הבנקאי משתמש במונחים מקצועיים משתי דיסציפלינות נפרדות: משפטים וכלכלה. עניין זה הופך את לשון החוזה למורכבת במיוחד עבור הלקוח הממוצע.

1 הגורם העיקרי המעורב בהגדרת "עגה" מתייחס לאוצר המונחים המקצועיים של מומחים בתחום מקצועי מסוים. ראו הגדרת המונח "ז'רגון, עגה", אצל אורה רודריג-שורצולד ומיכאל סוקולוף מילון **למונחי בלשנות ודקדוק** 116 (התשנ"ב). כן ראו את הגדרת המונח "Jargon", אצל Oswald Ducrot & Tzvetan Todorov, *Encyclopedic Dictionary of the Sciences of Language* 59 (Catherine Porter trans., 1979).

מורכבות זו מונחת בבסיס פערי הידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי שבין הבנק לקהל לקוחותיו הצרכנים הממוצעים. לפי המחקר הבלשני, פערים אלה מובילים את הנמען (הלקוח) למתן פרשנות שגויה לדברי יוצר הטקסט (הבנק) בשיטתיות ולקשיים בהבנת הטקסט.² כדי להתגבר על בעיה זו אנו מציעות במאמר זה מודל מקורי, לשוני ומושגי-אינפורמטיבי, לצמצום פערי הלשון והידע הקיימים בין הבנק ללקוחותיו. בעיקר אנו טוענות כי הפערים אינם נובעים רק ממורכבותו התחבירית והמילונית של החוזה הבנקאי אלא גם ממורכבות המשמעויות והרעיונות המתגבשים בו במרומו. לצורך זה אנו מציגות דרכים להרחבת בסיס הידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי המשותף לבני השיח. המצע התאורטי שביסוד המאמר הנוכחי מבוסס על שילוב של תאוריות בלשניות-קוגניטיביות העוסקות בתהליך ההבנה של מבעים לשוניים עם כלים לשוניים לזיהוי ולאיתור הקשיים העומדים בפני הדיוטות הנדרשים לפענח את הלשון המשמשת בהקשרים משפטיים: לקרוא טקסט משפטי ולהבין אותו.³

טקסטים משפטיים הם מסוגי הטקסטים הממוסדים העתיקים והנפוצים ביותר;⁴ לשונם מוגדרת בספרות המחקר הבלשני: תת-לשון מוסדית רשמית של הלשון הכללית המסוימת.⁵ טקסטים משפטיים חולקים מאפיינים לשוניים משותפים בשפות שונות, במסורות משפטיות שונות ובשיטות משפט נפרדות. ביטוי למאפיינים אלה ניתן למצוא ברמת אוצר המילים והמונחים המקצועיים המרכיבים את הטקסט המשפטי, ברמת התבניות התחביריות החוזרות ונשנות בו וברמת התכנים המרומוזים בו והמשפיעים על הקהרנטיות של הידע הנמסר בו.

דפוסי הלשון המאפיינים את הכתיבה המשפטית הם בעלי דמיון מובהק בכל הלשוניות של כל חברה בעלת נורמות משפטיות כתובות ונהלים לרישום הליכים משפטיים.⁶ דפוסים אלה מתאמים תפקודית לשני עניינים: (1) דרישות הכתיבה הרשמית-מוסדית על מוסכמות הניסוח שלה: לשון נוסחאית, גבוהה-ארכאית וסמכותית; (2) הצרכים המקצועיים-משפטיים: לשון טכנית-משפטית, מפורטת ושואפת לבהירות ולדיוק. דרישות הכתיבה הרשמית והצרכים המקצועיים של אנשי המשפט קיימים אפוא בבסיס הדמיון המובהק בטקסטים

Herbert H. Clark & Tomas B. Carlson, *Context for Comprehension*, in ATTENTION AND PERFORMANCE IX 313, 328 (John Long & Alan Baddeley eds., 1981) 2

התפתחות המחקר הבלשני בהקשרים משפטיים הואצה למן מחציתה השנייה של המאה הקודמת והתגבשה לתחום אקדמי המכונה "לשון ומשפט" ("Forensic Linguistics"), "בלשנות משפטית" ("Forensic Linguistics"). ראו Peter M. Tiersma, *A History of the Languages of Law*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 13 (Peter M. Tiersma & Lawrence M. Solan eds., 2012) 3

HEIKKI E.S. ראו SUSAN ŠARČEVIĆ, NEW APPROACH TO LEGAL TRANSLATION (2000). ראו גם MATTILA, COMPARATIVE LEGAL LINGUISTICS 6 (2006). בהקשרן של השפות השמיות העתיקות, ראו למשל נתן וסרמן "מאיר מלול, 'חברה, משפט ומנהג בישראל בתקופת המקרא ובתרבויות המזרח הקדום'" היסטוריה: כתב עת של החברה ההיסטורית הישראלית 21, 119 (התשס"ח). 4

PETER M. TIERSMA, LEGAL LANGUAGE 2, 143 (1999) 5

Peter Goodrich, *Law and Language: An Historical and Critical Introduction*, 11 J. L. & JOHN GIBBONS, FORENSIC LINGUISTICS: AN INTRODUCTION 173, 181 (1984). ראו גם TO LANGUAGE IN THE JUSTICE SYSTEM 174 (2003) 6

משפטיים בין שפות שונות וכן בין שיטות משפט שונות.⁷ ניתן לכרוך את אופייה חוצה הגבולות של הכתיבה המשפטית גם במגע בין הלשונות, הנוצר למשל בקשרי מסחר.⁸ מטבע הדברים קשרי מסחר והסדרים משפטיים כרוכים זה בזה, וידע חוצה לשונות באשר לתכונות ולמבנים הלשוניים הייחודיים של הכתיבה המשפטית היה חיוני על מנת לבצע בהצלחה פעולות משפטיות טכניות.

לכן הדיון יתבסס על ממצאי מחקרים שעסקו בטקסטים משפטיים בהקשריהן של שפות שונות, דוגמת האנגלית, הערבית והעברית. מנקודת מבטו של הדיוט בענייני משפט, מוסכמות הכתיבה המשפטית – בין שמדובר בעברית, בין באנגלית ובין בשפה אחרת – אינן חלק מיכולותיו הלשוניות, והידע העובר בין שורותיה רחוק מהישג ידו. לפיכך המודל המוצע להלן אינו ייחודי לשפה העברית – אם כי יישומו מותאם לאפשרויות הדקדוקיות והמילוניות הגלומות בה.

הלשון המשפטית נתפסת בציבור הרחב כלשון קשה במיוחד להבנה,⁹ וסגנונה נתפס כ"לא ידידותי לקורא" (reader-unfriendly).¹⁰ אכן, האופן שבו הדוברים הממוסדים של השיח המשפטי – עורכי דין ושופטים – מנסחים ברגיל את דבריהם המקצועיים מקנה ללשונם אופי אזוטרי. במאמר זה נטען כי אופי זה נעוץ במורכבות הלשון המשפטית הנובעת משילוב שלוש תכונות: מורכבות תחבירית, מורכבות מילונית ומורכבות מושגית-אינפורמטיבית. מורכבות זו יוצרת, לטענתנו, פערים בידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי המצוי בהישג ידם של אנשי משפט לעומת הדיוטות. במאמר זה נראה כי פערים אלה יוצרים שלושה סוגי כשלים בתקשורת שבין מומחה משפט להדיוט: א. כשלים בפיענוח התחביר של משפטי הטקסט המשפטי; ב. כשלים בזיהוי ובפירוש של מילות הטקסט; מילים מהלשון הכללית הגבוהה ומונחים מקצועיים משפטיים ובנקאיים; ג. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרטקסטואליים.

אולם יותר מזה, האופי האזוטרי של הלשון המשפטית והקושי בהבנת טקסטים משפטיים נוצרו לא רק בגלל מה שנאמר בלשון המשפטית במפורש, אלא, ובעיקר, בגלל מה שלא נאמר בה במפורש ונרמז בה באמצעות מונחים ורעיונות מקצועיים ובאמצעות קישורים לטקסטים מקצועיים אחרים. מנקודת מבטו של הציבור הרחב, השימוש הנרחב של מומחי המשפט במידע מרומז מאפשר להם לדבר בינם לבין עצמם "בין השיטין" באמצעות

7 שם, בעמ' 164. באשר ללשון החוזים המשפטיים ראו: Dennis Kurzon, "Legal Language": Varieties, Genres, Registers, Discourses, 7 INT'L J. APPLIED LINGUISTICS 119, 128 (1997) (להלן: "Kurzon, 'Legal Language'").

8 ראו את המקורות המוזכרים לעיל בה"ש 4.

9 למחקרים אמפיריים התומכים בקביעה זו ראו: Florencia Marotta-Wurgler & Robert Taylor, *Set in Stone: Change and Innovation in Consumer Standard-Form Contracts*, 88 N.Y.U. L. REV. (2013) 240 (הסכמי שימוש בתוכנות מחשב); Michael L. Rustad & Thomas H. Koenig, *Wolves of the World Wide Web: Reforming Social Networks' Contracting Practices*, 49 WAKE FOREST L. REV. 1431 (2014) (הסכמי שימוש באתרי מדיה חברתית); Uri Benliel & Shmuel I. Becher, *The Duty to Read the Unreadable*, 60 B.C. L. REV. 2255 (2019) (חוזים אינטרנטיים שונים); Uri Benliel & Xu (Vivian) Zheng, *Are Disclosures Readable? An Empirical Test*, 70 ALA. L. REV. 237 (2018) (חוזי זכינות).

10 Donna Bain Butler, *Strategies for Clarity in Legal Writing*, 70 CLARITY 31, 32 (2013).

הבלעה של פריטי ידע מקצועיים שאינם בהישג ידם של הדיוטות בענייני משפט כעניין שבשגרה. טקסט משפטי, על תכניו המפורשים והמשתמעים, הוא אפוא כמעט בלתי אפשרי לפיענוח מבחינתו של אדם מן היישוב, קל וחומר חוזה לניהול חשבון בנק, הכולל מונחים, רעיונות ופריטי ידע מקצועיים לא רק מתחום המשפט אלא גם מתחום הכלכלה והפיננסים. החוזה לניהול חשבון בנק מביא אפוא לביטוי פערים בידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי בין הבנק ללקוח הממוצע. פערים אלה מעמידים את יחסי החוזה המתקיימים במהלך האינטראקציה התקשורתית שבין הבנק ללקוח כלא סבירים: סביר להניח שבניסוח החוזה הבנקאי הושקעו מאמצים שלא ניתן להפריז בכמותם ובאיכותם – מאמצים הכרוכים גם בציות לצווי הלשון המשפטי. מאמצי הבנק בניסוח החוזה ניבטים מכל תו ותג שבו, ביחוד מהכוח הטמון בהם ומהחשיבות המעשית המשתמעת מהם. סביר להניח גם שעושרו הלשוני, המושגי והרעיוני של החוזה הבנקאי אינו חלק מלשונו של הישראלי הממוצע ומקשר הידע המוקדם שלו. מטבע הדברים, דבר זה מציב בפני הלקוח הרגיל קשיים מהותיים בבואו לפענח את רבדיו המפורשים של הטקסט, קל וחומר את רבדיו המשתמעים, הכוללים ידע מושגי ורעיוני מקצועי (משפטי-כלכלי-פיננסי).

המאמר מספק תמונה מדעית של הסוגיה המשפטית בהתבסס על ניתוח בלשני-קוגניטיבי ותקשורתי.¹¹ נוסף על זה, המאמר מעלה טענה מקורית וחדשה: לשונו של החוזה הבנקאי פורצת את גבולות הלשון המשפטית (כמותית וקונצפטואלית-אינפורמטיבית). לאור טענה זו המאמר מציע מודל אפשרי לפישוט לשונו של החוזה הבנקאי.

איננו מתיימרות להציג את פישוט הלשון כתרופת פלא אשר תפתור את בעיית הנחיתות של הלקוח באינטראקציה התקשורתית שלו עם הבנק. עם זאת פישוט הלשון של החוזה הבנקאי עשוי לצמצם את בעיית הנחיתות באמצעות הגדלת הידע הנדרש ללקוח לצורך הבנת הסעיפים העיקריים בחוזה והרלוונטיים ביותר עבורו.

לצורך זה אנו מגדירות "לשון פשוטה" על פי תוצריה: "לשון פשוטה" היא לשון המאפשרת לנמענים המיועדים למצוא את שחיפשו בטקסט, במהירות ובקלות – יחסית למורכבות הנושא, ולהבין במאמץ מועט את שמצאו. בפרט, הניסוח בלשון פשוטה אמור להוביל לתקשורת שבה הנמענים (הלקוחות) יכולים להבין את לשון הטקסט ואת המידע הנמסר באמצעותה, לרבות המידע המרומז בה.¹²

על פי מודל זה, שימוש בלשון פשוטה בהקשרו של החוזה הבנקאי כולל התייחסות להסרה של אלמנטים לשוניים בלתי חדירים להדיוטות או להמרתם בחלופות שגורות בלשון הכללית והנגישות ללקוח ממוצע. נוסף על זה, הפישוט כולל התייחסות להוספת ידע

11 הרעיון להטיל על הבנקים חובה לפשט את לשון החוזה הועלה לראשונה על ידי הכותבות במאמר קודם (האחת, ככותבת המאמר; השנייה, כעורכת הגיליון של כתב העת שבמסגרתו פורסם המאמר). ראו רות פלאטור-שנער "מכשול השפה בטפסים בנקאיים – אחריותו של הבנק כמורה נבוכים" **עיונים בשפה וחברה** 5 (2012) 128 (להלן: פלאטור-שנער "מכשול השפה"). המאמר הציע להפנות זקוק לעבר הקשיים שהלשון מעמידה בפני לקוחות ממוצעים בתחום החוזים הבנקאיים, והיה בגדר קריאת כיוון שטרם הבשילה לכדי טענה מבוססת מדעית, להעלאת הסוגיה לדיון אקדמי.

12 ראו Mark Adler, *The Plain Language Movement*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 67, 68, 82–83 (Lawrence M. Solan & Peter M. Tiersma eds., 2012).

תאורטי באמצעות הוספת הגדרות והסברים למונחים ולרעיונות מקצועיים משפטיים וכלכליים-פיננסיים, וכן למונחים שנשאבו מהלשון הכללית וקיבלו משמעות אחרת בחוזה. מבנה המאמר יהיה כדלקמן: פרק א יסקור את הגורמים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים ההופכים את הלשון המשפטית ללא מובנת לאדם הממוצע, ויתמקד בכשלים הלשוניים-תקשורתיים העיקריים שבפניהם ניצב הלקוח הצרכני הממוצע באינטראקציה שלו עם הבנק. כשלים אלה כוללים כשלים בפיענוח התחביר של משפטי הטקסט הבנקאי; כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים מתחומי המשפט והכלכלה; כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקטואליים. לשיטתנו, הדרך להתמודד עם הכשלים האמורים היא לפשט את לשונו של החוזה הבנקאי. פרק ב יציע להטיל על הבנקים חובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי. הפרק יציג את המקורות הנורמטיביים להטלת חובה זו; ינתח את ההצדקות להטלת החובה לאור תופעת הלקוחות שאינם קוראים את החוזה; יתמודד עם הקשיים והמורכבויות שחובה כזו מטילה על הבנקים; לבסוף יתייחס לאופן יישום החובה בעידן הבנקאות הדיגיטלית. לאחר מכן פרק ג יציג את המודל הבלשוני שאנו מציעות לפישוט החוזה, בהתבסס על הגדרה חדשנית למונח "לשון משפטית פשוטה". לבסוף, פרק ד יסכם את המאמר, ואחריו בפרק ה תובא דוגמה לפישוט סעיף בחוזה הבנקאי לפי המודל המוצע.

א. החוזה הבנקאי: כשלים לשוניים ומושגיים-אינפורמטיביים בתקשורת בנק-לקוח

החוזה הבנקאי מנוסח כאמור בלשון משפטית אשר האדם הממוצע, ואפילו המשכיל במיוחד, יתקשה להבין. כפי שנראה להלן, קווי הלשון העיקריים המאפיינים את לשון המשפט והמהווים מכשול בפיענוחה, ממוקדים בשלוש תכונות: מורכבות תחבירית; אוצר מילים לא שגור ומינוח מקצועי; עומס בהפניות מרומזות לטקסטים אחרים ("קישורים אינטרנטקטואליים"). במאמר זה אנו טוענות שהידע המקצועי המרומז או המובלע הוא הגורם העיקרי המקשה על הדיוטות להבין טקסטים משפטיים, ודי בכך כדי להסביר כיצד הופכת לשון עורכי הדין ללשון אזוטריה וסמויה מעינו של הציבור הרחב.

הדיוט השואף להבין היטב טקסט משפטי נדרש להשקיע מאמצים בשלושת קווי הלשון האמורים, היינו: בפיענוח המורכבות התחבירית של משפטי הטקסט (הקשור בהבנת המידע הנמסר באמצעותם); בפירוש מילים ארכאיות ומונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים; בהתחקות על המידע המרומז בתוך קישורים אינטרנטקטואליים.

הקשיים העומדים בפני הדיוט בענייני משפט בניסיונותיו לפענח טקסט משפטי מעסיקים חוקרים מדיסציפלינות שונות. להערכתם, ניסוח מחדש של טקסטים משפטיים בלשון פשוטה (plain language)¹³ הוא בגדר מלאכה אפשרית.¹⁴ לדעתנו, הדבר נכון גם כשמדובר בחוזה הבנקאי.

13 סקירות המתארות את יתרונותיה וחסרונותיה של האנגלית המשפטית הפשוטה מעמדות שונות ראו למשל Rabea Assi, *Can the Law Speak Directly to Its Subjects? The Limitation of Plain Language*, 38 J. L. & SOC'Y 376 (2011); Christopher Williams, *Legal English and Plain*

ככלל, לשונו של החוזה הבנקאי, כמסמך מקצועי, משפטי ופיננסי, מתאפיינת אף היא במורכבות לשונית המתבטאת בבחירות דקדוקיות, מילוניות וסמנטיות מסוימות, שיתנו מענה לדרישותיו הסמנטיות של הטקסט, למידה רבה של דיוק, חד-משמעיות וזהירות מינוחית. כשלים בדרך להבנתו, כפי שיוצגו להלן, רק מדגישים את נחיתותו האינפורמטיבית של כל לקוח חסר השכלה משפטית ופיננסית-בנקאית גם יחד.

לשם הבנת הקשיים הלשוניים הטמונים בחוזים הבנקאיים בחרנו לנתח – כחקר מקרה – חוזה לניהול חשבון בנק שנוסח על ידי הבנק אל קהל לקוחותיו הקמעונאים (יחידים ומשקי בית). זהו חוזה אחד המסדיר את מערכת היחסים בין הבנק לבין הלקוח לכל אורך תקופת הפעילות של הלקוח בבנק, והוא משמש בסיס למגוון הפעילויות והעסקאות שיבצע הלקוח בבנק: ניהול חשבון עובר ושב, ביצוע תשלומים, קבלת אשראי, הפקדת כספים לחיסכון ועוד. מכאן חשיבותו הרבה ללקוח.

מן החוזים לניהול חשבון של הבנקים השונים בחרנו להתמקד בחוזה לניהול חשבון של בנק לאומי הנקרא "חוברת תנאים כלליים לניהול לחשבון" (מהדורת 2020).¹⁵ חוזה זה (במהדורה מוקדמת יותר שלו) עמד לבחינת בית הדין לחוזים אחרים,¹⁶ ולאחר מכן לבחינת בית המשפט העליון,¹⁷ שעסקו בבחינת תוכנו לאור חוק החוזים האחרים. עם זאת החוזים לניהול חשבון של הבנקים השונים דומים ביותר מבחינת תוכנם ולשונם,¹⁸ ומכאן שהדברים מתאימים גם לחוזים הנהוגים בבנקים האחרים.

בפרק הבא יוצג הסבר בלשנית-תקשורתית לקושי הטמון בפיענוח לשונו של החוזה הבנקאי בקרב הדיוטות בענייני משפט, בניסיון לבנות תמונה מדעית של סוגיה בלשנית-חברתית זו באמצעות בחינה לשונית שיטתית של מאפייני הלשון הבאים בו לידי ביטוי. כנקודת מוצא להסבר נאפיינ את התקשורת המתקיימת בין מועניו ונמעניו של החוזה הבנקאי, ולצורך זה נפתח בזיהוי קהילת השיח המאוגדת סביב הידע הנמסר בו.

PETER BUTT, MODERN *Language: An Update*, 8 ESP ACROSS CULTURE 139 (2011)

.LEGAL DRAFTING: A GUIDE TO USING CLEARER LANGUAGE (3rd ed. 2013)

14 Adler, לעיל ה"ש 12, בעמ' 67-68, 82-83. כן ראו Risto Hiltunen, *The Grammar and Structure of Legal Texts*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 39, 50 (Lawrence M. Solan & Peter M. Tiersma eds., 2012). מגוון הטכניקות לניסוח פשוט חרוג מגבולות דיון זה.

15 בנק לאומי לישראל בע"מ "חוברת תנאים כלליים לניהול חשבון" (ינואר 2020) <https://bit.ly/3BEbj6W> (להלן: החוזה הבנקאי לדוגמה).

16 ח"א (חוזים אחרים) 8002/02 המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ, פס' 156 לפסק הדין (נבו 5.5.2009) (להלן: פרשת המפקח על הבנקים (ח"א)).

17 ע"א 232/10 הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ נ' המפקח על הבנקים (נבו 19.9.2012) (להלן: פרשת המפקח על הבנקים (עליון)).

18 הבנקים חייבים לפרסם חוזים אלה באתרי האינטרנט שלהם מכוח סעיף 3(א2) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992. ראו למשל בנק הפועלים בע"מ בקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון" (ינואר 2020) <https://bit.ly/3jYZEt8>. ראו גם "הסכמים לפתיחת וניהול חשבון" בנק דיסקונט (ינואר 2020) <https://bit.ly/3mBSLjr>.

1. קהילת השיח המשפטי-בנקאי ואופי התקשורת המתקיימת בין מועניה לנמעניה

מועני השיח המשפטי – שיח מקצועי בתחום ידע מוגדר היטב – הם כמובן אנשי מקצוע: עורכי דין ושופטים. תאורטית, כל האנשים הם נמעניו של השיח המשפטי. ואכן, במשפט הפלילי נאשמים נדרשים להודות או לכפור בעובדות המקרה המתוארות בלשון משפטית, ועדים נדרשים להשיב על שאלות המנוסחות בלשון זו. גם במשפט האזרחי הנמען המייד של חוזים (המנוסחים ברגיל בידי עורכי דין), הוא האדם החותם על המסמך. עם זאת בפועל מועני השיח המשפטי פונים לעמיתיהם למקצוע: בבית המשפט הפרקליטים מכוונים את דבריהם אל פורום השופטים, והשופטים אומנם פורסים את נימוקיהם לפני כל אדם הקורא את פסקי הדין, אולם הם מכוונים את דבריהם בעיקר אל שופטי הערכאות הגבוהות יותר שישקלו את נימוקיהם במקרה של ערעור. גם חוזים מופנים לאנשי המקצוע המשפטי: לחוזה למשל אין כל חשיבות כל זמן שהצדדים החתומים עליו מצליחים להגיע להסכמות, ולכן הוא מנוסח עבור הערכאה המשפטית שתדון ביחסים שהוא אמור להסדיר במקרה שהצדדים לא יגיעו להסכמה. מכאן שגם כאשר מדובר בפלילים וגם במשפט האזרחי, הנמען הוא למעשה השופט, שכן כל צד מנסח את דבריו מתוך ידיעה שהם עשויים להידון בבית המשפט. עולם המשפט מתמקד אפוא בשיח בין הדוברים הרשמיים: עורכי דין ושופטים.¹⁹

מן הבחינה הבלשנית-תקשורתית, דוברים מקצועיים המדברים בינם לבין עצמם יכולים – לפי עקרונות ההתנהגות הרציונלית – להבליע בתוכם לב פריטי ידע המשותפים להקשר השיח שלהם ושאינם בהישג ידם של שאר המשתתפים. ואולם, אופן כזה של העברת מסרים אינו מתיישב עם הצורך של מסמכים משפטיים להיות מובנים לא רק למומחים בתחום אלא גם לאדם מן השורה, ולהיות מנוסחים, לשם כך, ב"לשון בני אדם".

כך למשל בהקשר הפלילי כתב אישום אמור להיות מנוסח באופן המציג את האישום בלשון תיאורית "מדוברת" אגב שמירה עניינית על זכותו של הנאשם לדעת ולהבין מה מייחס לו כתב האישום. על "סיפור העובדות" להציג את כל "מרכיבי העבירה" (הפיזיים והנפשיים) המיוחסת לנאשם בלשון בהירה המובנת לכול, ²⁰ ולהימנע ככל האפשר מנקיטת מונחים מקצועיים-משפטיים. עם זאת יש להבטיח כי כל מרכיבי העבירה יבואו בו לכלל ביטוי מלא, גם אם הדבר כרוך בנקיטת לשון "טכנית".²¹

ברומה לזה אנו טוענות כי בהקשר הבנקאי, מסמך בנקאי אמור להיות מנוסח באופן המציג את עיקרי העסקה והשלכותיה אגב שמירה עניינית על זכותו של הלקוח לדעת ולהבין את הדברים והימנעות ככל האפשר מנקיטת מונחים מקצועיים-משפטיים. עם זאת יש

19 ראו יונתן יובל "צדק נרטיבי" מחקרי משפט יח 283, 316 (2002); Peter M. Tiersma, *Textualizing the Law*, 8 FORENSIC LINGUISTICS 73, 88 (2001). כן ראו Bernrd S. Jackson, *Semiotics and the Problem of Interpretation*, in LAW, INTERPRETATION AND REALITY: ESSAYS IN EPISTEMOLOGY, HERMENEUTICS, JURISPRUDENCE 84, 87 (Patrick Nerhot ed., 1990).

20 יעקב קדמי על סדר הדין בפלילים: הדין בראי הפסיקה חלק שני 409–412 (מהדורה משולבת ומעודכנת 1993).

21 שם, בעמ' 413.

להבטיח כי כל פרטי העסקה המהותיים יבואו בו לכלל ביטוי מלא, גם אם הדבר כרוך בנקיטת לשון "טכנית".

לפיכך מנקודת מבטו של האדם הממוצע, הבלעת מידע משפטי מכריע במסמכים מהסוג הבנקאי מתאפיינת מבחינה בלשנית כתקשורת חסרת תום לב. ואין כל תמה בכך, שהרי מנקודת מבט בלשנית-קוגניטיבית, האופן שבו השומע בונה את פרשנותו על אודות כוונת הדובר במבע מסוים תלוי בידע הרקע שלו.²² לכן שימוש במידע מקצועי-משפטי עשוי להשתמע כאישוש אמפירי של תאוריות קונספירציה, שעל פיהן שימוש כזה בלשון מיועד לאפשר לאליטה המשפטית לשחזר את כוחה החברתי.²³ עם זאת, זיהוי מועני השיח המשפטי ונמעניו כפי שהוצג לעיל עשוי להציע הסבר פשוט יותר לדרכים שבהן אנשי המשפט מעבירים מידע מקצועי "מעל לראשו" של אדם מן היישוב. מן הבחינה הבלשנית מוסכם כי דוברים אינם מפרטים במפורש את מה שכבר ידוע לנמעניהם אלא רק מאזכרים את הדברים הידועים להם במשתמע באמצעות רמזים לשוניים.²⁴ עיקרון זה נכון, כמובן, גם לדוברי הלשון המשפטית. היות שמועניה ונמעניה של הלשון המשפטית הם אנשי מקצוע ולא הדיוטות, הדוברים אינם משחיתים זמן לריק על פירוט דברים הידועים היטב לנמעניהם רק משום שהם אינם ידועים לחסר השכלה משפטית. במקרים רבים הם יכולים להעביר כמות מפתיעה של מידע השייך להקשר המשפטי המשותף להם ורחוק מהישג ידם של שאר המשתתפים.

כשלעצמה הבלעת משמעויות מקצועיות-משפטיות אינה מהווה מכשול רציני בפני דובר מיומן הנחוש בדעתו להבין טקסט משפטי מסוים. עקרונית, המידע המשפטי המרומז בו זמין ונגיש לכל הדיוט, בין בספרות מקצועית מהימנה ובין בחומרים נגישים במרשתת. ואולם, נגישות המידע היא רלוונטית רק להדיוטות המודעים לצורך ללמוד את המידע הנרמז בטקסט. וכך, לעיתים קרובות אפילו דובר מיומן הנחוש בדעתו להבין טקסט משפטי מסוים מתקשה לעשות זאת כאשר המשמעויות המשפטיות מובלעות בטקסט המשפטי, ללא מילות מפתח העשויות לשמש "סימני דרך" המכוונים את ההדיוט לידע המשפטי המרומז בו.²⁵

זיהוי קהילת השיח הרלוונטית לתקשורת שבין צדדים לחוזה כרוך אפוא באיתורם של בני השיח המאוגדים סביב ידע הרקע המקצועי המשותף.²⁶ כשמדובר בלשון המשפטית, מועניה ונמעניה הם אנשי מקצוע המשפט; ואכן, כפי שנראה להלן, מונחים ורעיונות כלכליים-פיננסיים ומתמטיים אומנם נוטים לקבל פירושים או הסברים בחוזה הבנקאי, שכן אלה אינם בתחומי מומחיותם של אנשי המשפט, אך גם אלה עשויים להימסר רק במרומז ללא הגדרות או הסברים.

- 22 Teun A. Van Dijk, *Discourse and Manipulation*, 17 DISCOURSE & SOC'Y 359, 372 (2006)
- 23 TIERSMA, LEGAL LANGUAGE, לעיל ה"ש 5, בעמ' 55. תאוריות קונספירציה מסוג זה נסקרות בהרחבה אצל Peter M. Tiersma, *Some Myths about Legal Language*, 2 LAW. CULTURE & HUMAN. 29 (2006).
- 24 STEPHEN C. LEVINSON, PRESUMPTIVE MEANING: THE THEORY OF GENERALIZED CONVERSATIONAL IMPLICATURE (2000).
- 25 Sol Azuelos-Atias, *On the Incoherence of Legal Language to the General Public*, 24 INT'L J. SEMIOT. L. 41, 46-47 (2011).
- 26 יובל, לעיל ה"ש 19, בעמ' 306.

לשונו של החוזה הבנקאי היא לשון מקצועית המשתמשת לא רק במונחים וברעיונות מקצועיים בתחום המשפט אלא גם במונחים וברעיונות פיננסיים-בנקאיים. אומנם החוזה מופנה אל קהל הלקוחות הרחב, ולכאורה הם מזוהים כחלק מקהילת השיח הרלוונטית לתכנים המובעים בו, אולם לשונו של החוזה הבנקאי ממקמת אותו ביחס לידע הרקע המצופה מקוראיו במסגרת קהילת שיח מצומצמת – משפטנים הבקיאים בפיננסים ובבנקאות – ומנכרת אותו מכל שאר הלקוחות, כולל אלה המומחים למשפט בלבד או לבנקאות בלבד, באשר הם אינם חולקים עם הבנק ידע רקע משפטי ופיננסי-בנקאי כאחת. לפיכך לעיתים לשונו של החוזה הבנקאי מאפשרת לבנק – בעל מומחיות בתחום המשפטי והפיננסי-בנקאי גם יחד – לדבר "מעל לראשם" של משתתפים אחרים בשיח – הדיוטות כמו גם מומחי משפט או אפילו בנקאים – באמצעות הבלעת פריטי מידע מתוך עולם ההקשר המשותף שלהם, כששאר המשתתפים, שאינם חברים באליטה המשפטית-בנקאית, אינם מודעים להם. עובדה זו מציבה בפני אנשי משפט ואפילו בנקאים כשלים מהותיים בדרך להבנתו. הקושי מתעצם כמובן כשמדובר בהדיוטות שאינם נמנים על אף אחת מקבוצות אוכלוסייה אלו.

2. כשלים ומורכבויות בפיענוח תחביר לשון הבנק

מורכבתו התחבירית של הטקסט המשפטי מתאפיינת בשימוש במבנים לשוניים מפורטים המתבטאים באורך המשפטים ובסביכותם התחבירית.²⁷ מורכבות זו היא תוצאה בלתי נמנעת של הדרישות הסמנטיות של הלשון המשפטית: דיוק והימנעות מדו-משמעויות. הצורך להעביר את המסר במדויק וחד-משמעית גורם לשימוש במשפטים ארוכים (אף יותר מאלה של הלשון המדעית),²⁸ במשפטים לא רציפים ובמשפטים בעלי מבנה לא צפוי (למשל הקדמת מושא/תיאור לנושא ולנושא).²⁹ נרחיב על כך להלן.

Brenda Danet, *Legal Discourse*, in HANDBOOK OF DISCOURSE ANALYSIS 273, 286 (Teun A. 27 Van Dijk ed., 1985). ראו גם Butler, לעיל ה"ש 10, בעמ' 32.

28 גורם מובהק חוצה שפות ושיטות משפט לאריכות הטקסט המשפטי נעוץ בנטייה של הלשון המשפטית לחזור במפורש על מילים שונות במשפט, גם כאשר אלה ניתנות להשמטה ללא חשש שתיווצר דו-משמעויות. ראו SOL AZUELOS-ATIAS, A PRAGMATIC ANALYSIS OF LEGAL PROOFS OF CRIMINAL INTENT 28 (2007). גורם נוסף נעוץ בשימוש המוגבר במונחים מקצועיים ארוכים לשונית; למשל, העברית המשפטית משתמשת במונחים מקצועיים המורכבים מצירופים ארוכים במיוחד, כולל ביטויים ומשפטים שלמים. השוואה בין המונחים המופיעים במילונים המקצועיים של ועד הלשון ושל האקדמיה ללשון העברית בין מילון למונחי משפט (מילון למונחי המשפט: הדין הפלילי (התשס"ו)), י"פ 5447; מונחי המשפט: הדין האזרחי (התשע"ט)) למילון בתחומי מדעי החברה (מילון למונחי סוציולוגיה (התשע"ו)) ולמילון בתחום המדעים המדויקים (מונחי בניין (התש"ח)), העלתה כי שכיחותם היחסית של מונחים בני שלוש מילים ומעלה במילון המשפטי לעומת האחרים גבוהה פי שניים. שיעורם במילון למונחי בניין (שם) הוא פחות מ-10%, ובדומה לזה במילון למונחי סוציולוגיה (שם), שיעורם מגיע ל-11%, ואילו במילון למונחי משפט (שם) שיעורם של מונחים מקצועיים הנכנים כרצף של שלוש מילים ומעלה מגיע לכדי 22% מכלל המונחים. אנו מודות לגב' גלית כהן, דוקטורנטית בחוג ללשון העברית באוניברסיטת חיפה, על ריכוז הנתונים הכמותיים.

29 Robert P. Charrow & Veda R. Charrow, *Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions*, 79 COLUM. L. REV. 1306, 1323 (1979). ראו גם Tiersma, *Legal Language*, לעיל ה"ש 5, בעמ' 56.

(א) שימוש במשפטים ארוכים

מחקרים מראים כי משפטים ארוכים מקשים על פיענוחם.³⁰ השימוש במשפטים ארוכים ומפורטים באמצעות מבנים מורכבים נועד להתייחס לרצפי התרחשויות הקשורים זה לזה ביחסים מוגדרים: התניה וסיבתיות. אלה מאפשרים יצירת רצפי התרחשויות בתוך מסגרת זמנית שממנה עשויה להשתמע סיבתיות בין מצבים ומעשים לתוצאותיהם, בין תוצאות המעשים ובין עמדתו הנפשית של עושה הפעולה כלפיהן, ובין אלה לקביעות הנורמטיביות שהן גוררות.³¹ מבנים אלה מביאים לביטוי את מגוון הנסיבות שבהן אירוע הנידון בטקסט (התנהגות או עסקה) עשוי להתרחש על תוצאותיו המשפטיות.³² תכונות אלה מקשות את רצף הקריאה וגורמות לכך שזרימת המידע בטקסט מושהית תדיר ולכן מקשה את עיבודו.³³ המורכבות התחבירית המתוארת לעיל מאפיינת גם את לשונו של החוזה הבנקאי, והיא עשויה להסביר חלק מן הקשיים העומדים בפני הלקוח הסביר בניסיונותיו לקרוא את החוזה ולהבין. ניתוח של החוזה הבנקאי לדוגמה³⁴ מעלה כי מספר המילים הממוצע של משפטי החוזה הוא כ-34.32 מילים למשפט; שיעור המשפטים בני יותר מ-34 מילים הוא כ-36% מכלל המשפטים. חשוב להדגיש כי בחוזה נמצאו גם משפטים ארוכים מאוד, למשל בסעיף 3.8 נמצא משפט בן 114 מילים; בסעיף 3.9 נמצא משפט בן 96 מילים; בסעיף 8.3.8 נמצא משפט בן 99 מילים, והדוגמאות רבות. יש לציין כי בבדיקה שבוצעה בהקשרה של העברית המשפטית של פסקי דין פליליים, שגם הם אמורים להיות מובנים לאדם הפשוט המעוניין לברר באילו תנאים תיחשב התנהגות מסוימת פלילית, נמצא כי כ-56% מהמשפטים ממוצע

30 ראו Danet, לעיל ה"ש 27; Dennis Kurzon, *Comprehension of Legal Hebrew*, 44 CLARITY 29; R.J. SENTER & EDGAR A. SMITH, כן ראו (1999) 29 (להלן: Kurzon, *Legal Hebrew*). AUTOMATED READABILITY INDEX 8, 13 (1967). ההנחה שמספר המילים שמהן מורכב משפט עשוי להעיד על מידת מורכבותו התחבירית נידונה בהקשרם של חוזים משפטיים אצל רם פרומן "סופרי הצללים של המהפכה: סמיולטיקה של עורכי דין בעולם ההיי-טק" **טכנולוגיות של צדק: משפט, מדע וחברה** 321, 326–327 (שי לביא עורך 2003) (המחבר מראה כיצד רכיבי המשפטים המרכיבים את הטקסט החוזי מוסיפים אינפורמציה הנדרשת לצורך שחזור ההסכמות העסקיות, עמידתם במבחנים משפטיים מסוימים ועוד).

31 סול אזואלוס-אטיאס "מקומה של מערכת 'הזמנים' בטיעון המשפטי" **בלשנות עברית** 61, 7 (התשס"ט). משפטי תנאי, מפורש או משתמע, מתפקדים כאמצעי יעיל לניסוח התניות המבטאות אירועים או מצבים עתידיים (אפשריים), ותוצאות התלויות בהתממשות ההתניה. מחקרים מראים שמשפטי תנאי הם מאפיין מרכזי של סוג הטקסט החוזי לעומת טקסטים משפטיים אחרים, דוגמת פסקי דין, שבהם שכיחותם נמוכה יותר, שכן ממהותם הם אינם אינפורמטיביים אלא פרשניים וטיעוניים-שכנועיים. ראו Kurzon, "Legal Language", לעיל ה"ש 7.

32 Danet, לעיל ה"ש 27, בעמ' 286.

33 ראו Hiltunen, לעיל ה"ש 14, בעמ' 41–42; Vijay K. Bhatia, *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings* 111–112 (1993); רן לוסיטיגמן ומיכל אהרוני "פיצוח השפה המשפטית 'בקליפת אגוז' – בדרך לעברית משפטית פשוטה" **עיונים בשפה וחברה** 5, 91, 94 (2012); אורלי אלבק "להלן הטקסט המשפטי": על מורכבות הטקסט המשפטי בעיני הבלשן" **עיונים בשפה וחברה** 5, 54, 58–63 (2012).

34 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15.

המילים עמד על 24.52 מילים, ב-24% מהמשפטים הממוצע היה 25.30 מילים, וב-21% מהמשפטים הממוצע היה 10.46 מילים.³⁵

השימוש במשפטים ארוכים במיוחד בחוזה הבנקאי נובע מריבוי המידע שיש לכלול בטפסים ומהצורך בהיצמדות לניסוחים משפטיים הנגזרים לעיתים מהוראות החוק או הרגולטור. כל משפט מוסיף מידע הנדרש לצורך ניסוח זכויות, חובות, תנאים, סייגים וכיוצא באלה. נוסף על זה, היחסים בין הבנק ללקוח הם מטיבם יחסים ארוכי טווח ואפשר שיתעוררו במסגרתם סיטואציות מגוונות ומורכבות. הבנק מעוניין להגן על עצמו במקרה של סכסוך עתידי עם הלקוח, ולכן הבנק ועורכי דינו מנסים לצפות כל אפשרות העולה לפגוע בעתיד בזכויות הבנק. זהירות זו מביאה אותם לנסח את דבריהם בקפדנות רבה, שמטבע הדברים מתבטאת בהוספת מידע עמום, העשוי להותיר בידי הבנק מרחב תמרון עתידי.

(ב) ניסוח משפטים מורכבים בעלי רמת קריאות נמוכה

ליד האמור לעיל מחקרים מראים כי מידת הקריאות (readability) של טקסט מושפעת ממורכבות המשפטים יותר מאשר מאורכם. ואכן, גם המשפטים הקצרים יחסית המרכיבים את החוזה הבנקאי לדוגמה, מתאפיינים במורכבות תחבירית. כך למשל המשפט הבא מתוך החוזה אומנם מורכב רק מ-35 מילים, כממוצע המילים במשפטי הטקסט, אך מורכבותו ניכרת:

יתרת החובה שתיווצר בחשבון במסגרת החד צדדית, אם הבנק יעמיד כזאת ללקוחות, תישא ריבית משתנה על היתרות היומיות, כדלקמן: ריבית בשיעור עליון³⁶ הוסכם עם הלקוחות, למדרגת האשראי האחרונה בבקשה להקצאת מסגרת אשראי, אם קיימת כזאת.³⁷

משפט זה מורכב למעשה מחמישה משפטי משנה המסתעפים ממנו. בהם שני משפטי תנאי ("אם הבנק יעמיד [...] ", "אם קיימת [...]"), ושלושה משפטי תיאור שתפקידם לתאר או להגדיר את "יתרת החובה", את "שיעור הריבית" ואת ה"מסגרת החד צדדית".

35 גלית כהן מאפייניה התחביריים של עברית פסקי הדין הפליליים 17–23 (עבודת גמר לקראת קבלת התואר "מוסמך בלשון עברית", אוניברסיטת חיפה 2015). מדובר בפסקי דין שנבחרו על פי שיטת הדגימה האקראית ופורסמו בשנים 2005–2014 באתרים PsakDin – PsakDin.co.il ונבו – www.psakdin.co.il. פסקי הדין נבחרו מתוך אלה שניתנו בדעת רוב על ידי שופטי בית המשפט העליון בישראל בשבתו כערכאה לערעורים פליליים.

36 יש מקום להעיר שהחוזה אינו חף מטעויות לשוניות שהשתרשו בכתיבה הרשמית, כבמקרה זה: "ריבית בשיעור [ש]עליו הוסכם". כדוגמה נוספת ניתן להביא את החלק הכללי הפותח את סעיף 8.1: "האמור בסעיף זה יחול [...] הצטרפות הלקוחות למערכת מסוימת תעשה [תיעשה] באופן שיאפשר הבנק". הבנק משתמש גם בצירוף "נקט באמצעים" חלף "נקט אמצעים"/"נקט את האמצעים", והדוגמאות רבות ומגוונות.

37 ראו החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, ס' 1.3.2.

מסגרת תחבירית נוספת המקשה על הקורא לפענח את משפטי הטקסט מתייחסת לשימוש במשפטים ארוכים, שסדר המילים בהם אינו על פי הצפוי בשפה העברית, בייחוד כאשר המרחק שבין עיקרי המשפט גדול במיוחד. למשל המשפט הזה:

בכל מקרה שהבנק יאפשר ביצוע פעולה כלשהי מתוך הנחה שהלקוחות חתומים על מסמך/טופס יסודי או כללי, אשר לפי הנהוג בבנק יש לחתום עליו לפני מתן הוראה זהה בתכנה בכתב ולאחר מכן יתברר לבנק כי הלקוחות אינם חתומים כאמור; וכן בכל מקרה שהבנק יגיע למסקנה, כי הוראה/בקשה כלשהי לוקה באי בהירות, או שלדעת הבנק לא ראוי לבצעה בשלמותה בלא לקבל מהלקוחות פרטים, מידע או הסברים נוספים, יהא הבנק רשאי לפי בחירתו, שלא לפעול כלל על פי אותה הוראה/בקשה או לבצעה באופן חלקי בלבד או לנהוג בדרך אחרת שיהיה בה, לפי שיקול דעת הבנק, בנסיבות המקרה, משום מילוי אותה הוראה/בקשה בקירוב.³⁸

במשפט תקין תיאורו של עניין אמור לבוא לאחר ציון העניין עצמו. ואילו במשפט הנ"ל מוקדם תיאור העניין ("בכל מקרה ש[...]") לראש המשפט, כשהעניין עצמו נזכר רק לאחר 65 מילים. במשפט מסוג זה מתפתחת אצל הקורא ציפייה לעניין הנידון, וכשהתיאור ארוך, הציפייה המושהית מקשה את הקריאה הרציפה.

(ג) שימוש בלשון סביל

מסגרת תחבירית נוספת המדגימה את הקשיים בפיענוח לשון החוזה הבנקאי היא השימוש הבולט בלשון סביל. המשפט הטבעי בעברית הוא המשפט הפעיל (האקטיבי), המציין את עושה הפעולה. לעומת זאת בשימוש בלשון סביל הדובר אינו נדרש לאזכר במפורש את עושה הפעולה. הדבר מקובל גם מחוץ לשיח המשפטי במקרים שבהם זהות עושה הפעולה משתמעת מהקשר, וכשהוא ידוע לכול או לא ספציפי.³⁹ השימוש בלשון סביל אופייני גם לסוגי כתיבה המבקשים לטשטש את מבצע הפעולה ובכך לשוות לכתיבה אופי אובייקטיבי⁴⁰ וסמכותי.⁴¹ בשימוש בדרכי ההבעה הסבילה גלומה גם האפשרות להבליע את עושה הפעולה מטעמים טקטיים. הבלעת עושה הפעולה הופכת את המשפט, למי שאינו חולק בידע המשתמע מההקשר, למעורפל.⁴² בנסיבות מסוימות ערפול מסוג זה מאפשר להפוך גם את אחריות המנסח ללוטה בערפל.

38 שם, ס' 8.3.8.

39 Danet, לעיל ה"ש 27, בעמ' 281.

40 זהר לבנת הרטוריקה של המאמר המדעי: הלשון וקהיליית השיח 62, 126 (2010).

41 אופיו הסמכותי של החוזה הבנקאי מתבטא גם באמצעות ניסוח המבטא בעיקר את חובות הלקוח לעומת פעולות רשות של הבנק – אמצעי הבעה המעניק לבנק שליטה על הלקוח. אומנם סוגיה זו נוגעת ביחסי הכוחות שבין הבנק ללקוחותיו, אולם מאחר שהיא חורגת מגבולות הדיון בקשיים הלשוניים העומדים בפני הלקוח בניסיונו לפענח את החוזה הבנקאי, לא נידרש לה במאמר זה.

42 כדוגמה לקושי שיצר השימוש בצורת סביל. ראו ע"א 898/03 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' חזן, פ"ד נט(3) 266 (2004) (שם התעוררה מחלוקת בנוגע לפירוש המילים "סכומים שיופקדו", מילים שנכללו בכתב קיזון מיוחד שניסח הבנק ועוררו את השאלה מי היה אמור להפקיד אותם).

אכן, קשיי העיבוד של משפטי הטקסט בחוזה הבנקאי לדוגמה נובעים לא רק מאריכותם וממורכבותם אלא גם מהשימוש הרב בצורות הסביל הנתפסות כקשות יותר לעיבוד לעומת מקבילותיהן הפעילות (האקטיביות).⁴³ בחוזה הבנקאי לדוגמה מבצעי הפעולות מתייחסים אל גורמים רשמיים שונים: הלקוחות, הבנק, עושה פעולה מטעמו של הבנק או אחר לא ידוע, בנק ישראל, בית המשפט ורשות מוסמכת. אומנם מן הבחינה האינפורמטיבית השימוש בצורת הסביל יעיל יותר, כאשר מוקד המסר הוא הפעולה ולא עושה הפעולה, וכאשר עושה הפעולה ידוע לנמען (ולכן ניתן להבלעה).⁴⁴ עם זאת לשון סביל מאפיינת את הכתיבה המשפטית בעברית ובאנגלית, ונתפסת כמקשה את עיבוד הטקסט. הקושי נובע הן משום שהמשפט הטבעי בעברית – זה המצופה מצד הקורא – הוא כאמור המשפט הפעיל, והן משום שהוא מצריך את שחזורו של עושה הפעולה במקרים שבהם הוא משתמע מהקשר.

שחזור עושה הפעולה מתוך ההקשר עשוי להצליח כאשר עושה הפעולה ידוע לקורא. כך למשל כאשר החוזה לניהול חשבון בנק מצייין:

יתרת החובה שתיווצר בחשבון במסגרת החד צדדית, אם הבנק יעמיד כזאת ללקוחות, תישא ריבית משתנה על היתרות היומיות, כדלקמן: ריבית בשיעור עליו הוסכם עם הלקוחות, למדרגת האשראי האחרונה בבקשה להקצאת מסגרת אשראי, אם קיימת כזאת.⁴⁵

במשפט זה הקורא הממוצע לא יתקשה לשחזר את עושה הפעולה של היווצרות יתרת החובה, וכן את עושה הפעולה של ההסכם עם הלקוחות. אולם שונה המצב במשפט הבא:

בנוסף לאמור בס' 46 להלן, על שירותים שיבוצעו באמצעות המערכות ושהינם קשורים לשירותי סחר בינלאומי, יחולו הכללים הרלוונטיים לפי המקרה, המתפרסמים ע"י לשכת המסחר הבינלאומית בפריו.⁴⁶

במשפט זה השחזור אינו פשוט ללקוח ממוצע, משום שהוא חסר את הידע המוקדם המרומז בפעולות המודגשות. מנקודת מבטו לא ברור מי יבצע את השירותים, אף שליוצר הטקסט פריט מידע זה ידוע, והוא מצפה מהקורא לשחזור מתוך ההקשר.

3. כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים

הלשון המשפטית מתאפיינת ב"מורכבות מילונית": היא בעיקרה לשון רשמית, גבוהה ומתובלת בביטויים ארכאיים שאינם מוכרים בהכרח להדיוטות; לאלה מצטרפים מונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים.⁴⁷

43 ראו Charrow & Charrow, לעיל ה"ש 29, בעמ' 1321–1322, 1326–1325, 1337, ŠARČEVIĆ; לעיל ה"ש 4, בעמ' 177; Yon Maley, *The Language of the Law*, in LANGUAGE AND THE LAW 11, 25; (John Gibbons ed., 1994).

44 Tiersma, *LEGAL LANGUAGE*, לעיל ה"ש 5, בעמ' 206.

45 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, ס' 1.3.2 (ההדגשות הוספו).

46 שם, ס' 8.6.1 (ההדגשה הוספה).

גם החוזה הבנקאי מתאפיין באוצר מילים עשיר.⁴⁸ חלק מהמילים ומהביטויים המופיעים בחוזה הם ארכאיים, וניתן להתחקות על משמעותם במילונים השונים של העברית. ואולם, החוזה הבנקאי, המשלב כאמור לשון משפטית ולשון כלכלית-פיננסית, משתמש גם במונחים טכניים מקצועיים. הנקודה החשובה היא שהמונחים המקצועיים מורכבים ממילים מן הלשון הכללית, המקבלות בהקשר המקצועי הנידון – חוזה לניהול חשבון בנק – משמעות שונה מזו המקובלת בשיח הכללי. כלומר, המשמעויות המקצועיות נעלמות מעינו של הדיוט, שכן הן מבוססות על ידע מקצועי. כדי לשחזר את משמעותן בתוך ההקשר הנדון הקורא נדרש לידע משפטי, כלכלי-פיננסי ומתמטי מוקדם.⁴⁹

ואולם, כפי שנראה להלן, חלק מהמונחים המקצועיים בתחום הבנקאות מוגדרים או מוסברים בחוזה בדרכים שונות, ואילו מונחים מקצועיים משפטיים אינם מפורשים ומידע משפטי מכריע עובר באמצעותם במרומז, שכן הוא שייך לידע המשותף לאנשי המשפט: למנסח החוזה, לעורכי הדין ולשופטים שעשויים לדון במחלוקת עתידית בין הבנק ללקוח. כלומר, השימוש הנרחב במידע מרומז מתבטא בחוזה הבנקאי בייחוד במידע משפטי: מונחים מקצועיים לבר-משפטיים נוטים להתבאר בגוף המסמך, ואילו מונחים מקצועיים-משפטיים אינם זוכים להתייחסות מיוחדת באמצעות הגדרה או הסבר – מעצם היותם חלק מהידע המשותף לאנשי משפט. ניתן להניח אפוא שרמת ההבנה והקריאות של החוזה הבנקאי עולה ככל שהלקוח שולט בלשון המשפטית והבנקאית גם יחד.

הקשיים התקשורתיים בזיהוי המשמעויות ניתנים אפוא לסיווג לשלושה סוגים: כשלים בפירוש ביטויים ארכאיים; כשלים בזיהוי ובפירוש מונחים משפטיים; כשלים בזיהוי ובפירוש מונחים לבר-משפטיים.

בטרם נדון בכל אחד מסוגים אלו בנפרד, נציג דוגמה הממחישה ישירות כיצד מורכבות התחבירית של הטקסט המשפטי-בנקאי מתעצמת כאשר היא משתלבת עם מורכבות מושגית-אינפורמטיבית. קחו למשל את המשפט הזה, הלקוח מתוך החוזה הבנקאי לדוגמה:

בנוסף לאמור בס' 46 להלן, על שירותים שיבוצעו באמצעות המערכות ושהינם קשורים לשירותי סחר בינלאומי, יחולו הכללים הרלוונטיים לפי המקרה, המתפרסמים ע"י לשכת המסחר הבינלאומית בפריז (International Chamber of Commerce), אשר יהיו בתוקף במועד מתן ההוראה לביצוע הפעולה על ידי הלקוחות (ולגבי פעולות המבוצעות במתכונת של העברת בקשות – שיהיו בתוקף במועד שבו יבצע הבנק את הפעולה, אם יאשרה).⁵⁰

47 Tiersma, Legal Language, לעיל ה"ש 5, בעמ' 143.

48 M.A.K. Halliday, On Grammar 329 (2002); M.A.K. Halliday, *Spoken and Written Modes of Meaning*, in *Comprehending Oral and Written Language* 55, 56–57 (Rosalind Horowitz & S. Jay Samuels eds., 1987).

49 Dietrich Busse, *Interpreting*; 110–106 בעמ' 5, לעיל ה"ש 5, בעמ' 110–106; *Law: Text Understanding – Text Application – Working with Texts*, in *Law and Language: Theory and Society* 239 (Dieter Stein, Alexander Lorz & Frances Olsen eds., 2008).

50 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, ס' 8.6.1.

בקטע המופיע לעיל המורכבות מתבטאת בריבוי המידע המוקדם הנדרש מן הנמען – הן בשפה העברית ("יחולו") והן בשפה האנגלית ("International Chamber of Commerce") – לפיענוח לשונו המפורשת של הטקסט, על אחת כמה וכמה לפיענוח המידע העובר בה במשתמע, והמתייחס למונחים טכניים ("הוראה לביצוע פעולה"), לסעיפים אחרים במסמך ("בנוסף לאמור בס' 46 להלן"), להוראות החוק או להוראות הרגולטור ("הכללים המתפרסמים ע"י לשכת המסחר הבינלאומית בפריז") ועוד ידע מוקדם המצוי בהקשר השיח של אנשי משפט ומומחים לעניינים כלכליים-פיננסיים ("שירותי סחר בינלאומיים").

(א) כשלים בפירוש ביטויים ארכאיים

הלשון המשפטית משתמשת בתכיפות בביטויים ארכאיים שמקורם בלשון המקרא, והדוגמאות רבות: "אף כי" תמורת "למרות" השגור בלשון הכללית; "הינו"/"הינה" במקום "הוא"/"היא"; "אפוא" במקום "אם כן"; ביטויים אחרים מקורם בתלמוד, כמו "ליתן" חלף "לתת" הרווח בעברית היום-יומית; "בגין" לעומת "עקב", "ודוק" לעומת "שים לב"; "לעמוד על" אל מול "להבין" וכן ביטויים שמקורם בלשון הארמית, כמו "כדלקמן" במקום "כפי שכתוב למטה/בהמשך" ועוד. השימוש במילים ובצירופים ממקורותיה הספרותיים של העברית הם חלק מידע ההקשר של האדם המשכיל הממוצע, אך לא של ההדיוט. עובדה זו מצביעה על הקושי של אדם רגיל אפילו בפיענוח רבדיו המפורשים של הטקסט המשפטי.

מן הבחינה הסגנונית, אחד המאפיינים הבולטים לעין בלשון החוזה הבנקאי לדוגמה הוא שימוש בביטויים ארכאיים שמקורם ברבדיה הספרותיים היוקרתיים של העברית (לשון המקרא ולשון חז"ל), ששכיחותם בלשון הכללית נמוכה. החוזה לניהול חשבון בנק משתמש בצורות אופייניות ללשון המקרא. כך למשל הצורה המסומנת לציון ריבוי הנקבה: "הלקוחות מתחייבים כי יבצעו פעולות במט"ח רק אם וכאשר תהיינה בחשבון יתרות" (סעיף 1.1.4), "בבקשות שתוגשנה על ידי הלקוחות לבנק" (סעיפים 5.1.1, 5.1.2). דוגמה אחרת היא "כותלי הסניף" במקום קירות הסניף, על דרך לשון המקרא: "הגישה לתיבה ופתיחתה יהיו משטח ציבורי מחוץ לכותלי הסניף" (סעיף 32.2).

גם מילים שמקורן בלשון חכמים ניתן למצוא בחוזה הבנקאי לדוגמה, למשל הצורות הארכאיות "יהא"/"תהא", שנשאלו ללשון חז"ל מן הארמית חלף "יהיה" בן זמננו: "יהא הבנק רשאי לפעול בהתאם" (סעיף 17.1); או צורת "לעיל" מן הארמית במקום "למעלה": "הלקוחות שפרטיהם רשומים לעיל" (במבוא ובעוד 144 מקומות נוספים); או צורת "לרבות" מלשון חז"ל, במקום "כולל" או "בנוסף". כך גם הפועל "ימחה" האופייני ללשון המקרא וחז"ל במשמעות "להעביר". הגם שמדובר במונח משפטי, משמעותו אינה שגורה על לשונו של לקוח ממוצע:

הבנק יהיה פטור מאחריות כלשהי בגין נזקים, הוצאות והפסדים העלולים להיגרם ללקוחות במישרין ו/או בעקיפין כתוצאה ממעשה ו/או מחדל כלשהם של ברוקר כלשהו, ובלבד שהבנק נהג בזהירות סבירה בבחירת אותו ברוקר. במידת האפשר יסייע הבנק ללקוחות לברר את נסיבות המקרה, וככל

שהדבר אפשרי ימחה ללקוחות את זכות התביעה שיש לו כלפי אותו

ברוקר.⁵¹

מסגרת לקסיקלית נוספת שניתן בה ביטוי לצורות נדירות בלשון הכללית היא מילות קישור, דוגמת זולת, ברם, כל אימת ש, אלמלא, אזי, שלהן מקבילות שגורות בעברית, דוגמת חוץ מ, אבל או אכן, בכל פעם ש, אילו, אז – בהתאמה.

ביטויים ארכאיים נדירים בשימוש היום-יומי המקבלים ביטוי מוגבר בחוזה הבנקאי שכיחים, והדוגמאות רבות ובולטות לעין כול. פישוט ביטויים מסוג זה אינו מוקשה; ניתן להמיר אותם בביטויים אחרים בעברית הרגילה – ביטויים המוכרים לכל דובר ממוצע.

(ב) כשלים בויזוי ובפירוש של מונחים מקצועיים משפטיים

הלשון המשפטית מתאפיינת בשימוש מוגבר במינוח מקצועי.⁵² מינוח מקצועי בתחום המשפט, כמו גם בתחומי המדע והטכנולוגיה, מיועד למקד את המומחים בחלק הידע המקצועי המופק בתחומם⁵³ ולייצג באמצעותו מושגים שהגדרתם מבוססת על קריטריונים מדעיים או מוסכמים בתחום.⁵⁴ אוצר המונחים המקצועיים המשמש מומחים מתאפיין בסטייה ממילות הלשון הכללית. הוא מצביע על מהות ייחודית וספציפית של מה שנאמר באמצעות המונח, על נטייתם של חברי הקבוצה לשמור על לשון אזוטריה שאינה מובנת למי שמחוצה לה ועל ייחודם המקצועי באמצעות מקוריות לשונית.⁵⁵ לכן ניתן להניח שזיהוי מדויק של מושג באמצעות המונח שנבחר לייצגו בתחום מסוים מאפשר תקשורת יעילה בין המומחים בתחום.

לעומת מילים של השפה הכללית, מונחים מקצועיים מתייחדים בכך שהם מופיעים בשכיחות גבוהה אך ורק בטקסטים המקצועיים; המונחים נקבעים ומקבלים את הגדרותיהם בידי בני הסמכא במקצועות השונים;⁵⁶ הם נבנים כמונחים "בין-לאומיים" המורכבים מיסודות לשוניים לטיניים ויווניים; לבסוף, מבחינת משמעותם, הם מתאפיינים בהיקף צר ובכוונה עשירה.⁵⁷

51 שם, ס' 3.4.3.

52 ראו LAWRENCE SOLAN, THE LANGUAGE OF STATUTES: LAWS AND THEIR INTERPRETATION

79 (2010); Anne Wagner, *Introduction: The (Ab)use of Language in Legal Discourse*, 15

INT'L J. SEMIOT. L. 323 (2002); Busse, לעיל ה"ש 49; סול אוואלוס-אטיאס ויהודית דרור "על דרכי

הפעולה של יהודים במרחב הציבורי המוסלמי במרוקו: ניתוח דקדוקי, לקסיקלי ופרגמטי של טקסט

משפטי" פעמים 156, 75 (התשע"ח). ראו גם Assy, לעיל ה"ש 13, בעמ' 400; Mami Hiraike

Okawara, *Paraphrases of Legal Terminology Based on Lay Perceptions*, 24 COMPAR.

LEGILINGUISTICS 7 (2015).

53 KYO KAGEURA, THE DYNAMICS OF TERMINOLOGY: A DESCRIPTIVE THEORY OF TERM

FORMATION AND TERMINOLOGICAL GROWTH 10 (2002).

54 Bruno De Bessé, Blaise Nkwenti-Azeh & Juan C. Sager, *Glossary of Terms Used in*

Terminology, 4 TERMINOLOGY 117 (1997).

55 DUCROT & TODOROV, לעיל ה"ש 1, בעמ' 59.

56 משה אזר "מינוח מקצועי – מהותו ותרגומו" לשוננו לעם מח(ד) 139, 139–140 (התשנ"ז). כן ראו

HELMUT FELBER, TERMINOLOGY MANUAL 99 (1984).

57 KAGEURA, לעיל ה"ש 53, בעמ' 13–14.

המינוח המקצועי בתחום המשפט מהווה מחסום מהותי בדרכו של הדיוט להבנת הלשון המשפטית. מונחים משפטיים בשפות שונות ובשיטות משפט נפרדות נוצרים בדרכים מגוונות: באמצעות מילים הלקוחות מרבידה המקוריים של השפה הכללית שמשמעותן בהקשר המשפטי התרחבה, הצטמצמה או השתנתה;⁵⁸ ממילים וממשמעויות שאומצו משפות זרות;⁵⁹ ממילים הלקוחות מקטגוריות דקדוקיות לא צפויות בשפה הנתונה; ממילים שעולם המשפט טבע.⁶⁰

ניתן להצביע בהקשר זה על שלוש בעיות נפרדות:

ראשית, שימוש במונחים מקצועיים ייחודיים ללשון המשפטית והמובחנים לחלוטין ממילות הלשון הכללית. להדיוטות שאינם בעלי ידע משפטי מונחים מסוג זה הם בגדר "שפה זרה": הם אינם מכירים אותם וודאי שאינם מבינים את משמעותם המדויקת.

שנית, השימוש של המשפט במונחים המורכבים ממילים מהלשון הכללית נעשה לעיתים על פי משמעותן הכללית, דוגמת "עורך דין" ו"משפט", אך לרוב הוא נעשה במתן משמעות שונה וייחודית להקשר המקצועי המשפטי, כמו המונח "מעשה בית דין", שמשמעותו הצטמצמה בהקשר המשפטי לעניין שבית המשפט הכריע בו ושהצדדים אינם יכולים לתבוע בגללו בשנית. במקרים מסוג זה לא רק שהדיוטות אינם יודעים אותה משמעות מיוחדת, אלא שהם אינם ערים כלל לעובדה שלמילות הלשון הכללית עשויה להיות משמעות מיוחדת בהקשר המשפטי.⁶¹

שלישית, מונחים מקצועיים משפטיים עשויים להביא לביטוי גם רעיונות מקצועיים-משפטיים מורכבים, העשויים להתאפיין באי-מוגדרות תוכנית או הקשרית.⁶² אלה מתייחסים לעקרונות, לכללים ולאמות מידה משפטיים שלא הוגדרו על ידי המחוקק, שמתייחסים למושגים שתוכנם משתנה עם שינוי הזמנים והנסיבות, שתחולתם אינה מוגבלת לסיטואציה ספציפית, ושהתוכן הנוצק לתוכם תלוי בשיקול דעתו של השופט. עניין זה בולט במיוחד ב"מונחי סתום" דוגמת "תום לב", "הפרת אמונים", "אדם סביר" ועוד. כתחום פרקטי המחייב הכרעות חד-משמעיות וידועות מראש, השימוש במונחים אלו מעצים את הקושי של ההדיוטות וגורם לאי-הבנה של המשמעות הנכונה והמלאה של המונח המשפטי.⁶³

לאור כל האמור לעיל אין כל תמה אפוא שלקסיקון הלשון המשפטית נתפס מנקודת מבטו של הדיוט כ"שפה זרה". הלכה למעשה מונחים משפטיים על פי רוב אינם נהירים להדיוט, מאחר שמשמעותם המשפטית המלאה מתגבשת אך ורק באמצעות ידע מוקדם

58 ברכיהו ליפשיץ "על הערב ועל כמה מונחים אחרים של התחייבות" **שנתון המשפט העברי** יג 185 (התשמ"ז). ראו גם Heikki E.S. Mattila, *Legal Vocabulary*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 27 (Lawrence M. Solan & Peter M. Tiersma eds., 2012).

59 Dennis Kurzon, *Foreign and Archaic Phrases in Legal Texts*, 20 INT'L J. SPEECH, LANGUAGE & L. 117 (2013).

60 SOLAN, לעיל ה"ש 52, פרקים 3-5.

61 Wagner, לעיל ה"ש 52, בעמ' 323; Danet; לעיל ה"ש 27, בעמ' 286.

62 גבריאלה שלו "ערכם וחשיבותם של מונחי משפט" **העברית** סא 32 (התשע"ג); Adler, לעיל ה"ש 12, בעמ' 68, 82-83.

63 אהרן ברק "על השקפת-עולם בדבר משפט ושיפוט ואקטיביזם שיפוטי" **עיוני משפט** יז 475, 478-479 (1993).

מקצועי-משפטי, רלוונטי להקשר השימוש בהם. ידע מקצועי זה עשוי לכלול: דוקטרינות ועקרונות משפטיים, נורמות חקוקות, תקדימים ופסיקות, הוראות רגולטוריות ומידע דומה הנמצא מחוץ למשמעות המילולית של המונח.

אף בחוזה הבנקאי נעשה שימוש ניכר במילים מן הלשון הכללית המעבירות משמעויות מקצועיות-משפטיות, ובכך הופכות למונחים מקצועיים. מונחים מסוג זה עשויים לבטא מושג משפטי או עיקרון משפטי, ואולם הם אינם מוסברים בגוף הטקסט. הדבר אינו מתמיה, שכן כאמור נמענו בפועל של הטקסט הנחקר אינו הלקוח הממוצע אלא השופט שעשוי לדון בלשון החוזה בעקבות מחלוקת. וכך נוכל למצוא בחוזה הבנקאי מונחים משפטיים המורכבים ממילים מהלשון הכללית שמשמעותם משתנה בהקשר המשפטי ונבנית מתכנים מקצועיים, דוגמת "קבלת שוחד"⁶⁴, "מאמץ סביר"⁶⁵, "רשלנות"⁶⁶ ועוד. ניטול דוגמה בהקשרה:

על אף חובת הסודיות המוטלת על הבנק בקשר עם מסירת מידע לגבי הלקוחות, יהיה הבנק חייב למסור מידע כאמור על פי דרישת הבורסה ו/או הרשות לניירות ערך ו/או כל רשות מוסמכת אחרת; ולגבי ניירות ערך זרים הנסחרים בחו"ל – גם לאותה בורסה ו/או השוק (לרבות המסלקה שלהם) ו/או המנפיקה בהם בוצעה ההוראה ו/או לכל רשות מוסמכת אחרת ו/או לתאגיד המנפיק, ובכפוף לדין הזר ולחוקים ולתקנות של רשויות זרות ו/או גופים אחרים המסדירים את כללי פעילותם בעצמם (self regulating agencies) החלים על אותו נייר הערך ו/או לקורספונדנטים ו/או ברוקרים באמצעותם בוצעה ההוראה, והלקוחות נותנים הסכמתם לכך.⁶⁷

במקרה זה הטקסט מרמז ל"חובת הסודיות הבנקאית" – כחובה משפטית ולא כחובה מוסרית – והטקסט המגדיר את החובה ואת היקפה מצוי בטקסטים משפטיים-מקצועיים מחוץ לחוזה – בספרות המחקר ובפסיקה. טווח הפעולה של הבנק נרמז באמצעות הביטוי "על אף חובת הסודיות", המתאר הנחת ידע מוקדם המתייחס לחובת הסודיות שבין הבנק ללקוח ולכללים המסדירים פעילות פיננסית בארץ ובחו"ל – ידע מוקדם שהוא מנת חלקו של הבנק, אך לא של הלקוח.

(ג) כשלים בזיהוי מונחים מקצועיים בנקאיים ובפירושם

לצד מונחים מקצועיים משפטיים החוזה הבנקאי כולל גם מונחים מקצועיים כלכליים-פיננסיים ומתמטיים-חשוביים (להלן – "המונחים הבנקאיים"). לא כל המונחים הבנקאיים זוכים להגדרה או להסבר, ועל כן מהווים מנקודת מבטו של מומחה משפט – לא כל שכן לקוח ממוצע – מכשול נוסף בדרך להבנת המסמך. כך למשל המונחים האלה: "אופציות", "דירוג אשראי", "דמי שמירה", "קרדיטורי", "דביטורי", "חשבון חוזר

64 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, ס' 13.

65 שם, ס' 27.1.

66 שם, ס' 1.9.3, 3.11, 5.8, 15.6, 32.7.

67 שם, ס' 3.9.

קרדיטוריי", "חשבון חוזר דביטוריי", "לוח שפיצר", "מרווח הריבית", "עמלת חליפין", "שער", "תקררות" ועוד. יתרה מזו, גם כאשר המונחים הבנקאיים כן זוכים להגדרה בחוזה, במקרים רבים היא שונה מזו המקובלת לאותו מונח בשפת היום-יום. כך למשל המונח "ניירות ערך" מוגדר בזו הלשון:

בכתב זה המונח "ניירות ערך" יתפרש ככולל (בנוסף למשמעותו הרגילה): זכויות, אופציות, זהב ומטבעות, ניירות ערך זרים ונכסים אחרים (בין ראויים ובין מוחזקים), שהרישום לגביהם בבנק מתנהל או יתנהל במסגרת פקדונות מסוגו של הפקדון, ואף כל זכות וכל הטבה (כספית או אחרת) שתתווספה על ניירות הערך או בגינם.⁶⁸

גם מיקומה של ההגדרה עלול ליצור קושי. לעיתים ההגדרה מופיעה בסעיף שבו מופיע המונח המוגדר.⁶⁹ אך לעיתים ההגדרה מופיעה בסעיף ההגדרות ללא הפניה מפורשת אל סעיף זה, כגון בנוגע למונחים "יום עסקים"⁷⁰ או "השער המקובל בבנק"⁷¹ ואילו במקרים אחרים מונח זוכה לשתי הגדרות, הגדרה אחת בסמוך למקום שבו הוא מופיע והגדרה נוספת בסעיף ההגדרות הכללי, ללא זהות ביניהן, דוגמת המונח "ריבית מירבית". ההגדרה של מונח זה בסעיף ההגדרות זוכה אף לשני שמות חלופיים: "ריבית מירבית" או "ריבית בשיעור המירבי".⁷² בתחום המתמטיקה נמצא נוסחאות חישוב מתמטיות המתארות בצורה מילולית, למשל סעיף המסביר במפורט את אופן חישוב הריבית.⁷³ כל אלו מקשים את הבנת החוזה על מי שאינם בעלי רקע ידע בתחום הבנקאי, בין שהם משפטנים ובין, וודאי, שהם הדיוטות.

4. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים

בפני הדיוט משפטי המנסה להבין טקסט משפטי עומדים למכשול גם גורמים הקשורים: קישורים אינטרנטקסטואליים. נבהיר את המונח "קישורים אינטרנטקסטואליים" כפי שהוא משמש בבלשנות, בייחוד בחקר הלשון בהקשרה המשפטי.⁷⁴ קוהרנטיות תוכנית אינה מחייבת רצף טקסטואלי. היא יכולה להתבסס על קישורים אינטרנטקסטואליים (intertextual links), היינו קישורים לחלקי טקסט אחרים, בין שאלו

68 שם, ס' 2.1 (ההדגשה הוספה).

69 כגון ההגדרות של המונחים "ברוקר" או "קסטודיאן" בסעיף בחוזה הבנקאי לדוגמה העוסק בתנאים הכלליים לניהול פיקדון ערך (שם, ס' 3.4.3).

70 המונח מופיע בסעיפים רבים בחוזה הבנקאי לדוגמה (שם, ס' 1.4, 2.2, 2.4, 4.5 ועוד). בסך הכול 38 פעמים. הגדרתו מופיעה שם, ס' 43.13.

71 המונח מופיע בסעיפים שונים במסמך, ראו למשל שם, ס' 4.8.3, 6.6, 18.1.3, 18.3, 18.4, 26.3. הגדרתו מופיעה שם, ס' 43.32.

72 שם, ס' 43.26.

73 ראו למשל שם, ס' 1.3.6, 4.3.2 ועוד.

74 Vijay K. Bhatia, *Generic Conflicts in Academic Discourse*, in *GENRE STUDIES IN ENGLISH FOR ACADEMIC PURPOSES* 15 (Inmaculada Fortanet et al. eds., 1998)

מצויים במקום אחר במסמך עצמו או במסמכים אחרים,⁷⁵ ובין שהקישור נעשה במפורש או באמצעות רמזים. הקישור האינטרטקסטואלי מיועד לשמור בדייקנות על קשרים מושגיים ותוכניים לאורך ולרוחב המסמך, ובין המסמך הנדון לבין הטקסטים הרלוונטיים החיצוניים לו. השימוש בקישורים אינטרטקסטואליים יעיל אפוא רק לקורא המכיר את המידע המקצועי הנמסר בטקסטים והמודע לסוג הקשר שבין הטקסטים (אם הטקסט המקושר מתנה על הטקסט המקשר, מבהיר אותו, מפרט אותו ועוד).

טקסטים משפטיים מתאפיינים בקישורים אינטרטקסטואליים למושגים ולרעיונות משפטיים ולבר-משפטיים מורכבים המעוגנים בטקסטים אחרים. הקישורים יכולים להיות לטקסטים הכלולים בחלקים אחרים של מסמך משפטי נתון או לטקסטים הכלולים במסמך משפטי או לבר-משפטי אחר מחוצה לו,⁷⁶ והם עשויים כאמור להיות מפורשים או מרומזים. למשל, קישור המפנה במפורש לסעיף חוק מסוים או קישור מרומז המפנה לתקדים רלוונטי. ההתייחסות אל טקסטים אחרים עשויה להתבצע גם באמצעות קישורים, מפורשים או מרומזים, לטקסטים מתחום דעת לבר-משפטי.⁷⁷ למשל, פסקי דין עשויים להשתמש בממצאים מדעיים (בתחום הפסיכולוגיה) כדי להסיק, למשל, שאדם סביר יכול לחזות תוצאה אפשרית מסוימת של התנהגות מסוימת. כלומר, משמעותו של טקסט משפטי כלשהו מתגבשת ככלל באמצעות התייחסות לחלקיו השונים של הטקסט, לטקסטים משפטיים אחרים או לטקסטים מקצועיים לבר-משפטיים אחרים.⁷⁸

למעשה, משמעותו של כל טקסט באשר הוא טקסט נבנית באמצעות טקסטים אחרים. כל טקסט מפנה במפורש או במשמע, בידועין או שלא בידועין, אל טקסטים אחרים (מעצם התגבשותו בהקשר חברתי, אידאולוגי, היסטורי ולשוני נתון).⁷⁹ הקישור לטקסטים אחרים נועד לצמצם את אפשרויות הקריאה והפירושו של הטקסט באופן שרומז למידע נוסף רלוונטי לקריאת הטקסט. בהנחה זו, הבנת טקסט כרוכה במודעות לטקסטים המאוזכרים בו ובהבנת מהות הקשר שביניהם. ואולם, הטקסט המשפטי מתאפיין ב"מסה קריטית" (אף ביחס ללשון האקדמית, המיועדת להלכה ולמעשה למומחים) של קישורים. נוסף על זאת,

75 M.A.K. HALLIDAY & RUQAIYA HASAN, COHESION IN ENGLISH (1976).
76 סוג הקישורים אל טקסטים חיצוניים לטקסט נתון מכונה "קישורים אינטרדיסקורסיביים". מטעמים של יעילות תקשורתית בין המחברות ובין קוראינו הלא בלשנים בחרנו להשתמש בביטוי "קישורים אינטרטקסטואליים" לציון התופעה בכללותה.

77 על תופעה זו בהקשר המשפטי ראו Vijay K. Bhatia, *Interdiscursivity in Professional Communication*, 4 DISCOURSE & COMM. 32, 32–35, 37 (2010); VIJAY K. BHATIA, *WORLDS OF WRITTEN DISCOURSE: A GENRE-BASED VIEW* 119–132 (2004) Christopher N. Rao גם.
Candlin, *Accounting for Interdiscursivity: Challenges to Professional Expertise*, in *NEW TRENDS IN SPECIALIZED DISCOURSE ANALYSIS* 21 (Maurizio Gotti & Davide S. Giannoni eds., 2006) 165–164 **בישראל** (2016).

78 על הקריאה כהליך פרשני המושתת על קישורים, ועל הקישורים כתופעה המשפיעה על פירושו של טקסט ראו למשל NORMAN FAIRCLOUGH, *DISCOURSE AND SOCIAL CHANGE* (1992); JULIA KRISTEVA, *THE KRISTEVA READER* (1986).

79 JULIA KRISTEVA, *DESIRE IN LANGUAGE: A SEMIOTIC APPROACH TO LITERATURE AND ART* (1980) 36–63.

אפילו במקרים שבהם הקישורים מפורשים, הדיוט לא יוכל להבין את מהות הקשר שבין הטקסטים: אם הטקסט החיצוני מתנה על הטקסט הנידון, מסתייג ממנו, מבהיר אותו וכיוצא באלה. על אחת כמה וכמה כאשר הקישור מתבצע במרומז – במקרים מסוג זה ההדיוט אינו מודע לו כלל.

אצל אדם מן היישוב עלולים להתעורר קשיים לא מבוטלים בעניין זה: כאשר הקישור אינו נעשה במפורש, הקורא עלול שלא לזהות אותו כלל. קושי נוסף הוא ביכולת לאתר את הטקסט שאליו מפנה הקישור אם ההתייחסות אליו לא לוותה בהפניה מפורשת ומדויקת. גם במקרה שההתייחסות אל הטקסט המקושר לוותה בהפניה מפורשת, עלול להתעורר קושי באיתור טקסטים חיצוניים למסמך אצל הדיוט שאינו בקיא באיתור חומרים משפטיים או מקצועיים לבר-משפטיים. ולבסוף, לקורא הממוצע אין יכולת להבין את הקישור אם לא לווה במתן הסבר בהיר, כולל מהות היחס שבין הטקסט הנתון לבין הקישור לטקסט האחר. בעקבות זאת טקסטים משפטיים עשויים להיות באופן בלתי נמנע מעבר להשגתו של אדם החסר השכלה משפטית.

החוזה הבנקאי לדוגמה כולל קישורים אינטרנטקסטואליים מפורשים רבים אך ללא הבהרה של מהות הקשר המתקיים בין הטקסטים וללא מתן הסבר רלוונטי ללקוח באשר למידע המקצועי הנמסר בטקסטים המקושרים. חלק מהקישורים הם לסעיף אחר בחוזה עצמו. למשל, סעיף 1.3.3 בחוזה הבנקאי לדוגמה, העוסק בחריגה ממסגרת האשראי בחשבון ומצוי בעמוד 5 של המסמך, משתמש במונח "ריבית מירבית", המוגדר ארבעים ותשעה עמודים לאחר מכן בסעיף 43.26. החוזה מפנה גם אל מסמכים אחרים נפרדים לחלוטין, חלקם כולל נספחים ותוספות. כך, סעיפים שונים מפנים ל"בקשה להקצאת מסגרת אשראי", שהיא מסמך נפרד הנחתם בידי הלקוח מעת לעת עם חידוש מסגרת האשראי.⁸⁰ החוזה מפנה את הלקוח גם להוראות חקיקה, כמו חוק אשראי הוגן, התשנ"ג–1993 (בסעיף 6 למסמך), חוק שירותי תשלום, התשע"ט–2019 (למשל בסעיף 47 למסמך) ועוד.

החוזה הבנקאי לדוגמה כולל לא רק קישורים מפורשים אלא גם רמזים לקישורים כאלה. לקוח שאינו מודע לנוכחותם של טקסטים אחרים בסעיף מסוים, מן הסתם לא יזהה אותו ולא יעמוד על רלוונטיות הקישור אליו. כלומר נמען שאינו מכיר את הטקסט המאוזכר יתקשה בפיענוח הטקסט המאוזכר.⁸¹ למשל, סעיף 36 שכותרתו "פטור לבנק בגין חובות או חז בשטר" נוקב במונחים מפקודת השטרות, כגון הצגה לקיבול או לפירעון, העדה, מתן הודעה על מיאון או חילול. מונחים אלה מחייבים את הלקוח לפנות לפקודה לשם בירור הגדרותיהם מבלי שהלקוח הופנה להגדרות אלו במפורש.

בעיית הקישורים הנכללים בחוזה לניהול חשבון בנק במשתמע מתבטאת גם בדיון בסוגיות שונות הנכללות בו באמצעות ביטויים, מונחים ורעיונות שהמשמעות הנודעת להם מבוססת על ידע מוקדם, משפטי או בנקאי-פיננסי, המצוי הרחק מעבר להישג ידו של הלקוח הסביר. הדוגמה הבולטת לכך היא שימוש במונחים מרכזיים מבלי לתת להם כל

80 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, ס' 1.3.1, 1.3.3, 1.3.4.

81 Michael Riffaterre, *Compulsory Reader Response: The Intertextual Drive*, in INTERTEXTUALITY: THEORIES AND PRACTICES 56, 56–58 (Michael Worton & Judith Still eds., 1990).

הסבר או הגדרה, דוגמת "ריבית", "ריבית חריגה", "ריבית משתנה", "מסגרת אשראי", "מדרגת האשראי" ו"יתרה דביטורית".

טקטיקה אחרת היא שימוש ברעיונות כלכליים על סמך ההנחה שרעיונות אלו מוכרים וידועים לנמעני המסמך, דוגמת אלה המשתמעים למשל מהסעיף הקובע: "כל ריבית בחשבון, כולל הריבית המירבית, תחושב על פי מספר הימים בהם היתה יתרת החשבון דביטורית"⁸². פיענוח הביטויים הללו, כמו גם המשתמע מהם בנסיבות פנינסיות שונות, מצריך ידע מוקדם מקצועי בתחום הבנקאות והפיננסים; סביר להניח שידע מסוג זה נעדר מהקשר השיח של הלקוח הסביר.

ניתן לומר אפוא שמנקודת מבטו של הדיוט בנקאי הקורא את החוזה הבנקאי ומשקיע מאמצים להבנתו, ארגון המסמך באופן כזה המאלץ אותו לקטוע בכל פעם מחדש את רצף הקריאה ו"לקפוץ" מסעיף אחד לסעיף אחר במסמך או לפנות אל טקסטים אחרים מחוץ לו, מקשה על קריאתו הרציפה. אך יותר מזה, פיענוח סוג הקשרים שבין הטקסטים והבנת המידע המקצועי הנמסר בטקסטים המקושרים הוא מבחינתו מכשול של ממש. בפרט, כשהקישורים אינם מפורשים נוספת בעיה של עצם זיהוי הקישור, ומכאן – כשל בהשגת המידע הרלוונטי. שימוש החוזה בקישורים מרומזים מניח שהקורא מכיר את הטקסט המאוזכר, את הרלוונטיות שלו לסעיף הנידון ואת מהות הקשר בין הטקסטים. נמען שאינו חולק ידע מקצועי, משפטי ופיננסי עם יוצר הטקסט יתקשה בהבנתו אם הלה אינו מוצג ומוסבר במפורש.

לסיכום, בפרק זה הצבענו על שלושה כשלים תקשורתיים ההופכים את החוזה הבנקאי ללא נגיש ללקוח הממוצע: (א) כשלים בפיענוח תחביר משפטי הארוכים והמורכבים של החוזה הבנקאי; (ב) כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית הגבוהה וכשלים בזיהוי ובפירוש מונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים; (ג) כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרטקסטואליים. שילוב שלושת התכונות הללו הופך את לשון החוזה הבנקאי לאזוטרי ולסמויה מעינו של הלקוח הסביר. כפי שניסינו להראות, חלק מהבעיה נובע לא ממה שנאמר במפורש בחוזה, אלא גם ובעיקר ממה שלא נאמר בו ומועבר בין שורותיו. לאחר ניתוח הכשלים האמורים נעבור כעת לחלק השני של המאמר, שבו נציע להתמודד עם הכשלים האמורים באמצעות הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה.

ב. פישוט לשון החוזה הבנקאי – חובה נורמטיבית־משפטית

1. החובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי

בפרקים הקודמים הצגנו את הכשלים הלשוניים הטמונים בחוזה הבנקאי ואת הקשיים שהם יוצרים ללקוח הממוצע בהבנת החוזה הבנקאי. אנו סבורות שהדרך להתגבר על כשלים אלו – או לפחות לצמצם את היקפם – היא הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה הבנקאי. החובה לפשט את לשון החוזה נובעת מכמה עקרונות וחובות־על המחייבים את

82 החוזה הבנקאי לדוגמה, לעיל ה"ש 15, בס' 1.3.5.

הבנק, והיא יישום קונקרטי שלהם באינטראקציה התקשורתית שבין הבנק ללקוח, כמפורט להלן.

(א) חובת תום הלב

המקור הראשוני שמכוחו ניתן להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה הוא עקרון תום הלב. עקרון תום הלב, ערך יסוד בשיטת המשפט שלנו,⁸³ מחייב צדדים למשא ומתן, כמו גם מתקשרים חוזיים, לפעול זה כלפי זה בתום לב.⁸⁴ אמת המידה לבחינת יישומו של העיקרון היא אמת מידה אובייקטיבית. תום הלב אינו מבוסס על צדקת אמונה או על תחושת כנות סובייקטיבית, אלא הוא נועד לבסס נורמות של יושר בין הצדדים ולהבטיח הגינות מסחרית ביחסים החוזיים שביניהם, ומכאן בחינתו האובייקטיבית.⁸⁵ בהיותו עקרון-על או "מונח שסתום", לא ניתן לצקת תוכן קבוע לתוך העיקרון, ויישומו ישתנה ממקרה למקרה ועל פי נסיבות העניין.⁸⁶ ככלל ניתן לומר כי "עקרון תום הלב קובע כי השמירה על האינטרס העצמי צריכה להיות הוגנת ותוך התחשבות בציפיות מוצדקות ובהסתמכות ראויה של הצד האחר. אדם לאדם – לא זאב, לא מלאך; אדם לאדם – אדם".⁸⁷

עקרון תום הלב בהתנהגות תקשורתית הוא עקרון בסיס לחובת הפישוט גם בתחום הידע הבלשני. המאפיינים שבאמצעותם מעריכים, מנקודת מבט לשונית-תקשורתית, התנהגות תקשורתית שנעשתה בתום לב מעוגנים ברכיבים הלשוניים והקוגניטיביים-תקשורתיים של העובדות הקונקרטיות של ההתנהגות. רכיבים אלה כוללים את אלה: מיהות הצדדים, מעמדם וכוחם היחסי; המטרה והאינטרסים המשותפים להם; האופן שבו הם פועלים להשגתם; ידע רקע רלוונטי משותף להם.

מנקודת מבט זו, "תקשורת בתום לב" (bona-fide communication mode) מבוססת על שיתוף פעולה (cooperation) בין בני שיח. שיתוף הפעולה מבוסס על ההנחה שבכל שיחה מתקיימת מערכת של ציפיות הדדיות המחייבות את הדובר להתאים את דבריו לנמען וליכולת שלו לפענח את דברי המוען המפורשים והמרומזים, על תוכניהם, על הרלוונטיות שלהם לנמען ועל הלשון שבאמצעותה תכנים אלה מועברים.⁸⁸ המושג הבלשני של "שיתוף פעולה" תולה את עיקר ההבחנה שבין תום לב לחוסר תום לב באיכות התקשורת, בייחוד בהעברת כל המידע הרלוונטי לנמען החסר אותו.

83 אהרן ברק פרשנות במשפט כרך שני: פרשנות החקיקה 456, 549 (1993) (להלן: ברק פרשנות החקיקה).

84 ס' 12(א), 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973.

85 ראו ברק פרשנות החקיקה, לעיל ה"ש 83, בעמ' 550-551; דניאל פרידמן ונילי כהן חוזים כרך א 661-662 (מהדורה שנייה 2018); גבריאלה שלו ואפי צמח דיני חוזים 73 (מהדורה רביעית 2019).

86 ברק פרשנות במשפט, לעיל ה"ש 83, בעמ' 136.

87 ראו דבריו של הנשיא ברק ברע"א 6339/97 רוקר נ' סלומון, פ"ד נה(1) 199, 280 (1999).

88 ראו למשל (Peter Cole & H.P. Grice, *Logic and Conversation*, in 3 SYNTAX & SEMANT. 41 (Peter Cole & Jerry L. Morgan eds., 1975); Michele Sala, *Cooperation, Bona-Fide Mode of Communication, and the Violation of Grice's Maxims*, 19 LINGUISTIKA E FILOLOGIA 75 (2004). ראו גם Jody Eisterhold, Salvatore Attardo & Diana Boxer, *Reactions to Irony in Discourse: Evidence for the Least Disruption Principle*, 38 J. PRAGMATICS 1239 (2006).

"תקשורת בתום לב" מבטאת אפוא עיקרון בלשני-תקשורתי המתייחס לאופן השימוש במידע מובלע – נעדר ביטוי מפורש בטקסט, במהלך אינטראקציה תקשורתית.⁸⁹ לפי עיקרון זה, אנשים המתקשרים בתום לב נמנעים, מטעמי יעילות תקשורתית, מציון מפורש של פריטי ידע השייכים לידע המשותף להם. כלומר, דוברים אינם מפרטים במפורש את מה שכבר ידוע לנמעניהם אלא רק מאזכרים את הדברים הידועים להם במשתמע באמצעות רמזים לשוניים.⁹⁰ העברת ידע מובלע בתום לב נעשית רק אם השומע מסוגל לזהות את התכנים המובלעים על סמך רמזים חלקיים ולהשלים את התכנים המובלעים מתוך החלק הרלוונטי מכלל הידע המשותף של השיח.⁹¹

מנקודת מבטו של דובר תם לב, מידע עשוי להישאר לא מפורש רק אם התכנים שלכאורה מובלעים מובנים מאליהם, אם משום שכבר הופיעו בטקסט ואם משום שהם ידועים לכל נמעניו של הטקסט המסוים ומוסכמים עליהם. כלומר, העברת משמעויות משתמעות נגזרת, על פי תפיסה זו, מההנחות האלה: (א) כל טקסט המשמש לתקשורת בין בני אדם מיועד לנמענים מסוימים, (ב) מחברי הטקסטים מקפידים לוודא שנמעניהם יוכלו לפענח את דבריהם ללא צורך בהשקעת מאמץ קוגניטיבי מופרז.⁹² לכן חוסר תום לב בתקשורת מוגדר אי-מסירת ידע רלוונטי מן המוען לנמען – בנסיבות שבהן הנמען חסר את הידע ואינו מודע לקיומו.⁹³ התנהגות חסרת תום לב כרוכה אפוא בבקרת מידע,⁹⁴ ולכן הנמענים הפגיעים ביותר הם אלה החסרים ידע זה.⁹⁵

תום לב בתקשורת חשוב במיוחד כשהאינטראקציה התקשורתית שבין צדדים לחוזה אינה תקשורת בין מומחים – תקשורת המאפשרת הבלעת תכנים מקצועיים בין השורות – אלא תקשורת בין גורם מומחה ללקוח החסר לחלוטין ידע בתחומי המומחיות של החוזה. כדי שהחוזה יהיה קריא ומובן ללקוח, על הגורם המומחה לפרוס עבור הלקוח את כל התכנים המקצועיים הרלוונטיים ללקוח, ושאינם בהישג ידו, "בלשון בני אדם". מי שאינו עושה כן, מנהל תקשורת בחוסר תום לב.

(ב) ניסוח לא ברור כתנאי מקפח בחוזה אחד

תניות חוזיות שאינן מנוסחות ברור עלולות להיחשב תנאי מקפח בחוזה אחד. רעיון כזה הביע בית הדין לחוזים אחרים בהתייחסו לחוזה בנקאי של הלוואה לדיור.⁹⁶ ברוח זו הוצע להוסיף לחוק החוזים האחרים, התשמ"א–1981 חזקת קיפוח שתחול על הוראות בחוזה

89 Van Dijk, לעיל ה"ש 22, בעמ' 372.

90 LEVINSON, לעיל ה"ש 24.

91 DAN SPERBER & DEIRDRE WILSON, RELEVANCE: COMMUNICATION AND COGNITION 249 (2nd ed. 1995).

92 Deidre Wilson & Dan Sperber, *Relevance Theory*, in THE HANDBOOK OF PRAGMATICS 607, 612 (Laurence R. Horn & Gregory Ward eds., 2004).

93 Van Dijk, לעיל ה"ש 22, בעמ' 372.

94 David B. Buller & Judee K. Burgoon, *Deception: Strategic and Nonstrategic Communication*, in STRATEGIC INTERPERSONAL COMMUNICATION 191 (John A. Daly & John M. Wiemann eds., 1994).

95 Van Dijk, לעיל ה"ש 22, בעמ' 375.

96 פרשת המפקח על הבנקים (ח"א), לעיל ה"ש 16, פס' 156.

אחיד צרכני "שניסוחן מסורבל או לא ברור באופן בולט".⁹⁷ משמעות ההצעה היא שעצם ניסוח לא ברור בעליל של תניה חוזית יוכל להוביל לפסילתה בטענת קיפוח. רעיון דומה הועלה במיזם האירופי לניסוחו של מעין קודקס אזרחי כלל-אירופי. טיוטת הקודקס קובעת מפורשות את חובתו של צד המנסח חוזה אחיד לנסחו בלשון פשוטה וברורה (plain and intelligible language). ההוראה מוסיפה וקובעת כי בחוזה אחיד צרכני הפרת חובה זו עשויה להוביל למסקנה כי התניה הלא בהירה היא גם לא הוגנת (unfair).⁹⁸

רעיון זה, במתכונתו הגורפת, טרם אומץ על ידי המחוקק הישראלי. עם זאת הרעיון לקשור בין ניסוח לא ברור לבין טענת קיפוח אומץ בחוק החוזים האחידים בנוגע לתנאי בחוזה האחיד הקובע את התמורה הכספית של החוזה.⁹⁹ תנאי כזה מוחרג מתחולת החוק, ולא ניתן לתקוף אותו בטענת קיפוח, "ובלבד שהוא מנוסח בלשון פשוטה וברורה".¹⁰⁰ קביעה דומה מצויה בדירקטיבה האירופית בנושא תנאים מקפחים בחוזים אחידים.¹⁰¹ הדירקטיבה קובעת כי הגדרת נושא החוזה או דיות התמורה החוזית לא ייבחנו במשקפי קיפוח כל עוד הללו מנוסחים בלשון פשוטה וברורה.¹⁰² הדירקטיבה מוסיפה ודורשת באופן גורף שתניות החוזה האחיד "must always be drafted in plain, intelligible language".¹⁰³

תפיסה זו של החוזה המנוסח ניסוח מורכב לקריאה כחוזה מקפח מהווה הצדקה נוספת להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי.

(ג) חובת האמון הבנקאית

טיב היחסים המיוחד בין הצדדים לחוזה – הבנק והלקוח – אינו ככל מערכת חוזית אחרת. רבות כבר נכתב על ההבדלים בכוח הכלכלי של הצדדים, בכוח המיקוח שלהם, בהיקף המידע המצוי בידי הבנק ואשר אינו נגיש לציבור הרחב (בעיית אי-סימטריית המידע), בכישורים המקצועיים המיוחדים של הבנק וביכולות הטכניות שברשותו ושאינם נחלתו של הפרט ועוד.¹⁰⁴ כל אלו יוצרים נחיתות מובנית של הלקוח מול הבנק, המשפיעה על האינטראקציה התקשורתית שבין הצדדים.

נחיתות הלקוח ביחס לבנק יוצרת תלות של הלקוח בבנק: הלקוח תלוי בבנק הן בייעוץ שהוא נותן, הן במתן השירות עצמו, הן בקביעת מחיר השירות והן בקביעת ההסדר

97 משה גלברד ויהודה אדר "הצעת חוק החוזים האחידים (תיקון מס' 4): עיון ביקורת" **חוקים** ה' 99, 131 (2013).

98 Study Grp. on a Eur. Civ. Code & Rsch. Grp. on EC Private L. (Acquis Grp.), Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (DCFR), 224 (2009) <https://bit.ly/3o8e00P>

99 דוגמה לתנאי חוזי כזה בהקשר הבנקאי הוא הסעיף הקובע את שיעור הריבית או את סכום העמלה.

100 ס' 23(1) לחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982.

101 Council Directive 93/13, 1993 O.J. (L 95) 29 (EC).

102 שם, ס' 4(2).

103 שם, ס' 5.

104 רות פלאטו-שנער "חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981: על היעדרה של חובת אמון בחוק" **חוקים** ה' 179, 188-190 (2013) (להלן: פלאטו-שנער "חוק הבנקאות").

המשפטי שחל על השירות ומתבטא בחוזה הבנקאי שעליו חותם הלקוח.¹⁰⁵ תלותו של הלקוח בבנק גוברת בשל הקושי לעבור מבנק לבנק, תופעה שהופכת את הלקוח ל"לקוח שבוי" של הבנק שלו.¹⁰⁶

תלות של לקוח בספק שירותים קיימת בתחומים שונים. אולם מה שמייחד אותה בהקשר הבנקאי היא העובדה שמדובר בתלות הנוגעת לקבלת שירותים חיוניים. אין כיום אדם או גוף שאינו נזקק בדרך כלשהי לשירותי הבנק. מי שאינו נזקק למימון עסקי ולפעולות מורכבות נזקק למשכנתה, לערבות בנקאית, לייעוץ בהשקעות לחסכונות קטנים ולביצוע תשלומים בהוראות קבע. גם מי שפעילותו הפיננסית מתמצית בקבלת משכורת כשכיר או בקבלת גמלה מהמוסד לביטוח לאומי ייזקק לחשבון בנק בהיעדר אפשרות לקבל את התשלום באמצעי אחר.¹⁰⁷ חיוניות השירותים הבנקאיים באה לידי ביטוי מיוחד כשמדובר בחשבון העובר ושב, שבו עוסק חקר המקרה שלנו. חשבון עובר ושב, שהוא הפלטפורמה הבסיסית לניהול הפעילות הבנקאית, הוא שירות ייחודי לבנקים על פי חוק,¹⁰⁸ עובדה נוספת המעצימה את תלותו של הלקוח בבנק.

לכל אלה יש לקשור תופעה נוספת: האמון הרב שיש ללקוח בבנק והסתמכות, העיוורת כמעט, על עצתו של הבנק. הלקוח מאמין בבנק שינהג ברמה גבוהה של מקצועיות, הגינות ויושרה, ועל פי רוב פועל על פי עצת הבנק מבלי לקבל כל חוות דעת נוספת.¹⁰⁹ בשל פערי הכוחות שבין הצדדים ובשל תלות הלקוח בבנק קיים חשש – שלא אחת התברר כממשי – שהבנק ינצל לרעה את האמון שנותן בו הלקוח כדי לקדם פעולות המגינות על האינטרס שלו על חשבון פגיעה בלקוח.¹¹⁰ חשש כזה קיים גם בנוגע לניסוח החוזה הבנקאי – שאינו מאפשר ללקוח מן השורה להבין את משמעותו המלאה של החוזה. על סמך המתואר לעיל, ההצדקה להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה היא אפוא הצדקה חברתית שבאה להגן על הסקטור הנחשב דרך מסורת חלש יותר באינטראקציה שלו עם הבנק.

בשל טיב היחסים המיוחדים בין הבנק לבין הלקוח כמתואר לעיל, הטילו בתי המשפט על הבנקים חובת אמון רחבה כלפי לקוחותיהם.¹¹¹ חובת האמון מטילה על הבנקים סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד. לא די בכך שיפעלו במקצועיות (קיום חובת זהירות)

105 שם, בעמ' 192–196.

106 הצעת חוק הבנקאות שירות ללקוח (תיקון 12) (קידום התחרות), התשס"ז–2007, ה"ח הכנסת 76, 77. כן ראו RUTH PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION IN ISRAEL: PRUDENTIAL REGULATION VERSUS CONSUMER PROTECTION 132 (2016) (להלן: PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION).

107 משה בייסקי "יחסי אמון בין בנק ללקוח" ספר לנדוי: מאמרים כרך ג 1095, 1097 (1995).

108 ס' 21 לחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א–1981.

109 רות פלאטו-שנער דיני בנקאות: חובת האמון הבנקאית 51–53 (2010) (להלן: פלאטו-שנער דיני בנקאות). ראו גם Ruth Plato-Shinar, *Law and Ethics: The Bank's Fiduciary Duty Towards Retail Customers*, in RESEARCH HANDBOOK ON LAW AND ETHICS IN BANKING AND FINANCE 214, 228 (Costanza Russo et al. eds., 2019).

110 פלאטו-שנער "חוק הבנקאות, לעיל ה"ש 104, בעמ' 191–192.

111 Ruth Plato-Shinar & Rolf Weber, *Three Models of the Bank's Fiduciary Duty*, 2 LAW & FIN. MKTS. REV. 422, 428 (2008).

ובהגינות (קיום חובת תום הלב) אלא שעליהם לפעול גם לפי מיטב האינטרסים של הלקוח. הבנק נדרש להגן על אינטרס הלקוח ולהעדיף אותו על פני כל אינטרס אחר, לעיתים אפילו על פני האינטרס של הבנק עצמו.¹¹² לנוכח זה זכתה חובת האמון לתיאור הציורי "אדם לאדם – מלאך".¹¹³

לחובת האמון תחולה גורפת על מערכת היחסים שבין הבנק לבין הלקוח ועל כלל השירותים והפעולות שהבנק מבצע מול הלקוח.¹¹⁴ משכך, חובת האמון מחייבת את הבנק גם בנוגע לניסוח החוזה. אם שומה על הבנק להגן על אינטרס הלקוח, אך מתבקש הוא שהבנק יקפיד לנסח את החוזה הבנקאי בלשון בני אדם כדי לאפשר ללקוחות להבין את תוכנו.¹¹⁵

חיזוק נוסף לרעיון להטיל חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה ניתן למצוא בפסקי דין שונים שביקרו את התנהלות הבנקים בכל הנוגע למתן הסברים ללקוחות על מהות העסקה. החובה לתת ללקוחות הסבר מקיף על מהות העסקה שהם חותמים ועל מלוא השלכותיה, חובה המכונה "חובת גילוי במונח הרחב",¹¹⁶ נגזרת מחובת האמון הבנקאית, ועל הבנק לקיים אותה כלפי לקוחותיו.¹¹⁷ אולם מתברר כי לא אחת הבנקים נמנעו ממתן הסברים ללקוחות על אף חשיבות המידע וחיוניותו ועל אף לשונו הלא ברורה של החוזה הבנקאי שלא אפשרה את הבנת הדברים. למשל, הבנקים נהגו לכלול בהסכמי המשכנתה סעיף שבו הלקוח ויתר על הגנות החוק במקרה של מימוש המשכנתה, כשניסוח הסעיף מעורפל. למרות חשיבותו הבלתי ניתנת לערעור של הסעיף לא תמיד הקפידו הבנקים לספק לממשכנים הסבר ראוי בנושא. במקרים כאלה נקבע כי לסעיף הוויתור אין כל תוקף.¹¹⁸

112 רות פלאטו-שנער ואביבה גבע "חובת האמון הבנקאית – המודל הישראלי" **משפט ועסקים** יא 393, 397–395 (2009).

113 אהרן ברק **שיקול דעת שיפוטי** 495 (1987). כן ראו לדוגמה ע"א 610/94 **בוכבינדר נ' כונס הנכסים הרשמי בתפקידו כמפרק בנק צפון אמריקה**, פ"ד נז(4) 289, 333 (2003); רע"א 6830/00 **ברנוביץ נ' תאומים**, פ"ד נז(5) 701, 691 (2003).

114 רות פלאטו-שנער "הרהורים בנושא גבולותיה הראויים של חובת האמון הבנקאית: הבנק כאפוטרופוס של הלקוח?" **חובות אמון בדין הישראלי** 107, 109–112 (רות פלאטו-שנער ויהושע שגב עורכים 2016) (להלן: פלאטו-שנער "הבנק כאפוטרופוס").

115 להרחבה בעניין זה, ראו פלאטו-שנער "מכשול השפה", לעיל ה"ש 11.

116 ביטוי זה, שטבעה אחת המחברות, אומץ בבית המשפט העליון. ראו רות פלאטו-שנער "חובת הגילוי הבנקאית כלפי הממשכן נכס להבטחת חיובו של אחר" **הפרקליט** מט 385, 392–402 (2007); Ruth Plato-Shinar, *The Bank's Duty of Disclosure – Towards a New Model*, 27 BANKING & FIN. L. REV. 427 (2012); Ruth Plato-Shinar, *The Banking Contract as a Special Contract: The Israeli Approach*, 29 TOURO L. REV. 721, 741–746 (2013). לאימוץ הרעיון בפסיקת בית המשפט העליון ראו לדוגמה ע"א 8564/06 **סולטאני נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, פס' 15 לפסק דינו של השופט דנציגר (נבו 7.7.2008); ע"א 11120/07 **שמחוני נ' בנק הפועלים בע"מ**, פס' כה–כו לפסק דינו של השופט (כתוארו אז) רובינשטיין (נבו 28.12.2009); ע"א 8611/06 **בנק הפועלים בע"מ נ' מרטין**, פס' 37 (נבו 2.3.2011).

117 פלאטו-שנער **דיני בנקאות**, לעיל ה"ש 109, בעמ' 235–240.

118 ראו לדוגמה ע"א 9120/09 **בנק לאומי למשכנתאות בע"מ נ' פלקסר** (נבו 15.9.2011). בשנת 2008 התערב המחוקק בנושא, תיקן את סעיף 38 לחוק ההוצאה לפועל, התשכ"ז–1967 וקבע בו חובת הסבר סטטוטורית. ראו חוק ההוצאה לפועל (תיקון מס' 29), התשס"ט–2008, ס"ח 42.

בפרשה אחרת דובר בעסקת הלוואה מורכבת שכללה שלוש עסקאות שונות, ולא היה אפשר כלל להבין מנוסח החוזה והמסמכים שנחתמו בידי הלקוחות את תוצאותיה הכלכליות של העסקה. השופטים ביקרו קשות את נוסח המסמכים שלא אפשרו את הבנת העסקה. מכיון שהבנק לא טרח לספק ללקוחות הסברים מפורטים בנושא, הוטל עליו לפצות את הלקוחות בגין ההפסד שנגרם להם.¹¹⁹

עניין אחר נדון בבית הדין לחוזים אחרים ולאחר מכן בבית המשפט העליון, שם נבחן הסכם הלוואה הכולל גם ערבות ומשכון. מתברר כי ההוראות השונות בחוזה הטילו על מי שכונה בו "ערב" אחריות כשל חייב עצמאי (התחייבות לשיפוי), מבלי שהדבר צוין בחוזה במפורש ובבירור.¹²⁰ בית המשפט העליון ניסח מחדש את ההוראה הרלוונטית בחוזה, בציינו: "בחוזה מורכב ומפורט כמו החוזה האחיד שלפנינו, זקוקים הלקוחות המתקשרים בו שהיקף חבותם יובהר להם, ככל שניתן, בלשון פשוטה ומוכרת. הבנתו של הלקוח את החוזה היא העיקר. אנו מתקשים לראות את פקיד הבנק המסביר ללקוח המתקשר בחוזה זה את דקויות ההבחנה בין התחייבות לשיפוי לבין ערבות."¹²¹

מקרים אלו מדגימים את הבעייתיות ואת חוסר היעילות בהסברים הפרטניים של הבנק לעומת המודל המוצע של פישוט החוזה הכתוב, בייחוד בעידן החוזים הדיגיטליים ובפתרונות הטכנולוגיים שהוא מאפשר למתן הסברים מלאים ללקוחות, כפי שיוסבר להלן בפרק ב.4.

(ד) החוזה לניהול חשבון בנק כחוזה יחס

מאפיין חשוב נוסף של החוזה לניהול חשבון בנק המצדיק הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה הוא היותו חוזה יחס (relational contract).¹²² חוזה יחס הוא חוזה שנועד להסדיר מערכת יחסים ארוכת טווח, בשונה מעסקה בדידה. הקשר החוזי הנוצר בין הצדדים במהלך תקופת החוזה מתאפיין ביחסי קרבה בין הצדדים וברמה גבוהה של סולידריות. מחלוקות המתגלעות במהלך קיום הקשר מיושבות בדרך של שיתוף פעולה ומתוך כוונה להביא להמשך קיומו של הקשר. איכות הקשר בין הצדדים היא כזו שהנורמות החוזיות כוללות גם נורמות אשר לא סוכם מראש בין הצדדים, אלא הן נוצרות בתוך כדי קיומו של הקשר, לצורך השלמת ההסכמות המקוריות או שינוין וכדי להתאים את החוזה לנסיבות המשתנות לאורך השנים.¹²³ בית המשפט העוסק בחוזה יחס יבחן את המידה שבה כל צד

119 ע"א 1/75 בנק ישראלי למשכנתאות בע"מ נ' הרשקו, פ"ד כט(2) 208, 211 (1975).

120 פרשת המפקח על הבנקים (ח"א), לעיל ה"ש 16, פס' 167–172, 205.

121 פרשת המפקח על הבנקים (עליון), לעיל ה"ש 17, פס' 30.

122 ע"א 9495/06 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' נגר כרמלה ובניה בע"מ 8–10 (נבו 15.8.2012); ע"ש (חוזים אחידים) 195/97 היועץ המשפטי לממשלה נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"מ התשס"ג(1) 481, 500 (2004); גלעד נרקיס החוזים הבנקאיים: החוזה הבנקאי כחוזה יחס 109–115 (2019); אמיר בכר "לקראת חקיקתו של חוק חוזה הלוואה" הפרקליט נ 581, 599 (התש"ע). לגישה שונה ראו דוד רונן התאמת חוזים לנסיבות משתנות 33 (2001).

123 לדיון כללי בתאוריית חוזי היחס ראו את כתיבתו של מקנל בנושא למשל Ian R. Macneil, *The Many Futures of Contracts*, 27 S. CAL. L. REV. 691 (1974); Ian R. Macneil, *Contracts: Adjustmnet of Long-Term Economic Relaions under Classical, Neoclassical, and Relational Contract Law*, 72 NW. U. L. REV. 854 (1978).

הביא בחשבון במסגרת פעולתו את הצרכים והאינטרסים של הצד האחר. הצדדים נדרשים לתפוס את היחסים ביניהם לא בממד הצר של הזכויות והחבויות המשפטיות כי אם תפיסה רחבה, כמכלול של יחסים אישיים עשירים הנושאים גם משמעות אתית.¹²⁴ לפיכך הקשר בין הצדדים נשלט לא רק על ידי החוזה כי אם גם על ידי התרבות שהצדדים פועלים במסגרתה.¹²⁵

בשל מאפיינים אלה של חוזה יחס מצופה מהבנק לאפשר ללקוח המעוניין בכך לקרוא ולהבין את תוכני החוזה; לשם כך, וכל זמן שמניחים שהצדדים מגיעים להסכמות מתוך שיתוף פעולה, פישוט לשון החוזה והנגשתה ללקוח על ידי הבנק הם בלתי נמנעים.

(ה) מעמד הבנק כגוף מעין-ציבורי

הקריאה להטיל על הבנק חובה לפשט את לשונו של החוזה הבנקאי נסמכת גם על מעמדו המיוחד של הבנקים כגופים מעין-ציבוריים ועל תפיסת הציבור את הבנקים ככאלה.¹²⁶ בפסיקה ובקרב המלומדים הוסבר כי הבנקים בישראל ממלאים תפקידים ציבוריים רבים, משמשים שלוחים לביצוע מדיניות ממשלתית וצינור להעברת הלוואות ממשלתיות לציבור. בהיעדר שיטה של ביטוח פיקדונות דוגמת זו הנהוגה במדינות אחרות, הבנקים זוכים לגיבוי מבנק ישראל להבטחת הפיקדונות של לקוחותיהם. כן נפסק כי יש בפעילותם של הבנקים מאפיינים של שירות חיוני לציבור, והודגש כוחם המעין-מונופוליסטי מכוח הדין בשל העובדה ששירותים מסוימים לציבור נתייחדו אך להם.¹²⁷

כגופים מעין-ציבוריים הבנקים כפופים לדואליות נורמטיבית.¹²⁸ הם כפופים לא רק לחובות המוטלות על גופים עסקיים בתחום המשפט הפרטי כי אם גם לנורמות מסוימות המחייבות את הגופים הציבוריים, כגון חובת ההגינות.¹²⁹ לכן כשם שניתן לצפות מגופים

124 מנחם מאוטנר "התערבות שיפוטית בתוכן החוזה ושאלת המשך התפתחות של דיני החוזים של ישראל" **עיוני משפט** כט 17, 47 (2005).

125 שם, בעמ' 45.

126 ראו לדוגמה ע"פ 122/84 **מנצור נ' מדינת ישראל**, פ"ד לח(4) 94, 100-102 (1984); רע"א 9374/04 **אי אנד גיי מערכות מתקדמות למורה נהיגה בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, פס"ב 6 (ב) (נבו 11.11.2004); ע"א 8068/01 **איילון חברה לביטוח בע"מ נ' מנהל עיזבון אופלגר**, פ"ד נט(2) 349, 369 (2004); ע"א 1570/92 **בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' ציגלר**, פ"ד מט(1) 369, 384 (1995); ע"א 5893/91 **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' צבאח**, פ"ד מח(2) 573, 585 (1994). ראו גם מיכל רובינשטיין ובוטז אוקון "הבנק כסוכנות חברתית" **ספר שמגר: מאמרים** חלק ג 819, 831 (אהרן ברק עורך 2003); אברהם וינרוט "חובתו של בנק כלפי לקוח בעת קריסת שווקים" **משפט ועסקים** יא 357 (2009); אריאל פורת "אחריותם של בנקים בגין רשלנות – התפתחויות אחרונות" **ספר השנה של המשפט בישראל: תשנ"ב-תשנ"ג** 324, 324 (1994).

127 שם. לביקורת על גישה זו ראו PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION, לעיל ה"ש 106, בעמ' 44-40.

128 על הדואליות הנורמטיבית שחלה על תאגידים מתחום המשפט הפרטי ראו דפנה ברק-ארוז **משפט מינהלי: משפט מינהלי כלכלי** כרך ג 468-491 (2013).

129 דפנה ברק-ארוז **משפט מינהלי** כרך ב 630-633 (2010).

שלטוניים לפעול בהגינות ולנסח מסמכים המיועדים לציבור הרחב כשהם קריאים וברורים,¹³⁰ כך ניתן לצפות גם מהבנקים לעשות כן בנוגע לחוזים שלהם.

2. החובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי לאור תופעת "הלקוח שאינו קורא"

הדיון בפישוט הלשון של החוזה הבנקאי מעורר את השאלה מדוע לחייב את הבנק לעשות כן בשל העובדה שממילא רוב הלקוחות אינם קוראים את החוזה. מחקרים מראים שככלל, צרכנים נמנעים מקריאת חוזים אחדים.¹³¹ התנהגות זו נעוצה לפי המחקרים בשל סיבות כלכליות, חברתיות ופסיכולוגיות:¹³² צרכנים תופסים את החוזה האחד כארוך ללא צורך, מייגע וקשה להבנה;¹³³ הם נוטים להאמין (בטעות) שהם מוגנים משפטית¹³⁴ ולהתעלם מסיכונים חזיים בשל אופטימיות יתר והטיות קוגניטיביות שונות.¹³⁵ מחקרים מראים שיש גם צרכנים המעדיפים להיות "רוכבים חופשיים" המסתמכים על קריאה וביקורת של

130 כך למשל, התביעה של "התנועה ללשון פשוטה" בארצות הברית של אחרי מלחמת העולם השנייה, להפוך את לשון התקשורת הרשמית שבין האזרח למוסדות השלטון (Government Communication) ללשון בהירה ויעילה יותר. ראו JOHN O'HAYRE, GOBBLEDYGOOK HAS GOTTA GO (1966). ליישום גישה זו ראו למשל את השימוש בלשון פשוטה באתר ממשלת אוסטרליה: *Plain Language*, AUSTL. GOV'T OFF. PARLIAMENTARY COUNS. (last visited Nov. 1, 2021), <https://bit.ly/3wamiDK>. יישום מאתגר במיוחד – לאחר שנים של קמפינים לפישוט הלשון המשפטית, בעיקר של המרכז לשפה פשוטה (The Center for Plain Language) – הוא חוק הכתיבה הפשוטה שנחתם בידי הנשיא אובמה ב-13 באוקטובר 2010. ראו Plain Writing Act of 2010, Pub. L. No. 111-274, 124 Stat. 2861. (סעיף 3(3) לחוק מחייב סוכנויות פדרליות לכתוב את כל הפרסומים החדשים שלהם באופן "ברור, תמציתי ומסודר" ("clear, concise, well-organized"). ראו גם Rachel Stabler, *What We've Got Here Is Failure to Communicate: The Plain Writing Act of 2010*, 40 J. LEGIS. 280 (2013).

131 ראו OMRI BEN-SHAHAR & CARL E. SCHNEIDER, MORE THAN YOU WANTED TO KNOW: THE FAILURE OF MANDATED DISCLOSURE 8–9, 71, 76 (2014); Ian Ayres & Alan Schwartz, *The Yanniss Bakos*, 66 STAN. L. REV. 545 (2014). ראו גם Florencia Marotta-Wurgler & David R. Trossen, *Does Anyone Read the Fine Print? Consumer Attention to Standard-Form Contracts*, 43 J. LEGAL STUD. 1, 3 (2014); Shmuel I. Becher & Esther Unger-Aviram, *The Law of Standard Form Contracts: Misguided Intuitions Benoliel*; and *Suggestions for Reconstruction*, 8 DEPAUL BUS. & COM. L.J. 199, 206 (2010) & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2257, 2288–2289. גם בתי המשפט בישראל התייחסו לבעיה זו. בהקשר הבנקאי ראו פרשת **בנק לאומי**, לעיל ה"ש 122, בעמ' 670 (המצוטט בהסכמה בפרשת **המפקח על הבנקים (ח"א)**, לעיל ה"ש 16, פס' 159). בשל המציאות שבה אנשים אינם קוראים חוזים אחדים קובע סעיף 4(12) לחוק החוזים האחדים כי תנאי בחוזה אחד שלפיו נדרש הלקוח לאשר או להצהיר כי קרא את החוזה, חזקה שהוא מקפח.

132 Robert A. Hillman & Jeffrey J. Rachlinski, *Standard-Form Contracting in the Electronic Age*, 77 N.Y.U. L. REV. 429, 435–437, 446–454 (2002).

133 BEN-SHAHAR & SCHNEIDER, לעיל ה"ש 131, בעמ' 8–9, 71, 76.

134 שמואל בכר "תוכן קונקרטי לדוקטרינות עמומות: ניתוח התנהגותי של חוזים צרכניים" **עיוני משפט** לג (2010) 282, 277.

135 שם, בעמ' 300–301. כן ראו Oren Bar-Gill, *Seduction by Plastic*, 98 NW. U. L. REV. 1373, 1407 (2004); Shmuel I. Becher, *Behavioral Science and Consumer Standard Form Contracts*, 68 LA. L. REV. 117, 120 (2007).

אחרים.¹³⁶ בעקבות זאת התגובה לחוזה תהיה, ברוב המכריע של המקרים, לחתום על החוזה בלי לקרוא אותו.

אכן, אין תמה בכך. מנקודת מבטו של הלקוח הרציונלי, עלות הבהרת המשמעויות החסרות לו גבוהה מכדי שישתלם לו להתעמק בהוראותיהן ולנסות להבינן.¹³⁷ לא למותר לציין כי גם במקרים שבהם יקרא הלקוח את החוזה, ספק אם יוכל להשיג את התוצאה של שינוי תנאי כלשהו בשל הפער בכוח המיקוח של הצדדים וסירובו של הבנק לסטות מתנאי החוזה האחיד שנוסח מראש על ידו ולטובתו. התגובה הרציונלית, ברוב המכריע של המקרים, תהא אפוא לחתום על החוזה בעיניים עצומות.

אחד הפתרונות שהוצעו לבעיות אלו הוא תקינה קוגנטית של החוזה האחיד. היינו, הסדרת התוכן של החוזה באמצעות התערבות חיצונית כופה שמטרתה להגן על הצד החלש לעסקה.¹³⁸ סוגיית ההתערבות בתוכנו של החוזה הבנקאי – התערבות המשנה את מהותו של התוכן – חורגת מתחומי מאמר זה, המתמקד באופן העברת התכנים ללקוח ולא בתכנים עצמם. עם זאת נציין כי ההצעה בנוגע לתקינה הקוגנטית אינה מייתרת את הצורך בפישוט לשונו של החוזה הבנקאי. בין שהתקינה הקוגנטית תסתפק בקביעת עקרונות מהותיים בדבר תוכנו של החוזה, ובין שתדרוש לכלול בו תנאים מסוימים,¹³⁹ יש לוודא שהתנאי החוזי ינוסח בשפה פשוטה הנהירה ללקוח המבקש בכל זאת לקרוא ולהבין את החוזה.

נדמה כי עדיין מוקדם מדי להספיד את חשיבותה של קריאות (readability) החוזה האחיד בטענה כי ממילא לקוחות אינם קוראים אותו. השאלה אם צרכנים קוראים חוזים אינה יכולה להיבחן כיום כשהחוזים האחידים אינם ניתנים לקריאה. שאלה זו תוכל להיבחן רק כאשר חוזים אלה אכן יהיו קריאים. כשהחוזה מנוסח באופן בלתי ניתן לקריאה, גם לקוחות שהיו חפצים בקריאתו נרתעים מכך, ולכן התוצאה היא אי-קריאה של החוזה.¹⁴⁰ יתרה מזו, די בכך שלקוחות צופים מראש כי החוזה יהיה קשה להבנה כדי שיירתעו מלנסות ולקרוא אותו.¹⁴¹

נוסף על זה, הנטל שמטילים דיני החוזים על צרכנים לקרוא את החוזה שעליו הם חותמים¹⁴² כאשר החוזה אינו קריא כלל על ידם, יוצר תחושה קשה של אי-צדק.¹⁴³ בדומה

Avery Katz, *The Strategic Structure of Offer and Acceptance: Game Theory and the Law of Contract Formation*, 89 MICH. L. REV. 215, 280 (1990) 136

BEN-SHAHAR & SCHNEIDER, לעיל ה"ש 131, בעמ' 56, 74; Hillman & Rachlinski, לעיל ה"ש 132, בעמ' 436. 137

Eyal Zamir & Ian Ayres, *A Theory of Mandatory Rules: Typology, Policy, and Design*, 99 TEX. L. REV. 283 (2019) 138

שם, בעמ' 325–326. 139

Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2289. 140

שם. 141

ע"א 1548/96 **בנק איגוד לישראל בע"מ נ' לופו**, פ"ד נד(2) 559, 570 (2000). השוו Melvin Aron Eisenberg, *Text Anxiety*, 59 S. CAL. L. REV. 305, 311 (1986) 142

החובה לקרוא חוזים אחידים לבין היותם לא קריאים). מחברים אחרים אף כינו הטלה של חובה לקרוא חוזים לא קריאים כ"אבסורד". ראו Alan M. White & Cathy Lesser Mansfield, *Literacy and Contract*, 13 STAN. L. & POL'Y REV. 233, 263 (2002) 143

Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2290. 143

לזה ניתן לטעון כי לצרכנים הזכות לדעת מה החוזה שלהם קובע גם אם הם בוחרים שלא לממש זכות זו.¹⁴⁴

מן הבחינה הבלשנית-קוגניטיבית, פעולות הקריאה והפיענוח של טקסט מבטאות תהליך: על מנת להבין טקסט נדרש לדעת הרבה מאוד על אודות הכתוב בו; כדי לדעת על הכתוב בו נדרש לקרוא על אודותיו. כלומר, לא ניתן לקרוא טקסט ולהבין ללא ידע רקע על הכתוב בו, ולא ניתן להיות שותף בידע הרקע בלי לקרוא על אודותיו. הוא הדין בענייננו: הדיוט אינו קורא את החוזה כי הוא יודע שהוא אינו מסוגל להבין, והוא אינו מבין אותו כי הוא לא קרא טקסטים מקצועיים אחרים הנמסרים בו במרומז והעשויים להסביר אותו. לפרדוקס זה בתהליך הבנת טקסט יפים דבריו של שפינוזה לעניין הפרדוקס של ייצור כלי מלאכה מברזל.¹⁴⁵ שפינוזה מסביר שבשל העובדה שהברזל אינו מופיע בטבע בצורה שלאחר הפקתו, הרי שלצורך הפקתו ועיבודו נדרשים כלים המיוצרים אף הם מברזל. ייצור כלים מברזל מתבצע באמצעות כלים אחרים מברזל, שאף הם מיוצרים מברזל, וכך הלאה. שפינוזה אומר שמבחינה לוגית, אכן לפנינו פרדוקס, ובלשונו:

כי הרי כדי לחשל את הברזל נחוץ פטיש, וכדי שיהיה לנו פטיש יש לעשותו, ולשם כך יש צורך בפטיש אחר ובכלים נוספים, שלעשייתם דרושים כלים אחרים, וכך עד אין סוף. באופן זה היה משהו משתדל לשווא להוכיח שאין בני אדם מסוגלים לחשל ברזל.¹⁴⁶

ואולם, כפי ששפינוזה מציין, תיאור זה של אופן עיבוד הברזל לכלי מלאכה אומנם נכון מבחינה לוגית, אך בפועל הוא מתעלם מאופייה התהליכי של מלאכת עיבוד הברזל. וכך הוא מסביר:

אולם האנשים הקדמונים ידעו, אמנם בדי עמל ובחוסר שלמות, לעשות בעזרת הכלים שסיפק להם הטבע מוצרים פשוטים מסוימים. ואחרי שהצליחו בכך ידעו, כבר בפחות עמל ובשכלול רב יותר, להכין מוצרים מסובכים יותר; וכך התקדמו מן המוצרים הפשוטים ביותר אל המכשירים, ומהם אל מוצרים ומכשירים אחרים, עד שהגיעו לייצור דברים רבים ומשוכללים בעמל לא רב.¹⁴⁷

במאמר זה אנו טוענות שדין אחד לעניין עיבוד ברזל ולתהליך הבנת טקסט, ובאשר לשניהם ניתן לטעון שמדובר בפרדוקס לכאורה. קריאה והבנה של טקסט אינן מצב בינארי אלא תהליך נבנה: לקוחות אינם קוראים את החוזה כי הם יודעים שלא יבינו אותו. אולם אפשר להניח שאם לקוח מסוים יקרא את החוזה, והבנת החוזה תצמיח לו תועלת, הדבר עשוי

144 שם, בעמ' 2291.

145 פרדוקס זה מוצג אגב דיון ב"מעגל הקסמים" הכרוך במתודות מדעיות ופילוסופיות. ראו ברוך שפינוזה **מאמר על תיקון השכל** (נתן שפיגל מתרגם, יוסף בן שלמה עורך התשנ"ז).

146 שם, בעמ' 39, ס' 30.

147 שם, ס' 31.

לעודד אחרים (חברים, קולגות, קרובי משפחה ועוד) לקרוא, בהנחה שגם להם הדבר עשוי להועיל.

יתר על כן, גם אם לקוחות אינם קוראים את החוזה לפני חתימתו, הם כן עושים זאת כשמתעוררת מחלוקת או בעיה.¹⁴⁸ אם לא נאפשר ללקוח לקבל את המידע בצורה בהירה מנקודת מבטו, העשויה להקל עליו את הבנת המידע הנמסר בו, נימצא פוגעים בו בעיקר במועד שבו הוא זקוק ביותר למידע.

סביר להניח שככל שחוזים יתאפיינו במורכבות יתר, הסיכוי לקיומם של לקוחות שיבטאו נחישות לקרוא אותם ילך ויפחת. נוסף על זה, חוזים לא קריאים מטילים עלויות עסקה גבוהות על אותם לקוחות החפצים בקריאת החוזה ובהבנתו. לפיכך אם רוצים לעודד קריאה של החוזה, הכרחי להקל ולפשט את לשונו ואת אופן הבאת הידע הנמסר בו.¹⁴⁹

3. קשיים ואתגרים במשימת פישוט החוזה הבנקאי

עד כה עסקנו בהצדקות השונות להטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה הבנקאי. אולם בצד ההצדקות האמורות יש להביא בחשבון גם את הבעיות והקשיים שחובה כזו מטילה על הבנק ואף על הלקוח.

(א) פגיעה בחופש החוזים ובחופש העיסוק של הבנקים

התערבות גורפת מדי בנוסח החוזה עלולה לפגוע ביכולתם של הבנקים לקבוע הסדרים מורכבים ומתוחכמים, כמתבקש במאטריה המורכבת שבה עסקינן. יותר מזאת, הטלת חובה על הבנקים לפשט את לשון החוזה פוגעת לכאורה בעקרונות היסוד של חופש החוזים וחופש העיסוק. עקרון חופש החוזים כולל את חופש ההתקשרות בחוזה ואת חופש קביעת תוכני החוזה,¹⁵⁰ אך גם את החופש לעצב את נוסח החוזה. בדומה לזה, חופש העיסוק, לפי הגדרתו הרחבה של מונח זה, מתייחס לא רק למגבלות על עצם העיסוק אלא גם למגבלות על דרך ביצועו של העיסוק,¹⁵¹ ובכלל זה אופן ניסוח ההתקשרויות החוזיות.

אולם, כידוע, חופש החוזים וחופש העיסוק אינם עקרונות מוחלטים. לצד ההכרה העקרונית בעקרונות אלה מצויות בשיטת המשפט שלנו הגבלות רבות עליהם.¹⁵² אחד

148 ראו Zamir & Ayres, לעיל ה"ש 138, בעמ' 326; Meirav Furth-Matzkin & Roseanna Sommers, *Consumer Psychology and the Problem of Fine Print Fraud*, 72 STAN. L. REV. 503, 517 (2020); Shmuel I. Becher & Tal Z. Zarsky, *E-Contract Doctrine 2.0: Standard Form Contracting in the Age of Online User Participation*, 14 MICH. TELECOMM. & TECH. L. REV. 303, 315 (2008); Meirav Furth-Matzkin, *On the Unexpected Use of Unenforceable Contract Terms: Evidence from the Residential Rental Market*, 9 J. LEGAL ANALYSIS 1, 6 (2017); Becher & Unger-Aviram, לעיל ה"ש 131, בעמ' 214–215.

149 Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2292.

150 שלו וצמח, לעיל ה"ש 85, בעמ' 21; פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 85, בעמ' 35.

151 אהרן ברק "חוק יסוד: חופש העיסוק" **משפט וממשל** ב 195, 200, 203 (1994); אמנון רובינשטיין וברק מדינה **המשפט הקונסטיטוציוני של מדינת ישראל** 1145–1144 (מהדורה חמישית 1996); סיני דויטש **דיני הגנת הצרכן** כרך א: יסודות ועקרונות 477–478, 503 (2001).

152 כידוע, הגבלות על חופש העיסוק נדרשות לעמוד במבחניה של פסקת ההגבלה בסעיף 4 לחוק-יסוד: חופש העיסוק. ראו גם שם, ס' 8.

התחומים שבהם משתקפת תופעה זו הוא התחום של הגנת הצרכן, ובמקרה שלנו – הגנת הצרכן הבנקאי. הנחת המחוקק היא כי אפשר שהעוסק ינצל את יתרונות הידע, הניסיון והכוח שבידיו לרעת הצרכן. מכאן הצידוק להתערבות חיצונית אשר תגביל את החופש החוזי והעסקי של העוסק ותבטיח את ההגנה הדרושה לצרכן.¹⁵³ חובת הפישוט של לשון החוזה, כמכשיר צרכני, היא אחד הביטויים להתערבות זו.

יתרה מזו, הטלת מגבלה על דרך ביצוע העיסוק, כפי שנדרש במקרה שלנו, חמורה פחות מפגיעה בחופש הכניסה לעיסוק. במקרה האחרון תידרשנה הצדקות כבדות משקל לפגיעה, והמבחנים להצדקת הפגיעה יהיו נוקשים מאלה הנדרשים במקרה הראשון. כאשר ההגבלה היא הגבלת כניסה לעיסוק, רק מטרה חיונית תצדיק אותה. ואילו כשההגבלה היא רק בדרך הביצוע, די ברמה נמוכה יותר של אינטרס ציבורי נוגד.¹⁵⁴ אינטרס כזה קיים במקרה שלנו – הגנת הצרכן הבנקאי. גישה זו יפה גם לפגיעה בחופש החוזים, המוגבלת – לפי הצעתנו – לאופן ניסוח החוזה בלבד.

(ב) פגיעה במאזן האינטרסים היעיל שבין הצדדים

החוזה הבנקאי עוסק, מעצם טיבו, בסוגיות מורכבות ומסובכות שקשה לנסחן בלשון פשוטה. אפשר לשער שגם בנק שישקיע מאמץ בניסוח החוזה מחדש ובניסיון לפשט את הוראותיו ככל האפשר ייתקל בקושי אובייקטיבי לעשות כן. מלאכת הפישוט דורשת הסתייעות ממומחים משלושה תחומי הדעת המעורבים בניסוח חוזה מסוג זה: מומחים בתחום המשפט, מומחים בתחום הפיננסי ומומחים בתחום ה"לשון ומשפט" בעלי ידע קודם ממשי בתחום המשפט והפיננסיים. בהתחשב בכמות הרבה של החוזים האחידים שהבנק משתמש בהם, מלאכה כזו כרוכה בעלויות לא מבוטלות.

המאמץ הגדול הנדרש מהבנק לצורך פישוט החוזים האחידים פוגע לכאורה במאזן האינטרסים היעיל שבין הצדדים. כאשר מצד אחד עומדים לקוחות הבנק אשר לכאורה אינם מבקשים לקרוא את החוזה הבנקאי ולהבינו, ומצד אחר עומד הבנק הנדרש להשקיע משאבים עצומים לא רק בפישוט לשון החוזים הבנקאיים אלא למעשה בשינוי אופן האינטראקציה שלו עם הלקוחות, מתעורר ספק באשר למידת היעילות שבהסדר המוצע. על כך ניתן לענות בשני מישורים: במישור הפנימי העוסק ביחסים שבין הבנק ללקוח, ובמישור החיצוני העוסק בחובת הבנק כלפי הציבור בכללותו.

במישור הפנימי נחזור ונטען כי תפיסת הלקוח הממוצע כמי שאינו חפץ בהבנת החוזה הבנקאי היא שגויה ונובעת אך מהחסם שיוצרת הלשון המורכבת של החוזה, כפי שהוסבר לעיל.¹⁵⁵ מנגד, הצגת חובת הפישוט ככזו המשרתת אך ורק את אינטרס הלקוח, גם היא אינה נכונה. בנק שישפק ללקוחותיו מסמכים קריאים יגדיל את אמון הלקוחות בו, ימשוך לקוחות מבנקים ומגופים פיננסיים מתחרים שלא יפעלו כך, יחזק את המוניטין שלו, ובסופו

153 פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 85, בעמ' 53; דויטש, לעיל ה"ש 151, בעמ' 27 ואילך (בנוגע לחופש החוזים), 527 ואילך (בנוגע לחופש העיסוק).

154 אהרן ברק פרשנות במשפט כרך שלישי: פרשנות חוקתית 617 (1994); ברק "חוק יסוד: חופש העיסוק", לעיל ה"ש 151, בעמ' 208–209; דויטש, לעיל ה"ש 151, בעמ' 478.

155 ראו לעיל תת-פרק ב.2.

של דבר יגדיל את רווחיו. ככל שמסמכי הבנק יהיו קריאים וברורים מאלה של מתחריו, כך יגדל היתרון התחרותי שלו עליהם. במילים אחרות, מדיניות של שימוש במסמכים הניתנים לקריאה ולהבנה מבחינת הלקוחות הממוצעים של הבנק היא אסטרטגיה ניהולית של הבנק, המקדמת את השאיפה העסקית שלו להצלחה ולרווחיות. בהיותה פונקציה עסקית שמטרתה לסייע לבנק עצמו, אין לראות במהלך זה משום הקרבה של אינטרס הבנק עבור לקוחותיו.¹⁵⁶ ודוק, ההכרה בתועלת שחובת הפישוט תצמיח לבנק עצמו אינה באה להפחית מתוקפה של המלצתנו להכיר בחובת הפישוט כחובה נורמטיבית-משפטית, שאף ראויה לעיגון רגולטורי. אלא מכיון שפישוט החוזה עשוי להועיל לבנק בקידום האינטרס האישי שלו, יש בכך כדי להקהות את הביקורת נגד הטלת נטל שכזה על הבנק.

הצדקה נוספת להטלת חובת הפישוט מעוגנת במישור החיצוני, העוסק ביחסי הבנק עם כלל הציבור. העמדת אינטרס הלקוח מול זה של הבנק אינה מספקת תמונה מלאה, ויש להסתכל על משמעות החובה במבט חברתי כולל. בשנים האחרונות התגבשה התפיסה שלפיה הבנקים אינם רק מוסדות כלכליים הפועלים למטרת רווח, אלא הם משמשים גם מוסדות חברתיים מרכזיים המשפיעים על אספקטים חשובים של חיינו, ולפיכך מוטלת עליהם אחריות לפעול בהגינות מירבית ביחסיהם עם לקוחותיהם.¹⁵⁷ הבנקים נדרשים להכיר באחריותם החברתית ולגלות נכונות לממש את החובות הנגזרות עליהם מכוח מעמדם וכוחם, אפילו כאשר הן אינן משרתות את יעדיהם הכלכליים. הבנקים כתאגידים רבי עוצמה נדרשים לגלות אחריות חברתית, הכרוכה לעיתים בויתור על מקצת רווחי היתר שהם מפיקים מניצול עמדת הכוח שלהם.¹⁵⁸ האפשרות שנותן השוק החופשי לבנקים להפיק חוזים שלשונם מתעלמת מיכולותיהם הלשוניות-קוגניטיביות של לקוחותיהם הממוצעים מבססת מודל של בנקאות המקדם תפיסה חברתית-כלכלית המובילה ישירות להדרה של קבוצות מרכזיות באוכלוסייה משימוש במוצרים כלכליים חיוניים. נוסף על זה, הדרה לשונית-פיננסית של קבוצות חברתיות באוכלוסייה יש בה כדי לפגוע בלכידות החברתית.¹⁵⁹ מתוקף תפקידם החברתי נדרשים הבנקים להנגיש את החוזים הבנקאיים ללקוחותיהם גם אם הדבר כרוך בויתור על מקצת הרווחים שהם מפיקים מניצול מעמדם וכוחם.¹⁶⁰

156 אביבה גבע ורות פלאטו-שנער "קוד אתי – מה הוא מוסיף על הרגולציה של הבנקים?" **מחקרי משפט כז** 279–278, 261 (2011).

157 שם, בעמ' 274–275; רובינשטיין ואוקון, לעיל ה"ש 126.

158 גבע ופלאטו-שנער, לעיל ה"ש 156, בעמ' 263–265.

159 Liran Haim, *Rethinking Consumer Protection Policy in Financial Markets*, 32 J.L. & COM. 23, 46–48 (2013).

160 נראה כי הבנקים עצמם מודעים לצורך להנגיש את לשונם לציבור הלקוחות הרחב. למשל ראו "המדריך הקצר למושגי משכנתא שאתם חייבים להכיר" **בנק הפועלים** <https://bit.ly/3w7Pc7H> (שהוא מעין מילון מונחים בסיסי בתחום המשכנתאות). בהערת אגב נציין כי מדריך זה כולל התייחסות למושגים מעטים בלבד, מספק חלקי ואינו מותאם ליכולותיו הלשוניות-קוגניטיביות של הלקוח הממוצע.

(ג) היקפה העמום של חובת הפישוט

קשיים מסוימים נוגעים לגבולות היקפה של חובת הפישוט שאנו מציעות. כפי שיוסבר בפרק ג להלן, המודל שאנו מציעות כולל לא רק פישוט תחבירי ופישוט של אוצר המילים כי אם גם הבהרת מונחים מקצועיים משפטיים ולבר־משפטיים כדי להתאים את קווי הלשון של החוזה לצרכים האינפורמטיביים של לקוח ממוצע, הנדרש להבין את תוכני החוזה.

הטלת חובת ההסבר על הבנק מעוררת את השאלה אם אין בה כדי לפגוע במאזן האחריות הקיים בין הצדדים ובשחרור הלקוח מהחובה לדאוג לענייניו בעצמו. הזכרנו קודם את חובת האמון הבנקאית, שמכוחה מוטל על הבנק להגן על אינטרס הלקוח אף במחיר פגיעה באינטרס העצמי שלו. אולם חובת האמון איננה חובה אבסולוטית. על אף הדרישה להגן על אינטרס הלקוח אין פירושה של החובה שעל הבנק לפעול כאפוטרופוס של הלקוח ולנהל את ענייני הלקוח במקומו.¹⁶¹ בתי המשפט חזרו והדגישו את אחריותו של הלקוח לענייניו הבנקאיים ואת חובתו להגן על האינטרס שלו בעצמו.¹⁶² לפי גישה זו, ניתן לכאורה לטעון כי הלקוח הוא האחראי לחקור, להתעניין וללמוד את מונחי החוזה שעליו הוא חותם, וכי הטלת חובת הסבר על הבנק תפגע במאזן האחריות שבין הצדדים. אולם כאשר החוזה אינו קריא ואינו ניתן להבנה על ידי לקוח ממוצע, קשה לדרוש מהלקוח למלא את חובתו האמורה, ויפה לעניין זה הפרדוקס של שפינוזה שתואר לעיל.¹⁶³ אכן, פסקי הדין אשר הטילו אחריות על לקוח אשר ישב באפס מעשה וציפה שהבנק יפעל במקומו התייחסו לפעולות שהלקוח היה יכול לבצע בעצמו במאמץ סביר.¹⁶⁴ שונה המצב בענייננו, כאשר לקוח ממוצע יתקשה בהבנת החוזה גם לאחר חקירה ולימוד סבירים.

(ד) מידת התועלת ללקוח

חשש אחר הקשור לחובת ההסבר הוא שחובת ההסבר עלולה להזיק ללקוח יותר מאשר להיטיב עימו, בין משום שכדי להתמודד עם החובה המוטלת עליהם יספקו הבנקים בפועל מידע חלקי בלבד כדי לצאת ידי חובתם; בין בשל הקושי להסביר במסגרת סבירה את כלל המשמעות של כל מושג משפטי או פיננסי; בין משום שמילוי קפדני של החובה יהפוך את החוזה למסמך מסורבל ועמוס בהפניות להגדרות חיצוניות, עד שהוא יחטא למטרתו להבהיר ולהנגיש את המידע ללקוח.

161 פלאטר-שנער "הבנק כאפוטרופוס", לעיל ה"ש 114, בעמ' 107, 124–130.

162 ראו למשל ע"א 7545/12 זקס נ' בנק מזרחי טפחות, פס"י לפסק דינו של השופט (כתוארו אז) רובינשטיין (נבו 12.2.2014); ת"א (מחוזי חי') 47617-11-15 פלוני נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פס"י 7.6 (נבו 17.5.2020); ת"א (מחוזי ת"א) 2759/98 יעקבי נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ, פס"י 14–15 (נבו 16.12.2008). מקרה חריג הוא פסק הדין בת"א (מחוזי ת"א) 2150/08 בנק מזרחי-טפחות בע"מ נ' הרן (נבו 8.7.2013), שם בית המשפט ציין את העיקרון שלפיו הבנק אינו משמש אפוטרופוס של הלקוח, ורק בשל נסיבות המקרה החריגות הטיל על הבנק בכל זאת אחריות כזו. פסק הדין בוטל בהסמכה בדיון בערעור בבית המשפט העליון, ראו ע"א 6934/13 בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן (נבו 19.2.2015).

163 ראו לעיל תת-פרק ב.2.

164 כדוגמה ניתן להביא את פעולת הקיזוז בין חשבונות אשר הלקוח יכול לבצע בעצמו, ולכן אינו רשאי להסתמך על כך שהבנק יבצע זאת במקומו. ראו ע"א 4836/90 פמ"ר חב' לבנין ולעבודות ציבוריות בע"מ נ' הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ, פ"ד מח(2) 560 (1994).

אכן, חובת ההסבר היא האתגר המרכזי המוטל על הבנק במסגרת מלאכת פישוט החוזה, אולם זהו אתגר הניתן להשגה. לשם ביצוע מלאכת הפישוט, ובכלל זה קיום חובת ההסבר, יצטרך הבנק להיעזר במומחים משלושה תחומי ידע, כמוסבר לעיל. חזקה על מומחים אלה שיהיו מסוגלים להתגבר על הקשיים האמורים ולספק את המידע הרלוונטי ללקוח הממוצע בצורה ידידותית וברורה, כמו גם לבנות את המסמך באופן שימנע סרבול יתר ויאפשר רצף קריאה במקרים שבהם הלקוח אינו זקוק להסברים. המודל שאנו מציעות בפרק ג.2 מבקש לסייע בעניינים אלה.

טענה אחרת העשויה להיטען נגד חובת הפישוט שאנו מציעות היא כי מלבד הבנת לשון החוזה ומשמעותו, עיקר החשיבות בהבנת הטקסט נובעת מהבנת ההשלכות והתוצאות האופרטיביות שלו. לא בטוח כלל כי הבהרת מונח מסוים המצוי בחוזה תסייע גם בהבנת ההשלכות של העסקה הבנקאית.

דעתנו בעניין זה שונה ואנו רואות קשר ישיר בין הדברים. סביר להניח כי לקוח הנחוש להבין סעיף מסוים או סוגיה מסוימת לא ישקיע מאמצים בהבנת הסעיף או הסוגיה לעצמם או לשם העיון התאורטי בלבד, אלא יעשה זאת כדי להבין את הרלוונטיות של הדברים עבורו ולהפיק מהם תועלת בניהול כספיו. מבחינה קוגניטיבית, הרלוונטיות של טקסט מסוים עבור פרט מסוים מותנית באפשרות של הטקסט להוביל למסקנות חשובות עבור הפרט – אם הידע המוצג בטקסט מצטרף לידע הרקע שלו. ידע הרקע של הפרט כולל היכרות מוקדמת עם דקדוק הטקסט ואוצר מילותיו. וכך, הטקסט עשוי להציע תשובה לשאלה מטרידה, לשפר את הידע בנושא מסוים, לעורר ספק, לאשר חשד וכיוצ"ב. במונחים של תאוריית הרלוונטיות, תאוריה פסיכולינגוויסטית חדשנית ומורכבת העוסקת בתהליך ההבנה של מסרים מילוליים, טקסט הוא רלוונטי לפרט מסוים כאשר העיבוד שלו בהקשר של הידע המוקדם המצוי ברשותו מוביל לשינוי משתלם (worthwhile) באופן שבו העולם מיוצג בתודעתו. הרלוונטיות של הטקסט אינה תלויה רק בתולדות הקוגניטיביות המתקבלות מעיבודו, אלא גם במאמץ הקוגניטיבי הנדרש לצורך עיבודו (בהקשר של ההנחות הזמינות לפרט). וכך, ככל שהמאמץ הקוגניטיבי המושקע בפיענוח הטקסט ובעיבודו גדול יותר, כך קטנה הרלוונטיות שלו לפרט.¹⁶⁵ כלומר, בהנחה שלקוח ממוצע, חסר השכלה משפטית-כלכלית, מעוניין לברר סוגיה מסוימת – המתייחסת, מטבע הדברים, לניהול כספיו – הרי שככל שתוכני החוזה יותאמו יותר ללשונו ולעולם מושגיו, כך הרלוונטיות שלהם לבירור הסוגיה יעלה, והוא יפיק מהם תועלת.

ולבסוף נציין כי החובה לפשט את החוזה עשויה להועיל ללקוח לא רק מבחינת יכולת הקריאה וההבנה של החוזה, אלא גם מבחינת ההשפעה שאפשר שתהיה לה על החיובים המהותיים שהבנק מקבל עליו כלפי הלקוח. כלומר, ברגע שהחוזה יהיה בר-הבנה על ידי הלקוח, לא יוכל הבנק לכלול בו הסדרים הפוגעים בלקוח ואשר עד כה הוסתרו באמצעות הכשלים הלשוניים שתוארו לעיל.

מיזם הפישוט של לשון החוזים הבנקאיים האחידים הוא משימה שהבנק יכול לעמוד בה, הן מבחינה ביצועית והן מבחינה כספית. יש לזכור כי מדובר בחוזים אחידים המשרתים

165 SPERBER & WILSON, לעיל ה"ש 91, בעמ' 118–132.

את הבנק ביחסיו עם כלל לקוחותיו – בשונה מניסוח חוזים פרטניים כלפי כל לקוח ולקוח, וכי נוסח החוזים האחידים משמש את הבנק שנים רבות ללא שינוי,¹⁶⁶ עניין שהופך את המשימה המורכבת של פישוט החוזים למוגבלת בהיקפה. בשנים האחרונות ביצעו הבנקים בישראל מיזמים מורכבים ויקרים פי כמה, ובראשם המעבר לבנקאות דיגיטלית.¹⁶⁷ הניסיון מוכיח שהבנקים עמדו באתגרים אלו, ומכאן ההנחה שיצליחו לעמוד גם בחובת פישוט לשון החוזה.

בחינת מיזמים של פישוט מסמכים בנקאיים שנעשו בעולם מוכיחה שעל אף מורכבות המשימה, היא ישימה. כדוגמה ניתן להביא את המיזם של סיטיבנק בניו יורק, שניסח מחדש ובלשון פשוטה את שטר החוב שלו, שהיה במקור בן 3,000 מילים. לאחר הפישוט התקבל מסמך שאורכו מסתכם רק ב־20 אחוז מאורכו המקורי. מיזם זה היטיב עם הצרכנים והיה בו כדי להציע דרך חדשה לניהול עסקים, ואולם בעקבות תהליך הדרגת-רגולציה והתחזקות התפיסות הכלכליות הנאו-ליברליות התומכות בשוק חופשי, לא היה למיזם המשך למרות הצלחתו.¹⁶⁸

לסיכום, בהצעתנו האמורה יש כדי למנוע, או לפחות לצמצם, את הכשלים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים שבהם נתקלים לקוחות באינטראקציה התקשורתית שלהם עם הבנק. הגם שמדובר במיזם מורכב הכרוך בהשקעת תשומות לא מעטות מצד הבנק, אין מדובר באידיאל שאינו ניתן להשגה, והמחירים שהבנקים יצטרכו לשאת בהם לשם כך הכרחיים ומתבקשים.

כדי להבטיח את יישום הצעתנו הלכה למעשה אנו קוראות למפקח על הבנקים להתערב ולחייב את הבנקים לפעול בנושא, לפי המודל שאנו מציעות בהמשך המאמר.¹⁶⁹

4. החובה לפשט את החוזה בעידן הבנקאות הדיגיטלית

בשנים האחרונות הולכת וגוברת המגמה של התקשוריות מקוונות, והדבר נכון גם בתחום הבנקאי. תעשיית הפינטק הולכת ומתפתחת, וגורמים חוץ-בנקאיים שונים מאיימים על ההגמוניה הבנקאית בהציעם שירותים פיננסיים באמצעות האינטרנט ואפליקציות

166 הנוסחים הקודמים של החוזה לניהול חשבון בנק שבו עוסק מאמר זה פורסמו בשנים 2005 ו-2015 (עותקים מצויים בידי המחברות).

167 בשנים 2014–2019 הגדילו הבנקים את הוצאותיהם בתחום הטכנולוגיה ב־1.4 מיליארד שקל. ראו "התאמת המערכת הבנקאית לסביבה הפיננסית המשתנה – התייעלות וטכנולוגיה" בנק ישראל 2020.1.7. <https://bit.ly/3GK274E>

168 TIERSMA, LEGAL LANGUAGE, לעיל ה"ש 5, בעמ' 257–262. לדוגמאות של פישוט מסמכים משפטיים, אם כי בתחום המשפט הציבורי, ראו את המיזמים הבאים Plain Language, AUSTL. GOV'T OFF. PARLIAMENTARY COUNS. (last visited Nov. 1, 2021), <https://bit.ly/3wamiDK>; Cabinet Off. & Off. Parliamentary Couns., Good law, U.K. GOV'T (Feb. 16, 2013), <https://bit.ly/2Y7qmbp>; Plain Language, PUB. WORKS & GOV'T SERVICES CAN. (Oct. 15, 2015), <https://bit.ly/3pYpKQY>; Parliamentary Couns. Off., Drafting Matters!: כן ראו (2015), <https://bit.ly/2Y9Lf5P>; PLAIN LANGUAGE.GOV, Guidance, SCOT. GOV'T (Dec. 6, 2018), <https://bit.ly/2Y9Lf5P>; <https://bit.ly/3nTIkHc> (last visited Nov. 1, 2021).

169 בד בבד יש לפעול להגברת החינוך הפיננסי בקרב הציבור, נושא החורג מתחומי מאמר זה.

סולריות. תופעה זו מחייבת את הבנקים להצטרף למגמה האמורה ולהציע אף הם שירותים פיננסיים, מבלי לחייב את הלקוח להגיע אל הסניף לשם כך אגב שימוש בתחליפים טכנולוגיים.

לתופעה זו של התגברות השירותים הבנקאיים הטכנולוגיים סיבה נוספת – היעילות התפעולית הנמוכה של הבנקים בישראל, במיוחד לעומת בנקים במדינות המפותחות האחרות.¹⁷⁰ הדבר משליך, בין השאר, על מחירי השירותים הבנקאיים ומונע מהבנקים להפחית את העמלות. לפיכך נוקט הפיקוח על הבנקים בשנים האחרונות צעדים שונים שמטרתם להפחית את ההוצאות התפעוליות של הבנקים. הפיקוח דורש מהבנקים להתייעל, לסגור סניפים, לצמצם את מצבת העובדים – בעיקר אלו הנותנים שירות אישי בסניפים (פּספּרים) – ולספק עוד ועוד שירותים באמצעים טכנולוגיים ("בנקאות ישירה").¹⁷¹

תופעת הבנקאות הישירה קיבלה תאוצה בעקבות משבר הקורונה. הסגרים שהוטלו ברחבי המדינה אילצו את הבנקים לסגור את שעריהם כמעט לחלוטין ולספק לציבור הרב שירותים באמצעים דיגיטליים.¹⁷² גם לאחר תקופת הסגרים המשיכה הפעילות הבנקאית להתאפיין במיעוט שירותים הניתנים פיזית בסניפים ובהרחבת מערך הבנקאות הדיגיטלית. מומחים שונים מעריכים כי מגמה זו תימשך גם בעידן הפוסט-קורונה, וכי בעניין זה כבר אין דרך חזרה: עולם התשלומים הופך להיות דיגיטלי.¹⁷³

כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב–1992 מחייבים את הבנק לערוך את ההסכמים הבסיסיים בינו לבין הלקוח "בכתב" ולתת ללקוח אפשרות לעיין בהסכם לפני חתימתו.¹⁷⁴ כמו כן נדרשים הבנקים למסור ללקוח עותק מכל הסכם ומסמך סמוך לאחר חתימתם ביד הלקוח.¹⁷⁵ אולם תיקון לכללים שנעשה ביוזמת הפיקוח על הבנקים בשנת 2015 ריכך את החובות האמורות. אשר לכמה סוגי חוזים בנקאיים

170 מכתב מד"ר חדוה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים, בעניין התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל (12.1.2016); <https://bit.ly/3BEJrzF>; מכתב מד"ר חדוה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים וחכ"א, בנושא התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל – הארכת תוקף מכתבי המפקחת (16.9.2018); <https://bit.ly/3EEIFV3>.

171 מכתב מד"ר חדוה בר, המפקחת על הבנקים, למנכ"ל התאגידים הבנקאיים בנושא סגירת סניפים וצמצום מספר עמדות כספרים בבנקים – מתן מענה למגוון הלקוחות (6.12.2015); <https://bit.ly/3CDGssd>. ראו גם הוראת ניהול בנקאי תקין 400 "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלר" <https://bit.ly/3EFvJy6> (9.1.2017).

172 "הנחיות הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית למתן שירות פרונטלי ללקוחות" **בנק ישראל** (16.3.2020) <https://bit.ly/3nKW2MC> ("החל ממחר השירות הבנקאי הפרונטאלי לציבור ירוכז בסניפים ייעודיים בפריסה ארצית. הכספומטים הבנקאיים למשיכת מזומנים, המכשירים האוטומטיים ושאר השירותים הבנקאיים הישירים ימשיכו לעבוד כסדרם").

173 Douglas W. Arner et al., *After Libra, Digital Yuan and COVID-19: Central Bank Digital Currencies and the New World of Money and Payment Systems* (Eur. Banking Inst., Working Paper No. 65, 2020), <https://bit.ly/3pWdyjP>.

174 ראו ס' 3(א) לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים) (המפרט תשעה סוגי הסכמים: הסכם תנאי עסק כלליים, הסכם לפתיחת חשבון עובר ושב וניהולו, הסכם להפקדת כספים לזמן קצוב לתקופה העולה על שנה, הסכם למתן אשראי, הסכם פיקדון ניירות ערך למשמרת, הסכם ערבות, יפוי כוח או כתב הרשאה והסכם לקבלת כרטיס כספומט).

175 שם, ס' 4 (גילוי נאות ומסירת מסמכים).

נפוצים, לרבות ההסכם לפתיחת חשבון עובר ושכ וניהולו – המהווה את הסכם ההתקשרות הבסיסי בין הבנק ללקוח – אין צורך בהמצאת עותק מודפס ללקוח והחתמתו עליו.¹⁷⁶ במקום זאת די בכך שהבנק יפרסם את נוסח ההסכם באתר האינטרנט שלו, והלקוח יאשר באתר כי ניתנה לו אפשרות ראויה לעיין בהסכם והוא מסכים לתנאיו. נוסח ההסכם שאותו אישר הלקוח יהיה זמין לעיונו בכל עת באתר האינטרנט של הבנק. כן תינתן ללקוח האפשרות להדפיס את ההסכם האמור ולשומרו.¹⁷⁷

גם כאשר נדרשת חתימת הלקוח על מסמכים שונים כגון הוראות ביצוע, מאפשרים הבנקים ללקוחותיהם לחתום על המסמך או לאשר את הסכמתם לביצוע הפעולה באמצעים הטכנולוגיים השונים שהבנק מעמיד לרשותם ומבלי להגיע לחתימה פיזית בסניף.

בשל כל אלה, במקרים רבים אין ללקוח הזדמנות למפגש פנים אל פנים עם פקיד הבנק כדי לקבל הסברים, ולשונו הסתומה של החוזה הבנקאי אינה מאפשרת לו להבינה. המעבר לעידן הדיגיטלי מחייב אפוא את הבנק להשקיע את המאמצים הנדרשים בפישוט לשון החוזים הבנקאיים כדי לאפשר ללקוחות החפצים בכך לקרוא ולהבין את תוכני החוזה. נזכיר בהקשר זה כי תהליכי ההתייעלות שנוקטים הבנקים, לרבות המעבר לבנקאות דיגיטלית, חוסכים לבנק כספים רבים שניתן להשקיעם במיזם הפישוט.

השימוש באמצעים דיגיטליים, ובכלל זה האפשרות לפתיחת חשבונות באמצעות האינטרנט ולחתימת מסמכים בצורה מקוונת, אינם מונעים את קיום החובה לפשט את לשון החוזה. פישוט התחביר של הטקסט והלשון הננקבת בו ניתנים כמובן להיעשות גם בחוזה מקוון. ויותר מזה, בחוזה מקוון ההפניה להסברים ולהגדרות של מונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים עשויה במידה רבה להיות יעילה יותר, בשל היכולת הטכנית להפנות את הלקוח בקלות ובמהירות למידע הרלוונטי ביותר עבורו. עניין זה יוסבר בהרחבה בפרק הבא שבו מפורט מודל הפישוט שאנו מציעות.

ג. פישוט לשון החוזה הבנקאי האחד – לקראת מודרניזציה של הלשון המשפטית

ניתן להניח כי בעולם אידיאלי כל אדם היה בקיא בלשון המשפט, שכן לשפה המשפטית יש השפעה ניכרת על הציבור הרחב – השפעה המתבטאת במגוון נסיבות יום-יומיות, ובהן פתיחת חשבון בנק. חוזים בנקאיים מלווים את האדם כמעט לכל אורך חייו, וכשל בהבנתם עלול לעלות לו בעיקר בכיסו, אך לעיתים גם בבריאותו, באושרו וברוחותו הכללית. לכן בשונה משפות מקצועיות אחרות, דוגמת לשון המומחים בתחומי הרפואה, האקדמיה

176 חוזר המפקח על הבנקים ח-2449-06 "סוגי חשבונות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם" (4.1.2015) <https://bit.ly/3w6ZLIh>.

177 ס' 3(א), 3(א2), 4 לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים). נוסף על זה ראו ס' 39 להוראת ניהול בנקאי תקין 367 "בנקאות בתקשורת" (21.7.2016) (הדורש שכשנכרת הסכם באמצעים אלקטרוניים ומבלי להגיע לסניף, "יפעיל התאגיד הבנקאי אמצעי על מנת לוודא שהלקוח אישר כי ניתנה לו אפשרות לקרוא את ההסכם והסכים לתנאיו. נוסח ההסכם אותו אישר הלקוח, יהיה זמין לעיונו בכל עת בצורה בהירה וקריאה וניתן יהיה להדפיסו").

ותעשיית ההיי-טק, שאין להן כל יומרה להיות מובנות לאדם מן השורה – הלשון המשפטית נדרשת להיות לשון בני אדם. ואולם, כפי שהוסבר בפרקים א ו-ב לעיל, אין זה המצב בפועל, ולשון החוזה הבנקאי האחיד מותרת, כפי שהראינו, עניינים מכריעים סתומים או סמויים מעינו של הלקוח הממוצע.

התביעה להנגיש את הלשון המשפטית לקהל הרחב באמצעות ניסוחם מחדש של טקסטים משפטיים החלה נשמעת כבר בשנות השישים של המאה הקודמת מפי אנשי אקדמיה, אנשי משפט והציבור הרחב.¹⁷⁸ ספרות המחקר הפנתה את תשומת הלב הציבורית לתכונות הלשון המשפטית המסורתית ("legalese") כמקור למורכבות צורנית ותוכנית החוסמת את נגישותה בפני מי שאינם מומחים בתחום. ממצאי המחקר הראו כי שימוש בלשון פשוטה (plain language) אינו מייצג בהכרח פשטות יתר (over-simplification) חסרת אחריות ולא מדויקת.¹⁷⁹ למעשה, כפי שנראה להלן, ניסוח מחדש של החוזה הבנקאי האחיד, כטקסט משפטי, בלשון מוכרת ומובנת ללקוחות ממוצעים הוא בר-ביצוע, גם אם מאתגר לעיתים, ויש בו כדי ליעל את התקשורת בין הלקוח לבנק. פישוט הלשון המשפטית עבור הדיוטות יאפשר ככלל יעילות תקשורתית בין האדם לעולם המשפט, על תחומיו הציבוריים והפרטיים.

בפרק הנוכחי ייעשה ניסיון להעמיד הגדרה בהירה ל"לשון משפטית פשוטה", בהסתמך על הפירושים ועל ההסברים שנתנו לביטוי זה אנשי אקדמיה ושופטים. לאחר מכן, בהתבסס על סוגי הכשלים המהותיים בתקשורת בנק-לקוח, כפי שהוצגו בפרק ב, ולאור ההגדרה הקוגניטיבית-תקשורתית של "תקשורת בתום לב", כפי שהוצגה בתת-פרק ב.1.א), נציע מודל לשוני-אינפורמטיבי לתקשורת צרכנית יעילה מנקודת מבטו של לקוח ממוצע (שאינו משכיל), באמצעות ניסוח התכנים הרלוונטיים ביותר עבור הלקוח בלשון ברורה. בשל הנטייה, ההולכת וגוברת, לדיגיטציה של מסמכים – המספקת נגישות וחיסכון בזמן למשתמש – ובשל השכיחות הגבוהה של השימוש במרשתת במרבית תחומי החיים, המודל המוצע יתייחס גם לפישוט חוזים מקוונים וליתרונות הטכנולוגיים של השימוש בהם בעולם המודרני הדיגיטלי של ימינו.

1. "לשון משפטית פשוטה" – הגדרה בלשנית קוגניטיבית-תקשורתית

לביטוי "לשון פשוטה" (plain language), ובכלל זה "לשון משפטית פשוטה" (plain legal language), אין הגדרה אחת המקובלת על הכול.¹⁸⁰ עם זה מוסכם כי הלשון המשפטית הארכנית והארכאית אינה מובנת לאדם ממוצע.¹⁸¹

178 Christopher Williams, *Changing with the Times: The Evolution of Plain Language in the Legal Sphere*, 28 ALICANTE J. ENG. STUD. 183, 185 (2015) (להלן: Williams, *Changing with the Times*).

179 Adler, לעיל ה"ש 12, בעמ' 74.

180 ראו בין היתר Plain Language Consumer Contract Act, 1993 Pa. Laws 128 § 2(a); Consumer Protection Act 68 of 2008 § 22(3) (S. Afr).

181 הגדרה כללית זו עומדת בבסיס הקריאה של ארגונים שונים המעורבים בקידום "לשון משפטית פשוטה" באנגלית. לרשימת הארגונים. ראו Williams, *Changing with the Times*, לעיל ה"ש 178, בעמ' 201–203.

בהגדרת הביטוי "לשון פשוטה" אנו הולכות במאמר הנוכחי ברוח הגישה הבלשנית, המתמקדת בתוצריה של התקשורת ב"לשון פשוטה": תקשורת באמצעות לשון פשוטה מתקיימת אם נמעני התקשורת יכולים למצוא במהירות ובקלות את מה שהם צריכים, להבין את מה שהם מוצאים, ובהתבסס על הבנה זו, לפעול לפי צורכיהם.¹⁸² על פי גישה זו, אנו מאמצות את רכיבי ההגדרה של "לשון פשוטה" – רכיבים המתייחסים להיבטיה הצורניים-מבניים, התוכניים-קונצפטואליים הייחודיים לעולם הידע המקצועי, והעיצוביים: "לשון פשוטה" היא לשון – כולל אלמנטים של דקדוק ומשמעות וכן טכניקות של סידור ועיצוב הטקסט – המאפשרת לנמענים המיועדים למצוא במהירות ובקלות – ככל שמורכבות הנושא מאפשרת – את מה שהם צריכים, ולהבין במאמץ מועט את מה שהם מוצאים.¹⁸³

על פי הגדרה זו, תוצריה של הלשון הפשוטה מיועדים לקהל יעד מזהה היטב מבחינת יכולותיו הלשוניות-קוגניטיביות לקרוא טקסטים משפטיים ולהבנים.¹⁸⁴ בכך ההגדרה מתבססת על ההנחה שהמאמץ שהנמען המיועד משקיע בפיענוח הטקסט מושפע מרמת הקושי ומהמכשולים שהטקסט מציב בפניו בתהליך הבנתו. פישוט הלשון המשפטית ללשון פשוטה כפוף, על פי ההגדרה, לאילוצים לשוניים-תוכניים ("אלמנטים של דקדוק ומשמעות"), עיצוביים, לשוניים-קוגניטיביים ("במהירות ובקלות") ותקשורתיים-חברתיים (זיהוי נמענים מיועדים).

תמיכה לגישה הנקטת כאן – גישה המדגישה את תוצרי הפישוט – נוכל למצוא בעולם הפרקטיקה המשפטית הישראלית, בהסבריה של נשיאת בית המשפט העליון השופטת אסתר חיות את רעיון "הלשון המשפטית הפשוטה" של פסקי דין.¹⁸⁵ לטענת השופטת, בכתיבה של פסק דין, ככל הניתן בלשון בני אדם, "נקדם [...] את נגישותם לבעלי הדין ולציבור בכללותו, ומערכת המשפט תצא אף היא נשכרת".¹⁸⁶ אומנם פסקי דין וחוזים הם סוגי טקסטים ייחודיים ומובחנים (הראשון מכוון הנמקות, השני מכוון התניות), אבל אלה גם אלה נבנים באמצעות לשון משפטית. פישוט לשונם המשפטית של פסקי דין אינו שונה במהותו מפישוט לשונו המשפטית של חוזה בנקאי – בשניהם נדרשים לעדכון תכונותיה של הלשון המשפטית לאדם חסר השכלה משפטית. החוזה הבנקאי האחד מוסיף כאמור עוד נדבך של כשלים משמעותיים המתבטאים בעומס חריג של מונחים ורעיונות כלכליים-פיננסיים נעדרי פירוש או הסבר גלויים לעין.

182 Adler, לעיל ה"ש 12, בעמ' 68.

183 בעקבות Adler (שם, בעמ' 82–83) ראו Joseph Kimble, *Answering the Critics of Plain Language*, 5 SCRIBES J. LEGAL WRITING 51, 51 (1994–1995).

184 מחקרים מראים שאין דין הכישורים הלשוניים של אדם עם מוגבלות שכלית כדין אדם ממוצע או משכיל. ראו סיגל עוזיאל-קרל, מיכל טנא-רינדה ושירה ילון-חיימוביץ' "נגישות החוק והמשפט בישראל: הנגשה לאנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית כמקרה מבחן" **חוקים** ח 287 (2016).

185 הסברים אלה מוצגים בדברים שנשאה השופטת אסתר חיות על לשון בני אדם וכתיבה נכונה של פסקי דין, ראו אסתר חיות "לשון בני אדם ופסקי דין" (הרצאה בהשקת הספר "זאת ועוד", המרכז האקדמי לעסקים ומשפט, 6.6.2016. <https://bit.ly/3GJrVhj>).

186 שם.

מכל מקום, גם השופטת חיות מזהה חד-משמעית ובבהירות את קהילת השיח של הלשון המשפטית, בהבחינה בין הנמען הישיר המיועד – האזרח בעל הדין, לזה העקיף הנמען בפועל – שופטים ועורכי דין. הבחנתה מבוססת על העובדה ששופטים ועורכי דין חולקים ידע מקצועי עצום – פריטי ידע שהאזרח הפשוט, חסר השכלה משפטית, אפילו לא מודע להם:

ככל שבפסקי דין עסקינן, קהל היעד הראשון שאליו נכתב פסק הדין הוא בעלי הדין בתיק הנתון, וברוב המקרים עניין לנו בבעלי דין שאין להם השכלה משפטית. על כן דומני כי אנו כשופטים מחויבים לעשות מאמץ כן ואמיתי במטרה להוציא תחת ידינו מסמך הדובר ככל הניתן ב"לשון בני אדם", אותו יוכל בעל הדין לקרוא ולהבין גם ללא תיווכו של עורך הדין המייצג אותו, ככל שיש כזה.¹⁸⁷

זיהוי נמענו המיועד של פסק הדין מאפשר, לגישת השופטת, את זיהוי הכשלים הצפויים לו בניסיונותיו לקרוא ולהבין את לשונו. השופטת מפרטת את האלמנטים שיש להסיר מהלשון המשפטית ("הימנעות מ[...]") או להמירם בחלופות שכיחות ("כתיבה פשוטה"), ומציעה בהתאם קווי פעולה כלליים שיש לנקוט באופן הצגת תוכנו וניסוחו של פסק דין. וזו לשונה:

אם ברצוננו לכתוב פסק דין טוב [...] הימנעות מארכנות וטרחנות. אמנות הקיצור היא אכן אמנות והיא מצריכה השקעה, אך זוהי השקעה כדאית אם ברצוננו להוציא תחת ידינו מסמך שיהיה ידידותי לקהלי היעד שלו ושקוראיו ישרדו את מלוא אורכו מתחילת פסק הדין ועד סופו בלא להתייגע ולחדול. [...] עלינו לחתור לכתיבה בהירה ופשוטה.¹⁸⁸

לגישתה של השופטת, פשוט לשונו של פסק דין מחייב גם התייחסות ליכולת של הקורא לשחזר את הנימוקים שבבסיס ההכרעה השיפוטית – נימוקים מקצועיים-משפטיים. מטבע הדברים, גם המבנים של ההנמקה המשפטית מוכרים היטב לבעלי ההשכלה המשפטית המתאימה, ואינם ידועים כלל לאלה החסרים אותה.

עלינו לחתור לכתיבה [...] ממוקדת אך מנומקת ומשכנעת אשר יהא בה, בין היתר, כדי לאפשר לצד שהפסיד בדין להבין מדוע העדיף בית המשפט את עמדת הצד שכנגד בסכסוך אזרחי, ומדוע הרשיע או זיכה את הנאשם בהליך פלילי.¹⁸⁹

לסיכום, ההגדרה של "לשון פשוטה", כפי שהיא משמשת במאמר זה, מתמקדת בתוצרי הפישוט, כפי שאמורים להתקבל אצל הקורא הממוצע, חסר ההשכלה המשפטית. האחריות לפישוט הטקסט – על רמותיו השונות: הדקדוקיות, התוכניות-מושגיות והרעיוניות, חלה אפוא על בעלי הידע המקצועי: המשפטי והבלשני.

187 שם (ההדגשות הוספו).

188 שם (ההדגשות הוספו).

189 שם (ההדגשה הוספה).

בהקשרו של החוזה הבנקאי האחד, העומד במרכז דיוננו, על מלאכת הפישוט יהיו אמונים מומחים משלושה תחומי הדעת המעורבים בניסוח חוזה מסוג זה: מומחים בתחום המשפט, בתחום הפיננסי, ובתחום ה"לשון ומשפט" בעלי ידע קודם ממשי בתחום המשפט. מכוח חובת האמון הבנקאית, המחייבת את הבנק להגן על אינטרס הלקוח, ראוי – וניתן – להטיל מלאכה זו על הבנק. ובהכללה נוכל לומר שהמצב דומה גם כשמדובר בחוזים אחרים בכלל, כל חוזה ותחומי אחריותו. למשל, לפישוט פוליסות ביטוח בריאות נדרשים נוסף על מומחים בתחומי המשפט והבלשנות גם מומחים בתחומי הרפואה והביטוח.

האזוטריות של לשון עורכי הדין – מנקודת מבטו של הציבור הרחב – מוכרת ונתונה לביקורת זה מאות שנים, עם זאת, רק בעשרות השנים האחרונות מושמעת תביעה בינלאומית למודרניזציה של הלשון המשפטית באמצעות הפיכתה ללשון פשוטה-מודרנית, מובנת יותר לאדם הממוצע.¹⁹⁰ תביעה זו זכתה ליישום מוצלח בתחומים שונים של המשפט, בפרט הציבורי, בעיקר במדינות ששפתן הרשמית או שאחת משפותיהן הרשמיות היא האנגלית. ניסיונות להפוך את הלשון המשפטית למוכנת להדיוט התבצעו בשיטות משפט המבוססות על המשפט המקובל (common law), כמו אנגליה, אוסטרליה, ניו זילנד וארצות הברית, וכן במערכות היברידיות שבהן המשפט המקובל ממלא תפקיד חשוב לצד שיטות אחרות, בעיקר שיטת המשפט הקונטיננטלי (civil law), כגון קנדה, דרום-אפריקה וסקוטלנד. התביעה ללשון משפטית פשוטה אומצה גם בכמה מדינות המבוססות על המשפט הקונטיננטלי בלבד, דוגמת שוודיה.¹⁹¹ לעומת ההישגים, המרשימים יותר או פחות, בתחום המשפט הציבורי, הרי שבתחום המשפט הפרטי, העומד במרכז דיוננו, ניכר רק יישום מזדמן בלבד – הן של אנשי אקדמיה הן של משרדי עורכי דין – של הכלים שהופעלו בהקשרם של דברי חקיקה או פסקי דין.¹⁹²

גם בישראל התביעה ללשון משפטית פשוטה נשמעת בעיקר בהקשרה של לשון החוק והפסיקה. את אחד המיזמים המרשימים בהישגיהם נוכל למצוא בפישוט פסקי דין עבור אנשי משפט. מאגרי מידע משפטיים מקצועיים מקוונים כמו נבו ותקדין מספקים כיום את תקצירי הפסיקות והפניות למקורות מקצועיים עבור אנשים בעלי השכלה משפטית. סביר להניח שאם עורך דין נזקק לשירות מסוג זה, על אחת כמה וכמה לקוח ממוצע, משכיל או לא משכיל, נזקק לשירות חיוני מסוג זה, שירות שיקל עליו את הקריאה של טקסטים משפטיים רלוונטיים עבורו.¹⁹³ בתחום המשפט הפרטי נעשו בישראל ניסיונות מזדמנים ספורים שאין בהם כדי לספק תמונה מדעית ממצה לבעיות הלשוניות-תוכניות המתעוררות בחוזים אחרים, שממהותם הם כאמור אינטרדיסציפלינריים, ולפיכך מעמידים מכשולים

190 לסקירה מקיפה על המגמה הבין-לאומית לאימוץ שפה משפטית פשוטה, על הפעילות להנהגתה ועל הדיונים בדבר יעילותו של הניסוח המשפטי הפשוט ראו יניב רוזנאי ונדיב מרדכי "על נגישותה של החקיקה" **משפט וממשל** יט 429 (2018). ראו גם Adler, לעיל ה"ש 12.

191 Williams, *Changing with the Times*, לעיל ה"ש 178, בעמ' 184.
Chris Lemens & Kenneth A. Adams, *Fixing Your Contracts: What Training in Contract Drafting Can and Can't Do*, ACC DOCKET (Sep. 22, 2015), <https://bit.ly/3jZXj1g>

193 מתן גולדבלט "שפה פשוטה והנגשת פסקי דין לציבור הרחב בעולם" **לשון ומשפט** 7, 12 (2019).

נוספים וייחודיים.¹⁹⁴ בהקשר זה סביר להניח שלעורכי דין יהיה אינטרס אמיתי לפשוט השפה, שכן גם הם אינם מומחים לתחום הלב-משפטי שהחווה מבוסס עליו (פוליסת בריאות: רפואה וביטוח; חוזה בנקאי: כלכלה-פיננסים ובנקאות וכדומה). להלן נציע מודל לשוני-אינפורמטיבי לפישוט הלשון המשפטית, כפי שהיא משמשת בחוזה הבנקאי.

2. המודל המוצע לפישוט לשון החוזה הבנקאי האחיד

המודל המוצע על ידינו מתייחס למחסומים שהלשון המשפטית מעמידה בפני מי שחסר השכלה משפטית, ובהקשרו של החוזה הבנקאי – גם בפני מי שחסר השכלה כלכלית פיננסית, כפי שהוצגו בפרק א. המודל נשען על הגדרת "לשון פשוטה" כפי שהוצגה בתת-פרק ג.1 וכן על עקרון תום הלב – במובנו המשפטי ובמשמעותו הבלשנית-תקשורתית כפי שהוצגו בתת-פרק ב.1(א) – שהוא עקרון בסיס לחובת הפישוט בתחום המשפטי והבלשנית-תקשורתית.

כפי שנראה להלן, המודל שואף להתמודד עם הכשלים המהותיים שבהם נתקל קורא ממוצע בבואו לפענח את לשון החוזה ואת המידע הנמסר בו במפורש או במרומז, שכן כאמור ניסיונו של הלקוח הרציונלי לפענח את לשונו הנוכחית של החוזה היא רדיפה אחר הרוח בהרים.

פישוט החוזה מיועד לקורא הנחוש בדעתו להבין את משמעותם של סוגיה מסוימת או של סעיף מסוים, כפי שמוסר אותם הבנק בלשון החוזה – להבין את פרטי הפרטים שלהם ולפענח את משמעותם מתוך שאיפה להבין גם את השלכות העניין לגביו. הפישוט יכול להביא תועלת רבה ללקוח ממוצע, ובכלל זה לכל לקוח שלא רכש השכלה משפטית או כלכלית-בנקאית, שכן הוא מביא בחשבון, כפי שנראה להלן, את מה שרלוונטי לנמען חסר השכלה רלוונטית.

לפי המודל, שלושה פרמטרים (תחביר ולשון כללית, מונחים מקצועיים וקישורים אינטרטקסטואליים) נדרשים לתיקון – באמצעות השמטות, המרות או הוספות – כדי להפוך את לשון החוזה הבנקאי קרובה ללשונו של לקוח ממוצע ולהבנתו את המידע שנמסר בחוזה באמצעותה. פרמטרים אלה מתייחסים לא רק למאפייני התחביריים והמילוניים של הלשון המשפטית, הדומים לאלה של הלשון האקדמית, אלא ובעיקר למאפיינים המושגיים והרעיוניים הנוצקים בלשון זו והזרים גם למשכילים.¹⁹⁵

השלב הראשון של המודל מתמודד עם המאפיינים הבולטים ביותר לעין – תחביר ואוצר מילים – שתיקונם אינו מצריך שינויים אינפורמטיביים אלא התאמות לשוניות-סגנוניות

194 ראו רן לוסיגמן "סעיף 'אריכות ימים' בחוזה בין בנק ללקוח – הצעה לפישוט" **לשון ומשפט** 8, 3 (2020); יוסף שטח "בעקבות הערות בגיליון תוקן ניסוח ארוך ומיותר באתר בנקאי" **לשון ומשפט** 8, 23 (2020).

195 כך למשל, ממצאיו של מחקר שפורסם בשנת 1999 על אודות מידת הקריאות של סעיף אחד מתוך חוזה משכנתה ופוליסת ביטוח נסיעות לחו"ל בעברית. דוברי עברית ילידים ומשכילים לא הצליחו להשיג יותר מ-75% הצלחה במבחן שבחן את הבנת הנקרא בטקסטים אלה. ראו Kurzon, *Legal Hebrew*, לעיל ה"ש 30.

לצורך ערכון מוסכמות הניסוח הרשמי ללשונו הכללית של לקוח ממוצע בעולם המודרני. ואולם, מאפיינים אלה אינם ממצים כאמור את הקשיים העומדים בפני הדיוט או בפני אדם משכיל. השלב השני של המודל מתמודד עם המאפיינים המושגיים והרעיוניים, המביאים לביטוי תכנים מקצועיים ייחודיים לעולם המשפט והבנקאות: שימוש במונחים מקצועיים ובמילים מהלשון הכללית שנוצקו לתוכן משמעויות מקצועיות ייחודיות, וכן שימוש ברעיונות מקצועיים המפורטים בטקסטים שמחוץ לחוזה הנידון. על מנת להקל על הלקוח למצוא בקלות תשובות לסוגיות רלוונטיות עבורו אנו מציעות גם שלב שלישי, צורני, המאפשר, באמצעות עיצוב הטקסט, למקסם את הרלוונטיות של הפרטים החשובים ביותר עבור הלקוח.

להלן עיקרי המודל, הניתן ליישום גם בלשונם המשפטית של חוזים אחרים בכלל, אגב התאמתו לעולם הידע הלב-משפטי המעורב בניסוח החוזה.

(א) התאמות לשוניות-סגנוניות: ערכון מוסכמות הניסוח הרשמי

שלב זה ממוקד בקווי הלשון שהותאמו בנוסח המקורי לדרישות השיח הרשמי הכללי על מוסכמות הניסוח שלו. בפישוט קווי לשון אלה המודל שואף לשקיפות תחבירית באמצעות הסרת אלמנטים לשוניים מוקשים ולא נחוצים או המרתם באלמנטים צפויים ושגורים והוספת ביטוי קישור מפורשים. פישוט הלשון בשלב זה יסייע בעיקר ללקוח הלא משכיל, שאינו מצוי במוסכמות הכתיבה האקדמית. ההתאמות בשלב זה כוללות שני סוגי תיקונים: תיקונים תחביריים ותיקונים באוצר המילים הכללי.

(1) תיקונים תחביריים

התיקונים התחביריים יתמקדו בפירוק מבנים תחביריים ארוכים, מסועפים ולא צפויים ובנייתם מחדש באמצעות מבנים צפויים וקצרים יותר. תיקונים אלה יבוצעו באמצעות הטכניקות האלה:

א. קיצור משפטי הטקסט;

ב. מיקום חלקי המשפט בעמדות תחביריות צפויות:

1. שמירה על סדר מילים צפוי בעברית (נושא-נשוא-משלים);

2. צמצום המרחק בין יחידות תחביריות המקיימות ביניהן קשרים תוכניים הדוקים, כגון בין הנושא לנשוא;

ג. העדפת צורת סביל רק כאשר עושה הפעולה מפורש, ידוע בוודאות או ניתן לשחזור בקלות;

ד. הימנעות משלילות כפולות;

ה. הימנעות מניסוחים נרדפים המאריכים ומסרבלים את הטקסט מבלי להוסיף תוכן ממשי;¹⁹⁶

ו. הוספת ביטויים המתארים את היחס שבין חלקי המשפט (סיבתיות, התניה וכדומה).

196 לדוגמה למצב כזה ראו ת"א (שלום ב"ש) 4638-04-14 ויצמן נ' מגורה מבטחים ביטוח בע"מ, פס' 45 ואילך (נבו 3.4.2017).

(2) תיקונים באוצר המילים הכללי

המרת מילים וביטויים שאינם שגורים בלשונו של דובר ממוצע בחלופות רווחות בלשון הכללית:

- א. המרת מילים וביטויים מן הלשון הספרותית הגבוהה למילים וביטויים שגורים בעברית הכללית ומוכרים לכול;
- ב. המרת מילים וביטויים שבהקשרם עשויים לקבל משמעויות שונות בביטויים חד-משמעיים.

התאמות לשוניות סגנוניות הן הנדבך הראשון, והקל ביותר לביצוע, בדרך לפישוט החוזה הבנקאי. למעשה, התאמות מסוג זה כבר בוצעו בהוראת המפקחת על הבנקים. במרץ 2019 פרסמה המפקחת הוראת ניהול בנקאי תקין שכותרתה "פישוט הסכמים ללקוח" (להלן בפרק זה – "ההוראה").¹⁹⁷ בהודעה לעיתונות הסבירה המפקחת את הקשר שבין מורכבותם הלשונית והתוכנית של ההסכמים ובין הקושי של הדיוט לקרוא ולהבין אותם. ובמילותיה של המפקחת:

הפיקוח רואה חשיבות רבה ביכולתם של הלקוחות להבין הסכמים עליהם הם חותמים עם הבנקים. כיום הסכמים אלו ארוכים ומורכבים, ואנו מקווים שההוראה החדשה תסייע לציבור להבין את פרטיהם טוב יותר. בשלב ראשון התמקדנו בהסכם למתן אשראי שהוא הסכם שכיח ומרובה פרטים [...] ההוראה נועדה להקל על הלקוח בקריאת הסכמי אשראי, לאפשר לו להכיר את התנאים המהותיים של האשראי ולהשוות בין מוצרי האשראי המוצעים לו ביתר קלות.¹⁹⁸

למעשה, ההוראה היא יישום של דרישות חוק אשראי הוגן, התשנ"ט–2018, המטיל על מלווים חובת גילוי רחבה כלפי הלווים.¹⁹⁹ מכוח חובה זו נדרשים המלווים לכלול בחוזה ההלוואה פרטים שונים שהם הפרטים העיקריים של חוזה ההלוואה. נוסף על זה מחייב החוק את הרגולטורים הפיננסיים לקבוע טפסים לגילוי הפרטים האמורים.²⁰⁰ אשר לבנקים הדבר נעשה, כאמור, בהוראה האמורה.

197 הוראת ניהול בנקאי תקין 449 "פישוט הסכמים ללקוח" (10.7.2018) <https://bit.ly/2ZJYRpr> (להלן: ההוראה).

198 "הפיקוח על הבנקים מפשט את הסכמי האשראי בין הבנקים ללקוחות" בנק ישראל (10.7.2018) <https://bit.ly/3CLyZaY> (ההדגשות הוספו).

199 ס' 3(ב) לחוק אשראי הוגן. הוראה נוספת המחייבת לפשט הסכמים בנקאיים מצויה בסעיף 7(ב) לחוק שירותי אשראי, התשע"ט–2019 (הקובע כי "נותן שירותי תשלום יכלול בחוזה שירותי תשלום תיאור פשוט ותמציתי של התנאים המהותיים בחוזה שיוצגו באופן מרוכז וברור"). ההוראה חלה על כל נותני שירותי התשלום, לרבות בנקים.

200 ס' 3(ד) לחוק אשראי הוגן.

על פי ההוראה, החלה על הסכמי אשראי צרכניים בלבד, 201 על הבנק 202 "להציג באופן מרוכז בדף הראשון להסכם את הפרטים והתנאים המשתנים והמהותיים של ההתקשרות הספציפית, כמפורט בהוראה זו". ההוראה קובעת למעשה פורמט אחיד ותמציתי שיוצג ללקוח, בדף הראשון להסכם האשראי, הכולל את הפרטים המהותיים שבהסכם הספציפי עם הלקוח. כך נדרשים הבנקים לפרט בטבלה את אלה: סכום האשראי, תקופת האשראי, שיעור הריבית, בסיס ההצמדה, שיעור ריבית הפיגורים, עמלות והוצאות נלוות, קיומה של זכות לפירעון מוקדם של ההלוואה, הצעדים שהמלווה זכאי לנקוט נגד הלווה במקרה של אי-פירעון ההלוואה ועוד.

מנקודת מבט בלשנית-תקשורתית, מלאכת פישוט ראשונית זו היא צעד ראשון וחשוב להשגת המטרה ומעידה שניסוח מחדש של טקסט משפטי-בנקאי בלשון קצרה הוא אפשרי. במלאכת פישוט זו התגבר הרגולטור על אריכות לשון החוזה ובמידה רבה גם על מורכבותו התחבירית, ואכן פישוט תחבירי וצמצום לשוני הם תנאי הכרחי לפיענוחו. אחד הגורמים המרתיעים כל אדם מן השורה בבואו לחתום על מסמך בנקאי הוא אריכותו היחסית של המסמך וסגנונו הרשמי, המטשטש את ערנותו של הקורא, והמנותק מעולמו של האדם הפשוט. שני מאפיינים אלה – אריכות ולשון "מרדימה" – בולטים על פני השטח. העובדה שקשה להתעלם מהם הובילה את קובעי המדיניות אל ההנחה שמאפיינים אלה הם הכשלים העיקריים העומדים בפני הלקוח הבנקאי הממוצע. אולם כפי שהראינו בפרק א, הקשיים המהותיים העומדים בפני לקוח ממוצע בבואו לפענח את החוזה הבנקאי נותרו כפי שהיו: ללא פיענוח הידע המקצועי – המשפטי והפיננסי – המרומו בטקסט המקורי, אין לפישוט התחבירי תועלת רבה מנקודת מבטו של צרכן ממוצע. למצער, ידע זה אינו מופיע בדף הנדרש, ולכן ניתן לומר שאין בו כדי להתמודד עם הכשל היסודי, המהותי והעיקרי של החוזה: תכנים מקצועיים הכוללים מונחים, מושגים ורעיונות מקצועיים; אלה רחוקים מאוד מהישג ידו של מי שאינו מומחה בתחום.

הוראת המפקחת אינה פותרת את כלל הכשלים שעליהם מצביע מאמר זה. הדף הפותח, שאותו מצווים הבנקים להוסיף בתחילת החוזה, משתמש באותם מונחים בנקאיים הכלולים בחוזה הבנקאי, מונחים שהלקוח הסביר אינו בקיא במשמעותם המדויקת. כך למשל המונחים "שיעור ריבית נומינלית" מול "שיעור ריבית אפקטיבית", "שיעור עלות ממשי של האשראי" מול "שיעור עלות מרבית של האשראי", "פירעון מוקדם" מול "העמדה לפירעון מיידי" ועוד. הדף הנדרש מתיימר לספק ללקוח הסברים לחלק מהמונחים, אולם ההסברים עצמם נוקבים במונחים לא נהירים ללקוח. למשל, המונח "ריבית מתואמת" מוסבר כך: "הריבית בחישוב שנתי המביא בחשבון גם ריבית דריבית". הדף הנדרש בסך הכול מפנה את תשומת ליבו של הלקוח לפרטים העיקריים של העסקה באמצעות הדגשתם, אולם אין בו כדי למנוע את הכשלים התקשורתיים המוסברים לעיל.

מטבע הדברים, התיקונים שבוצעו במסמך – ניסוח מקוצר והפניה אל התנאים המהותיים – יקלו על מומחי משפט, בפרט מומחים בתחום הבנקאות. מומחים אלה חולקים

201 ס' 4 להוראה, לעיל ה"ש 197.

202 ההוראה (שם) חלה גם על חברות כרטיסי אשראי הנחשבות "תאגיד עזר" כהגדרת מונח זה בסעיף 5 לחוק הבנקאות (רישוי).

ידע מקצועי משותף שבא לביטוי בשימוש במונחים וברעיונות מקצועיים שאינם מפורשים או מוסברים בטקסט. כלומר, פישוט התחביר של לשון החוזה אכן מייעל את התקשורת שבין הבנק ובין בנקאים (ובמידה מסוימת גם עורכי הדין) אך אינו מייעל את התקשורת שבין הבנק ללקוח ממוצע. היעילות, כפי שהראינו בפרק א.4, אינה מתמצית ב"אריזה" – המבנים התחביריים שלתוכם נוצקים התכנים המקצועיים – אלא בעיקר בתכנים הייחודיים של החוזה הבנקאי האחיד. להכרת התכנים הללו ולהבנתם יש חשיבות רבה בפיענוח הטקסט ברמת התחביר וברמת המשמעויות. מנקודת מבט בלשנית-תקשורתית, החסרים המושגיים והרעיוניים של לקוח ממוצע אינם מקבלים מענה במסמך החדש.

נוסף על כך, כפי שמצוין בסעיף 3 להוראה עצמה, הדף הפותח אינו נותן מענה מלא לפרטים שאותם נדרש התאגיד הבנקאי לכלול בהסכמים השונים לפי כל דין, ועל כן אינו מייתר את הצורך של הלקוח לעיין בהסכם על כל סעיפיו. ולבסוף נזכיר כי ההוראה חלה רק על הסכמי אשראי ולא על שאר החוזים הבנקאיים.

נוכל לומר אפוא שהשלב הראשוני בפישוט חוזה האשראי הבנקאי – קיצור, הדגשת פרטים מהותיים ופישוט תחבירי – בוצע בהוראה של המפקחת על הבנקים, ואולם הדרך אל פישוט החוזה שיאפשר ללקוח סביר שאמור לחתום עליו ולהסכים עם תכניו להבינו בקלות ובמהירות, היא עדיין ארוכה. למרבה המזל, ספרות המחקר מראה כאמור שאומנם לשם השגת המטרה האמורה נדרשים משאבים אנושים וטכנולוגיים רבים, וכי מדובר בהשקעת מלאכה רבה מבחינתו של הבנק, אך מלאכה זו ישימה.²⁰³

(ב) התאמות לשוניות-אינפורמטיביות: הוספת ידע תאורטי ופרקטי

שלב זה ממוקד בהתאמת קווי הלשון לצרכים האינפורמטיביים של לקוח ממוצע הנדרש להבין את התכנים כפי שהם נבנים באמצעות לשון חוזה. אנו מציעות לבצע את השלב הנדון, העוסק בהשלמות אינפורמטיביות, באמצעות הבהרת מונחים והוספת הסברים במסמך עצמו.

כידוע, על פי הדין הכללי, אין חובה על צד לחוזה להסביר לצד השני את תוכני החוזה. התרשלות של צד לחוזה בהבנת פרטי העסקה היא באחריותו בלבד.²⁰⁴ אדם מוחזק כמי שיודע את תוכנו של מסמך שעליו הוא חותם, ומבין אותו, ולא תישמע מפיו הטענה שלא אלה הם פני הדברים.²⁰⁵ אולם כשמדובר בהסכם בנקאי, יש להטיל על הבנק חובה להסביר ללקוח את המשמעות המלאה של המונחים המקצועיים המשפטיים והבנקאיים הכלולים בחוזה כל אימת שקיימות נסיבות שבהן ניתן לצפות כי הלקוח אינו מבין אותם. יתר על כן, יהיו מקרים שבהם תוטל חובה על הבנק לספק הסבר ללקוח אף אם הלקוח לא פנה לבנק לשם קבלת הסברים, בבחינת "את פתח לו".²⁰⁶ על הבנק להסביר ללקוח כראוי ובבהירות

203 ראו דוגמה למיזם מרשים אצל Busse, לעיל ה"ש 49.

204 אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט 355 (2002).

205 ראו פרשת לופו, לעיל ה"ש 142, בעמ' 570; ע"א 1513/99 דטיאשוילי נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"ד נד(3) 594, 591 (2000).

206 דרורה פלפל "חובות הבנק כלפי ערב" הפרקליט מא 414, 424–425 (1994). ראו גם ע"א 1304/91 טפחות – בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט, פ"ד מז(3) 309, 327–328 (1993).

את המונחים האמורים, ואין הבנק יוצא ידי חובתו בהסתמכו על נוסח המסמכים. חובת ההסבר חשובה במיוחד כאשר ידוע לבנק כי נכלל בחוזה מונח בעל משמעות יוצאת דופן או שונה מהותית מהמשמעות שנודעת לאותו מונח בשפת היום-יום, או מזו שהלקוח היה זכאי לצפות לה. ההכרה בחובת ההסבר נולדת במקרה זה בשל הפער בציפיות הצדדים.²⁰⁷

בתי המשפט הכירו בחובת הסבר המתייחסת להשלכות המשפטיות של העסקה ולסיכונים הכרוכים בה, ואילו אנו עוסקות בחובת הסבר מסוג אחר: הסבר המשמעותיות של המונחים המקצועיים המשפטיים והבנקאיים העיקריים הנזכרים בחוזה, ואשר בשל הכשלים שפירטנו לעיל קיים חשש ממשי שלקוח ממוצע לא יבין אותם. למיטב ידיעתנו, בית המשפט העליון טרם התייחס לחובה ספציפית זו, ומכאן החידוש שבהצעתנו.

על הבנק לספק ללקוח, במסמך עצמו, הגדרה או הסבר למונחים המקצועיים המשפטיים והפיננסיים הנכללים בטקסט וכן למונחים שנשאבו מהלשון הכללית וקיבלו משמעות אחרת בחוזה. ההגדרה שהבנק יספק תציג את התכנים בלשון פשוטה ומותאמת ללשונו של הלקוח הממוצע.

טכניקה יעילה עשויה להיות הדגשה טיפוגרפית (למשל באמצעות קו תחתון או עיבוי האותיות (bold)) של המונחים הזוכים להסברים, בכל מופע שלהם בחוזה. ההגדרה, הפירוט או ההסבר ייכללו בנספח מרוכז בסוף החוזה לפי סדר אלפביתי. הגישה לנספח היא מהירה וקלה ושואפת לצמצם למינימום הכרחי את ההפרעות ברצף הקריאה. אם הלקוח אינו זקוק להסברים, ממילא לא יעבור לנספח והקריאה שלו תישאר רציפה. אך אם לא הבין, מוטב שיעצור את שטף הקריאה, יעבור לנספח כדי לקבל מידע נוסף, ולאחר הבנת המונח יחזור אל הטקסט במקום שבו עצר. בחוזה מקוון ההדגשה הטיפוגרפית תשמש קישור אשר לחיצה עליו תוביל את הקורא ישירות להסבר/להגדרה הרלוונטי/ת.

בעניין זה ניתן לשאוב השראה מקוד ההתנהגות הבנקאי שהכין איגוד הבנקים בדרום-אפריקה ואומץ בכל הבנקים במדינה.²⁰⁸ הקוד כולל בסופו פרק מרוכז של "הגדרות שימושיות" (useful definitions),²⁰⁹ וכן פרק מרוכז של "מונחים טרמינולוגיים סטנדרטיים" (standardized terminology) בתחום הבנקאי.²¹⁰ כל מילה במסמך אשר זכתה להגדרה בפרקים האמורים מסומנת באותיות נטויות כדי לסמן לקורא קיומה של הגדרה בעניינה. ההגדרות המופיעות בפרקים האמורים, בסדר אלפביתי, אינן הגדרות משפטיות או בנקאיות פורמליות אלא הסברים המנוסחים בשפה פשוטה ומותאמים לרמת ההבנה של לקוח צרכן ממוצע. כפי שפותח ואומר סעיף ההגדרות עצמו: "These definitions are not precise, legal or technical definitions and are intended to assist you with your broader understanding of banking terms used in the Code"²¹¹.

207 ראו פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 85, בעמ' 692; דניאל פרידמן ונילי כהן חוים כרך ב 786–787 (1992).
BANKING ASS'N S. AFR., CODE OF BANKING PRACTICE § 7.6, 7.7, 9.3 (2012), 208
<https://bit.ly/3bBwIIA>

209 שם, פרק 12.

210 שם, פרק 13.

211 שם, בתחילת פרק 12. להסבר דומה ראו שם, בתחילת פרק 13.

(ג) התאמות עיצוביות: מקסום הרלוונטיות של פרטים מהותיים

אשר לחוזה מקוון, הצעתנו שואבת השראה מאופן הצגת המידע באנציקלופדיה המקוונת הגדולה בעולם, ויקיפדיה, השואפת לספק לקורא תשובות לשאלות מדעיות או היסטוריות באופן מדויק, ניטרלי, נוח לשימוש ומהימן,²¹² והנדרשת לכיסוי נאות, מבחינת היקף, פירוט והעמקה. היא כוללת קישורים פנימיים באמצעות הפניה מכל ערך לערכים אחרים המאוזכרים בתוכו; קישורים חיצוניים והפניה למאמרים ולספרים שישלימו את המידע; הפניות בשוליים לערכים קרובים באנציקלופדיה, כדי שהקורא יוכל להשלים את ידיעותיו; מפתח המאפשר איתור מהיר של המידע.²¹³ כלומר, כל ערך בוויקיפדיה מורכב מטקסט שמילים מסוימות בו מודגשות ומצורף אליהן קישור מקוון לטקסטים אחרים המבהירים את המילים המודגשות. היתרונות של הצגת אינפורמציה באופן כזה הם ברורים: הגישה אל הטקסטים מכל מקום ובכל זמן, העובדה שצריכת המידע ממנה אינה כרוכה בתשלום, הקלות והמהירות שבהן אפשר לעדכן את המידע בסביבה זו והנפח הלא מוגבל של המידע שניתן להעלות אליה.²¹⁴ ואכן, המסלול הקל והמהיר המאפיין את הגישה לאינפורמציה בוויקיפדיה הפכו אותה לאחת מעשרת האתרים המבוקשים ביותר בעולם מבחינת מספר המשתמשים המבקרים בה.²¹⁵

ניתן לקבל את הרושם שהמודל שאנו מציעות הוא בגדר אידיאל בלתי מושג, ואולם בהשקעה ראויה ההצעה כאמור ישימה. אומנם שיחה פנים אל פנים של הבנקאי עם לקוחותיו עדיפה מהיבטים רבים, ויהיו לקוחות שיעדיפו להטריח עצמם אל סניף הבנק לשם כך. בעידן ההתקשרות הדיגיטלית ניתן אף להציע ללקוחות שיחה בצ'ט עם פקיד הבנק, העשויה לספק מענה מסוים בהקשר זה. אולם גם לקוחות שיפתחו חשבונות ויחתמו על טפסים בצורה מקוונת ללא קשר כלשהו עם נציג הבנק, ייהנו מחובת ההסבר הבנקאית כמוצע על ידינו לעיל.

ד. סיכום

במאמר זה העלינו את הטענה ששילוב שלושה קווי לשון המאפיינים את החוזה לניהול חשבון בנק הוא ההופך את לשון האינטראקציה בין בנקים לבין לקוחותיהם הצרכניים ללא מובנת ללקוחות הממוצעים ואפילו המשכילים. הראינו שהקשיים שלקוחות אלה נתקלים בהם בניסיון לקרוא ולהבין את לשון החוזה הבנקאי מתעוררים הן כאשר לפיענוח רבדיה המפורשים (מורכבות תחבירית המאפיינת את מוסכמות הניסוח המשפטי ושימוש בלשון ארכאית); הן כאשר לפיענוח המידע המושגי, המשפטי והבנקאי הנמסר בה בעיקר במרומז

Jacques Barzun, *Notes on the Making of a World Encyclopedia*, 6 AM. BEHAV. SCI. 7 (1962) 212
213 אופיר ציגלמן "ויקיפדיה: האם חופש העריכה פוגע באמינות, והאם יש להגבילו?" דיני רשת
<https://tinyurl.com/fefxpwx> (16.4.2007)

Cindy Royal & Deepina Kapila, *What's on Wikipedia, and What's Not...?: Assessing* 214
Completeness of Information, 27 SOC. SCI. COMPUT. REV. 138 (2009)

Misha Teplitskiy, Grace Lu & Eamon Duede, *Amplifying the Impact of Open Access:* 215
Wikipedia and the Diffusion of Science, 68 J. ASS'N INFO. SCI. & TECH. 2116 (2017)

(שימוש מסיבי במונחים מקצועיים משפטיים, בייחוד במונחים מקצועיים כלכליים-פיננסיים); הן באשר לפיענוח המידע הרעיוני המשפטי והכלכלי-פיננסי שאף הוא נמסר בה במרומו (עומס בשימוש בקישורים אינטרטקסטואליים, המפנים את הלקוח אל מידע מקצועי, משפטי או בנקאי, נוסף על זה המצוין בחוזה).

הצענו לייעל את התקשורת הצרכנית בין הבנקים ללקוחותיהם באמצעות הטלת חובה על הבנקים לפשט את לשון החוזה. הצענו כמה מקורות נורמטיביים לביסוס החובה, לרבות חובת האמון הבנקאית, תפיסת החוזה הבנקאי כחוזה יחס ועקרון תום הלב (במובנו המשפטי והבלשני-תקשורתי). כן הסברנו מדוע ראוי להכיר בחובת פישוט על אף תופעת הלקוח שאינו קורא את החוזה האחד ועל אף הקשיים והמחירים שחובת הפישוט דורשת מהבנק.

בהמשך הצגנו מודל לשוני-מושגי לפישוט החוזה הבנקאי. המודל המוצע מבוסס על הגדרה אופרטיבית למונח "לשון פשוטה", כזו הבוחנת את התוצרים המיועדים של הפישוט: לקוח ממוצע הנחוש להבין עניין מסוים בחוזה יוכל למצוא אותו במהירות ובקלות, ככל שמורכבות הנושא מאפשרת, ולהבינו במאמץ מועט. על מנת להשיג תוצרים אלה מיקדנו את המודל למערך התיקונים שיש לבצע בלשונו של החוזה על מנת להתאימו ללשונו הכללית של לקוח ממוצע בעולם המודרני, באמצעות ניסוחו מחדש בלשון מוכרת ומובנת להדיוטות ובאמצעות הוספת הידע הרלוונטי ללקוח לשם הבנת החוזה.

במאמר זה התייחסנו אל מקרה פרטי (חוזה בנקאי) של התופעה הכללית המשתקפת בימינו בלשון המשפטית של החוזים האחידים בכללותם: לקוח צרכני חותם על חוזה אחד, תוך הסכמה לתכניו, מבלי לקרוא את החוזה ולהבין את תכניו. הראינו שמורכבותם של חוזים אחידים אינה מתבטאת רק בלשונם המשפטית, אלא אף בלשונם הלב-משפטית (בנקאית, ביטוחית, רפואית ועוד) שבהקשרה הופק החוזה. לאור הנחה זו, מפישוט לשון החוזה האחד (הבנקאי, הביטוחי, הרפואי) ייצאו נשכרים לא רק הדיוטות, אזרחים מן השורה או לקוחות צרכניים ממוצעים או משכילים, אלא גם עורכי דין ושופטים, שאף הם חסרים ידע בתחום הלב-משפטי (ידע פיננסי, רפואי וכיוצא באלה).

לסיכום, בהצעתנו האמורה יש כדי למנוע, או לפחות לצמצם, את הכשלים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים בהם נתקלים לקוחות באינטראקציה התקשורתית שלהם אל מול הבנק. הגם שמדובר בפרויקט מורכב הכרוך בהשקעת תשומות לא מעטות מצד הבנק, אנו סבורות כי יש בו כדי להדגים התנהלות אתית ראויה ודאגה לאינטרס הלקוח, כנדרש מהבנקים לאור מעמדם המיוחד.

ה. נספח: דוגמה לפישוט סעיף בחוזה הבנקאי בהתאם למודל המוצע

בחרנו ליישם את המודל על סעיף 4.3 של החוזה הבנקאי לדוגמה שהובא במאמר, העוסק בחישוב הריבית על אשראי שהבנק מעמיד ללקוח, ושחשיבותו הרבה ללקוח אינה נתונה במחלוקת. הבחירה בסעיף זה גם מדגישה את העובדה שכשלים בהבנת לשון הסעיף אינם

מתמצים בעניינים לשוניים-צורניים (תחביריים) אלא נוכחים בעיקר בעניינים לשוניים-מילוניים ולשוניים-אינפורמטיביים.
להלן לשון הסעיף המקורי:

4.3 חישוב הריבית

4.3.1 היתרה הבלתי מסולקת של כל אשראי תישא ריבית על היתרות היומיות של האשראי, בגין התקופה שהחלה מהמועד בו הועמד האשראי לרשות הלקוחות ועד לסילוקו בפועל לבנק.

4.3.2 הריבית תחושב על פי מספר הימים שחלפו בפועל חלקי 365 ימים או 366 ימים, בהתאם למספר הימים בשנה בה חלה התקופה הרלוונטית. אם חלק מהתקופה בה חל שיעור ריבית מסוים הינו בשנה בת 365 ימים וחלקה האחר הינו בשנה בת 366 ימים, החישוב ייעשה לגבי כל חלק מתוך אותה תקופה בנפרד, בהתאם למספר הימים הקיימים בשנה בה חל אותו חלק.

למרות האמור לעיל, אם מוסכם כי פרעון הקרן והריבית ייעשה בשיטת לוח שפיצר, תחושב הריבית בגין התקופה המתחילה במועד העמדתו של האשראי ועד לסילוקו בפועל על פי מספר הימים שחלפו בפועל חלקי 360 ימים בשנה ו־30 ימים בחודש, או אם האשראי הינו אשראי במט"ח, תחושב הריבית בגין התקופה המתחילה במועד העמדתו של האשראי ועד לסילוקו בפועל על פי מספר הימים שחלפו בפועל חלקי 360.

4.3.3 תשלום ראשון של הריבית ייעשה בגין התקופה שהחלה ביום העמדת האשראי לרשות הלקוחות ועד תאריך תשלום הריבית הסמוך ביותר שלאחר יום העמדת האשראי. בכל תאריך תשלום הריבית שלאחר התשלום הנ"ל תשולם ריבית בגין התקופה שחלפה מתאריך תשלום הריבית שקדם לתשלום הריבית האמור ועד לאותו תאריך תשלום הריבית.

להלן הנוסח המפושט של הסעיף לפי המודל המוצע במאמר. הפישוט כולל גם שימוש בפונקציה עיצובית: מונחים המצויים בנספח ההסברים מודפסים באותיות מעובות. הפישוט מתייחס גם לאופן מספור הסעיפים.

4.3 חישוב הריבית

- א. הלקוח משלם ריבית על סכום החוב שעדיין לא שילם לבנק, לפי היתרות היומיות של החוב.
- ב. הריבית מחושבת לפי מספר הימים שחלפו, החל מהמועד בו הלקוח קיבל את האשראי ועד למועד שבו הלקוח ישלם את החוב לבנק, חלקי מספר הימים בשנה הרלוונטית (365 או 366). במקרה שתקופת הריבית

- תתייחס בחלקה לשנה של 365 ימים ובחלקה לשנה של 366 ימים, החישוב יתייחס לכל תקופה בנפרד.
- ג. אפשרות אחרת היא להסכים עם הבנק על תשלום סכום האשראי והריבית בשיטת "לוח שפיצר". במקרה כזה מחשבים את הריבית לפי 360 ימים בשנה ו־30 ימים בחודש.
- אם האשראי הוא במטבע חוץ ולא בשקלים, מחשבים את הריבית לפי 360 ימים.
- ד. התשלום הראשון של הריבית יכסה את התקופה שמיום קבלת האשראי ועד למועד תשלום הריבית בפעם הראשונה. תשלומי הריבית הבאים יכסו כל אחד את התקופה שחלפה מאז מועד תשלום הריבית שקדם לו.

בנספח לחוזה יבואו ההסברים האלה (לפי סדר אלפביתי):

אשראי	הכסף שהלקוח קיבל מהבנק כהלוואה וחייב להחזיר לבנק.
הפרשי הצמדה	הפרשים הנובעים מהצמדת סכום האשראי למדד כלשהו (כמו מדד המחירים לצרכן) או לשער של מטבע כלשהו (כמו שער הדולר).
לוח שפיצר	שיטת חישוב לפיה הסכומים שהלקוח משלם לבנק לצורך פירעון החוב זהים לאורך כל תקופת ההלוואה. לדוגמה, כל חודש הלקוח ישלם 1,000 ש"ח. בהלוואות צמודות נוספים על סכום ההחזר הקבוע גם הפרשי הצמדה.
סכום האשראי	הסכום שהלקוח קיבל מהבנק כאשראי.
ריבית	סכום הכסף שעל הלקוח לשלם לבנק נוסף על החזר סכום האשראי שקיבל מהבנק. הריבית יכולה להיות ריבית קבועה או ריבית משתנה.
ריבית משתנה	שיעור הריבית משתנה במהלך תקופת האשראי.
ריבית קבועה	שיעור הריבית נשאר קבוע לאורך כל תקופת האשראי.