**Prosty język Credit Agricole certyfikowany przez Uniwersytet Wrocławski**

**Umowa i regulamin konta Credit Agricole jako pierwsze dokumenty bankowe w Polsce otrzymały certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego. Dzięki temu klienci banku mogą mieć pewność, że tekst tych dokumentów będzie zrozumiały dla każdego, nawet dla osób bez wiedzy finansowej.**

Certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny potwierdza, że dokumenty banku Credit Agricole odpowiadają standardowi prostego języka („plain language”), zalecanemu wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy. Standard ten wzmacnia komunikatywność tekstu, ułatwia zapamiętanie treści, porządkuje strukturę informacji i zamienia tekst w obiekt wizualny, dzięki czemu łatwiej go zrozumieć.

- Umowy i regulaminy bankowe to jedne z najtrudniejszych tekstów formalnych, z którymi musimy się zapoznawać jako konsumenci. Banki niechętnie je przy tym upraszczają ze względu na obostrzenia prawne. Dlatego z uznaniem wyróżniamy dokumenty Credit Agricole certyfikatem prostej polszczyzny. Analiza statystyczna wykazała, że umowa i regulamin banku są napisane polszczyzną codzienną, a przy tym elegancką. Autorzy zastosowali w nich dodatkowo wiele praktyk ułatwiających lekturę. Wrażenie robi szczególnie użycie trybu per „my” i per „ty”, zastosowanie tytułów rozdziałów w formie pytań czy wprowadzenie ciągłej numeracji postanowień – podkreśla dr hab. Tomasz Piekot, kierownik Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Credit Agricole już od kilku lat stawia klienta w centrum swojej uwagi i uwiarygadnia to podejście przez różne inicjatywy. Wszyscy pracownicy banku, którzy zajmują się restrukturyzacją zadłużenia klientów, windykacją czy reklamacjami przeszli szkolenia z posługiwania się prostym językiem. Także oferty marketingowe są przygotowywane i przedstawiane w sposób czytelny i zrozumiały dla klientów. Uproszczenie języka umowy i regulaminu konta, to kolejny krok na tej drodze.

- Uproszczenie umów to coś więcej niż poprawność językowa i krótkie zdania pisane prostym językiem. Zależy nam na empatycznym, pełnym zrozumienia podejściu do komunikacji z klientami oraz zachowaniu szczególnej wrażliwości i delikatności w odniesieniu do potrzeb i sytuacji klienta. Bez specjalistycznego słownictwa, żargonu bankowego, małych czcionek i przysłowiowych gwiazdek łatwiej buduje się relacje oparte na zaufaniu – wyjaśnia Piotr Kwiatkowski, prezes zarządu Credit Agricole.

Poza umową i regulaminem konta, Credit Agricole pracuje nad zmianą treści także innych dokumentów bankowych, które wkrótce również zamiera poddać certyfikacji.

Certyfikat Pracowni Prostej Polszczyzny potwierdza, że dokumenty banku Credit Agricole odpowiadają standardowi prostego języka („plain language”), zalecanemu wszystkim autorom i instytucjom piszącym teksty adresowane do masowego odbiorcy. Standard ten wzmacnia komunikatywność tekstu, ułatwia zapamiętanie treści, porządkuje strukturę informacji i zamienia tekst w obiekt wizualny, dzięki czemu łatwiej go zrozumieć.

- Umowy i regulaminy bankowe to jedne z najtrudniejszych tekstów formalnych, z którymi musimy się zapoznawać jako konsumenci. Banki niechętnie je przy tym upraszczają ze względu na obostrzenia prawne. Dlatego z uznaniem wyróżniamy dokumenty Credit Agricole certyfikatem prostej polszczyzny. Analiza statystyczna wykazała, że umowa i regulamin banku są napisane polszczyzną codzienną, a przy tym elegancką. Autorzy zastosowali w nich dodatkowo wiele praktyk ułatwiających lekturę. Wrażenie robi szczególnie użycie trybu per „my” i per „ty”, zastosowanie tytułów rozdziałów w formie pytań czy wprowadzenie ciągłej numeracji postanowień – podkreśla dr hab. Tomasz Piekot, kierownik Pracowni Prostej Polszczyzny Uniwersytetu Wrocławskiego.

Credit Agricole już od kilku lat stawia klienta w centrum swojej uwagi i uwiarygadnia to podejście przez różne inicjatywy. Wszyscy pracownicy banku, którzy zajmują się restrukturyzacją zadłużenia klientów, windykacją czy reklamacjami przeszli szkolenia z posługiwania się prostym językiem. Także oferty marketingowe są przygotowywane i przedstawiane w sposób czytelny i zrozumiały dla klientów. Uproszczenie języka umowy i regulaminu konta, to kolejny krok na tej drodze.

- Uproszczenie umów to coś więcej niż poprawność językowa i krótkie zdania pisane prostym językiem. Zależy nam na empatycznym, pełnym zrozumienia podejściu do komunikacji z klientami oraz zachowaniu szczególnej wrażliwości i delikatności w odniesieniu do potrzeb i sytuacji klienta. Bez specjalistycznego słownictwa, żargonu bankowego, małych czcionek i przysłowiowych gwiazdek łatwiej buduje się relacje oparte na zaufaniu – wyjaśnia Piotr Kwiatkowski, prezes zarządu Credit Agricole.

Poza umową i regulaminem konta, Credit Agricole pracuje nad zmianą treści także innych dokumentów bankowych, które wkrótce również zamiera poddać certyfikacji.