

Deklaracja banków w sprawie standardu prostego języka

Będziemy dążyć do zmiany języka bankowego tak, by klienci rozumieli wszystko, co do nich mówimy i piszemy.

Aby to osiągnąć, będziemy w naszych organizacjach:

- wprowadzać i utrzymywać standardy prostego języka,
- mierzyć skuteczność zmian,
- edukować pracowników i rozwijać ich umiejętności zrozumiałego mówienia i pisania.

Będziemy tworzyć prosty język bankowy:

- profesjonalny, ale pozbawiony urzędowego dystansu i prawniczych sformułowań,
- uprzejmy, ale bez przerysowanych emocji i przesadnej kurtuazji,
- empatyczny i transparentny w pozytywnych i negatywnych informacjach.

Prosty język będziemy wprowadzać w całej komunikacji bankowej:

- w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej, mówionej i pisanej,
- w tekstach adresowanych do wszystkich grup odbiorców,
- we wszystkich rodzajach przekazów - od ulotnych powiadomień do bankowych regulacji.

Będziemy współpracować, to znaczy:

- wymieniać się wiedzą i dobrymi praktykami,
- opracowywać wspólne standardy komunikacji i rozmawiać o nich z regulatorami,
- spotykać się systematycznie i rotacyjnie koordynować nasze działania.

