

פישוט האינטראקציה בין בנקים ללקוחותיהם – לקראת מודרניזציה של לשון

החווה הבנקאי האחד

רות פלאטו-שנער*, סול אזואלוס-אטיאס**

Ruth Plato-Shinar, Sol Azuelos-Atias

תקציר

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

נטען כי הפערים בידע הלשוני והמקצועי הרלוונטיים לחתימה על החווה הבנקאי הם הגורם העיקרי לאזוטרויות של לשון הבנק מנקודת מבטו של לקוח מן היישוב. נראה כי פערים אלה אינם נובעים 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 בפענוח 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 אינטרטקסטואליים. כשלים אלה עשויים להתייחס למרכיביה השונים של האינטראקציה התקשורתית – אלה הנדרשים לצורך פענוח רבדיו המפורשים של הטקסט הבנקאי, קל וחומר לפענוח המידע המושגי והרעיוני (המשפטי והכלכלי-פיננסי), הנמסר בו במשתמע. המאמר מהווה ניסיון ראשוני להציג תמונה מדעית של סוגיית האזוטרויות של לשון החווה הבנקאי מנקודת מבטו של לקוח ממוצע, באמצעות בחינה בלשנית שיטתית של הכשלים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים העומדים בפניו כאשר הוא נדרש לקרוא את החווה הבנקאי ולהבינו.

תיאור הכשלים באינטראקציה המתקיימת בין הבנק ללקוחותיו הממוצעים, מתבסס על ניתוח מקרה מבחן – חווה לניהול חשבון בנק. החווה לניהול חשבון בנק הוא חווה 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 לחסכון ועוד.

המאמר קורא לייעל את התקשורת הצרכנית בין הבנקים ללקוחותיהם באמצעות ניסוח מחדש של החווה הבנקאי. המאמר מציע להטיל על הבנקים חובה לפשט את לשון החווה הבנקאי בהתאם למודל לשוני-מושגי-אינפורמטיבי חדשני המפורט בו. המודל המוצע משתלב עם המגמה ההולכת וגוברת של ניהול האינטראקציות מול הבנק באמצעים דיגיטליים ומציע דרך חדשנית לקיום חובת הפישוט בעידן הדיגיטלי, על האפשרויות שהוא פותח לנגישות מידע, ניצולו ושקיפותו.

* פרופסור מן המניין למשפטים, ראש המרכז לדיני בנקאות ורגולציה פיננסית, המכללה אקדמית נתניה. מכהנת כחברה בוועדה המייעצת לנגיד בנק ישראל בעניינים הנוגעים לעסקי בנקאות, ובוועדת הרשימות 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 בז'רגון בלשני, המניח ידע מוקדם מקצועי בתחום הבלשנות. במקרים של שימוש במושגים ובתפיסות בלשניים, השתדלנו להבהירם ולהסבירם בלשון ברורה לקהל האקדמי הרחב.

הכותבות מבקשות להודות לפרופ' איל זמיר ולפרופ' סיני דויטש על הערותיהם החשובות לגירסה מוקדמת של המאמר, וכן לעורכי כתב העת גל דפדי ויחיאל אורן על הערות מאירות עיניים ומאתגרות שתרמו לגיבוש המאמר בצורתו הסופית.

תוכן העניינים

א. מבוא

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

1. קהיליית השיח המשפטי-בנקאי ואופי התקשורת המתקיימת בין מועניה ונמעניה
2. כשלים בפענוח תחביר לשון הבנק
3. כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים
 - (א) כשלים בפירוש ביטויים ארכאיים
 - (ב) כשלים בזיהוי ובפירוש מונחים מקצועיים משפטיים
 - (ג) כשלים בזיהוי ובפירוש מונחים מקצועיים בנקאיים
4. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים
 - ג. פישוט לשון החוזה הבנקאי – חובה נורמטיבית-משפטית
 1. המקורות הנורמטיביים מכוחם נדרש הבנק 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
 - ד. פישוט לשון החוזה הבנקאי-האחיד
 1. "לשון משפטית פשוטה": הגדרה בלשנית קוגניטיבית-תקשורתית
 2. המודל המוצע לפישוט לשון החוזה הבנקאי האחיד (המקוון):
 - (א) התאמות לשוניות-סגנוניות: עדכון מוסכמות הניסוח הרשמי
 - (ב) התאמות לשוניות-אינפורמטיביות: הוספת ידע תיאורטי ופרקטי
 - (ג) התאמות עיצוביות: מקסום הרלוונטיות של פרטים מהותיים

ה. סיכום

נספח: דוגמה לפישוט סעיף בחוזה הבנקאי בהתאם למודל המוצע

א. מבוא

המאמר הנוכחי עוסק בקשייו של הציבור הרחב בהבנת הלשון של החוזה הבנקאי והתכנים הנבנים 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 אחר הבעיות הקיימות בחוזה זה בפני עצמו, אלא גם אחר תופעות טיפוסיות לחוזה האחיד בכלל, לאור היותו של החוזה הבנקאי מקרה פרטי מייצג של סוג החוזים האחידים. בנוסף, החוזה הבנקאי מדגים יפה תופעה שכיחה של החוזים האחידים - שילוב של לשון משפטית ולשון

מקצועית הייחודית לתחום בו עוסק החוזה. תופעה זו יוצרת מורכבות לשונית-תקשורתית מובהקת הנובעת משילוב של שתי עגות (ז'רגון, *Jargon*):¹ בבסיס החוזה האחד ז'רגון משפטי, עליו נוסף ז'רגון מקצועי לבר-משפטי. בחוזה הבנקאי זהו הז'רגון הכלכלי-פיננסי. כלומר, החוזה הבנקאי עושה שימוש במונחים מקצועיים משתי דיסציפלינות נפרדות: משפטים וכלכלה. עניין זה הופך את לשון החוזה למורכבת במיוחד עבור הלקוח הממוצע.

מורכבות זו עומדת בבסיס פערי הידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי שבין הבנק לקהל לקוחותיו הצרכניים הממוצעים. לפי המחקר הבלשני, פערים אלה מובילים את הנמען (הלקוח) למתן פרשנות שגויה לדברי יוצר הטקסט (הבנק) באופן שיטתי² ולקשיים בהבנה של הטקסט. כדי להתגבר על בעיה זו, אנו מציעות במאמר זה מודל מקורי, לשוני ומושגי-אינפורמטיבי, לצמצום פערי הלשון והידע המתקיימים בין הבנק ללקוחותיו. בפרט, אנו טוענות כי הפערים אינם נובעים רק ממורכבותו התחבירית והמילונית של החוזה הבנקאי, אלא גם ממורכבות המשמעויות והרעיונות המתגבשים בו במרומז. לצורך כך, אנו מציגות דרכים להרחבת בסיס הידע הלשוני והמושגי-אינפורמטיבי המשותף לבני השיח.

המצע התיאורטי שביסוד המאמר הנוכחי מבוסס על שילוב של תיאוריות 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 כתת-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 המרומזים בו והמשפיעים על הקוהרנטיות של הידע הנמסר בו. דפוסי הלשון המאפיינים את הכתיבה המשפטית מקיימים דמיון מובהק בכל הלשונות של כל חברה בעלת נורמות משפטיות כתובות ונהלים לרישום הליכים משפטיים בשפות שונות ובשיטות

¹ הגורם העיקרי המעורב בהגדרת ז'רגון מתייחס לאוצר המונחים המקצועיים של מומחים בתחום מקצועי מסוים. ראו הגדרת המונח "ז'רגון, עגה" אצל: אורה שורצולד-רודריג ומיכאל סוקולוף **מילון למונחי בלשנות ודקדוק** 116 (התשנ"ב); וכן הגדרת המונח "Jargon" אצל: Oswald Ducrot & Tzvetan Todorov, *ENCYCLOPÉDIE*: Dictionnaire des sciences de la langue 59 (Catherine Porter, ed. 1979).

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

³ התפתחות המחקר הבלשני בהקשרים משפטיים הואצה החל ממחציתה השנייה של המאה הקודמת והתגבשה לתחום אקדמי המכונה "לשון ומשפט", "בלשנות משפטית" ("Forensic Linguistics", "Language and Law"). ראו: P.M. Tiersma, *A History of Languages of Law*, in *THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW* 13 (P.M. Tiersma & L.M. Solan Eds., 2012).

⁴ SUSAN SARCEVIC, *NEW APPROACH TO LEGAL TRANSLATION* (2000); HEIKKI MATTILA, *COMPARATIVE LEGAL LINGUISTICS* 6 (2006). ראו, למשל בהקשרן של השפות השמיות העתיקות נתן וסרמן, "חברה, משפט ומנהג בישראל בתקופת המקרא ובתרבויות המזרח הקדום", מאת מ' מלול, **היסטוריה: כתב עת של החברה ההיסטורית הישראלית**, 21, 119 (2008).

⁵ PETER M. TIERSMA, *LEGAL LANGUAGE* 2, 143 (1999); Peter M. Tiersma, *Textualizing the Law*, 8 *FORENSIC LINGUISTICS* 73 (2001).

משפט נפרדות.⁶ דפוסים אלה מותאמים, תפקודית לשני עניינים: (1) לדרישות הכתיבה הרשמית-מוסדית על מוסכמות הניסוח שלה: לשון נוסחאית, גבוהה-ארכאית וסמכותית; (2) לצרכים המקצועיים-משפטיים: לשון טכנית-משפטית, מפורטת ושואפת לבהירות ולדיוק. דרישות הכתיבה הרשמית והצרכים המקצועיים של אנשי המשפט עומדים אפוא בבסיס הדמיון המובהק שבין טקסטים משפטיים בשפות ובשיטות משפט שונות.⁷ ניתן לכרוך את אופיה חוצה הגבולות של הכתיבה המשפטית גם במגע בין הלשוניות 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. הדיון יתבסס לכן על ממצאי מחקרים שעסקו בטקסטים משפטיים בהקשריהן של שפות שונות, דוגמת האנגלית, הערבית והעברית. מנקודת מבטו של הדיוט משפטי, מוסכמות הכתיבה המשפטית – בין אם מדובר בעברית, באנגלית או בשפה אחרת – אינן חלק מיכולותיו הלשוניות, והידע העובר בין שורותיה רחוק מהישג ידו. בהתאם לכך, 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 בין מומחה משפט להדיוט: א. כשלים בפענוח התחביר של משפטי הטקסט המשפטי; ב. כשלים בזיהוי ובפירוש מילות הטקסט: מילים מהלשון הכללית הגבוהה ומונחים מקצועיים משפטיים ובנקאיים; ג. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרטקסטואליים. אולם יותר מכך: האופי האזוטרי של הלשון המשפטית והקושי בהבנת טקסטים משפטיים נוצר לא רק על ידי מה שנאמר בלשון המשפטית במפורש, אלא ובעיקר בהבנת 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 באינפורמציה מרומזת מאפשר להם לדבר בינם לבין עצמם "בין השיטין" באמצעות הבלעה של פריטי ידע מקצועיים, שאינם בהישג ידם של הדיוטות משפטיים, כעניין שבשגרה. טקסט משפטי,

⁶ P. Goodrich, *Law and language: An Historical and Critical Introduction*, 11 J. OF LAW & SOCIETY 173, 181 (1984); JOHN GIBBONS, FORENSIC LINGUISTICS: AN INTRODUCTION TO LANGUAGE IN THE JUSTICE SYSTEM 174 (2003).

⁷ TEUN VAN DIJK, STUDIES IN THE PRAGMATICS OF DISCOURSE 279-285 (1981).

⁸ ראו ה"ש 4 לעיל.

⁹ Florencia Marotta-Wurgler & Robert Taylor, *Set in Stone? Change and Innovation in Con-sumer Standard-Form Contracts*, 88 N.Y.U. L.REV. 240 (2013) (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 ALABAMA LAW REVIEW 237 (2018) (חוזי זכיינות).

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

על תכניו המפורשים והמשתמעים, הוא לפיכך כמעט בלתי אפשרי לפענח על ידי 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 הכוחות המתקיימים במהלך האינטראקציה התקשורתית שבין הבנק ללקוח כבלתי סבירים: סביר להניח שבניסוח הטופס הבנקאי הושקעו מאמצים שלא ניתן להפריז בכמותם ובאיכותם – מאמצים הכרוכים גם בציות לצווי הלשון המשפטית. מאמצי הבנק בניסוח החוזה ניבטים מכל תו ותג שבו, בפרט מהכוח הטמון בהם ומהחשיבות המעשית המשתמעת מהם. סביר גם להניח שעושרו הלשוני, המושגי והרעיוני של הטופס הבנקאי אינו מהווה 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).

במאמר זה אנו מציעות 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 מול הבנק. עם זאת, פישוט הלשון של החוזה הבנקאי עשוי לצמצם את בעיית הנחיתות באמצעות הגדלת הידע הנדרש ללקוח לצורך הבנת הסעיפים המרכזיים בחוזה והרלוונטיים ביותר עבורו.

לצורך כך, 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.¹¹

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 ונגישות ללקוח ממוצע. בנוסף, הפישוט כולל התייחסות להוספת ידע תיאורטי, באמצעות הוספת הגדרות והסברים למונחים ולרעיונות מקצועיים משפטיים וכלכליים-פיננסיים, וכך למונחים שנשאבו מהלשון הכללית וקיבלו משמעות אחרת בחוזה.

הרעיון להטיל על הבנקים חובה לפשט את לשון החוזה הועלה לראשונה על ידי הכותבות במאמר קודם (האחת, ככותבת המאמר; והשנייה, כעורכת הגיליון של כתב העת שבמסגרתו פורסם המאמר).¹² אותו מאמר הציע להפנות זרקור לעבר הקשיים שהלשון מעמידה בפני לקוחות ממוצעים בתחום החוזים הבנקאיים, והיה בגדר קריאת כיוון שטרם הבשילה לכדי טענה

¹¹ ראו: Mark Adler, *The Plain Language Movement*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 67,68, 82-83, (Lawrence M. Solan and Peter M. Tiersma, eds., 2012).

¹² רות פלאטו-שנער, "מכשול השפה בטפסים בנקאיים – אחריותו של הבנק כמורה נבוכים", *עיונים בשפה וחברה* 128 (1)5 (2012).

מבוססת מדעית, להעלאת הסוגייה לדיון אקדמי. המאמר הנוכחי מעלה טענות חדשות, מבוססות מחקר עדכני, ומספק תמונה מדעית של הסוגייה המשפטית בהתבסס על ניתוח בלשני-קוגניטיבי ותקשורתי. בנוסף ובפרט, המאמר הנוכחי מעלה טענה חדשה לחלוטין: לשונו של החוזה הבנקאי פורצת את גבולות הלשון המשפטית (כמותית וקונצפטואלית-אינפורמטיבית). לאור טענה זו, המאמר מציע מודל סדור וממצה לפישוט לשונו של החוזה הבנקאי.

מבנה המאמר יהיה כדילקמן: הפרק הבא (פרק ב) יסקור את הגורמים הלשוניים והמושגיים-אינפורמטיביים ההופכים את הלשון המשפטית לבלתי מובנת לאדם הממוצע, ויתמקד בשלים הלשוניים-תקשורתיים המרכזיים בפניהם ניצב הלקוח הצרכני הממוצע באינטראקציה שלו מול הבנק. כשלים אלה כוללים כשלים בפענוח התחביר של משפטי הטקסט הבנקאי; כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים מתחומי המשפט והכלכלה; כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרטקסטואליים. לשיטתנו, הדרך להתמודד עם הכשלים האמורים היא באמצעות פישוט לשונו של החוזה הבנקאי. פרק ג 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 שכלל אינם טורחים לקרוא את החוזה; יתמודד עם הקשיים והמורכבויות שחובה כזו מטילה על הבנקים; ולבסוף יתייחס לאופן יישום החובה בעידן הבנקאות הדיגיטלית. לאחר מכן, פרק ד יציג את המודל הבלשני המוצע על ידינו לפישוט החוזה, בהתבסס על הגדרה חדשנית למונח "לשון משפטית פשוטה". לבסוף, פרק ה יסכם.

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

החוזה הבנקאי מנוסח כאמור בלשון משפטית. על אף העובדה שמומחי המשפט מצייתים לכללי ההתנהגות התקשורתית הרציונלית, האדם הממוצע ואפילו המשכיל במיוחד יתקשה להבין את לשונם, כשהם עוסקים בענייני משפט. כפי שנראה להלן, קווי הלשון העיקריים, המאפיינים את לשון המשפט והמהווים מכשול בפענוחה, ממוקדים בשלוש תכונות: מורכבות תחבירית; אוצר מילים לא שגור ומינוח מקצועי; עומס בהפניות מרומזות לטקסטים אחרים ("קישורים אינטרטקסטואליים"). 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 אזוטרית וסמויה מעינו של הציבור הרחב.

ככלל, לשונו של הטופס הבנקאי, כמסמך מקצועי, משפטי ופיננסי, מתאפיינת אף היא במורכבות לשונית המתבטאת בבחירות דקדוקיות, מילוניות וסמנטיות מסוימות, שייתנו 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.

הדיוט השואף להבין ביסודיות טקסט משפטי נדרש להשקיע מאמצים ביחס לשלושת קווי הלשון האמורים, היינו: בפענוח המורכבות התחבירית של משפטי הטקסט (הקשור בהבנת המידע הנמסר באמצעותם); בפירוש מילים ארכאיות ומונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים; ובהתחקות אחר המידע המרומז בתוך קישורים אינטרטקסטואליים.

הקשיים העומדים בפני הדיוט משפטי 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 ביחס לחוזה הבנקאי. לשם הבנת הקשיים הלשוניים הטמונים בחוזים הבנקאיים בחרנו לנתח – כמקרה בוחן – חוזה לניהול חשבון בנק. החוזה לניהול חשבון בנק הוא חוזה אחיד המנוסח מראש על ידי הבנק. מטעמי נוחות, בחרנו להתמקד בחוזה לניהול חשבון של בנק לאומי הנקרא "חוברת תנאים כלליים לניהול לחשבון" (מהדורת 2015),¹⁵ כפי שנוסח על ידי הבנק אל קהל לקוחותיו הקמעונאיים (יחידים ומשקי בית) ("להלן – החוזה לניהול חשבון בנק"). אולם החוזים לניהול חשבון של הבנקים השונים דומים ביותר מבחינת תוכנם ולשונם,¹⁶ ומכאן שהדברים מתאימים גם לחוזים הנהוגים בבנקים האחרים. החוזה לניהול חשבון בנק הוא החוזה הבסיסי 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 לחסכון ועוד. מכאן חשיבותו הרבה ללקוח.

בפרק זה יוצג הסבר בלשני-תקשורתי לקושי הטמון בפענוח לשונו של החוזה הבנקאי בקרב הדיוטות משפטיים, תוך ניסיון לבנות תמונה מדעית של סוגיה בלשנית-חברתית זו באמצעות בחינה לשונית שיטתית של מאפייני הלשון הבאים בו לידי ביטוי. כנקודת מוצא להסבר, נאפיין את התקשורת המתקיימת בין מועניו ונמעניו של החוזה הבנקאי, ולצורך כך נפתח בזיהוי קהיליית השיח המאוגדת סביב הידע הנמסר בו.

1. קהיליית השיח המשפטי-בנקאי

מועני השיח המשפטי – שיח מקצועי בתחום ידע מוגדר היטב – הם, כמובן, אנשי מקצוע: פרקליטים 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 המידי של חוזים וצוואות (המנוסחים ברגיל על ידי עורכי דין) הוא האדם החותם על המסמך. עם זאת, בפועל, מועני השיח המשפטי פונים לעמיתיהם למקצוע: בבית המשפט הפרקליטים מכוונים את דבריהם אל פורום

¹³ לסקירות המתארות את יתרונות וחסרונות האנגלית המשפטית הפשוטה מעמדות שונות, ראו בין היתר: Assy Rabee, *Can the Law Speak Directly to Its Subjects? The Limitation of Plain Language*, 38 J. OF LAW AND SOCIETY 376 (2011); Christopher Williams, *Legal English and Plain Language: An Update*, 8 ESP ACROSS CULTURES 139 (2011); PETER BUTT, *MODERN LEGAL DRAFTING: A GUIDE TO USING CLEARER LANGUAGE* (2013).

¹⁴ Adler, לעיל ה"ש 11, בעמ' 67-68, 82-83; 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 חורג מגבולות דיון זה. ליישום הטכניקות בהצעות יסודיות לרפורמה באנגלית משפטית, ראו למשל: Adler, לעיל ה"ש 11, בעמ' 76-82.

¹⁵ החוברת זמינה באתר הבנק: https://www.leumi.co.il/static-files/10/LeumiHebrew/pdf_files/SFEC_account%20management.pdf

¹⁶ 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 את החוזה של בנק הפועלים "בקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון" בכתובת <file:///C:/Users/User/Downloads/OPENACCOUNTGENERALCONDITIONSOPERATINGheeb.pdf> או את החוזה של בנק דיסקונט "תנאים כלליים לניהול חשבון עו"ש" בכתובת https://www.discountbank.co.il/DB/sites/default/files/CMS%20media/Private/banners/open-account-forms/99-200_part1.pdf

השופטים, והשופטים אמנם פורסים את נימוקיהם בפני כל אדם הקורא את פסקי הדין, אולם אין ספק שהם מכוונים את דבריהם אל שופטי הערכאות הגבוהות יותר, שישקלו את נימוקיהם במקרה של ערעור. גם חוזים וצוואות 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: פרקליטים ושופטים.¹⁷

מן הבחינה הבלשנית-תקשורתית, דוברים מקצועיים המדברים בינם לבין עצמם יכולים – בהתאם לעקרונות ההתנהגות הרציונלית – להבליע בתום 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", תוך שמירה עניינית על זכותו של הנאשם לדעת ולהבין מה מייחס לו כתב האישום. "סיפור העובדות" חייב להציג את כל "מרכיבי העברה" (הפיסיים והנפשיים), המיוחסת לנאשם בלשון בהירה המובנת לכול,¹⁸ תוך הימנעות 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".¹⁹

בדומה, בהקשר הבנקאי, מסמך בנקאי אמור להיות מנוסח באופן המציג את עיקרי העיסקה והשלכותיה, תוך שמירה עניינית על זכותו של הלקוח לדעת ולהבין את הדברים, ותוך הימנעות ככל האפשר מנקיטת מונחים מקצועיים-משפטיים. עם זאת, יש להבטיח כי כל פרטי העיסקה יבואו בו לכלל ביטוי מלא, גם אם הדבר כרוך בנקיטת לשון "טכנית".

בהתאם לכך, מנקודת מבטו של האדם הממוצע, הבלעת מידע משפטי מכריע במסמכים מהסוג הבנקאי מתאפיינת מבחינה בלשנית כתקשורת חסרת תום לב. ואין כל תימה בכך, שהרי מנקודת מבט בלשנית-קוגניטיבית, האופן שבו השומע בונה את פרשנותו על אודות כוונת הדובר במבע מסוים תלוי בידע הרקע שלו.²⁰ שימוש במידע מקצועי-משפטי משתמע עשוי להיראות לכן כאישוש אמפירי של תאוריות קונספירציה, שעל פיהן שימוש כזה בלשון מיועד לאפשר לאליטה המשפטית לשחזר את כוחה החברתי.²¹ יחד עם זאת, זיהוי מועני ונמעני השיח המשפטי כפי שהוצג לעיל, עשוי להציע הסבר פשוט יותר לדרכים שבהן אנשי המשפט מעבירים מידע מקצועי "מעל לראשו" של אדם מן הישוב. מן הבחינה הבלשנית, מוסכם כי דוברים אינם מפרטים במפורש את מה שכבר ידוע לנמעניהם אלא רק מאזכרים את הדברים הידועים להם במשתמע

¹⁷ יונתן יובל "צדק נרטיבי" מחקרי משפט יח 283, 320 (2002).

¹⁸ יעקב קדמי על סדר הדין בפלילים חלק שני 409-412 (1993).

¹⁹ קדמי, שם, בעמ' 413.

²⁰ Teun A. Van Dijk, *Discourse and Manipulation*, 17 DISCOURSE & SOCIETY 359, 372 (2006).

²¹ Tiersma, Textualizing the Law, לעיל ה"ש 5, בעמ' 55. תיאוריות קונספירציה מסוג זה נסקרות בהרחבה אצל

Peter. M. Tiersma, *Some Myths About Legal Language*, 2 LAW, CULTURE AND THE HUMANITIES

.29 (2006).

באמצעות רמזים לשוניים.²² עיקרון זה נכון, כמובן, גם ביחס לדוברי הלשון המשפטית. היות שמוענייה ונמענייה 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 אינפורמציה, השייכת להקשר המשפטי המשותף להם ורחוקה 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, לעתים 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.²³

זיהוי קהיליית השיח הרלוונטית לתקשורת שבין צדדים לחוזה כרוך אפוא באיתורה של זו המאוגדת סביב ידע הרקע המקצועי המשותף, שהתקשורת ביניהם מניחה בהקשר הנתון.²⁴ מוענייה ונמענייה של הלשון המשפטית הם אנשי מקצוע המשפט; ואכן, כפי שנראה להלן, מונחים ורעיונות כלכליים-פיננסיים ומתמטיים אמנם נוטים לקבל פירושים או הסברים בטופס הבנקאי, שכן אלה אינם בתחומי מומחיותם של אנשי המשפט, אך גם אלה עשויים להימסר רק במרומז ללא הגדרות או הסברים.

לשונו של הטופס הבנקאי, המהווה חוזה משפטי, נבנית כלשון מקצועית העושה שימוש לא רק במונחים וברעיונות מקצועיים בתחום המשפט אלא גם במונחים וברעיונות פיננסיים-בנקאיים. אמנם, הטופס מופנה אל קהל הלקוחות הרחב, ולכאורה הם מזהים כחלק מקהיליית השיח הרלוונטית לתכנים המובעים בו. אולם, לשונו של הטופס ממקמת אותו ביחס לידע הרקע המצופה מקוראיו במסגרת קהיליית שיח מצומצמת – משפטנים הבקאים בפיננסים ובנקאות, 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, לעתים, לשונו של הטופס 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 מאוכלוסיות אלו.

2. כשלים בפענוח תחביר לשון הבנק

Stephen C. Levinson, Presumptive Meanings - The Theory of Generalized Conversational Implicature (2000)

Sol Azuelos-Atias, *On the Incoherence of the Legal Language to the General Public*, 24, 46-47 INT. J. FOR THE SEMIOTICS OF LAW 41 (2011)

²⁴ יובל, לעיל ה"ש 17, בעמ' 308.

מורכבתו התחברית של הטקסט המשפטי מתאפיינת בשימוש במבנים לשוניים מפורטים, המתבטאים באורך המשפטים ובסביכותם התחברית. ²⁵ מורכבות זו היא תוצאה בלתי נמנעת של הדרישות הסמנטיות של הלשון המשפטית: דיוק והימנעות מדו-משמעות. הצורך להעביר את המסר בצורה מדויקת וחד משמעית גורם לשימוש במשפטים ארוכים (אף יותר מאלה של הלשון המדעית), ²⁶ במשפטים לא רציפים, ובמשפטים בעלי מבנה לא צפוי (למשל, הקדמת מושא/תיאור לנושא ולנושא). ²⁷

השימוש במשפטים ארוכים ומפורטים באמצעות מבנים מורכבים נועד להתייחס לרצפי התרחשויות הקשורים זה לזה ביחסים מוגדרים: התנייה 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. ²⁸ מבנים אלה מביאים לביטוי את מגוון הנסיבות שבהן אירוע הנידון בטקסט (התנהגות, עסקה) עשוי להתרחש ²⁹ על תוצאותיו המשפטיות. תכונות אלה מקשות על רצף הקריאה וגורמות לכך שזרימת האינפורמציה בטקסט מושהית תדיר, ומקשה כתוצאה מכך על עיבודה. ³⁰ מחקרים מראים כי בין אורך המשפטים ובין הקושי לפענחם מתקיים יחס ישר. ³¹

קשיי העיבוד של משפטי הטקסט המשפטי נובעים לא רק מאריכותם ומורכבותם, אלא גם מהשימוש הרב בצורות הסביל הנתפסות כקשות יותר לעיבוד בהשוואה למקבילותיהן האקטיביות. ³²

²⁵ Brenda Danet, *Legal Discourse*, in HANDBOOK OF DISCOURSE ANALYSIS 273, 286 (Teun A. van Dijk ed., 1985), לעיל ה"ש 10, בעמ' 32.

²⁶ גורם מובהק חוצה שפות ושיטות משפט לאריכות הטקסט המשפטי נעוץ בנטייה של הלשון המשפטית לחזור באופן מפורש על מילים שונות במשפט, גם כאשר אלה ניתנות להשמטה ללא חשש שתיווצר דו-משמעות. SOL. AZUELOS-ATIAS, A PRAGMATIC ANALYSIS OF LEGAL PROOFS OF CRIMINAL INTENT 28 (2007). גורם נוסף נעוץ בשימוש המוגבר במונחים מקצועיים ארוכים לשונית; העברית המשפטית, למשל, עושה שימוש במונחים מקצועיים המורכבים מצירופים ארוכים במיוחד, כולל ביטויים ומשפטים שלמים. השוואה בין המונחים המופיעים במילונים המקצועיים של ועד הלשון ושל האקדמיה ללשון העברית בין המילון למונחי משפט (פלילי, תשס"ה, 2005; אזרחי, תשע"ו, 2016) למילון בתחומי מדעי החברה – מילון למונחי סוציולוגיה (תשע"ו, 2015) ולמילון בתחום המדעים המדויקים – מילון למונחי הנדסת בניין (תש"ח, 1948), העלתה כי השכיחות היחסית של מונחים בני שלוש מילים ומעלה במילון המשפטי לעומת האחרים גבוהה פי שניים. בעוד ששיעורם במילון למונחי הנדסת בניין הוא פחות מ-10%, ובדומה לכך, במילון למונחי סוציולוגיה, שיעורם מגיע ל-11%, במילון למונחי משפט שיעורם של מונחים מקצועיים הנבנים כרצף של שלוש מילים ומעלה מגיע לכדי 22% מכלל המונחים. אנו מודות לגבי גלית כהן, דוקטורנטית בחוג ללשון העברית באוניברסיטת חיפה, על ריכוז הנתונים הכמותיים.

²⁷ Robert P. Charrow & Veda R. Charrow, *Making Legal Language Understandable: A Psycholinguistic Study of Jury Instructions*, 79 COLUMBIA LAW REVIEW 1306, 1322 (1979); John M. Swales & Vijay K. Bhatia, *An Approach to the Linguistic Study of Legal Documents*, 5 FACHSPRACHE 98 (1983).

²⁸ סול אזואלוס-אטיאס "מקומה של מערכת "הזמנים" בטיעון המשפטי" **בלשנות עברית** 61, 7 (2008). משפטי תנאי מפורש או משתמע מתפקדים כאמצעי יעיל לניסוח התניות המבטאות אירועים או מצבים עתידיים (אפשריים), ותוצאות התלויות בהתממשות ההתנייה. מחקרים מראים שמשפטי התנאי 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 Dennis Kurzon, *Legal Languages Varieties, Genres, Registers and Discourses*, 7 INT. J. OF APPLIED LINGUISTICS 119 (1997).

²⁹ Danet, לעיל ה"ש 25, בעמ' 286; GIBBONS; לעיל ה"ש 6, Tiersma, *Textualizing the Law*; לעיל ה"ש 5, בעמ' 55-51.

³⁰ Swales & Bhatia, לעיל ה"ש 27; Hiltunen, לעיל ה"ש 14, בעמ' 41, 42; Vijay K. Bhatia, *Analysing Genre: Language Use in Professional Settings* 111-112 (1993) רן לוסינגמן 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).

³¹ Danet, לעיל ה"ש 25; רם פרומן "סופרי הצללים של המהפכה: סמיולוגיה של עורכי דין בעולם ההיי-טק" **טכנולוגיות של צדק: משפט, מדע וחברה** 321, 326-327 (שי לביא עורך, 2003).

המורכבות התחבירית המתוארת לעיל מאפיינת גם את לשונו של החוזה הבנקאי, והיא עשויה להסביר חלק מן הקשיים העומדים בפני הלקוח הסביר בניסיונותיו לקרוא את הטופס הבנקאי ולהבינו.

ניתוח החוזה לניהול חשבון בנק³³ מעלה כי מספר המילים הממוצע של משפטי הטופס עומד על כ- 34.32 מילים למשפט; שיעור המשפטים בני יותר מ-34 מילים עומד על כ-36% מכלל המשפטים. חשוב להדגיש כי בחוזה נמצאו גם משפטים ארוכים מאוד, למשל, בסעיף 2.7 נמצא משפט בן 114 מילים; בסעיף 2.8 נמצא משפט בן 100 מילים; בסעיף 8.3.8 נמצא משפט בן 99 מילים; בסעיף 52.6 נמצא משפט בן 89 מילים; והדוגמאות רבות. יש מקום 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 – ממוצע המילים עומד רק על כ- 20 מילים למשפט וממוצע המשפטים בני יותר מ-20 מילים עומד רק על כ- 24.91%³⁴.

השימוש במשפטים ארוכים במיוחד בטופס הבנקאי נובע מריבוי המידע אותו יש לכלול בטפסים, ומהצורך בהיצמדות לניסוחים משפטיים הנגזרים לעיתים מהוראות החוק או הרגולטור. כל משפט מוסיף אינפורמציה הנדרשת לצורך ניסוח זכויות, חובות, תנאים, סייגים וכיוצא באלה. היחסים בין הבנק ללקוח הם מטיבם יחסים ארוכי טווח במסגרתם עשויות להתעורר סיטואציות מגוונות ומורכבות. הבנק מעוניין להגן על עצמו במקרה של סכסוך עתידי מול הלקוח, ולכן הבנק ועורכי דינו מנסים לצפות כל אפשרות העלולה לפגוע בעתיד בזכויות הבנק. זהירות זו מביאה אותם לנסח את דבריהם בקפדנות רבה, שמטבע הדברים מתבטאת בהוספת אינפורמציה עמומה, העשויה להותיר בידי הבנק מרחב תמרון עתידי.

הניסוח המפורט, שכמובן מאריך מאוד את המשפט ואת הטקסט, בא לביטוי בולט בבחירה להתנסח באמצעות משפטים מורכבים במיוחד. מחקרים מראים כי מידת הקריאות (readability) של טקסט מושפעת ממורכבות המשפטים יותר מאשר מאורכם. ואכן, גם המשפטים הקצרים באופן יחסי המרכיבים את טופס החוזה הבנקאי לניהול חשבון בנק מתאפיינים במורכבות תחבירית. כך למשל המשפט הבא מתוך החוזה לניהול חשבון בנק מורכב אמנם 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 עליו³⁵ הוסכם עם

³² SUSAN ŠARČEVIĆ, NEW ;1336 ,1326-1325 ,1322-1321 בעמ' 27, לעיל ה"ש 27, Charrow & Charrow, לעיל ה"ש 15. APPROACH TO LEGAL TRANSLATION 177 (1997); Y. Maley, *The language of the law in LANGUAGE AND THE LAW* 11, 25 (J. Gibbons ed. 1994).

³³ לעיל ה"ש 15.
³⁴ גלית כהן, מאפיינייה התחביריים של עברית פסקי הדין הפליליים, עמ' 23-17, עבודת גמר מחקרית (תזה) המוגשת לאחר קבלת התואר "מוסמך", אוניברסיטת חיפה - החוג ללשון העברית, 2015. מדובר בפסקי דין שנבחרו על פי שיטת הדגימה האקראית ופורסמו בין השנים 2005-2014 באתרים PsakDin ונבו. פסקי הדין נבחרו מתוך אלה שניתנו בדעת רוב על ידי שופטי בית המשפט העליון בישראל בשבתו כערכאה לערעורים פליליים.

³⁵ יש מקום להעיר שהטופס 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 8 זה יחול ... הצטרפות הלקוחות למערכת מסוימת תעשה [תיעשה] באופן שיאפשר הבנק." הבנק גם עושה שימוש בצירוף "נקט באמצעים" חלף "נקט אמצעים"/"נקט את האמצעים" והדוגמאות רבות ומגוונות.

הלקוחות, למדרגת האשראי האחרונה בבקשה להקצאת מסגרת אשראי, אם קיימת

כזאת.³⁶

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".

לקושי הכרוך בקריאת משפטי הטופס הבנקאי המורכבים והארוכים, מצטרף קושי תחבירי נוסף המתבטא בשימוש במבנים תחביריים לא צפויים. בעניין זה ניתן להצביע על שתי בעיות: (1) משפטים שסדר המילים בהם אינו על פי הצפוי בשפה העברית; (2) מבנים תחביריים שבין גרעיניהם המרכזיים מתקיים מרחק גדול במיוחד. כאשר מבנים מסוג זה נתונים במשפטים ארוכים במיוחד, הם מקשים על הנמען לפענחם ברצף הקריאה.³⁷ למשל:

"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."³⁸

מנקודת מבטו של לקוח ממוצע, משפט זה (המורכב ממאה מילים) בולט בקשיים שהוא מעמיד בפני הדיוט המנסה להבינו, והאמור לתת את הסכמתו לדברים הנמסרים בו "א... והלקוחות נותנים הסכמתם לכך". הוא פותח באיבר שממהותו מניח ידע מוקדם המתייחס לחובת הסודיות שבין הבנק והלקוח ולכללים המסדירים פעילות פיננסית בארץ ובחו"ל – ידע מוקדם שהוא מנת חלקו של הבנק, אך לא של הלקוח.

בנוסף לידע המוקדם הנדרש לצורך פענוח מבנים לא צפויים, גם המרחק שבין עיקרי המשפט עשוי, כאמור, להקשות על הקורא את הטופס, למשל המשפט הבא:

"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."³⁹

³⁶ סעיף 1.3.2.

³⁷ אלבק, לעיל ה"ש 30.

³⁸ סעיף 2.8.

³⁹ סעיף 8.3.8.

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, וככל שהתיאור ארוך, הציפייה המושהית מקשה על הקריאה הרציפה.

מסגרת תחבירית נוספת, המדגימה את הקשיים בפענוח לשון הטופס 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 בהם זהות עושה הפעולה משתמעת מההקשר, וזאת כשהוא ידוע לכול או לא ספציפי.⁴⁰ השימוש בלשון סביל אופייני גם לסוגי כתיבה המבקשים לטשטש את מבצע הפעולה ובכך לשוות לכתיבה אופי אובייקטיבי⁴¹ וסמכותי.⁴² 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;⁴³ בנסיבות מסוימות, ערפול מסוג זה מאפשר להפוך גם את אחריות המנסח ללוטה בערפל.

בטופס הבנקאי מבצעי הפעולות מתייחסים אל גורמים רשמיים שונים: הלקוחות, הבנק, עושה פעולה מטעמו של הבנק או אחר לא ידוע, בנק ישראל, בית המשפט, רשות מוסמכת. אמנם, 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 על עיבוד הטקסט. הקושי נובע הן משום שהמשפט הטבעי בעברית – זה המצופה על ידי הקורא – הוא כאמור המשפט האקטיבי, והן משום שהוא מצריך את שחזורו של עושה הפעולה, במקרים שבהם הוא משתמע מההקשר.

שחזור עושה הפעולה מתוך ההקשר עשוי להתבצע בהצלחה כאשר עושה הפעולה ידוע לקורא. כך למשל כאשר החוזה לניהול חשבון בנק מציין:

"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." (ההדגשות אינן במקור)

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:

⁴⁰ Danet, לעיל ה"ש 25, בעמ' 281.

⁴¹ זהר לבנת **הרטוריקה של המאמר המדעי - הלשון וקהיליית השיח** (2010).

⁴² אופיו הסמכותי של הטופס הבנקאי מתבטא גם באמצעות ניסוח, המבטא בעיקר את חובות הלקוח לעומת פעולות רשות של הבנק – אמצעי הבעה המעניק לבנק שליטה על הלקוח. סוגיה זו אמנם נוגעת ביחסי הכוחות שבין הבנק ללקוחותיו, ואולם מאחר שהיא חורגת מגבולות הדיון בקשיים הלשוניים העומדים בפני הלקוח בניסיונו לפענח את הטופס הבנקאי, לא נידרש לה במאמר זה.

⁴³ כדוגמה לקושי שיצר השימוש בצורת סביל, ראו את ע"א 898/03 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' חזן** (פורסם בנבו, 2004). שם התעוררה מחלוקת בנוגע לפירוש המילים "סכומים שיופקדו", מילים שנכללו בכתב קיזוז מיוחד שנוסח על ידי הבנק ועוררו את השאלה מי אמור היה להפקיד אותם.

⁴⁴ Tiersma, Legal Language, לעיל ה"ש 5, בעמ' 206.

"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...". (ההדגשה אינה במקור) במשפט זה השחזור אינו פשוט עבור לקוח ממוצע, משום שהוא חסר את הידע המוקדם המרומז בפעולות המודגשות. מנקודת מבטו אין זה ברור מי יבצע את השירותים, למרות שליוצר הטקסט פריט ידע זה ידוע, והוא מצפה מהקורא לשחזרו מתוך ההקשר.

3. כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית ומונחים מקצועיים

הלשון המשפטית מתאפיינת במורכבות מילונית: היא בעיקרה לשון רשמית, גבוהה ומתובלת בביטויים ארכאיים שאינם מוכרים בהכרח להדיוטות; לאלה מצטרפים מונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים.⁴⁵ נפרט להלן כל אחד ממאפיינים אלו בקצרה. הטופס הבנקאי מתאפיין באוצר מילים עשיר.⁴⁶ חלק מהמילים ומהביטויים המופיעים בטופס הם ארכאיים, וניתן להתחקות אחר משמעותם במילונים השונים של העברית. ואולם, הטופס הבנקאי, המשלב, כאמור, לשון משפטית ולשון כלכלית-פיננסית, עושה שימוש גם במונחים טכניים מקצועיים. הנקודה החשובה היא שהמונחים המקצועיים מורכבים ממילים מן הלשון הכללית, המקבלים 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, הקורא נדרש לידע מוקדם משפטי, כלכלי-פיננסי ומתמטי.⁴⁷

ואולם, כפי שנראה להלן, בעוד שחלק מהמונחים המקצועיים בתחום הבנקאות מוגדרים או מוסברים בטופס בדרכים שונות, מונחים מקצועיים משפטיים אינם מפורשים ומידע משפטי מכריע עובר באמצעותם במרומז, שכן הוא שייך לידע המשותף לאנשי המשפט: למנסח הטופס ולשופטים שעשויים לדון במחלוקת עתידית בין הבנק ללקוח. כלומר, השימוש הנרחב באינפורמציה מרומזת מתבטא בטופס הבנקאי בפרט באינפורמציה משפטית: בעוד שמונחים מקצועיים לבר-משפטיים נוטים להתבאר בגוף הטופס, מונחים מקצועיים-משפטיים אינם זוכים להתייחסות מיוחדת באמצעות הגדרה או הסבר – וזאת, מעצם היותם חלק מהידע המשותף לאנשי משפט. ניתן להניח אפוא שרמת ההבנה והקריאות של הטופס 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

⁴⁵ Tiersma, *Legal Language*, לעיל ה"ש 5, בעמ' 143.

⁴⁶ השו: Michael 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).

⁴⁷ השו: Tiersma, *Legal Language*, לעיל ה"ש 5, בעמ' 110-106; Dietrich Busse, *Interpreting Law: Text Understanding – Text Application – Working with Texts*, in *LAW AND LANGUAGE: THEORY AND SOCIETY* 239 (Dieter Stein, Alexander Lorz & Frances Olsen eds., 2008).

לבר-משפטיים. בטרם נדון בכל אחד מסוגים אלו בנפרד, נציג דוגמה הממחישה באופן ישיר כיצד מורכבות התחבירית של הטקסט המשפטי-בנקאי מתעצמת כאשר היא משתלבת עם מורכבות מושגית-אינפורמטיבית.:

"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)."⁴⁸

בקטע המופיע לעיל, המורכבות מתבטאת בריבוי המידע המוקדם הנדרש מן הנמען – הן בשפה העברית ("יחולו") והן בשפה האנגלית ("International Chamber of Commerce") – לפענוח לשונו המפורשת של הטקסט, על אחת כמה וכמה לפענוח המידע העובר בה במשתמע, והמתייחס למונחים טכניים ("הוראה לביצוע פעולה"), לסעיפים אחרים בטופס ("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 בינלאומי").

(א) כשלים בפירוש ביטויים ארכאיים

הלשון המשפטית עושה שימוש תכוף בביטויים ארכאיים שמקורם בלשון המקרא, והדוגמות רבות: "אף כ"י תמורת" למרות" השגור בלשון הכללית; "הינו"/"הינה" במקום "הוא"/"היא"; "אפוא" במקום "אם כן"; ביטויים אחרים מקורם בתלמוד, כמו "ליתן" חלף "לתת" הרווח בעברית היומיומית; "בגין" לעומת "עקב", "ודוק" לעומת "שים לב"; "לעמוד עלי" אל מול "להבין"; וכן ביטויים שמקורם בלשון הארמית, כמו "כדלקמן" במקום "כפי שכתוב למטה/בהמשך" ועוד. השימוש במילים ובצירופים ממקורותיה הספרותיים של העברית מהווים חלק מידע ההקשר של המשכיל הממוצע, אך לא של האדם הרגיל. עובדה זו מצביעה על הקושי של אדם רגיל אפילו בפענוח רבדיו המפורשים של הטקסט המשפטי.

מן הבחינה הסגנונית, אחד המאפיינים הבולטים לעין בלשון החוזה לניהול חשבון בנק הוא שימוש בביטויים ארכאיים שמקורם ברבדיה הספרותיים היוקרתיים של העברית (לשון המקרא ולשון חז"ל), ששכיחותם בלשון הכללית נמוכה. החוזה לניהול חשבון בנק עושה שימוש בצורות אופייניות ללשון המקרא. כך למשל הצורה המסומנת לציון ריבוי הנקבה: "הלקוחות מתחייבים כי יבצעו פעולות במט"ח רק אם וכאשר **תהיינה** בחשבון יתרות..". (עמוד 8), "...בבקשות **שתוגשנה** על ידי הלקוחות לבנק..". (עמוד 13). דוגמאות אחרות הן צורת "יחל" המקראית במקום "יתחיל" בעברית בת זמננו: "אם **יחל** משא ומתן בין הלקוחות לבין מי שנושיהם..". (עמוד 18) ו"כותלי הסניף" במקום קירות הסניף, על דרך לשון המקרא: "הגישה לתיבה ופתיחתה יהיו משטח ציבורי מחוץ **לכותלי** הסניף..". (עמוד 26).

גם מילים שמקורן בלשון חכמים ניתן למצוא בטופס, למשל הצורות הארכאיות "יהא"/"תהא", שנשאלו ללשון חז"ל מן הארמית חלף "יהיה" בן זמננו: "את השיקים/השטרות **יהא** הבנק רשאי לשלוח לגביה/להחזיר ללקוחות..". (עמוד 3), או צורת "דלעיל" מן הארמית במקום "למעלה":

⁴⁸ סעיף 8.6.1.

"קבע הבנק כי הריבית בתקופת הפיגור תהיה בשיעור המוזכר באחת מהפסקאות **דלעיל**..." (עמוד 15). כך גם הפועל 'ימחה' האופייני ללשון המקרא וחז"ל במשמעות "להעביר" – משמעות שאינה 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..." (עמוד 3).

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

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

(ב) כשלים בזיהוי ובפירוש של מונחים מקצועיים משפטיים

הלשון המשפטית מתאפיינת בשימוש מוגבר במינוח מקצועי.⁴⁹ מינוח מקצועי בתחום המשפט, כמו גם בתחומי המדע והטכנולוגיה, מיועד למקד את המונחים בחלק הידע המקצועי המופק בתחום,⁵⁰ ולייצג באמצעותו מושגים שהגדרתם מבוססת על קריטריונים מדעיים או מוסכמים בתחום.⁵¹ אוצר המונחים המקצועיים המשמש מונחים 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.⁵² ניתן להניח לכן שזיהוי מדויק של מושג באמצעות המונח שנבחר לייצגו בתחום מסוים מאפשר תקשורת יעילה בין המומחים בתחום.

בהשוואה למילים 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;⁵³ הם נבנים כמונחים "בין-לאומיים" המורכבים מיסודות לשוניים לטיניים ויווניים; ולבסוף, מבחינת משמעותם, הם מתאפיינים כבעלי היקף צר וכוונה עשירה.⁵⁴

המינוח המקצועי בתחום המשפט מהווה מחסום מהותי בדרכו של אדם פשוט בהבנת הלשון המשפטית. מונחים משפטיים בשפות שונות ובשיטות משפט נפרדות נוצרים בדרכים מגוונות: באמצעות מילים הלקוחות מרבדיה המקוריים של השפה הכללית, שמשמעותן בהקשר המשפטי

⁴⁹ SOLAN, לעיל ה"ש 39, בעמ' 79; Wagner, לעיל ה"ש 40, בעמ' 323; Busse, לעיל ה"ש 47, בעמ' 9; אזואלוס-אטיאס ודרור, "על דרכי הפעולה של יהודים במרחב הציבורי המוסלמי במרוקו - ניתוח דקדוקי, לקסיקלי ופרגמטי של טקסט משפטי" **פעמים** 75 (156) (2018); Rabeea, לעיל ה"ש 13, בעמ' 400.

Mami Hiraike Okawara, *Paraphrases of Legal Terminology Based on Lay Perceptions*, 24 *COMPARATIVE LEGLINGUISTICS* 7 (2015).

⁵⁰ ראו: Kyo Kageura, *The Dynamics of Terminology: A Descriptive Theory of Term Formation and Terminological Growth* 10 (2002).

⁵¹ ראו: B. De Bessé, B. Nkwenti-Azeh and J. C. Sager, *Glossary of Terms Used in Terminology*, 4 *TERMINOLOGY* 117 (1997).

⁵² ראו: Oswald Ducrot & Tzvetan Todorov, *ENCYCLOPEDIA OF THE SCIENCES OF LANGUAGE* 59 (Catherine Porter, ed. 1979).

⁵³ אזר, לעיל ה"ש 31, בעמ' 140-139; HELMUT FELBER, *TERMINOLOGY MANUAL* 99 (1984).

⁵⁴ KAGEURA, לעיל ה"ש 50, בעמ' 14-13.

התרחבה, הצטמצמה או השתנתה;⁵⁵ ממילים ומשמעויות שאומצו משפות זרות;⁵⁶ ממילים הלקוחות מקטגוריות דקדוקיות לא צפויות בשפה הנתונה; וממילים שעולם המשפט טבע.⁵⁷ ניתן להצביע בהקשר זה על שלוש בעיות נפרדות:

ראשית, שימוש במונחים מקצועיים ייחודיים ללשון המשפטית ומובחנים 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 לעתים על פי משמעותן הכללית, דוגמת "עורך דין", "משפט". אך לרוב הוא נעשה תוך מתן 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, הדיוטות, לא רק שאינם יודעים אותה משמעות מיוחדת, הם כלל אינם ערים לעובדה שלמילות הלשון הכללית עשויה להיות משמעות מיוחדת בהקשר המשפטי.⁵⁸

ושלישית, מונחים מקצועיים משפטיים עשויים להביא לביטוי גם רעיונות מקצועיים-משפטיים מורכבים⁵⁹ העשויים להתאפיין באי מוגדרות תוכנית או הקשרית. 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 ביחס ל"מונחי שסתום" דוגמת "תום לב", "הפרת אמונים", "אדם סביר". 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.⁶⁰

לאור כל האמור לעיל, אין כל תמה אפוא שלקסיקון הלשון המשפטית נתפס מנקודת מבטו של אדם ממוצע "שפה זרה". הלכה למעשה, מונחים משפטיים על פי רוב אינם נהירים להדיוט, מאחר שמשמעותם המשפטית המלאה מתגבשת אך ורק באמצעות ידע מוקדם מקצועי-משפטי, רלוונטי להקשר השימוש בהם. ידע מקצועי זה עשוי לכלול: דוקטרינות ועקרונות משפטיים, נורמות חקוקות, תקדימים ופסיקות, הוראות רגולטוריות וכיוצא באלה, מידע הנמצא מחוץ למשמעות המילולית של המונח.

אף בחוזה הבנקאי נעשה שימוש משמעותי במילים מן הלשון הכללית המעבירות משמעויות מקצועיות-משפטיות, ובכך הופכות למונחים מקצועיים. מונחים מסוג זה עשויים לבטא מושג משפטי או עיקרון משפטי; ואולם מונחים מקצועיים מסוג זה אינם מוסברים בגוף הטקסט. הדבר אינו מתמיה, שכן, כאמור, נמענו בפועל של הטקסט הנחקר אינו הלקוח הממוצע אלא השופט שעשוי לדון בלשון הטופס בעקבות מחלוקת. וכך נוכל למצוא בטופס הבנקאי מונחים משפטיים,

⁵⁵ ברכיהו ליפשיץ "על הערב ועל כמה מונחים אחרים של התחייבות" **שנתון המשפט העברי** יג 185 (התשמ"ז); Heikki E. S. Mattila, *Legal Vocabulary*, in THE OXFORD HANDBOOK OF LANGUAGE AND LAW 27 (Lawrence M. Solan and Peter M. Tiersma eds., 2012).

⁵⁶ Kurzon, לעיל ה"ש 28.

⁵⁷ LAWRENCE SOLAN, THE LANGUAGE OF STATUTES: LAWS AND THEIR INTERPRETATION, chapters 3-5

Busse; (2010), לעיל ה"ש 47.

⁵⁸ Anne Wagner, *Introduction: The (Ab)Use of Language in Legal Discourse*, 15 INTERNATIONAL J.

Danet; FOR THE SEMIOTICS OF LAW 323 (2002), לעיל ה"ש 25, בעמ' 286.

⁵⁹ גבריאלה שלו "ערכם וחשיבותם של מונחי משפט" **העברית** 61, 32 (2013); Adler, לעיל ה"ש 11, בעמ' 68, 82-83.

⁶⁰ אהרן ברק "מהות האקטיביזם השיפוטי", **עיוני משפט** יז 475, 479 (1993).

המורכבים ממילים מהלשון הכללית, שמשמעותם משתנה בהקשר המשפטי ונבנית מתכנים מקצועיים, דוגמת "קבלת שוחד",⁶¹ "מאמץ סביר",⁶² "רשלנות"⁶³ ועוד.

(ג) כשלים בזיהוי ובפירוש מונחים מקצועיים בנקאיים

לצד מונחים מקצועיים משפטיים, הטופס הבנקאי כולל גם מונחים מקצועיים כלכליים-פיננסיים ומתמטיים-חישוביים (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 הטופס. כך למשל המונחים הבאים: "מסגרת אשראי", "שער", "נקודת יציאה", "תקרות", "פריים", "רנטה", "הפרשי הצמדה". יתירה מזו, גם כאשר המונחים הבנקאיים כן זוכים להגדרה בטופס, במקרים רבים היא שונה מזו המקובלת לאותו מונח בשפת היום יום. כך המונח "ניירות ערך" מוגדר בסעיף 2.1 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".

גם מיקומה של ההגדרה עלול ליצור קושי. לעיתים ההגדרה מופיעה בסעיף שבו מופיע המונח המוגדר.⁶⁴ אך לעיתים ההגדרה מופיעה בסעיף ההגדרות ללא הפנייה מפורשת אל סעיף זה, כגון ביחס למונחים "יום עסקים"⁶⁵ או "השער המקובל בבנק".⁶⁶ ואילו במקרים אחרים, זוכה מונח 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 אף זוכה לשני שמות חלופיים: "ריבית מירבית" או "ריבית בשיעור המירבי".⁶⁷ בתחום המתמטיקה, נמצא נוסחאות חישוב מתמטיות המתוארות בצורה מילולית, למשל סעיף המסביר באופן מפורט את אופן חישוב הריבית.⁶⁸ כל אלו מקשים את הבנת הטופס על מי שאינם בעלי רקע ידע בתחום הבנקאי, בין אם הם משפטנים וודאי אם הם הדיוטות.

4. כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים

בפני הדיוט משפטי המנסה להבין טקסט משפטי, עומדים למכשול גם גורמים הקשריים: קישורים אינטרנטקסטואליים. נבחר את המונח "קישורים אינטרנטקסטואליים", כפי שהוא משמש בבלשנות, בפרט בחקר הלשון בהקשר המשפטי.⁶⁹

⁶¹ בסעיף 25 לטופס.

⁶² בסעיפים 28.1.1 ו-57.6 לטופס.

⁶³ בסעיפים 1.8.3, 2.10, 15.6, 16.5.7, 28.1.3, 31.7, ועוד.

⁶⁴ כגון ההגדרות של המונחים "ברוקר" או "קסטודיאן" בסעיף 2.3.4 העוסק בתנאים הכלליים לניהול פקדון ערך.

⁶⁵ המונח מופיע בסעיפים רבים בטופס דוגמת 1.4, 4.1, 4.6, 4.11.3, 4.11.6, 4.14.4, ועוד. הגדרתו מופיעה בסעיף 41.3.

⁶⁶ המונח מופיע בסעיפים שונים בטופס דוגמת 13.15.3, 13.15, 18.1.3, 18.3, 18.4, 27, 3. הגדרתו מופיעה בסעיף 41.8.

⁶⁷ סעיף 41.11 בטופס.

⁶⁸ כדוגמת סעיפים 1.3.4, 13.4.1, ועוד.

⁶⁹ Vijay. K. Bhatia, *Generic Conflicts in Academic Discourse*, in *GENRE STUDIES IN ENGLISH FOR ACADEMIC PURPOSES 15* (I. Fontanet, J.C. Palmer, S. Posteguillo & J.F. Coll eds., 1998)

קוהרנטיות תוכנית אינה מחייבת רצף טקסטואלי. היא יכולה להתבסס על קישורים אינטרטקסטואליים, היינו קישורים לחלקי טקסט אחרים, בין אם אלו מצויים במקום אחר במסמך עצמו או במסמכים אחרים,⁷⁰ ובין אם הקישור נעשה באופן מפורש או באמצעות רמזים. הקישור האינטרטקסטואלי מיועד לשמור בדייקנות על קשרים מושגיים ותוכניים לאורך ולרוחב המסמך, ובין המסמך הנדון לבין הטקסטים הרלבנטיים החיצוניים לו. השימוש בקישורים אינטרטקסטואליים יעיל אפוא רק לקורא המכיר את המידע המקצועי הנמסר בטקסטים והמודע לסוג הקשר המתקיים בין הטקסטים (האם הטקסט המקושר מתנה על הטקסט המקשר, מבהיר אותו, מפרט אותו ועוד).

טקסטים משפטיים מתאפיינים בקישורים למושגים ולרעיונות משפטיים ולבר-משפטיים מורכבים המעוגנים בטקסטים אחרים, ומהווים לפיכך קישורים אינטרטקסטואליים (intertextual links) – הקישורים יכולים להיות לטקסטים הכלולים בחלקים אחרים של מסמך משפטי נתון, או לטקסטים הכלולים במסמך משפטי או לבר-משפטי אחר מחוצה לו,⁷¹ והם עשויים להיות מפורשים או מרומזים. למשל, קישור המפנה במפורש לסעיף חוק מסויים, או קישור מרומז המפנה לתקדים רלוונטי. ההתייחסות אל טקסטים אחרים עשויה להתבצע גם באמצעות קישורים מפורשים או מרומזים, לטקסטים מתחום דעת לבר-משפטי.⁷² למשל, פסקי דין עשויים להשתמש גם 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. קישורים אלה משרתים את הצורך של הטקסט המשפטי בהירות, דיוק וחד-משמעויות.⁷³

למעשה, משמעותו של כל טקסט באשר הוא טקסט נבנית באמצעות טקסטים אחרים. כל טקסט מפנה במפורש או במשתמע, ביודעין או שלא ביודעין, אל טקסטים אחרים (מעצם התגבשותו בהקשר חברתי, אידאולוגי, היסטורי ולשוני נתון).⁷⁴ הקישור לטקסטים אחרים נועד לצמצם את אפשרויות הקריאה והפירוש של הטקסט באופן שרומז לאינפורמציה נוספת רלוונטית 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. בנוסף לזאת, אפילו במקרים שבהם הקישורים מפורשים, הדיוט לא יוכל להבין את מהות הקשר שבין הטקסטים: האם הטקסט החיצוני מתנה על הטקסט הנדון, מסתייג ממנו, מבהיר אותו וכיוצא באלה. על אחת כמה וכמה כאשר הקישור מתבצע במרומז – במקרים מסוג זה, ההדיוט כלל אינו מודע לו.

⁷⁰ MICHAEL A. K. HALLIDAY & RUQAIYA HASAN, COHESION IN ENGLISH (2014)
⁷¹ סוג הקישורים אל טקסטים חיצוניים לטקסט נתון מכונה "קישורים אינטרדיסקורסיביים". מטעמים של יעילות תקשורתית בינינו (רפ"ש וסא"א) ובין קוראינו הלא בלשנים, בחרנו להשתמש בביטוי "קישורים אינטרטקסטואליים" לציון התופעה בכללותה.
⁷² על תופעה זו בהקשר המשפטי ראו: Bhatia, לעיל ה"ש 30. על הקריאה כההליך 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)
⁷³ ראו Bhatia, לעיל ה"ש 30.
⁷⁴ ראו: Julia Kristeva *The Bounded Text*, in DESIRE IN LANGUAGE: A SEMIOTIC APPROACH TO LITERATURE AND ART 36 (Julia Kristeva ed., 1980)

לאדם מן היישוב עלולים להתעורר קשיים לא מבוטלים בעניין זה: כאשר הקישור אינו נעשה במפורש, הקורא עלול שלא לזהות אותו כלל. קושי נוסף הוא לגבי היכולת לאתר את הטקסט אליו מפנה הקישור, אם ההתייחסות אליו לא לוותה בהפנייה מפורשת ומדויקת. גם במקרה שההתייחסות אל הטקסט המקושר לוותה בהפנייה מפורשת, עלול להתעורר קושי באיתור טקסטים חיצוניים למסמך, להדיוט 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. כתוצאה מכך, טקסטים משפטיים עשויים להיות באופן בלתי נמנע מעבר להשגתו של אדם החסר השכלה משפטית.

החווה לניהול חשבון בנק כולל קישורים אינטרטקסטואליים 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 בחווה עצמו. למשל, סעיף 1.3.3 העוסק בחריגה ממסגרת האשראי בחשבון ומצוי בעמוד 2 של המסמך, מפנה לסעיף 41 בו מצויה הגדרת המונח "ריבית מירבית", עשרים וחמישה עמודים לאחר מכן. החווה מפנה גם אל מסמכים אחרים נפרדים לחלוטין, חלקם כולל נספחים ותוספות. כך, סעיפים שונים מפנים ל"בקשה להקצאת מסגרת אשראי", שהיא מסמך נפרד הנחתם על ידי הלקוח מעת לעת עם חידוש מסגרת האשראי.⁷⁵ הטופס מפנה את הלקוח גם לחקיקה ופסיקה, כמו סעיף 7.10 המתייחס ל"הוראות כל דין, לרבות על פי חוק הפיקוח על המטבע, התשל"ח-1978, או כל דין מכוחו".

החווה לפתיחת חשבון בנק 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 החסר היכרות עם הטקסט המאוזכר יתקשה בפענוח הטקסט המאוזכר.⁷⁶ כך למשל, סעיף 43 שכותרתו "פטור לבנק בגין חובות אוזח בשטר" נוקב במונחים מפקודת השטרות, כגון הצגה לקיבול או לפרעון, 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 בחווה 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 הסבר או הגדרה, דוגמת "ריבית", "ריבית חריגה", "ריבית משתנה", "מסגרת אשראי", "מדרגת האשראי", "יתרה דביטורית". טקטיקה אחרת היא שימוש ברעיונות כלכליים על סמך ההנחה שרעיונות אלו מוכרים וידועים לנמעני המסמך, דוגמת אלה המשתמעים, למשל מסעיף 1.3.5 לחווה הקובע: "כל ריבית בחשבון, כולל הריבית המירבית, תחושב על פי מספר הימים בהם היתה יתרת החשבון דביטורית." פענוח

⁷⁵ סעיפים 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3.

⁷⁶ Michael Riffaterre, *Compulsory Reader Response: The Intertextual Drive*, INTERTEXTUALITY: THEORIES AND PRACTICES 56, 56-58 (1990).

הביטויים הללו, כמו גם המשתמע מהם בנסיבות פיננסיות 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 הטופס הבנקאי ומשקיע מאמצים להבנתו, ארגון הטופס באופן כזה המאלץ אותו לקטוע בכל פעם מחדש את רצף הקריאה, ו"לקפוץ" מסעיף אחד לסעיף אחר בטופס או לפנות אל טקסטים אחרים מחוץ לטופס, מקשה על קריאתו הרציפה. אך יותר מזה, פענוח סוג הקשרים שבין הטקסטים והבנת המידע המקצועי הנמסר בטקסטים המקושרים מהווה עבורו מכשול של ממש. בפרט, כשהקישורים אינם מפורשים, נוספת לכך בעיה של עצם זיהוי הקישור, ומכאן – כשל בהשגת המידע הרלוונטי. השימוש של הטופס 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 באופן מפורש.

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

ג. 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 עבור הלקוח הממוצע בהבנת החוזה הבנקאי. אנו סבורות שהדרך להתגבר על כשלים אלו - או לפחות לצמצם את היקפם - היא באמצעות הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה הבנקאי.

החובה לפשט את לשון החוזה נובעת ממספר עקרונות וחובות-על המחייבים את הבנק, ומהווה יישום קונקרטי שלהם באינטראקציה התקשורתית שבין הבנק ללקוח, כמפורט להלן.

המקור הראשוני מכוחו ניתן להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה הוא עקרון תום הלב. עקרון תום הלב, ערך יסוד בשיטת המשפט שלנו,⁷⁷ מחייב צדדים למשא ומתן, כמו גם מתקשרים חוזיים, לפעול זה כלפי זה בתום לב.⁷⁸ אמת המידה לבחינת יישומו של העקרון היא אמת מידה

⁷⁷ אהרן ברק פרשנות במשפט - כרך שני פרשנות החקיקה 456, 549 (1993).

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.⁷⁹ בהיותו עקרון על או "מונח שסתום", לא ניתן לצקת תוכן קבוע לתוך העקרון, ויישומו ישתנה ממקרה למקרה ועל פי נסיבות העניין.⁸⁰ 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."⁸¹

עקרון תום הלב בהתנהגות תקשורתית מהווה 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 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 בעלי מטרה משותפת או לכל הפחות בעלי כיוון מוסכם והדדי. 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 עבור הנמען ועל הלשון שבאמצעותה תכנים אלה מועברים.⁸² המושג הבלשני של "שיתוף פעולה" תולה את עיקר ההבחנה שבין תום לב לחוסר תום לב באיכות התקשורת, בפרט בהעברת כל המידע הרלוונטי לנמען החסר אותו.

"תקשורת בתום לב", מבטאת אפוא עיקרון בלשני-תקשורתי, המתייחס לאופן השימוש במידע מובלע – נעדר ביטוי מפורש בטקסט, במהלך אינטראקציה תקשורתית.⁸³ 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.⁸⁴ העברת ידע מובלע בתום לב מתקיימת רק אם השומע מסוגל לזהות את התכנים המובלעים על סמך רמזים חלקיים ולהשלים את התכנים המובלעים מתוך החלק הרלוונטי מכלל הידע המשותף של השיח.⁸⁵

⁷⁸ סעיפים 12(א) ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.

⁷⁹ ברק, לעיל ה"ש 77, בעמ' 550-551. דניאל פרידמן ונילי כהן חוזים כרך א 661-662 (מהדורה שנייה, 2018). גבריאלה שלו דיני חוזים 73 (מהדורה רביעית, 2019).

⁸⁰ ברק, לעיל ה"ש 76, בעמ' 136.

⁸¹ דבריו של הנשיא ברק ברע"א 6339/97 רוקר נ' סלומון, פ"ד נה(1) 199, 280 (1999).

⁸² ראו למשל: H. Paul Grice, *Logic and Conversation*, in SYNTAX AND SEMANTICS 41 (Peter Cole & Jerry L. Morgan eds., 1975). Michele Sala, *Cooperation, Bona-Fide Mode of Communication, and the Violation of Grice's Maxims*, 3 LINGUISTIKA E FILOLOGIA 75 (2004). Jody Eisterhold, Salvatore Attardo & Diana Boxer, *Reactions to Irony in Discourse: Evidence for the Least Disruption Principle*, 38 JOURNAL OF PRAGMATICS 1239 (2006).

⁸³ Van Dijk, לעיל ה"ש 20, בעמ' 372.

⁸⁴ STEPHEN C. LEVINSON, PRESUMPTIVE MEANINGS - THE THEORY OF GENERALIZED CONVERSATIONAL IMPLICATURE (2000).

⁸⁵ DAN SPERBER & DEIRDRE WILSON, RELEVANCE: COMMUNICATION AND COGNITION 249 (2nd ed., 1995).

מנקודת מבטו של דובר תם לב, מידע עשוי להישאר לא מפורש רק אם התכנים שלכאורה מובלעים מובנים מאליהם, אם משום שכבר הופיעו בטקסט, אם משום שהם ידועים לכל נמעניו של הטקסט המסוים ומוסכמים עליהם. כלומר, העברת משמעויות משתמעות נגזרת, על פי תפיסה זו, מההנחות הבאות: (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.⁸⁶ חוסר תום לב בתקשורת מוגדר לכן כאי מסירת ידע רלוונטי על ידי המוען עבור הנמען – בנסיבות שבהן הנמען חסר את הידע ואינו מודע לקיומו.⁸⁷ התנהגות חסרת תום לב כרוכה אפוא בבקרת מידע,⁸⁸ ולכן הנמענים הפגיעים ביותר הם אלה החסרים ידע זה.⁸⁹

תום לב בתקשורת חשוב במיוחד כשהאינטראקציה התקשורתית המתקיימת בין 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 לפרוש עבור הלקוח את כל התכנים המקצועיים הרלוונטיים ללקוח, ושאינם בהישג ידו, בלשון בני אדם. מי שאינו עושה כן, מנהל תקשורת בחוסר תום לב.

הקביעה האמורה, לפיה עקרון תום הלב מוליד חובה לפשט את לשון החוזה, מתאימה לכלל החוזים האחידים: חוזים אלו מתאפיינים בפערי כוחות וידע בין הצדדים, מנוסחים מראש על ידי הגורם המומחה עבור לקוחות הדיוטות, וכוללים את הבעיות הלשוניות המתוארות לעיל. אולם ככל שמדובר בחוזה הבנקאי, קיימים טעמים נוספים המצדיקים הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה, כמפורט להלן.

ראשית, טיב היחסים המיוחד של היחסים 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 א-סימטריית המידע), בכישורים המקצועיים המיוחדים של הבנק וביכולות הטכניות שברשותו ושאינם נחלתו של הפרט, ועוד.⁹⁰ כל אלו יוצרים נחיתות מובנית של הלקוח מול הבנק, נחיתות המשפיעה על האינטראקציה התקשורתית המתקיימת בין הצדדים.

נחיתות הלקוח מול הבנק יוצרת תלות של הלקוח בבנק: הלקוח תלוי בבנק הן בייעוץ שהוא נותן, הן במתן השירות עצמו, הן בקביעת מחיר השירות, והן בקביעת ההסדר המשפטי שחל על השירות

⁸⁶ Deidre Wilson & Dan Sperber, *Relevance Theory*, in HANDBOOK OF PRAGMATICS 607, 612 (Laurence R. Horn & Gregory Ward, eds. Blackwell, Oxford, 2004)

⁸⁷ Van Dijk, לעיל ה"ש 20, בעמ' 372.

⁸⁸ D. Buller, Joodee K. Burgoon, John A. Daly & John M. Wiemann, *Deception: Strategic and Nonstrategic Communication*, in STRATEGIC INTERPERSONAL COMMUNICATION 191 (John A. Daly & John M. Wiemann (eds., 1994)

⁸⁹ Van Dijk, לעיל ה"ש 20, בעמ' 375.

⁹⁰ רות פלאטו-שנער "חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981: על היעדרה של חובת אמון בחוק" **חוקים** ה 179, 188-190 (2013).

ומתבטא בחוזה הבנקאי עליו חותם הלקוח.⁹¹ התלות של הלקוח בבנק גוברת לאור הקושי לעבור מבנק לבנק, תופעה שהופכת את הלקוח ללקוח שבוי בידי הבנק שלו.⁹²

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 – ובכלל זה קבלת מענקים ממשלתיים בתקופת מגיפת הקורונה – ייזקק לחשבון בנק בהיעדר אפשרות לקבל את התשלום באמצעי אחר.⁹³ חיוניות השירותים הבנקאיים באה לידי ביטוי מיוחד בנוגע לחשבון העובר ושב, בו עוסק מקרה הבוחן שלנו. חשבון עובר ושב, המהווה את הפלטפורמה הבסיסית לניהול הפעילות הבנקאית, הוא שירות ייחודי לבנקים על פי חוק,⁹⁴ עובדה נוספת המעצימה את התלות של הלקוח בבנק.

לכל אלה יש לקשור תופעה נוספת: האמון הרב שיש ללקוח בבנק וההסתמכות, 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.⁹⁵ לאור פערי הכוחות שבין הצדדים והתלות של הלקוח בבנק, קיים חשש – שלא אחת התברר כממשי – שהבנק ינצל לרעה את האמון שנותן בו הלקוח כדי לקדם פעולות המגנות על האינטרס שלו על חשבון פגיעה בלקוח.⁹⁶ חשש כזה קיים גם בנוגע לאופן ניסוח החוזה הבנקאי – ניסוח 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 באופן מסורתי חלש יותר באינטראקציה שלו מול הבנק.

בשל טיב היחסים המיוחדים בין הבנק לבין הלקוח כמתואר לעיל, הטילו בתי המשפט על הבנקים חובת אמון רחבה כלפי לקוחותיהם.⁹⁷ חובת האמון מטילה על הבנקים סטנדרט התנהגות גבוה במיוחד. לא די בכך שיפעלו במקצועיות (קיום חובת זהירות) ובהגינות (קיום חובת תום הלב). אלא, חובת האמון דורשת מהבנק לפעול לפי מיטב האינטרסים של הלקוח. הבנק נדרש להגן על אינטרס הלקוח ולהעדיף אותו על פני כל אינטרס אחר, לעיתים אפילו על פני האינטרס האישי של הבנק עצמו.⁹⁸ לנוכח זה, זכתה חובת האמון לתיאור הציורי "אדם לאדם – מלאך".⁹⁹

⁹¹ שם, בעמ' 192-196.

⁹² הצעת חוק הבנקאות שירות ללקוח (תיקון 12) (קידום התחרות), התשס"ז-2007, ה"ח 76, 77. RUTH PLATO-SHINAR, BANKING REGULATION IN ISRAEL: PRUDENTIAL REGULATION VERSUS CONSUMER PROTECTION 132 (2016).

⁹³ משה בייסקי "יחסי אמון בין בנק ללקוח" ספר **לנדוי** כרך שלישי – מאמרים, חלק שני, 1095, 1097 (התשנ"ה).

⁹⁴ סעיף 21 לחוק הבנקאות (רישוי), תשמ"א-1981.

⁹⁵ רות פלאטו-שנער **דיני בנקאות – חובת האמון הבנקאית** 51-53 (2010). Ruth Plato-Shinar, *Law and Ethics: The Bank's Fiduciary Duty Towards Retail Customers*, in RESEARCH HANDBOOK ON ETHICS IN BANKING AND FINANCE 212, 228 (Costanza Russo, Rosa Lastra & William Blair, eds. 2019).

⁹⁶ פלאטו-שנער, לעיל ה"ש 90, בעמ' 191-192.

⁹⁷ Ruth Plato-Shinar & Rolf Weber, *Three Models of the Bank's Fiduciary Duty*, 2 LAW AND FINANCIAL MARKETS REVIEW 422, 428 (2008).

⁹⁸ רות פלאטו-שנער ואביבה גבע "חובת האמון הבנקאית – המודל הישראלי" **משפט ועסקים** יא 393, 395-397 (2009).

חובת האמון חלה בצורה גורפת על מערכת היחסים שבין הבנק לבין הלקוח ועל כלל השירותים והפעולות שהבנק מבצע מול הלקוח.¹⁰⁰ משכך, חובת האמון מחייבת את הבנק גם בנוגע לאופן ניסוח 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.¹⁰¹

מאפיין חשוב נוסף של החוזה הבנקאי, המצדיק הטלת חובה על הבנק לפשט את לשון החוזה, הוא היותו חוזה יחס (relational contract).¹⁰² חוזה יחס הוא חוזה שנועד להסדיר מערכת יחסים ארוכת טווח, להבדיל מעסקה בדידה. הקשר החוזי הנוצר בין הצדדים במהלך תקופת החוזה מתאפיין ביחסי קירבה 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 סוכמו מראש בין הצדדים, אלא הן נוצרות תוך כדי קיומו של הקשר, לצורך השלמת ההסכמות המקוריות או שינויין ובמטרה להתאים את החוזה לנסיבות המשתנות לאורך השנים.¹⁰³ בית המשפט העוסק בחוזה יחס, יבחן את המידה שבה הביא בחשבון כל צד במסגרת פעולתו את הצרכים והאינטרסים של הצד האחר. הצדדים נדרשים לתפוס את היחסים ביניהם לא במימד הצר של הזכויות והחבובות המשפטיות, כי אם באופן רחב, כמכלול של יחסים אישיים עשירים הנושאים גם משמעות אתית.¹⁰⁴ בהתאם, הקשר בין הצדדים נשלט לא רק על ידי החוזה, כי אם גם על ידי התרבות שהצדדים פועלים במסגרתה.¹⁰⁵

לאור מאפיינים אלה של חוזה יחס, מצופה מהבנק לאפשר ללקוח המעוניין בכך לקרוא ולהבין את תכני החוזה; לשם כך, וכל זמן שמניחים שהצדדים מגיעים להסכמות מתוך שיתוף פעולה, פשוט לשון החוזה והנגשתה ללקוח על ידי הבנק הוא בלתי נמנע.

הקריאה להטיל על הבנק חובה לפשט את לשונו של החוזה הבנקאי נסמכת גם על מעמדם המיוחד של הבנקים כגופים מעין-ציבוריים, ועל תפיסת הציבור את הבנקים ככאלה.¹⁰⁶ בפסיקה ובקרב

⁹⁹ אהרן ברק **שיקול דעת שיפוטי** 495 (1987). ראו לדוגמה: ע"א 610/94 **בוכבינדר נ' כונס הנכסים הרשמי**, פ"ד נז(4) 289, 333 (1987). רע"א 6300/00 **ברנוביץ נ' תאומים**, פ"ד נז(5) 691, 701 (2003).

¹⁰⁰ רות פלאטו-שנער "הרהורים בנושא גבולותיה הראויים של חובת האמון הבנקאית: הבנק כאפוסטרופוס של הלקוח?" **חובות אמון בדין הישראלי** (רות פלאטו-שנער ויהושע שגב, עורכים) 107, 109-112 (2016).

¹⁰¹ להרחבה בעניין זה ראו: פלאטו-שנער, לעיל הי"ש 12.

¹⁰² ע"א 9495/06 **בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' כרמלה נגר ובניה בע"מ**, כרמל ובניה בע"מ, בעמ' 8-10 לפסק הדין (פורסם בנבו, 2012). ע"ש (חוזים אחידים -ים) 195/97 **היועץ המשפטי לממשלה נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, פ"מ תשס"ג (1) 481, 500 (2004) (להלן - "פרשת היועץ" נ' בנק לאומי"), גלעד נרקיס **חוזה הבנקאי כחוזה יחס** 109-115 (2019). אמיר בכר "לקראת חקיקתו של חוק חוזה הלוואה" **הפרקליט** נ 581, 599 (תש"ע). לגישה שונה ראו: דוד רונן **התאמת חוזים לנסיבות משתנות** 33 (2001).

¹⁰³ לדיון כללי בתאוריית חוזי היחס ראו את כתיבתו של מקניל בנושא, כגון: Ian R. Macneil, *The Many Features 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).

¹⁰⁴ מנחם מאוטנר "התערבות שיפוטית בתוכן החוזה ושאלת המשך התפתחות של דיני החוזים של ישראל", **עיוני משפט** כט 17, 47 (2005).

¹⁰⁵ שם, בעמ' 45.

¹⁰⁶ ראו לדוגמה: ע"פ 122/84 **מנצור נ' מדינת ישראל**, פ"ד לח(4) 94, 100-102. רע"א 9374/04 **אי אנד ג'י מערכות מתקדמות למורה נהיגה בע"מ נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, פסקה 6(ב) (מאגר נבו, 2004). ע"א 8068/01 **איילון חברה לביטוח בע"מ נ' מנהל עזבון אופלגר ז"ל**, פ"ד נט(2) 349, 369. ע"א 1570/92 **בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' ציגלר**, פ"ד צט(1) 384, 369 (1995). ע"א 5893/91 **טפחות בנק משכנתאות נ' צבאח**, פ"ד מח(2) 573, 585 (1994).

המלומדים הוסבר כי הבנקים בישראל ממלאים תפקידים ציבוריים רבים, משמשים שלוחים לביצוע מדיניות ממשלתית, ומהווים צינור להעברת הלוואות ממשלתיות לציבור. בהעדר שיטה של ביטוח פקדונות דוגמת זו הנהוגה במדינות אחרות, הבנקים זוכים בגיבוי מבנק ישראל להבטחת הפקדונות של לקוחותיהם. כן נפסק כי יש בפעילותם של הבנקים מאפיינים של שירות חיוני לציבור, והודגש כוחם המעין-מונופוליסטי מכוח הדין לאור העובדה ששירותים מסוימים לציבור נתייחדו אך להם.¹⁰⁷

כגופים מעין-ציבוריים, הבנקים כפופים לדואליות נורמטיבית.¹⁰⁸ הם כפופים לא רק לחובות המוטלות על גופים עסקיים בתחום המשפט הפרטי, כי אם גם לנורמות מסוימות המחייבות את הגופים הציבוריים, כגון חובת ההגיונות.¹⁰⁹ ולכן, כשם שניתן לצפות מגופים שלטוניים לפעול בהגיונות ולנסח מסמכים המיועדים לציבור הרחב בצורה קריאה וברורה,¹¹⁰ כך ניתן לצפות גם מהבנקים לעשות כן בנוגע לחוזים שלהם.

תניות חוזיות שאינן מנוסחות בצורה ברורה אף עלולות להיחשב תנאי מקפח בחוזה אחיד. רעיון כזה הובע על ידי בית הדין לחוזים אחרים, בהתייחסו לחוזה בנקאי של הלוואה לדיו.¹¹¹ ברוח זו הוצע להוסיף לחוק החוזים האחרים, תשמ"א-1981 חזקת קיפוח, שתחול על הוראות בחוזה אחיד צרכני "שניסוחן מסורבל או לא ברור באופן בולט".¹¹² משמעות ההצעה היא שעצם ניסוחה של תניה חוזית בצורה בלתי ברורה בעליל יוכל להוביל לפסילתה בטענת קיפוח. רעיון דומה הועלה במסגרת הפרוייקט האירופי לניסוחו של מעין קודקס אזרחי כלל-אירופי. טיוטת הקודקס קובעת מפורשות את חובתו של צד המנסח חוזה אחיד לנסחו בלשון פשוטה וברורה

מיכל רובינשטיין ובעז אוקון "הבנק כסוכנות חברתית" **ספר שמגר** חלק ג מאמרים 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 תשנ"ב-תשנ"ג**, 324, 324 (תשנ"ד).

107 שם. לביקורת על גישה זו, ראו: PLATO-SHINAR, לעיל הי"ש 92, בעמ' 40-44.
108 על הדואליות הנורמטיבית שחלה על תאגידים מתחום המשפט הפרטי ראו דפנה ברק-ארז **משפט מינהלי** כרך ג – משפט מינהלי כלכלי 468-491 ואילך (2013).

109 ברק-ארז, שם, כרך ב 630-633 (2010).

110 ראו למשל, התנועה של "התנועה ללשון פשוטה" בארה"ב של אחרי מלחמת העולם השנייה, להפוך את לשון התקשורת הרשמית שבין האזרח למוסדות השלטון (government communication) ללשון בהירה ויעילה יותר: John O'Hayre, *Gobbledygook Has Gotta Go*, US Department of the Interior, Bureau of Land Management (1966), available at [https://books.google.co.il/books?hl=iw&lr=&id=1yTeNg9bxGUC&oi=fnd&pg=PA4&dq=O%27Hayre,+John+\(1966\).+Gobbledygook+Has+Gotta+Go,+US+Government+Printing+Office,+No.+0-206-141&ots=VQIYIvlsiZ&sig=cTWTIcLRzu54xXgoFahIO_PrJfw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.il/books?hl=iw&lr=&id=1yTeNg9bxGUC&oi=fnd&pg=PA4&dq=O%27Hayre,+John+(1966).+Gobbledygook+Has+Gotta+Go,+US+Government+Printing+Office,+No.+0-206-141&ots=VQIYIvlsiZ&sig=cTWTIcLRzu54xXgoFahIO_PrJfw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

ליישום גישה זו, ראו למשל את השימוש בלשון פשוטה באתרי ממשלת אוסטרליה <https://www.opc.gov.au/opc-services>. יישום מאתגר במיוחד – לאחר שנים של קמפינים לפישוט הלשון המשפטית, בעיקר של המרכז לשפה פשוטה (The Center for Plain Language) – הוא חוק הכתיבה הפשוטה (The Plain Writing Act of 2010), שנחתם על ידי הנשיא אובמה ב-13 באוקטובר 2010. סעיף 3(3) לחוק מחייב סוכנויות פדרליות לכתוב את כל הפרסומים החדשים שלהם באופן "ברור, תמציתי ומסודר" ("clear, concise, well-organized").

Rachel Stabler, *What We've Got Here is Failure to Communicate: The Plain Writing Act of 2010*, 40 JOURNAL OF LEGISLATION 280 (2014).

111 ח"א (בית הדין לחוזים אחרים י-ם) 8002/02 **המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ**, פסקה 156 (מאגר נבו, 2009) (להלן – "פרשת המפקח נ' הבנק הבינלאומי").

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

(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).¹¹³ רעיון זה, במתכונתו הגורפת, טרם אומץ על ידי המחוקק הישראלי. עם זאת, הרעיון לקשור בין ניסוח בלתי ברור לבין טענת קיפוח אומץ בחוק החוזים האחידים בנוגע לתנאי בחוזה האחיד הקובע את התמורה הכספית של החוזה.¹¹⁴ תנאי כזה מוחרג מתחולת החוק ולא ניתן לתקוף אותו בטענת קיפוח, "ובלבד שהוא מנוסח בלשון פשוטה וברורה".¹¹⁵ קביעה דומה מצויה בדירקטיבה האירופית בנושא תנאים מקפחים בחוזים אחידים.¹¹⁶ הדירקטיבה קובעת כי הגדרת נושא החוזה או דיות התמורה החוזית לא ייבחנו במשקפי קיפוח, כל עוד הללו מנוסחים בלשון פשוטה וברורה.¹¹⁷ הדירקטיבה מוסיפה ודורשת באופן גורף שתניות החוזה האחיד "must always be drafted in plain, intelligible language".¹¹⁸ תפיסה זו של החוזה המנוסח בצורה בלתי קריאה כחוזה מקפח, מהווה הצדקה נוספת להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי.

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 אודות מהות העיסקה. החובה לתת ללקוחות הסבר מקיף אודות מהות העיסקה שהם חותמים ומלוא השלכותיה, חובה המכונה "חובת גילוי במובן הרחב",¹¹⁹ נגזרת מחובת האמון הבנקאית ועל הבנק לקיים אותה כלפי לקוחותיו.¹²⁰ אולם מתברר כי לא אחת הבנקים נמנעו ממתן הסברים ללקוחות, על אף חשיבות המידע וחינויותו, ועל אף לשונו הבלתי ברורה של החוזה הבנקאי שלא אפשרה את הבנת הדברים. כך למשל, הבנקים נהגו לכלול בהסכמי המשכנתא סעיף בו הלקוח ויתר על הגנות החוק במקרה של מימוש המשכנתא, תוך ניסוח מעורפל של הסעיף. למרות חשיבותו הבלתי ניתנת לערעור של הסעיף, לא תמיד הבנקים הקפידו לספק לממשכנים הסבר ראוי בנושא. במקרים כאלה נקבע כי לסעיף הויתור אין כל תוקף.¹²¹

בפרשה אחרת דובר בעיסקת הלוואה מורכבת שכללה שלוש עסקאות שונות, באופן כזה שכלל לא ניתן היה להבין מהחוזה ומהמסמכים שנחתמו על ידי הלקוחות את תוצאותיה הכלכליות של העיסקה. השופטים ביקרו קשות את נוסח המסמכים שלא איפשרו את הבנת העיסקה. מכיון

¹¹³ Principles, Definitions and Model Rules of European Private Law: Draft Common Frame of Reference (CDFR), Book II Chapter 9 Section 4 (2009), available at https://www.law.kuleuven.be/personal/mstorme/2009_02_DCFR_OutlineEdition.pdf

¹¹⁴ דוגמה לתנאי חוזי כזה בהקשר הבנקאי הוא הסעיף הקובע את שיעור הריבית או את סכום העמלה.

¹¹⁵ סעיף 1(23) לחוק החוזים האחידים.

¹¹⁶ Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts, OJ 95/29

¹¹⁷ שם, סעיף 4(2).

¹¹⁸ שם, סעיף 5.

¹¹⁹ ביטוי זה, שנטבע על ידי אחת המחברות, אומץ על ידי בית המשפט העליון. ראו: רות פלאטו-שנער, "חובת הגילוי הבנקאית כלפי הממשכן נכס להבטחת חיובו של אחר (בשולי ת"א (מחוזי ת"א) 621/97 פרי עץ חיים בע"מ נ' בנק הפועלים)", הפרקליט מט (תשס"ז-תשס"ח) 385, 392 ואילך. Ruth Plato-Shinar, *The Bank's Duty of Disclosure – Towards a New Model*, 27 BFLR 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, פסקה 15 בפסק דינו של השופט דניציגר (פורסם בנבו, 2008). ע"א 1120/07 שמחוני נ' בנק הפועלים בע"מ, פסקאות כה-כו בפסק דינו של השופט רובינשטיין (פורסם בנבו, 2009). ע"א 8611/06 בנק הפועלים בע"מ נ' מרטיין, פסקה 37 בפסק דינה של השופטת נאור (פורסם בנבו, 2011).

¹²⁰ פלאטו-שנער, לעיל ה"ש 95, בעמ' 235-240 (2010).

¹²¹ ראו לדוגמה: ע"א 9120/09 בנק לאומי למשכנתאות בע"מ נ' פלקסור (פורסם בנבו, 2011). בשנת 2008 התערב המחוקק בנושא, תיקן את סעיף 38 לחוק ההוצאה לפועל, תשכ"ז-1967 וקבע בו חובת הסבר סטוטורית. ראו: חוק ההוצאה לפועל (תיקון מס' 29), התשס"ט-2008, ס"ח 42.

שהבנק לא טרח לספק ללקוחות הסברים מפורטים בנושא, הוטל עליו לפצות את הלקוחות בגין ההפסד שנגרם להם.¹²²

עניין אחר נדון בבית הדין לחוזים אחידים 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), וזאת מבלי שהדבר צויין בחוזה בצורה מפורשת וברורה.¹²³ בית המשפט העליון ניסח מחדש את ההוראה הרלבנטית בחוזה, תוך שהוא מציין כי "בחוזה מורכב ומפורט כמו החוזה האחד 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."¹²⁴

מקרים אלו מדגימים את הבעייתיות וחוסר היעילות בהסברים הפרטניים של הבנק, אל מול המודל המוצע של פישוט החוזה הכתוב, בפרט בעידן החוזים הדיגיטליים ובפתרונות הטכנולוגיים שהוא מאפשר למתן הסברים מלאים ללקוחות, כפי שיוסבר בפרק 3 להלן.

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, לאור העובדה שממילא רוב הלקוחות כלל אינם טורחים לקרוא את החוזה. מחקרים מראים שככלל, צרכנים נמנעים מקריאת חוזים אחידים.¹²⁵ התנהגות זו נעוצה לפי המחקרים בשלל סיבות כלכליות, חברתיות ופסיכולוגיות:¹²⁶ צרכנים תופסים את החוזה האחד כארוך ללא צורך, מייגע וקשה להבנה;¹²⁷ הם נוטים להאמין (בטעות) שהם מוגנים משפטית,¹²⁸ ולהתעלם מסיכונים חוזיים בשל אופטימיות-יתר והטיות קוגניטיביות שונות.¹²⁹ מחקרים מראים שיש גם צרכנים המעדיפים להיות "רוכבים חופשיים" המסתמכים על קריאה וביקורת של אחרים.¹³⁰ כתוצאה מכך, התגובה לחוזה תהיה, ברוב המכריע של המקרים, לחתום על החוזה בלי לקרוא אותו.

¹²² ע"א 1/75 בנק ישראלי למשכנתאות בע"מ נ' הרשקו, פ"ד כט(2) 208, 211 (1975).

¹²³ המפקח על הבנקים נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ, לעיל ה"ש 11, פסקאות 167-172, 205.

¹²⁴ ע"א 232/10 הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ נ' המפקח על הבנקים, פסקה 30 (פורסם בנבו, 2012).

¹²⁵ 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 No-Reading Problem in Consumer Law*, 66 STAN. L. REV. 545 (2014). Yannis Bakos, 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 and Suggestions for Reconstruction*, 8 DEPAUL BUS. & COM. L.J. 2288-2289, 2257 (2010). Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2257, 2288-2289.

גם בני המשפט בישראל התייחסו לבעיה זו. ראו, בהקשר הבנקאי: היועמ"ש נ' בנק לאומי, לעיל ה"ש 102, בעמ' 669 (2004). מצוטט בהסכמה בפרשת המפקח נ' הבנק הבינלאומי, לעיל ה"ש 111, פסקה 159. לאור המציאות בה אנשים לא קוראים חוזים אחידים, קובע סעיף 12(4) לחוק החוזים האחדים, תשמ"ג-1982, כי תנאי בחוזה אחיד שלפיו נדרש הלקוח לאשר או להצהיר כי קרא את החוזה, חזקה שהוא מקפח.

¹²⁶ 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).

¹²⁷ BEN-SHAHAR & SCHNEIDER, לעיל ה"ש 125, בעמ' 71, 76.

¹²⁸ שמואל בכר, "תוכן קונקרטי לדוקטרינות עמומות: ניתוח התנהגותי של חזים צרכניים", עיוני משפט לג 277, 282 (2010).

¹²⁹ 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). לעיל ה"ש 128, בעמ' 301-300.

¹³⁰ Avery Katz, *The Strategic Structure of Offer and Acceptance: Game Theory and the Law of Contract Formation*, 89 MICH. L. REV. 215, 280 (1990).

אכן, אין תימה בכך. מנקודת מבטו של הלקוח הרציונלי, עלות הבהרת המשמעויות החסרות לו גבוהה מכדי שישתלם לו להתעמק בהוראותיהן ולנסות להבין.¹³¹ לא למותר לציין כי גם במקרים בהם הלקוח יקרא את החוזה, ספק אם יוכל להשיג את התוצאה של שינוי תנאי כלשהו, לאור 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 לעיסקה.¹³² 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. נהפוך הוא: תקינה קוגנטית עשויה שלא להסתפק בקביעת עקרונות מהותיים בדבר תוכנו של החוזה, אלא אף להתערב באופן ניסוחו על ידי דרישה לכלול בו תנאים מסויימים.¹³³ באותם מקרים בהם הבנק יידרש לכלול בחוזה תנאי מסויים מכוח התקינה הקוגנטית, יש לוודא שהתנאי ינוסח בשפה פשוטה הנהירה ללקוח המבקש בכל זאת לקרוא ולהבין את החוזה.

נדמה כי עדיין מוקדם מדי להספיד את חשיבותה של קריאות (readability) החוזה בטענה כי ממילא לקוחות אינם קוראים אותו. השאלה האם צרכנים קוראים חוזים, אינה יכולה להיבחן כיום כשהחוזים האחידים אינם ניתנים לקריאה. שאלה זו תוכל להיבחן רק כאשר חוזים אלה יהיו אכן קריאים. כשהחוזה מנוסח בצורה בלתי ניתנת לקריאה, גם לקוחות שהיו חפצים בקריאתו נרתעים מכך, ולכן התוצאה היא אי קריאה של החוזה.¹³⁴ יתירה מזו, די בכך שלקוחות צופים מראש כי החוזה יהיה קשה להבנה, כדי שיירתעו מלנסות ולקרא אותו.¹³⁵ בנוסף, הנטל שמטילים דיני החוזים על צרכנים לקרוא את החוזה שעליו הם חותמים¹³⁶ כאשר החוזה כלל אינו קריא מבחינתם, יוצר תחושה קשה של אי צדק.¹³⁷ בדומה, ניתן לטעון כי לצרכנים הזכות לדעת מה החוזה שלהם קובע, גם אם הם בוחרים שלא לממש זכות זו.¹³⁸ מן הבחינה הבלשנית-קוגניטיבית, פעולות הקריאה והפענוח של טקסט מבטאות תהליך: על מנת להבין טקסט נדרשים לדעת הרבה מאוד על אודות הכתוב בו; כדי לדעת על הכתוב בו, נדרשים לקרוא אודותיו. כלומר, לא ניתן לקרוא טקסט ולהבין ללא ידע רקע על הכתוב בו, ולא ניתן להיות שותף בידע הרקע בלי לקרוא אודותיו. הוא הדין בענייננו: הדיוט אינו קורא את החוזה כי

¹³¹ BEN-SHAHAR & SCHNEIDER, לעיל ה"ש 120, בעמ' 56, 74. Hillman & Rachlinski, לעיל ה"ש 121, בעמ' 436.
¹³² Eyal Zamir & Ian Ayres, *A Theory of Mandatory Rules: Typology, Policy, and Design*, TEXAS LAW REV. (forthcoming), Hebrew University of Jerusalem Legal Studies Research Paper Series No. 19-12, at p. 38-39 (2019).

¹³³ שם, שם.

¹³⁴ Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2289.

¹³⁵ שם, שם.

¹³⁶ 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), המעיר על חוסר ההלימה שבין החובה לקרוא חוזים אחידים לבין היותם בלתי קריאים. מחברים אחרים אף כינו הטלה של חובה לקרוא חוזים בלתי קריאים כ"אבסורד". ראו: Alan M. White & Cathy Lesser Mansfield, *Literacy and* *Contact*, 13 STAN. L. & POL'Y REV. 233, 264 (2002).

¹³⁷ Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2290.

¹³⁸ שם, בעמ' 2291.

הוא יודע שהוא לא מסוגל להבינו; והוא לא 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 פרדוקס ייצור כלי מלאכה מברזל.¹³⁹ שפינוזה מסביר שלאור העובדה שהברזל אינו מופיע בטבע בצורה נקייה, 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 מישוהו משתדל לשווא להוכיח שאין בני אדם מסוגלים לחשל

ברזל.¹⁴⁰

ואולם, כפי ששפינוזה מציין, תיאור זה של אופן עיבוד הברזל לכלי מלאכה אמנם נכון מבחינה לוגית, אך בפועל הוא מתעלם מאופיה 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.¹⁴¹ במאמר זה אנו טוענות שדין אחד לעניין עיבוד ברזל ולתהליך הבנת טקסט; ולגבי שניהם 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. ואולם, אפשר להניח שאם לקוח מסוים יקרא את החוזה, והבנת החוזה תצמיח לו תועלת, הדבר עשוי לעודד אחרים (חברים, קולגות, קרובי משפחה ועוד) לקרוא, בהנחה שגם להם הדבר עשוי להועיל.

יותר מכך, גם אם לקוחות אינם קוראים את החוזה לפני חתימתו, הם עושים זאת כשמתעוררת מחלוקת או בעיה.¹⁴² אם לא נאפשר ללקוח לקבל את המידע בצורה בהירה מנקודת מבטו, העשויה להקל עליו את הבנת המידע הנמסר בו, נימצא פוגעים בלקוח ולו במועד בו הוא זקוק ביותר למידע.

סביר להניח שככל שחוזים יתאפיינו במורכבות יתר, הסיכוי לקיומם של לקוחות שיבטאו נחישות לקרוא אותם הולך ופוחת. בנוסף, חוזים בלתי קריאים מטילים עלויות עסקה גבוהות על אותם לקוחות החפצים בקריאה והבנה של החוזה. לפיכך, אם רוצים לעודד קריאה של החוזה, נדרשים בהכרח להקל ולפשט את לשונו ואת אופן הבאת הידע הנמסר בו.¹⁴³

¹³⁹ פרדוקס זה מוצג אגב דיון ב"מעגל הקסמים" הכרוך במתודות מדעיות ופילוסופיות. ראו: שפינוזה, מאמר על תיקון השכל (תרגום מרומית נתן שפיגל. ערך, הקדים מבוא והוסיף הערות יוסף בן שלמה, תשל"ז).

¹⁴⁰ שפינוזה, שם, בסעיף 30, עמ' 39.

¹⁴¹ שפינוזה, שם, בסעיף 31, עמ' 39.

¹⁴² Meirav Furth-Matzkin & Roseanna Sommers, *Consumer Psychology and the Problem of Fine Print Fraud*, 72 STAN. L. REV. 503 (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. LEG. ANALYSIS 1, 7 (2017). Becher & Unger-Aviram, לעיל ה"ש 125, בעמ' 215-214.

¹⁴³ Benoliel & Becher, לעיל ה"ש 9, בעמ' 2292.

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.

התערבות גורפת מדי בנוסח החוזה עלולה לפגוע בחופש העיצוב החוזי של הבנקים וביכולתם לקבוע הסדרים מורכבים ומתוחכמים, כמתבקש במאטריה המורכבת בה עסקינן. יותר מכך, הטלת חובה לפשט את לשון החוזה פוגעת לכאורה בעקרונות היסוד של חופש החוזים וחופש העיסוק. עקרון חופש החוזים כולל את חופש ההתקשרות בחוזה ואת חופש העיצוב של החוזה,¹⁴⁴ אך גם את החופש לעצב את הנוסח של החוזה. בדומה, חופש העיסוק, לפי ההגדרה הרחבה של מונח זה, מתייחס לא רק למגבלות על עצם העיסוק אלא גם למגבלות על דרך ביצועו של העיסוק,¹⁴⁵ 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.¹⁴⁶ אחד התחומים שבהם משתקפת תופעה זו הוא התחום של הגנת הצרכן, ובמקרה שלנו – הגנת הצרכן הבנקאי. הנחת המחוקק היא כי אפשר שיתרונות הידע, הניסיון והכוח של העוסק ינוצלו על ידיו לרעת הצרכן. מכאן הצידוק להתערבות חיצונית אשר תגביל את החופש החוזי והעסקי של העוסק ותבטיח את ההגנה הדרושה לצרכן.¹⁴⁷ חובת הפישוט של לשון החוזה, כמכשיר צרכני, היא אחד הביטויים להתערבות זו.

יתירה מזו, הטלת מגבלה על דרך ביצוע העיסוק, כפי שנדרש במקרה שלנו, חמורה פחות מפגיעה בחופש הכניסה לעיסוק. במקרה האחרון תידרשנה הצדקות כבדות משקל לפגיעה והמבחינים 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.¹⁴⁸ אינטרס כזה קיים במקרה שלנו – הגנת הצרכן הבנקאי. גישה זו יפה גם לגבי הפגיעה בחופש החוזים, המוגבלת – לפי הצעתנו – לאופן ניסוח החוזה בלבד.

החוזה הבנקאי עוסק, מעצם טיבו, בסוגיות מורכבות ומסובכות שקשה לנסח 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 במומחים משלושה תחומי הדעת המעורבים בניסוח טופס מסוג זה: מומחים בתחום המשפט, מומחים בתחום הפיננסי ומומחים בתחום ה"לשון ומשפט" בעלי ידע קודם ממשי בתחום המשפט

¹⁴⁴ שלו, לעיל ה"ש 79, בעמ' 21. פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 79, בעמ' 35.

¹⁴⁵ אהרן ברק "חוק יסוד: חופש העיסוק" משפט וממשל ב 195, 200, 203 (התשנ"ד). אמנון רובינשטיין **המשפט הקונסטיטוציוני של מדינת ישראל** -- (מהדורה חמישית, התשנ"ז). סיני דויטש **דיני הגנת הצרכן: כרך א – יסודות ועקרונות** בעמ' 477-478, 503 ואילך (2001).

¹⁴⁶ כידוע, הגבלות על חופש העיסוק נדרשות לעמוד במבחניה של פסקת ההגבלה בסעיף 4 לחוק-יסוד: חופש העיסוק. ראו גם את סעיף 8 לחוק היסוד.

¹⁴⁷ פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 79, בעמ' 53. דויטש, לעיל ה"ש 145, בעמ' 27 ואילך (לגבי חופש החוזים), ובעמ' 527 ואילך (לגבי חופש העיסוק).

¹⁴⁸ אהרן ברק **פרשנות במשפט, פרשנות חוקתית** כרך ג 617 (התשנ"ד). ברק, לעיל ה"ש 145, בעמ' 208-209. דויטש, לעיל ה"ש 145, בעמ' 478.

והפיננסים. 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 כלל אינם מבקשים לקרוא את החוזה הבנקאי ולהבינו, ומצד שני עומד הבנק הנדרש להשקיע משאבים עצומים לא רק בפישוט לשון החוזים הבנקאיים אלא למעשה בשינוי אופן האינטראקציה שלו מול הלקוחות, מתעורר ספק באשר למידת היעילות שבהסדר המוצע.

על כך ניתן לענות בשני מישורים: במישור הפנימי העוסק ביחסים בין 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.¹⁴⁹ במקביל, הצגת חובת הפישוט ככזו המשרתת אך ורק את אינטרס הלקוח, גם היא אינה נכונה. בנק שיספק ללקוחותיו מסמכים קריאים יגדיל את אמון הלקוחות בו, ימשוך לקוחות מבנקים מתחרים, יחזק את המוניטין שלו, ובסופו של דבר יגדיל את רווחיו. במילים אחרות, מדיניות של שימוש במסמכים הניתנים לקריאה והבנה על ידי הלקוחות הממוצעים של הבנק מהווה אסטרטגיה ניהולית של הבנק, המקדמת את השאיפה העסקית שלו להצלחה ורווחיות. בהיותה פונקציה עסקית שמטרתה לסייע לבנק עצמו, אין לראות במהלך זה משום הקרבה של אינטרס הבנק עבור לקוחותיו.¹⁵⁰

הצדקה נוספת להטלת חובת הפישוט מעוגנת במישור החיצוני, העוסק ביחסי הבנק מול כלל הציבור. העמדת אינטרס הלקוח מול זה של הבנק אינו מספק תמונה מלאה, אלא יש להסתכל על משמעות החובה במבט חברתי כולל. בשנים האחרונות התגבשה התפיסה לפיה הבנקים אינם רק מוסדות לכלליים הפועלים למטרת רווח, אלא הם משמשים גם כמוסדות חברתיים מרכזיים המשפיעים על אספקטים חשובים של חיינו, ולפיכך מוטלת עליהם אחריות לפעול בהגינות מירבית ביחסיהם עם לקוחותיהם.¹⁵¹ הבנקים נדרשים להכיר באחריותם החברתית ולגלות נכונות לממש את החובות הנגזרות עליהם מכוח מעמדם וכוחם, אפילו כאשר הן אינן משרות את יעדיהם הכלכליים. הבנקים כתאגידי רבי עוצמה נדרשים לגלות אחריות חברתית, הכרוכה לעיתים בויתור על מקצת רווחי היתר שהם מפיקים כתוצאה מניצול עמדת הכוח שלהם.¹⁵² האפשרות שנותן השוק החופשי לבנקים להפיק חוזים שלשונם מתעלמת מיכולותיהם הלשוניות-קוגניטיביות של לקוחותיהם הממוצעים, מבססת מודל של בנקאות המקדם תפיסה חברתית-כלכלית המובילה באופן ישיר להדרה של קבוצות מרכזיות באוכלוסייה משימוש במוצרים כלכליים חיוניים. בנוסף, הדרה לשונית-פיננסית של קבוצות חברתיות באוכלוסייה יש בה כדי לפגוע בלכידות החברתית.¹⁵³ מתוקף תפקידם החברתי נדרשים הבנקים להנגיש את החוזים

¹⁴⁹ בפרק ג(2).

¹⁵⁰ אביבה גבע ורות פלאטו-שנער, "קוד אתי – מה הוא מוסיף על הרגולציה של הבנקים?", *מחקרי משפט* כז 261 (תשע"א), 279-278.

¹⁵¹ רובינשטיין ואוקון, לעיל ה"ש 106. גבע ופלאטו-שנער, שם, בעמ' 274-275.

¹⁵² גבע ופלאטו-שנער, שם, בעמ' 263, 264-265.

¹⁵³ Liran Haim, "Rethinking Consumer Protection Policy in Financial Markets" 32 *Journal of Law and Commerce* 23, 46-48 (2012).

הבנקאיים ללקוחותיהם, גם אם הדבר כרוך ביותר על מקצת הרווחים שהם מפיקים מניצול מעמדם וכוחם.¹⁵⁴

קשיים מסויימים נוגעים לגבולות היקפה של חובת הפישוט המוצעת על ידינו. כפי שמוסבר בפרק ד להלן, המודל המוצע על ידינו כולל לא רק פישוט תחבירי ופישוט של אוצר המילים, כי אם גם הבהרת מונחים מקצועיים משפטיים ולבר-משפטיים, במטרה להתאים את קווי הלשון של החוזה לצרכים האינפורמטיביים של לקוח ממוצע, הנדרש להבין את תכני החוזה.

הטלת חובת ההסבר על הבנק מעוררת את השאלה האם אין בה כדי לפגוע במאזן האחריות הקיים בין הצדדים, ובשחרור הלקוח מהחובה לדאוג לענייניו בעצמו. הזכרנו קודם את חובת האמון הבנקאית, מכוחה 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.¹⁵⁵ בתי המשפט חזרו והדגישו את אחריותו של הלקוח ביחס לענייניו הבנקאיים, ואת חובתו להגן על האינטרס שלו בעצמו.¹⁵⁶ לפי גישה זו, ניתן לכאורה לטעון כי האחריות היא על הלקוח לחקור, להתעניין וללמוד את מונחי החוזה עליו 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.¹⁵⁷ אכן, פסקי הדין אשר הטילו אחריות על לקוח אשר ישב באפס מעשה וציפה שהבנק יפעל במקומו, התייחסו לפעולות שהלקוח יכול היה לבצע בעצמו במאמץ סביר.¹⁵⁸ שונה המצב בענייננו, כאשר לקוח ממוצע יתקשה בהבנת החוזה גם לאחר חקירה ולימוד סבירים.

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

¹⁵⁴ נראה כי הבנקים עצמם מודעים לצורך להנגיש את לשונם לציבור הלקוחות הרחב. כך, למשל, ניתן למצוא באתר הבית של בנק הפועלים את "המדריך הקצר למושגי משכנתא שאתם חייבים להכיר", המהווה מעין מילון מונחים בסיסי בתחום המשכנתאות. ראו באתר הבנק: <https://www.bankhapoalim.co.il/he/mortgage/mortgage-terms>. בהערת אגב נציין כי מדריך זה כולל התייחסות למושגים בודדים בלבד, מספק הסבר חלקי, ואינו מותאם ליכולותיו הלשוניות-הקוגניטיביות של הלקוח הממוצע.

¹⁵⁵ פלאטו-שנער, לעיל ה"ש 100, בעמ' 107, 124-130.

¹⁵⁶ ראו למשל: ע"א 7545/12 זקס נ' **בנק מזרחי טפחות בע"מ**, פסקה יב (פורסם בנבו, 2014). ת"א (מחוזי חיפה) 15-11-47617 פלוני נ' **בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, פסקה 7.6 (פורסם בנבו 2020). ת"א (מחוזי ת"א) 98/2759 יעקבי נ' **בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, פסקאות 14-15 (פורסם בנבו 2016). מקרה חריג הוא פרשת הרן. שם בית המשפט ציין את העקרון לפיו הבנק אינו משמש כאפוטרופוס של הלקוח, ורק בשל נסיבות המקרה החריגות הטיל על הבנק בכל זאת אחריות כזו. ראו: ת"א (מחוזי ת"א) 2150-08 **בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן** (פורסם בנבו, 2013). פסק הדין בוטל בהסמכה בדיון בערעור בבית המשפט העליון: ע"א 6934/13 **בנק מזרחי טפחות בע"מ נ' הרן** (פורסם בנבו, 19.2.2015).

¹⁵⁷ בפרק ג(2).

¹⁵⁸ 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 חברה לבנין ולעבודות ציבוריות בע"מ נ' הבנק הבינלאומי הראשון בע"מ**, פד 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 סירבול ייתר ויאפשר רצף קריאה במקרים שבהם הלקוח אינו זקוק להסברים. המודל המוצע על ידינו בפרק ד(2) מבקש לסייע בעניינים אלה.

טענה אחרת העשויה להיטען כנגד חובת הפישוט המוצעת על ידינו היא כי מעבר להבנת לשון החוזה ומשמעותו, עיקר החשיבות בהבנת הטקסט נובעת מהבנת ההשלכות והתוצאות האופרטיביות שלו. כלל לא בטוח כי הבהרת מונח מסויים המצוי בחוזה תסייע גם בהבנת ההשלכות של העיסקה הבנקאית.

דעתנו בעניין זה שונה ואנו רואות קשר ישיר בין הדברים. סביר להניח כי לקוח הנחוש להבין סעיף מסוים או סוגיה מסויימת לא ישקיע מאמצים בהבנת הסעיף או הסוגיה לעצמם או לשם העיון התיאורטי בלבד, אלא 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 וכיוצא"ב. במונחים של תיאוריית הרלוונטיות, תיאוריה 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 בפענוח הטקסט ובעיבודו גדול יותר, כך קטנה הרלוונטיות שלו לפרט.¹⁵⁹ כלומר, בהנחה שלקוח ממוצע, חסר השכלה משפטית-כלכלית, מעוניין לברר סוגייה מסוימת – סוגייה המתייחסת, מטבע הדברים, לניהול כספיו – הרי שככל שתוכני החוזה יותאמו ללשונו ולעולם מושגיו, כך הרלוונטיות שלהם עבור בירור הסוגייה יעלה, והוא יפיק מהם תועלת.

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

פרויקט הפישוט של לשון החוזים הבנקאיים האחידים היא משימה שהבנק יכול לעמוד בה, הן מבחינה ביצועית והן מבחינה כספית. יש לזכור כי מדובר בחוזים אחידים המשרתים את הבנק ביחסיו עם כלל לקוחותיו – להבדיל מניסוח חוזים פרטניים כלפי כל לקוח ולקוח, וכי נוסח

¹⁵⁹ Sperber & Wilson, לעיל ה"ש 85, סעיפים 3.1-3.3.

החוזים האחידים משמש את הבנק שנים רבות ללא שינוי,¹⁶⁰ עניין שהופך את פרויקט פשוט החוזים למשימה מורכבת, אמנם, אך מוגבלת בהיקפה. בשנים האחרונות הבנקים בישראל ביצעו פרויקטים מורכבים ויקרים פי כמה, ובראשם המעבר לבנקאות דיגיטלית.¹⁶¹ הניסיון מוכיח שהבנקים עמדו באתגרים אלו, ומכאן ההנחה שיצליחו לעמוד גם בחובת פשוט לשון החוזה. בחינת פרויקטים של פשוט מסמכים בנקאיים שנעשו בעולם, מוכיחה שעל אף מורכבות המשימה, היא ישימה. כדוגמה ניתן להביא את הפרוייקט של סיטיבנק בניו יורק, שניסח מחדש ובלשון פשוטה את שטר החוב שלו, שהיה במקור בן 3000 מילים. לאחר הפשוט התקבל מסמך שאורכו מסתכם רק ב-20 אחוז מאורכו המקורי. פרויקט זה היטיב עם הצרכנים והיה בו כדי להציע דרך חדשה לניהול עסקים, ואולם בעקבות תהליך הדה-רגולציה והתחזקות התפיסות הכלכליות הניאו-ליברליות התומכות בשוק חופשי, לא היה לפרוייקט המשך למרות הצלחתו.¹⁶²

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 בפרוייקט מורכב הכרוך בהשקעת תשומות לא מעטות מצד הבנק, אין מדובר באידאל בלתי 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, בהתאם למודל המוצע על ידינו בהמשך המאמר.

4. החובה לפשוט 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 סלולריות. תופעה זו מחייבת את הבנקים להצטרף למגמה האמורה ולהציע אף הם שירותים פיננסיים, מבלי לחייב את הלקוח להגיע אל הסניף לשם כך ותוך שימוש בתחליפים טכנולוגיים.

לתופעה זו של התגברות השירותים הבנקאיים הטכנולוגיים סיבה נוספת. היעילות התפעולית של הבנקים בישראל נמוכה מאוד, במיוחד בהשוואה לבנקים במדינות המפותחות האחרות.¹⁶³ הדבר

¹⁶⁰ הנוסח הקודם של החוזה לניהול חשבון בנק בו עוסק מאמר זה פורסם בשנת 2005. עותק מצוי בידי המחברות.
¹⁶¹ בשנים 2014-2019 הגדילו הבנקים את הוצאותיהם בתחום הטכנולוגיה ב-1.4 מיליארד שקל. ראו: בנק ישראל, התאמת המערכת הבנקאית לסביבה הפיננסית המשתנה- התייעלות וטכנולוגיה 2 (7.1.2020), זמין באתר <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/7-1-20.aspx>

¹⁶² MICHÈLE M. ASPREY, PLAIN LANGUAGE FOR LAWYERS 32 (4th ed. 2010).
לדוגמאות של פשוט מסמכים משפטיים, אם כי בתחום המשפט הציבורי, ראו את הפרוייקטים הבאים: Australian Office of Parliamentary Counsel, <http://www.opc.gov.au/plain/index.htm>. Good law initiative (UK), <https://www.gov.uk/good-law>. Government of Canada, <http://www.btb.termiumplus.gc.ca/tcdnstyl-chap?lang=eng&lettr=chapsect13&info0=13>. Office of the Scottish Parliamentary Counsel, <http://www.gov.scot/Publications/2006/02/17093804/0>. US Federal Government, <http://www.plainlanguage.gov/>

¹⁶³ הפיקוח על הבנקים: מכתב לתאגידים הבנקאיים בנושא "יעילות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל" (12.1).
זמין באתר <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/201602.pdf>. הפיקוח על הבנקים: מכתב לתאגידים הבנקאיים בנושא "התייעלות תפעולית של המערכת הבנקאית בישראל – הארכת תוקף מכתבי המפקחת" (16.9.18), זמין באתר

משליך, בין השאר, על מחירי השירותים הבנקאיים ומונע מהבנקים להפחית את העמלות. לאור זאת, 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 (טלרים), ולספק יותר ויותר שירותים באמצעים טכנולוגיים ("בנקאות ישירה").¹⁶⁴

תופעת הבנקאות הישירה קיבלה תאוצה בעקבות משבר הקורונה. הסגרים שהוטלו ברחבי המדינה אילץ את הבנקים לסגור את שעריהם כמעט לחלוטין, ולספק לציבור הרב שירותים באמצעים דיגיטליים.¹⁶⁵ גם לאחר תקופת הסגר, המשיכה הפעילות הבנקאית להתאפיין במיעוט שירותים הניתנים באופן פיסי בסניפים, ובהרחבת מערך הבנקאות הדיגיטלית. מומחים שונים מעריכים כי מגמה זו תימשך גם בעידן הפוסט-קורונה, וכי בעניין זה אין כבר דרך חזרה: עולם התשלומים הופך להיות דיגיטלי.¹⁶⁶

כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), תשנ"ב-1992 מחייבים את הבנק לערוך את ההסכמים הבסיסיים בינו לבין הלקוח "בכתב" ולתת ללקוח אפשרות לעיין בהסכם לפני חתימתו.¹⁶⁷ כמו כן, נדרשים הבנקים למסור ללקוח עותק מכל הסכם ומסמך סמוך לאחר חתימתם ביד הלקוח.¹⁶⁸ אולם תיקון לכללים שנעשה ביוזמת הפיקוח על הבנקים בשנת 2015 ריכך את החובות האמורות. לגבי מספר סוגי חוזים בנקאיים נפוצים, לרבות ההסכם לפתיחת חשבון עובר ושב וניהולו - המהווה את הסכם ההתקשרות הבסיסי בין הבנק ללקוח, אין צורך בהמצאת עותק מודפס ללקוח והחתימתו עליו.¹⁶⁹ 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 ולשמור את ההסכם האמור.¹⁷⁰

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/201811.pdf>

¹⁶⁴ הפיקוח על הבנקים: מכתב לתאגידים הבנקאיים בנושא "סגירת סניפים וצמצום מספר עמדות הטלרים בבנקים – מתן מענה למגוון הלקוחות" (6.12.15), זמין באתר

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/LettersOfTheBankingSupervisionDepartment/201525.pdf>

מס' 400 בנושא "סגירת סניפי בנק וצמצום שירותי טלרי", זמינה באתר <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/400.pdf>

¹⁶⁵ בנק ישראל: הודעות ופרסומים: הנחיות הפיקוח על הבנקים למערכת הבנקאית למתן שירות פרונטלי ללקוחות (16.3.20), זמין באתר <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/16-03-20.aspx>

¹⁶⁶ Douglas W. Arner, Ross P. Buckley, Dirk A. Zetsche, Anton N. Didenko, *After Libra, Digital Yuan and COVID-19: Central Bank Digital Currencies and the New World of Money and Payment Systems*, EBI Working Paper Series 2020-65 (July 2020), available at https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3622311

¹⁶⁷ סעיף 3(א) לכללים, 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 פקדון ניירות ערך למשמרת, הסכם ערבות, יפוי כוח או כתב הרשאה, והסכם לקבלת כרטיס כספומט.

¹⁶⁸ סעיף 4 לכללים.

¹⁶⁹ הפיקוח על הבנקים: חוזר ח-2449-06 בנושא "סוגי חשבוניות ותנאים בהתקיימם לא תידרש חתימתו של לקוח על הסכם" (4.1.2015), זמין באתר

<https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/LettersAndCircularsSupervisorOfBanks/HozSup/2449.pdf>

¹⁷⁰ סעיפים 3(א1), 3(א2) ו-4 לכללים. בנוסף דורש סעיף 39 להוראת ניהול בנקאי תקין מס' 367 בנושא "בנקאות בתקשורת", שבמקרה בו נכרת 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."

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.

כתוצאה מכל אלה, במקרים רבים אין ללקוח הזדמנות למפגש פנים אל פנים עם פקיד הבנק כדי לקבל הסברים, ולשונו הסתומה של הטופס 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 תכני החוזה. נזכיר בהקשר זה כי תהליכי ההתייעלות שנוקטים בהם הבנקים, לרבות המעבר לבנקאות דיגיטלית, חוסכים לבנק כספים רבים אותם ניתן להשקיע בפרויקט 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 הנקבת בו ניתנים כמובן להיעשות גם בחוזה מקוון. ויותר מכך, בטופס מקוון, ההפנייה להסברים והגדרות לגבי 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 בו מפורט מודל הפישוט שאנו מציעות.

ד. 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, ביניהן פתיחת חשבון בנק. טפסים בנקאיים מלווים את האדם כמעט לכל אורך חייו, וכשל בהבנתם עלול לעלות לו בעיקר בכיסו, אך לעתים גם בבריאותו, באושרו, וברוחותו הכללית. לכן, בשונה משפות מקצועיות אחרות, דוגמת לשון המומחים בתחומי הרפואה, האקדמיה, תעשיית ההיי טק, שאין להן כל יומרה להיות מובנות על ידי אדם מן השורה – הלשון המשפטית נדרשת כאמור על פי חוק להיות כלשון בני אדם. ואולם, כפי שהוסבר בפרקים ב ו-ג לעיל, אין זה המצב בפועל, ולשון הטופס הבנקאי האחד, מותרה, כפי שהראינו, עניינים מכריעים שתומים 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 על ידי אנשי אקדמיה, אנשי משפט והציבור הרחב.¹⁷¹ ספרות המחקר הפנתה את תשומת הלב הציבורית לתכונות הלשון המשפטית ה"מסורתית" (legalese) כמקור למורכבות צורנית ותוכנית החוסמת את נגישותה עבור מי שאינם מומחים בתחום. ממצאי המחקר הראו כי שימוש בלשון פשוטה (plain language) אינו מייצג בהכרח פשטות יתר (over-simplification) חסרת אחריות ולא מדויקת.¹⁷² למעשה, כפי שנראה

Christopher Williams, *Changing with the Times: The Evolution of Plain Language in the Legal* ¹⁷¹*Sphere*, 28 ALICANTE JOURNAL OF ENGLISH STUDIES 183, 185 (2015).

¹⁷² ראו Adler, לעיל ה"ש 11, בעמ' 74.

להלן, ניסוח מחדש של החוזה הבנקאי האחד, כטקסט משפטי, בלשון מוכרת ומובנת ללקוחות ממוצעים הוא בר-ביצוע, גם אם מאתגר לעיתים, ויש בו כדי לייעל 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", תוך הסתמכות על הפירושים וההסברים שניתנו לביטוי זה על ידי אנשי אקדמיה ועל ידי שופטים (סעיף 1). בהתבסס על סוגי הכשלים המהותיים בתקשורת בנק-לקוח, כפי שהוצגו בפרק ג', ולאור ההגדרה הקוגניטיבית-תקשורתית של "תקשורת בתום לב", כפי שהוצגה בפרק ד', נציע מודל לשוני-אינפורמטיבי לתקשורת צרכנית יעילה, מנקודת מבטו של לקוח ממוצע (שאינו משכיל), באמצעות ניסוח התכנים הרלוונטיים ביותר עבור הלקוח בלשון ברורה. לאור הנטייה, ההולכת וגוברת, לדיגיטציה של מסמכים – דיגיטציה המספקת נגישות וחסכון בזמן למשתמש, ולאור השכיחות הגבוהה של השימוש במרשתת במרבית תחומי החיים, המודל המוצע יתייחס לפישוט מסמכים 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;¹⁷³ עם זה, מוסכם כי הלשון המשפטית (legalese) הארכנית, הארכאית והמקצועית אינה מובנת לאדם ממוצע.¹⁷⁴ 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 בהתאם לצורכיהם.¹⁷⁵

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.¹⁷⁶

¹⁷³ ראו בין היתר: Pennsylvania Plain Language Consumer Contract Act 1993, § 2202 (a). South Africa Consumer Protection Act 2008, Section 22 (3).

¹⁷⁴ הגדרה כללית זו עומדת בבסיס הקריאה של ארגונים שונים המעורבים בקידום "לשון משפטית פשוטה" באנגלית, לרשימת הארגונים, ראו: Williams, לעיל ה"ש 171, בעמ' 201-203.

¹⁷⁵ Adler, לעיל ה"ש 11, בעמ' 68.

¹⁷⁶ בעקבות Adler, שם, בעמ' 82-83. Joseph Kimble, Answering the Critics of Plain Language, 5 THE SCRIBES JOURNAL OF LEGAL WRITING 51, 51 (1994-1995).

על פי הגדרה זו, תוצריה של הלשון הפשוטה מיועדים לקהל יעד מזוהה היטב מבחינת יכולותיו הלשוניות-קוגניטיביות לקרוא טקסטים משפטיים ולהבנים.¹⁷⁷ בכך, ההגדרה מתבססת על ההנחה שהמאמץ, המושקע על ידי הנמען המיועד בפענוח הטקסט, כרוך ברמת הקושי או המכשול הממשי שהטקסט מציב בפניו בתהליך הבנתו על ידי הנמען. 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 הננקטת כאן – גישה המדגישה את תוצרי הפישוט, נוכל למצוא בעולם הפרקטיקה המשפטית הישראלית, בהסבריה של נשיאת ביהמ"ש העליון, השופטת אסתר חיות, את רעיון "הלשון המשפטית הפשוטה" של פסקי דין.¹⁷⁸ לטענת השופטת בכתביה של פסק דין, ככל הניתן בלשון בני אדם, "נקדם... את נגישותם לבעלי הדין ולציבור בכללותו, ומערכת המשפט תצא אף היא נשכרת".¹⁷⁹ אמנם, פסקי דין וחוזים מהווים 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, נדבך נוסף של כשלים משמעותיים המתבטאים בעומס חריג של מונחים ורעיונות כלכליים-פיננסיים נעדרי פירוש או הסבר גלויים לעין.

מכל מקום, גם השופטת חיות מזהה באופן חד משמעי ובהיר את קהיליית השיח של הלשון המשפטית, תוך שהיא מבחינה 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 של 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.¹⁸⁰

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 ביחס לאופן 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

¹⁷⁷ 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).

¹⁷⁸ הסברים אלה מוצגים בדברים שנשאה השופטת אסתר חיות על לשון בני אדם וכתביה נכונה של פסקי דין, במרכז האקדמי לעסקים ומשפט, 6 ביוני 2016: <https://www.news1.co.il/Archive/0024-D-112150-00.html>.

¹⁷⁹ ש.ם.

¹⁸⁰ ש.ם.

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**...¹⁸¹

לגישתה של השופטת, פישוט לשונו של פסק דין מחייב, בנוסף, התייחסות אל היכולת של הקורא לשחזר את הנימוקים העומדים בבסיס 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.¹⁸²

לסיכום, ההגדרה של "לשון פשוטה", כפי שמשמשת 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, לפיכך, על בעלי הידע המקצועי: המשפטי והבלשני.

בהקשרו של החוזה הבנקאי האחד, העומד במרכז דיוננו, על מלאכת הפישוט יהיו אמונים מומחים משלושה תחומי הדעת המעורבים בניסוח טופס 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 ביחס לחוזים אחידים בכלל, כל חוזה ותחומי אחריותו. למשל, לפישוט פוליסות ביטוח בריאות נדרשים בנוסף למומחים בתחומי המשפט והבלשנות גם מומחים בתחומי הרפואה והביטוח.

2. המודל המוצע לפישוט לשון החוזה הבנקאי האחד (המקוון)

האזוטרייות של לשון עורכי הדין – מנקודת מבטו של הציבור הרחב – מוכרת ונתונה לביקורת מזה מאות שנים; ואולם, רק לאחר מלחמת העולם השנייה הושמעה בארה"ב התביעה למודרניזציה של הלשון המשפטית באמצעות הפיכתה ללשון פשוטה-מודרנית, מובנת יותר לאדם הממוצע.¹⁸³ תביעה זו זכתה ליישום מוצלח בתחומים שונים של המשפט, בפרט הציבורי, בעיקר במדינות ששפתן הרשמית או שאחת משפותיהן הרשמיות היא השפה האנגלית, ובשיטות משפט המבוססות בעיקר על המשפט המקובל (common law), כמו אנגליה וויילס, אוסטרליה, ניו-זילנד וארה"ב, או במערכות היברידיות שבהן המשפט המקובל ממלא תפקיד חשוב לצד שיטות אחרות, בעיקר שיטת המשפט הקונטיננטלי (civil law) הנחוגה בקנדה, דרום אפריקה, סקוטלנד. התביעה ללשון משפטית פשוטה אומצה גם במספר מדינות המבוססות על המשפט הקונטיננטלי בלבד,

¹⁸¹ ש.ם.

¹⁸² ש.ם.

¹⁸³ DAVID MELLINKOFF, LANGUAGE AND THE LAW (1963)

דוגמת שבדיה.¹⁸⁴ לעומת ההישגים, המרשימים יותר או פחות, בתחום המשפט הציבורי, הרי שבתחום המשפט הפרטי, העומד במרכז דיונונו, ניכר רק יישום מזדמן בלבד – הן של אנשי אקדמיה הן של משרדי עו"ד, של הכלים שהופעלו בהקשרם של דברי חקיקה או פסקי דין.¹⁸⁵

גם בישראל, התביעה ללשון משפטית פשוטה נשמעת בעיקר בהקשרה של לשון החוק והפסיקה. אחד הפרוייקטים 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.¹⁸⁶ בתחום המשפט הפרטי נעשו בישראל ניסיונות מזדמנים ובודדים, שאין בהם כדי לספק תמונה מדעית ממצה לבעיות הלשוניות-תוכניות המתעוררות בחוזים אחידים, שממהותם הם כאמור אינטרדיסציפלינריים, ולפיכך מעמידים מכשולים נוספים וייחודיים.¹⁸⁷ בהקשר זה, סביר להניח שלעורכי דין יהיה אינטרס אמיתי לפישוט השפה, שכן גם הם לא 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 שמשמשת בחוזה הבנקאי. במאמר זה, אנו עושות ניסיון להראות, שמן הבחינה הבלשנית, ההימנעות מפישוט לשון המשפט הפרטי אינה נובעת מגורמים לשוניים מהותיים אלא גורמים חוץ לשוניים (למשל, גורמים פוליטיים-כלכליים – נושא שאינו בתחומי הדיון הנוכחי).

המודל מתבסס על ההסבר, כפי שהוצג בפרק ב, למחסומים שהלשון המשפטית מעמידה בפני מי שחסר השכלה משפטית; ובהקשרו של החוזה הבנקאי גם בפני מי שחסר השכלה כלכלית פיננסית. המודל נשען על הגדרת "לשון פשוטה" כפי שהוצגה לעיל בתת-פרק ד1, וכן על עקרון תום הלב – במובנו המשפטי ובמשמעותו הבלשנית-תקשורתית – המהווה עקרון בסיס לחובת הפישוט בתחום המשפטי והבלשני-תקשורתי.

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, הניסיון של הלכות הרציונלי לפענח את לשונו הנוכחית של החוזה היא רדיפה אחר הרוח בהרים.

פישוט החוזה מיועד לקורא הנחוש בדעתו להבין את משמעותם של סוגייה מסוימת או סעיף מסוים, כפי שנמסרים על ידי הבנק בלשון החוזה – להבין את פרטי הפרטים שלהם ולפענח את משמעותם, מתוך שאיפה להבין גם את השלכות העניין לגביו. הפישוט יכול להביא תועלת רבה

¹⁸⁴ Ian Turnbull, Plain Language and Drafting in General Principles, Australian Government Office of Parliamentary Counsel (1993), available at http://svc026.wic020v.server-web.com/plain/docs/plain_draftin_principles.pdf

¹⁸⁵ Chris Lemens & Kenneth A. Adams, *Fixing Your Contracts: What Training in Contract Drafting Can and Can't Do*, ACC Docket (22.9.2015), available at <https://www.accdoCKET.com/articles/fixing-your-contracts.cfm>

¹⁸⁶ ראו: מתן גולדבלט "שפה פשוטה והנגשת פסקי דין לציבור הרחב בעולם", **לשון ומשפט** 7, בעמ' 12 (לשכת עורכי הדין בישראל, 2019).

¹⁸⁷ ראו: רן לוסטיגמן "סעיף 'אריכות ימים' בחוזה בין בנק ללקוח – הצעה לפישוט", **לשון ומשפט** 8, בעמ' 3 (לשכת עורכי הדין בישראל, 2020). יוסף שטח "בעקבות הערות בגיליון תוקן ניסוח ארוך ומיותר באתר בנקאי", **לשון ומשפט** 8, בעמ' 23 (לשכת עורכי הדין בישראל, 2020).

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, קישורים אינטרנטקסטואליים) נדרשים לתיקון, באמצעות השמטות, המרות, הוספות, כדי להפוך את לשון החוזה הבנקאי לנגישה ללשונו של לקוח ממוצע ולהבנתו את המידע שנמסר בחוזה באמצעותה. פרמטרים אלה מתייחסים לא רק למאפייניה ההתחביריים והמילוניים של שהלשון המשפטית, הדומים לאלה של הלשון האקדמית, אלא ובעיקר למאפיינים המושגיים והרעיוניים הנוצקים בלשון זו והזרים גם למשכילים.¹⁸⁸

השלב הראשון של המודל מתמודד עם המאפיינים הבולטים ביותר לעין – תחביר ואוצר מילים, שתיקונם אינו מצריך שינויים אינפורמטיביים אלא התאמות לשוניות-סגנוניות לצורך עדכון 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 המשמעותיים ביותר עבור הלקוח.

להלן עיקרי המודל, הניתן ליישום גם על לשונם המשפטית של חוזים אחידים בכלל, תוך התאמתו לעולם הידע הלבר משפטי המעורב בניסוח החוזה.

(א) התאמות לשוניות-סגנוניות: עדכון 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.

תיקונים תחביריים:

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

¹⁸⁸ ראו למשל ממצאיו של מחקר שפורסם בשנת 1999 על אודות מידת הקריאות של סעיף אחד מתוך חוזה משכנתא ופוליסת ביטוח נסיעות לחו"ל בעברית. דוברי עברית ילידיים ומשכילים לא הצליחו להשיג יותר מ-75% הצלחה במבחן שבחן את הבנת הנקרא בטקסטים אלה. Dennis Kurzon, *Comprehension of Legal Hebrew*, 44. CLARITY 29 (1999).

- 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 ומסרבליים את הטקט מבלי להוסיף תוכן ממשי;¹⁸⁹
 - ו. הוספת ביטויים המתארים את היחס שבין חלקי המשפט (סיבתיות, התנייה וכדומה).

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").¹⁹⁰ בהודעה לעיתונות המפקחת הסבירה 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."¹⁹¹

למעשה, ההוראה מהווה יישום של דרישות חוק אשראי הוגן, תשנ"ט-2018, המטיל על מלווים חובת גילוי רחבה כלפי הלווים.¹⁹² מכוח חובה זו נדרשים המלווים לכלול בחוזה ההלוואה שורה ארוכה של פרטים המהווים את הפרטים העיקריים של חוזה ההלוואה. בנוסף, מחייב החוק את

¹⁸⁹ לדוגמה למצב כזה, ראו ת"א (שלום ב"ש) 4638-04-14, ויצמן נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ, פסקאות 45 ואילך (מאגר נבו, 2017).

¹⁹⁰ הפיקוח על הבנקים: הוראת ניהול בנקאי תקין מס' 449 בנושא "פישוט הסכמים ללקוח", זמינה באתר <https://www.boi.org.il/he/BankingSupervision/SupervisorsDirectives/DocLib/449.pdf>

¹⁹¹ בנק ישראל: הודעה לעיתונות: הפיקוח על הבנקים משפט את הסכמי האשראי בין הבנקים ללקוחות (10.7.2018), זמין באתר <https://www.boi.org.il/he/NewsAndPublications/PressReleases/Pages/10-07-2018.aspx>.

¹⁹² סעיף 3(ב) לחוק אשראי הוגן. הוראה נוספת המחייבת לפשט הסכמים בנקאיים, מצויה בסעיף 7(ב) לחוק שירותי אשראי, התשע"ט-2019. הסעיף קובע 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.

הרגולטורים הפיננסיים לקבוע טפסים לגילוי הפרטים האמורים.¹⁹³ ביחס לבנקים הדבר נעשה, כאמור, בהוראה האמורה.

על פי ההוראה, החלה על הסכמי אשראי צרכניים בלבד,¹⁹⁴ על הבנק¹⁹⁵ "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 סכום האשראי, תקופת האשראי, שיעור הריבית, בסיס ההצמדה, שיעור ריבית הפיגורים, עמלות והוצאות נילוות, קיומה של זכות לפירעון מוקדם של ההלוואה, הצעדים שהמלווה זכאי לנקוט נגד הלווה במקרה של אי פרעון ההלוואה ועוד.

מנקודת מבט בלשנית-תקשורתית, מלאכת פישוט ראשונית זו היא צעד ראשון וחשוב לשם השגת המטרה ומעידה על כך שניסוח מחדש של טקסט משפטי-בנקאי בלשון קצרה הוא אפשרי. במלאכת פישוט זו התגבר הרגולטור על אריכות לשון הטופס ובמידה רבה על על מורכבותו התחבירית; ואכן פישוט תחבירי וצמצום לשוני מהווים תנאי הכרחי לפענוחו. אחד הגורמים המרתיעים כל אדם מן השורה, בבואו לחתום על טופס בנקאי, הוא אריכותו היחסית וסגנונו הרשמי, המטשטש את עירנותו 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 בפרקים הקודמים, הקשיים המהותיים העומדים בפני לקוח ממוצע בבואו לפענח את הטופס נותרו כפי שהיו בטופס המקורי. ללא פענוח הידע המקצועי – המשפטי והפיננסי – המרומז 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 הטופס: 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 ממשית של האשראי" מול "שיעור עלות מירבית של האשראי", "פרעון מוקדם" מול "העמדה לפירעון מיידי", ועוד. הדף הנדרש מתיימר לספק ללקוח הסברים לחלק מהמונחים, אולם ההסברים עצמם נוקבים במונחים בלתי נהירים ללקוח. כך למשל, המונח "ריבית מתואמת" מוסבר כך: "הריבית בחישוב שנתי המביא בחשבון גם ריבית דריבית". הדף הנדרש בסך הכל מפנה את תשומת ליבו של הלקוח לפרטים העיקריים של העיסקה באמצעות הדגשתם, אולם אין בו כדי למנוע את הכשלים התקשורתניים המוסברים לעיל.

¹⁹³ סעיף 3(ד) לחוק אשראי הוגן.

¹⁹⁴ סעיף 4 להוראה.

¹⁹⁵ ההוראה חלה גם על חברות כרטיסי אשראי הנחשבות תאגיד עזר" כהגדרת מונח זה בחוק הבנקאות (רישום), התשמ"א-1981, ראו את סעיף 5 להוראה.

מטבע הדבר, התיקונים שבוצעו בטופס – ניסוח מקוצר והפנייה אל התנאים המהותיים – יקלו על מומחי משפט, בפרט מומחים בתחום הבנקאות. מומחים אלה חולקים ידע מקצועי משותף שבא לביטוי בשימוש במונחים וברעיונות מקצועיים שאינם מפורשים או מוסברים בטקסט. כלומר, פישוט התחביר של לשון הטופס אכן מייעל את התקשורת שבין הבנק ובין בנקאים (ובמידה מסוימת גם עו"ד), אך אינו מייעל את התקשורת שבין הבנק ללקוח ממוצע: היעילות, כפי שהראינו בפרק... 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 בפענוח הטקסט ברמת התחביר וברמת המשמעויות. מנקודת מבט בלשנית-תקשורתית, החסרים המושגיים והרעיוניים של לקוח ממוצע אינם מקבלים מענה בטופס החדש.

נוסף על כך, כפי שמצויין בסעיף 3 להוראה עצמה, הדף הפותח אינו נותן מענה מלא לפרטים שאותם נדרש התאגיד הבנקאי לכלול בהסכמים השונים בהתאם לכל 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 על ידי ההוראה של המפקחת על הבנקים; ואולם, הדרך אל פישוט הטופס, כך שלקוח סביר שאמור לחתום עליו ולהסכים עם תכניו יוכל, בקלות ובמהירות, להבינו, היא עדיין ארוכה. למרבה המזל, ספרות המחקר מראה, כאמור, שלשם השגת המטרה האמורה נדרשים אמנם משאבים אנושים וטכנולוגיים רבים, וכי מדובר בהשקעת מלאכה רבה מבחינתו של הבנק, אך מלאכה זו ישימה.¹⁹⁶

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

שלב זה ממוקד בהתאמת קווי הלשון לצרכים האינפורמטיביים של לקוח ממוצע, הנדרש להבין את התכנים, כפי שנבנים 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 תכני החוזה. התרשלות של צד לחוזה בהבנת פרטי העסקה היא על אחריותו בלבד.¹⁹⁷ אדם מוחזק כמי שיוודע את תוכנו של מסמך שעליו הוא חותם, ומבין אותו, ולא תישמע מפיו הטענה שלא אלה הם פני הדברים.¹⁹⁸ 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. יותר מכך, יהיו מקרים שבהם תוטל חובה על הבנק לספק הסבר ללקוח, אף אם האחרון לא פנה לבנק לשם קבלת הסברים, בבחינת "את פתח לוי".¹⁹⁹ על הבנק להסביר ללקוח באופן ראוי ובהיר את המונחים האמורים, ואין הבנק יוצא ידי חובתו

¹⁹⁶ ראו דוגמה לפרוייקט מרשים אצל Busse, לעיל ה"ש 47.

¹⁹⁷ אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט 355 (2002).

¹⁹⁸ ראו לדוגמה: ע"א 1548/96 בנק איגוד לישראל בע"מ נ' לופו, פ"ד נד(2) 559, 570 (2000); ע"א 1513/99 דטיאשוילי נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, פ"ד נד(3) 591, 594 (2000).

¹⁹⁹ דרורה פלפל "חובות הבנק כלפי ערב" הפרקליט מא 414, 425 (התשמ"ד); ע"א 1304/91 טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט, פ"ד מז(3) 309, 327-328 (1993).

בהסתמכו על נוסח המסמכים. חובת ההסבר חשובה במיוחד כאשר ידוע לבנק כי נכלל בחוזה מונח בעל משמעות יוצאת דופן או שונה באופן מהותי מהמשמעות שנודעת לאותו מונח בשפת היום-יום, או מזו שהלקוח היה זכאי לצפות לה. ההכרה בחובת ההסבר נולדת במקרה זה בשל הפער בציפיות הצדדים.²⁰⁰

בעוד שבתנאי המשפט הכירו בחובת הסבר המתייחסת להשלכות המשפטיות של העיסקה ולסיכונים הכרוכים בה, אנו עוסקות בחובת הסבר מסוג אחר: הסבר המשמעויות 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 מותאמת 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 הפרעות ברצף הקריאה. אם הלקוח אינו זקוק להסברים, ממילא לא יעבור לנספח והקריאה שלו תישאר רציפה. ואילו אם לא הבין, עדיף שיעצור את שטף הקריאה, יעבור לנספח כדי לקבל מידע נוסף, ולאחר הבנת המונח יחזור אל הטקסט במקום שבו עצר. בחוזה מקוון, ההדגשה הטיפוגרפית תשמש כקישור אשר לחיצה עליו תוביל את הקורא ישירות להסבר/להגדרה הרלוונטית.

בעניין זה ניתן לשאוב השראה מקוד ההתנהגות הבנקאי שהוכן על ידי איגוד הבנקים בדרום אפריקה ואומץ על ידי כל הבנקים במדינה.²⁰¹ הקוד כולל בסופו פרק מרוכז של "הגדרות שימושיות" ("useful definitions"),²⁰² וכן פרק מרוכז של "מונחים טרמינולוגיים סטנדרטיים" ("standardized terminology") בתחום הבנקאי.²⁰³ לאורך המסמך, כל מילה אשר זכתה להגדרה בפרקים האמורים, מסומנת באותיות נטויות כדי לסמן לקורא קיומה של הגדרה לגביה. 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".²⁰⁴

²⁰⁰ פרידמן וכהן, לעיל ה"ש 79, בעמ' 692; דניאל פרידמן ונילי כהן **חוזים** 786-787 (כרך ב, תשנ"ג).
²⁰¹ The Banking Association South Africa: Code of Banking Practice, sections 7.6, 7.7, 9.3 (2012), available at <https://www.banking.org.za/wp-content/uploads/2019/04/Code-of-Banking-Practice-2012.pdf>.

²⁰² שם, פרק 12 של הקוד.

²⁰³ שם, פרק 13 של הקוד.

²⁰⁴ שם, בתחילת פרק 12 של הקוד. ראו הסבר דומה בתחילת פרק 13.

ג) התאמות עיצוביות: מקסום הרלוונטיות של פרטים מהותיים

ככל שמדובר בטופס 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,²⁰⁵ והנדרשת לכיסוי נאות, מבחינת היקף, פירוט והעמקה; קישורים פנימיים באמצעות הפנייה מכל ערך לערכים אחרים המאוזכרים בתוכו; קישורים חיצוניים והפנייה למאמרים וספרים שישלימו את המידע; הפניות בשוליים לערכים קרובים באנציקלופדיה, כדי שהקורא יוכל להשלים את ידיעותיו; ומפתח, המאפשר איתור מהיר של המידע.²⁰⁶ כלומר, כל ערך בוויקיפדיה מורכב מטקסט, שמילים מסוימות בו מודגשות ומצורף אליהן קישור מקוון לטקסטים אחרים המבהירים את המילים המודגשות. יתרונות הצגת אינפורמציה באופן כזה ברורים: הנגישות אל הטקסטים מכל מקום ובכל זמן, העובדה שצריכת המידע ממנה אינה כרוכה בתשלום, הקלות והמהירות של היכולת לעדכן את המידע בסביבה זו, והנפח הבלתי מוגבל של המידע שניתן להעלות אליה.²⁰⁷ ואכן, המסלול הקל והמהיר המאפיין את הגישה לאינפורמציה בוויקיפדיה הפכו אותה לאחת מבין עשרת האתרים המבוקשים ביותר בעולם מבחינת כמות המשתמשים וכמות המבקרים בה.²⁰⁸

ניתן לקבל את הרושם שהמודל המוצע על ידינו הוא בגדר אידאל בלתי מושג, ואולם, בהשקעה ראויה, ההצעה כאמור ישימה. אמנם, שיחה פנים אל פנים של הבנקאי עם לקוחותיו עדיפה מהיבטים רבים, והיו 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 מסויים 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.

ה. 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 לבלתי מובנת עבור הלקוחות הממוצעים ואפילו המשכילים. הראינו שהקשיים שלקוחות אלה נתקלים בהם בניסיון לקרוא ולהבין את לשון החוזה הבנקאי מתעוררים הן ביחס לפענוח רבדיה המפורשים (מורכבות תחבירית המאפיינת את מוסכמות הניסוח המשפטי ושימוש בלשון ארכאית); הן ביחס לפענוח המידע המושגי, המשפטי והבנקאי הנמסר בה בעיקר במרומז (שימוש מאסיבי במונחים מקצועיים משפטיים, בפרט, במונחים מקצועיים כלכליים-פיננסיים); הן ביחס לפענוח המידע

Jacques Barzun, *Notes on the Making of a World Encyclopedia*, 6 AMERICAN BEHAVIORAL SCIENTIST 205 (1962).

²⁰⁶ אופיר ציגלמן "ויקיפדיה: האם חופש העריכה פוגע באמינות, והאם יש להגבילו?" (2007) http://www.netlaw.co.il/it_itemid_4813.html

²⁰⁷ Cindy Royal & Deepina Kapila, *What's on Wikipedia, and what's not...? Assessing Completeness of Information*, 27 SOCIAL SCIENCE COMPUTER REVIEW 138 (2009)

²⁰⁸ Misha Teplitskiy, Grace Lu & Eamon Duede, *Amplifying the Impact of Open Access: Wikipedia and the Diffusion of Science*, 68 JOURNAL OF THE ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE AND TECHNOLOGY 2116 (2017).

הרעיוני המשפטי והכלכלי-פיננסי שאף הוא נמסר בה במרומז (עומס בשימוש בקישורים אינטרנטקסטואליים, 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 מספר 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.

נספח: דוגמה לפישוט סעיף בחוזה הבנקאי בהתאם למודל המוצע

בחרנו ליישם את המודל על סעיף 13.4, 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:

13.4 חישוב הריבית

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

13.4.2 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 362 ימים בשנה ו- 32 ימים בחודש.

13.4.3 שיעור הריבית יצוין בבקשה לקבלת האשראי.

13.4.4 הריבית תשולם לבנק במועדים שייקבעו בבקשה לקבלת האשראי (לכל מועד לתשלום הריבית כנ"ל ייקרא להלן - "תאריך תשלום ריבית").

13.4.5 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 ריבית 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 בהתאם למודל המוצע במאמר. הפישוט כולל גם שימוש בפונקציה עיצובית: מונחים המצויים בנספח ההסברים מודפסים באותיות מעובות. הפישוט מתייחס גם לאופן מיספור הסעיפים.

13.4 חישוב הריבית

א. הלקוח משלם **ריבית** על סכום החוב שעדיין לא שילם לבנק, בהתאם ליתרות היומיות של החוב.

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 הרלבנטית (365 או 366). במקרה שתקופת ה**ריבית** תתייחס בחלקה לשנה של 365 ימים ובחלקה לשנה של 366 ימים, החישוב יתייחס לכל תקופה בנפרד.

ב. אפשרות אחרת היא להסכים עם הבנק על תשלום ה**קרן** וה**ריבית** בשיטת "לוח שפיצר". במקרה כזה הריבית תחושב לפי 362 ימים בשנה ו- 32 ימים בחודש.

ג. גובה ה**ריבית** ומועדי התשלום שלה יצויינו בטופס הבקשה לקבלת אשראי, עליו חותם הלקוח בנפרד.

ד. התשלום הראשון של ה**ריבית** יכסה את התקופה שמיום קבלת האשראי ועד למועד תשלום ה**ריבית** בפעם הראשונה. תשלומי ה**ריבית** הבאים יכסו כל אחד את התקופה שחלפה מאז מועד תשלום הריבית שקדם לו.

בנספח לחוזה יבואו ההסברים הבאים (לפי סדר אלפא-ביתי):

הפרשי הצמדה	הפרשים הנובעים מהצמדת סכום האשראי שקיבלת למדד או לשער כלשהו.
-------------	--------------------------------------------------------------

שיטת חישוב לפיה הסכומים שהלקוח משלם לבנק לצורך פרעון החוב זהים לאורך כל תקופת ההלוואה. לדוגמה, כל חודש תשלם 1000 ₪. בהלוואות צמודות, נוספים לסכום ההחזר הקבוע גם הפרשי הצמדה .	לוח שפיצר
סכום הכסף שקיבלת מהבנק כאשראי.	קרן
סכום הכסף שעל הלקוח לשלם לבנק בנוסף להחזר סכום האשראי שקיבל מהבנק. הריבית יכולה להיות ריבית קבועה או ריבית משתנה.	ריבית
גובה הריבית משתנה במהלך תקופת האשראי.	ריבית משתנה
גובה הריבית נשאר קבוע לאורך כל תקופת האשראי.	ריבית קבועה