

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

פרופ' רות פלאטו-שנער, ד"ר סול אזולוס-אטיאס

הפורום הישראלי לדיני חוזים 20.6.21

# מבוא

- המאמר עוסק בקשיים ההופכים את לשון החוזה הבנקאי לקשה להבנה מנקודת מבטו של הלקוח הצרכני הממוצע.
- הטענה: הפערים בידע הלשוני והמקצועי של הצדדים נובעים לא רק ממורכבות התחביר והשפה, כי אם גם ממורכבות המשמעויות והרעיונות המתגבשים בטקסט במרוםז.
- המאמר קורא להטיל על הבנק חובה לפשט את לשון החוזה (כולל הוספת פריטי ידע והסברים) בהתאם למודל תחבירי-לשוני-אינפורמטיבי המוצע בו.
- החוזה הבנקאי משמש כמקרה בוחן, אך המסקנות מתאימות לכלל החוזים האחידים.

# החוזה הבנקאי – קהיליית השיח

- המסמך הבנקאי משלב שתי עגות (ז'רגונים): משפטית ובנקאית, ומבוסס על שני תחומי ידע נפרדים: משפטים וכלכלה.
- קהיליית השיח של החוזה המשפטי: עורכי דין ושופטים.
  - דוברים מקצועיים המדברים בינם לבין עצמם.
  - הטקסט מבליע, בתום לב, פריטי ידע משותפים להקשר השיח.
  - התוצאה: המסמך אינו מובן להדיוטות החסרים ידע רקע.
- קהיליית השיח של החוזה הבנקאי אף מצומצמת יותר: משפטנים הבקיאיים בבנקאות ופיננסים.
  - מאפשר לבנק להבליע פריטי ידע ייחודיים למומחים בתחום.

# הכשלים בחוזה הבנקאי

כשלים בפענוח התחביר של לשון החוזה  
כשלים בפירוש מילים מהלשון הכללית וביטויים מקצועיים  
כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים



פערים בידע הלשוני-מקצועי



האזטריות של לשון החוזה הבנקאי

# כשלים בהשלמת מידע מרומז בקישורים אינטרנטקסטואליים

- טקסטים משפטיים מתאפיינים בקישורים למושגים ורעיונות מורכבים המעוגנים בטקסטים אחרים:
  - באותו מסמך או במסמך אחר (כמו טופס בנקאי נפרד, חוק או תקדים)
  - משפטיים או לבר-משפטיים (כלכליים-פיננסיים)
  - הקישור יהיה מפורש או מרומז
- משמשים להרחבת הידע, ולהשגת בהירות, דיוק וחד-משמעיות.
- הבנת הטקסט דורשת מודעות לטקסט המקושר + הבנתו + הבנת מהות הקשר בין שני הטקסטים.
- החוזה הבנקאי רצוף קישורים אינטרנטקסטואליים, רובם מרומזים.

# החובה לפשט את לשון החוזה הבנקאי – מקורות נורמטיביים

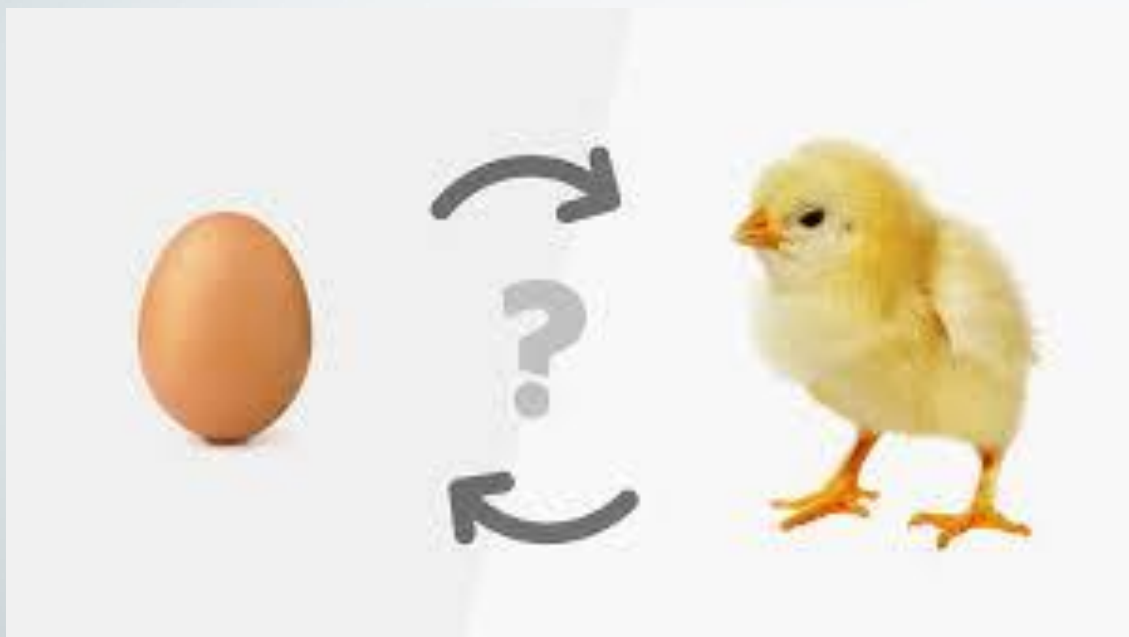
- עקרון תום הלב
- תקשורת בתום לב (*bona-fide communication mode*) מבחינה בלשנית-תקשורתית:
- התאמת הניסוח לנמען וליכולתו לפענח את דברי המוען המפורשים והמרומזים.
- ניתן להבליע ידע רק אם הוא ידוע לנמען.
- ניסוח לא ברור כתנאי מקפח בחוזה אחיד
- חובת האמון הבנקאית
- החוזה הבנקאי כחוזה יחס
- המעמד המעין-ציבורי של הבנקים (דואליות נורמטיבית)

# החובה לפשט את החוזה לאור תופעת "הלקוח שאינו קורא"

- תופעת הביצה והתרנגולת

– השאלה אם לקוחות קוראים חוזים יכולה להיבחן רק כאשר החוזים יהיו קריאים.

– כשהחוזה מנוסח בצורה בלתי ניתנת לקריאה, גם לקוחות שהיו חפצים בקריאתו נרתעים מכך, ולכן התוצאה היא אי קריאה של החוזה.





- הקריאה כתהליך נבנה

(על סמך הפרדוקס הלכאורי של שפינוזה)

– כדי להבין טקסט נדרש ידע רקע על הכתוב בו. אך לא ניתן להיות שותף בידע הרקע בלי לקרוא אודותיו.

– הלקוח לא קורא כי יודע שאינו מסוגל להבין. והוא לא מסוגל להבין כי לא סיפקו לו את ידע הרקע הנדרש.



# המודל המוצע – "לשון משפטית פשוטה"

"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."

# המודל המוצע – "לשון משפטית פשוטה"

- התאמות לשוניות סגנוניות
  - תיקונים תחביריים
  - תיקונים באוצר המילים
- התאמות לשוניות-אינפורמטיביות
  - הבהרת מונחים והוספת הסברים בנספח בסוף החוזה
- התאמות עיצוביות
  - הדגשות טיפוגרפיות בטקסט המפנות לנספח
  - קישורים אינטראקטיביים כדוגמת ויקיפדיה

## תודה על ההקשבה

להרחבה ראו:

רות פלאטו-שנער, סול אזואלוס-אטיאס, "פישוט האינטראקציה בין בנקים ללקוחותיהם – לקראת מודרניזציה של לשון החוזה הבנקאי האחיד" משפטים נא (צפוי להתפרסם ב-2021)

המאמר המלא מצוי [כאן](#)