

**Dobre praktyki  
prostej komunikacji bankowej**  
Część 2



ZWIĄZEK  
BANKÓW  
POLSKICH



Zarząd Związku Banków Polskich przyjął  
Dobre praktyki w maju 2023 roku



|   |           |
|---|-----------|
| Spis treści   | 2         |
| Wstęp   | 3         |
| Wprowadzenie  | 4         |
| <b>Regulamin – praktyczne porady i przykłady</b>                      | <b>5</b>  |
| Podstawowe zasady   | 6         |
| Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa) | 11        |
| Dyspozycja na wypadek śmierci   | 16        |
| Blokady na koncie   | 17        |
| Należności, windykacja  | 18        |
| Opłaty i prowizje   | 19        |
| Usługi dodatkowe do konta   | 21        |
| Zmiany taryf, regulaminów   | 22        |
| Sekcja reklamacyjna (schemat)   | 25        |
| Bezpieczeństwo – na przykładzie karty do konta                        | 26        |
| Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy                                   | 30        |
| <b>Cennik – tabela opłat i prowizji</b>                               | <b>32</b> |
| Rekomendacje językowe   | 34        |
| Najważniejsze propozycje zmian językowych                             | 35        |
| Zawartość i układ tabel   | 36        |
| Przykład cennika  | 38        |
| Słownik   | 41        |
| Autorzy   | 47        |



## Szanowni Państwo,

przekazujemy Państwu **drugą część Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej**. Chcemy, aby klienci banków rozumieli, co do nich piszemy. Dlatego z zaangażowaniem upraszczamy komunikację bankową. Piszemy **Z**rozumiale **B**epośrednio **P**rosto.

Odbiorcy zyczliwie przyjęli pierwszą część, którą opublikowaliśmy w 2021 roku:

- opisaliśmy w niej zasady oraz badania i mierniki, które dotyczą prostego języka,
- pokazaliśmy, w jaki sposób uczymy prostego języka i jak promujemy go w bankach,
- podjęliśmy także pierwszą próbę opracowania standardów dokumentów w prostym języku, zaczynając od regulaminów promocji.

**Druga część Dobrych praktyk** zawiera praktyczne porady i przykłady, jak pisać regulaminy oraz tabele opłat i prowizji:

- opisaliśmy tutaj m.in. podstawowe zasady pisania regulaminów i sposoby komunikacji z klientem, np. jak poinformować klienta o zmianach w regulaminie lub odpowiedzieć na reklamację,
- zebraliśmy praktyczne wskazówki, jak tworzyć tabele opłat i prowizji, np. jakich słów używać, jaki układ i kolejność informacji zastosować.

Liczymy na to, że zarówno klienci, jak i pracownicy banków przyjmą przychylnie nasze kolejne działania na rzecz prostej komunikacji bankowej. Zależy nam, aby dobrze służyły współpracy i budowie wzajemnych relacji między bankami a konsumentami.

Zachęcamy, aby wykorzystywali Państwo porady zawarte w obu częściach Dobrych praktyk, gdy będą Państwo tworzyć komunikaty i dokumenty dla klientów.

**Zarząd Związku Banków Polskich**



W pierwszej części [Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej](#) opisaliśmy podstawowe zasady, jak pisać prosto i empatycznie o produktach bankowych.

Teraz czas na więcej inspirujących przykładów z dokumentów banków, które podpisały [Deklarację banków w sprawie standardu prostego języka](#)

Wybraliśmy przykłady z dokumentów, które mają dla klientów szczególne znaczenie. Zobacz, jak można upraszczać:

- regulaminy,
- cenniki (tabele opłat i prowizji).



## **Regulamin** – praktyczne porady i przykłady

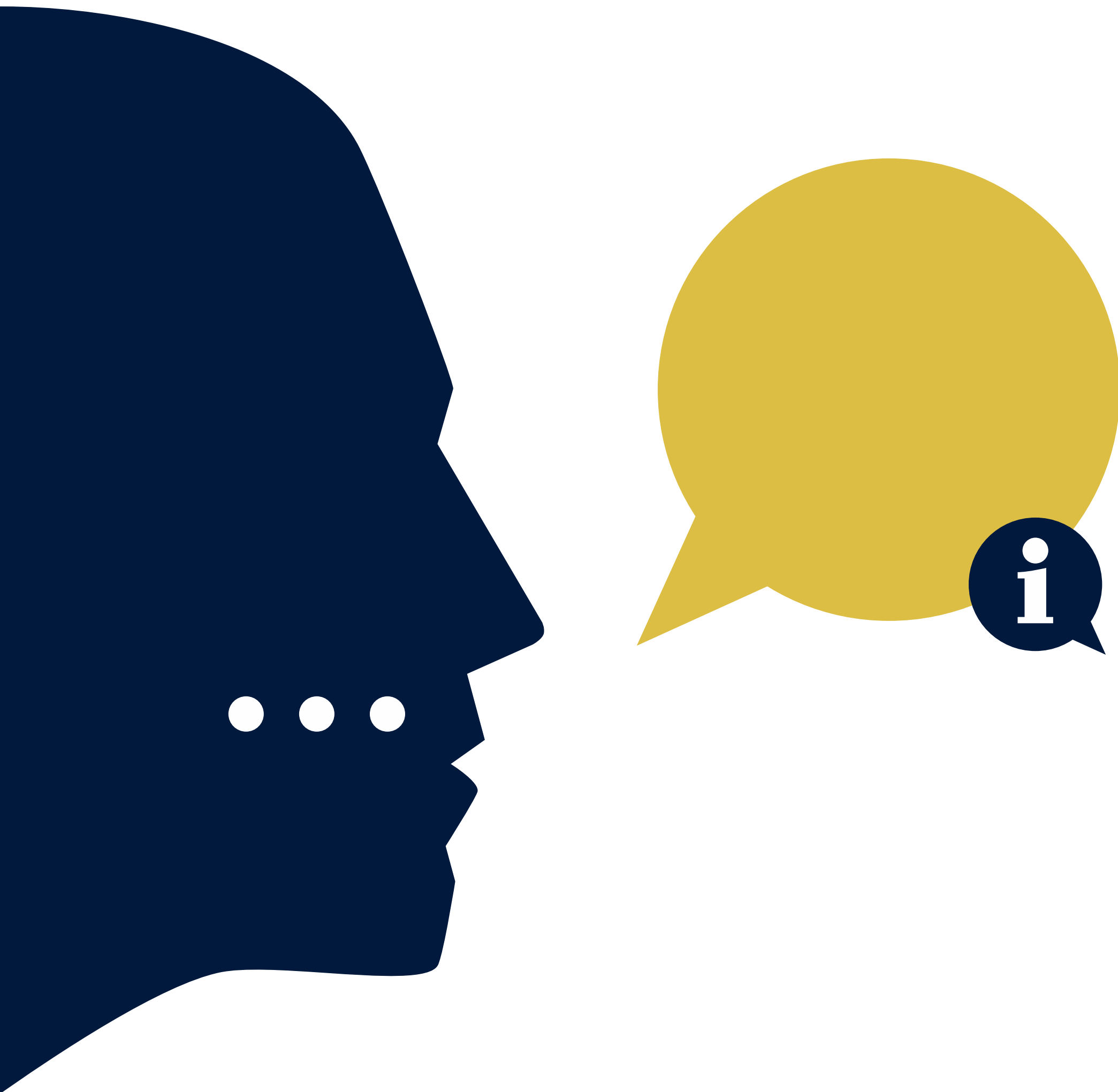


## Podstawowe zasady

Wiemy, że tworzenie regulaminów i innych dokumentów bankowych nie jest łatwe, ale nawet o najbardziej skomplikowanych sprawach można mówić i pisać prosto. Staramy się, aby każdy mógł je zrozumieć.

### W tej części dowiesz się, jak opisywać to:

- co klient znajdzie w regulaminie,
- jak klient może otworzyć konto,
- jak klient może korzystać z konta – rodzaje kont i ustanowienie pełnomocnika,
- jak klient może zamknąć konto oraz związane z nim dyspozycje, np. na wypadek śmierci,
- w jakich sytuacjach klient może nie mieć dostępu do pieniędzy na koncie (blokada, np. pod zajęcia egzekucyjne, należności przeterminowane, windykacja),
- za co pobieramy opłaty od klienta (także potrącenia),
- z jakich usług dodatkowych do konta klient może skorzystać (przykłady: regularne oszczędzanie, usługa SMS, mechanizm bilansujący, usługi dodatkowe dla klientów),
- kiedy możemy zmienić taryfę lub regulaminy i jak powinniśmy komunikować o zmianach,
- jak klient może reklamować nasze usługi,
- jak możemy wspólnie zadbać o bezpieczeństwo (na przykładzie karty do konta),
- jak klient może wypowiedzieć lub rozwiązać umowę.





## Podstawowe zasady

### Czcionka, akapit, układ rozdziałów

aby dokument był jasny i przyjemny w odbiorze

- Pierwszą stronę regulaminu możemy przeznaczyć na stronę tytułową.
- Stosujemy czytelną czcionkę o wielkości nie mniejszej niż 10 punktów.
- Używamy prostej czcionki (na przykład Arial, Calibri, Tahoma).
- Formatujemy tekst w taki sposób, żeby odstępy między literami i wierszami umożliwiały szybkie przeczytanie tekstu.
- Piszemy tekstem ciągłym zamiast kolumn, wyrównujemy tekst do lewej (brak wyjustowania).
- Nie używamy kursywy i wielkich liter (wersalików).
- Unikamy ściany tekstu, czyli obszernego bloku pisanych w jednym ciągu zdań, które nie są w żaden sposób rozdzielone lub wyróżnione.
- Jeśli wyróżniamy tekst wypunktowaniem, stosujemy maksymalnie 3–4 linie tekstu dla każdego punktu.
- Dbamy o formę graficzną – strona wizualna ma szczególne znaczenie, jeśli opisujemy trudne, długie, skomplikowane, wielowątkowe sprawy.
- Układamy treści w przejrzyste tabele, rozpisujemy kolejne kroki, np. w formie „drzewka”.
- Unikamy paragrafów, preferujemy ciągłą numerację punktów, stosujemy podpunkty.
- Wyróżniamy najważniejsze informacje (kolor, pogrubienie).

### Słownik

jak najprostszy i najkrótszy

- Używamy prostych i powszechnie znanych wyrazów, unikamy formalizmów oraz słów ze stylu urzędowego i prawniczego.
- Definiujemy tylko te słowa trudne, niepospolite lub skróty, których używamy w regulaminie więcej niż jeden raz.
- Słownik możemy umieścić na końcu dokumentu.
- Pospolite słowa – jak klient, konto, kredyt, karta, lokata, odsetki, wniosek, umowa lub regulamin – zapisujemy małą literą (zasada dotyczy całego dokumentu, nie tylko słownika).
- Słowa zdefiniowane w słowniku wyróżnij w tekście regulaminu, np. podkreśleniem przerywaną linią.



## Podstawowe zasady

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Zawartość rozdziałów</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>konkretnie, wprost i z perspektywy klienta</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>Tytuły rozdziałów powinny jasno wskazywać, co klient może w nich znaleźć.</li><li>W „Postanowieniach końcowych” zapisujemy tylko te informacje, których nie ma w innych rozdziałach, a są ważne.</li><li>Trudne zagadnienia wyjaśniamy na przykładach, które pomogą klientowi je zrozumieć.</li><li>Piszemy konkretnie i wprost, ale wyczerpująco i z perspektywy klienta – uprzedzamy jego następne pytania, np. warto dopisać, gdzie klient może zrealizować swoje zlecenie, np. w serwisie transakcyjnym, placówce lub aplikacji mobilnej.</li></ul> |
| <p><b>Odwołania, linki</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>tylko takie, które mają wartość dla czytelników</li></ul>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Unikamy odwołań do aktów prawnych i numerów punktów czy ustępów.</li><li>Jeśli musimy, podajemy tytuł aktu prawnego, nie podajemy odniesienia do Dziennika Ustaw.</li><li>Podstawę prawną podajemy pod tekstem regulaminu, a nie w jego treści.</li><li>Unikamy odsyłania klienta do innych regulaminów lub dokumentów.</li><li>Jeśli regulamin jest w wersji elektronicznej, to każdy odnośnik do strony internetowej lub innego dokumentu powinien być aktywny/podlinkowany.</li></ul>  |
| <p><b>Styl komunikacji z czytelnikami</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>my piszemy do Ciebie, stosujemy język inkluzywny</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Preferujemy styl Ty (klient/klientka) – my (bank).</li><li>Jeśli to możliwe, unikamy sformułowań takich jak: posiadacz, właściciel, kredytobiorca, pełnomocnik.</li><li>W korespondencji adresowanej do wielu odbiorców używamy języka inkluzywnego – nie używamy zwrotów, które podkreślają płeć.</li><li>Używamy zwrotów, które są konkretne – nie łącimy: właściciel/ka lub właściciel/właścicielka.</li></ul>   |





## Podstawowe zasady

Wprowadzamy **konkretny tytuł**: Co znajdziesz w regulaminie. Co należy wiedzieć przed lekturą regulaminu.

W tym rozdziale warto zapisać:

- co określa regulamin,
- odesłanie do słownika,
- wyjaśnienie, kogo mamy na myśli, gdy piszemy Ty i my,
- odesłanie do innych dokumentów, np. reklamacji, taryfy.

**Zostawiamy tu minimum trudnych, formalnych zapisów.**

**Sprawdzamy, czy nie dublujemy informacji, np. z umową (jeśli tak, usuwamy z regulaminu).**

**Możemy uporządkować treści tak:**

- informacja o KNF – jeśli jest w umowie, usuwamy ją z regulaminu,
- zajęcia egzekucyjne – można umieścić w części, która dotyczy wypowiedzenia umowy,
- identyfikacja klienta – można ją przenieść do części, która dotyczy dysponowania kontem,
- prawo do formy elektronicznej lub papierowej – jeśli jest w umowie, nie dodajemy go w regulaminie,
- szczegóły (np. ile można mieć kont, czy można składać zlecenia płatnicze, dostać kartę itp.) – można przenieść do innych rozdziałów.

Dodajemy jedno zdanie, które odsyła czytelnika do słownika, np. Wyjaśnienie terminów znajdziesz w słowniku na końcu regulaminu.



## Podstawowe zasady

### Praktyczne przykłady

#### styl Ty-my

- Jeśli piszemy w formie „Ty” (Ciebie, Ci, Twój itp.) – mamy na myśli osobę, która ma konto (dotyczy to również zdań, w których używamy słów takich jak np. „możesz”, „dysponujesz”, „określasz”).
- Jeśli piszemy w formie „my” – mamy na myśli bank, (dotyczy to również zdań, w których używamy słów takich jak np. „prowadzimy”, „realizujemy”, „zmieniamy”).

#### język inkluzywny

| Zamiast                          | Napisz                              |
|----------------------------------|-------------------------------------|
| Jesteś kredytobiorcą.            | Masz kredyt.                        |
| Otrzymałeś potwierdzenie mejlem. | Wysłaliśmy Ci potwierdzenie mejlem. |

#### konkretne tytuły

| Zamiast              | Napisz  |
|----------------------|---|
| Postanowienia ogólne | Co znajdziesz w regulaminie<br>Co warto wiedzieć, zanim przeczytasz regulamin |



### Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa)

- Opisujemy tu praktyczne aspekty związane z otwarciem konta. Im konkretniej, tym lepiej – cenną wskazówką będzie np. informacja, gdzie klienci mogą zrealizować daną czynność (np. w serwisie transakcyjnym, oddziale lub aplikacji mobilnej).
- Dbamy o lekką formę graficzną. Staramy się, aby ustępy/punkty nie były dłuższe niż 3-4 wiersze.
- Stosujemy tabele lub infografiki (etapy) – unikniemy trudnych, długich, wielowątkowych opisów.
- Definicje staramy się wyjaśniać na przykładach.

#### Przykład – otwarcie konta

**Jeśli chcesz otworzyć pierwsze konto indywidualne lub wspólne – musimy zawrzeć umowę. Jeśli otwierasz kolejne konto w ramach zawartej już umowy, wystarczy Twój wniosek. Wszystkie przypadki opisaliśmy w tabeli:**

| rodzaj konta                                   | umowa | wniosek |
|--|-------|---------|
| pierwsze konto indywidualne                    | TAK   | -       |
| kolejne konto indywidualne                     | -     | TAK     |
| pierwsze konto wspólne                         | TAK   | -       |
| kolejne konto wspólne z tą samą osobą          | -     | TAK     |
| kolejne konto wspólne, ale pierwsze z tą osobą | TAK   | -       |



## Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa)

### Przykład – otwarcie konta

#### Jeśli otwarcie konta wymaga umowy

**Składasz wniosek**

Wniosek możesz złożyć:

- przez naszą stronę internetową: [nazwabanku.pl](http://nazwabanku.pl),
- w biurze obsługi klienta, które znajduje się ...,
- w oddziale – lista oddziałów znajduje się tutaj.

Szczegóły znajdziesz na naszej stronie internetowej, w biurze obsługi klienta lub w oddziale banku.

**Potwierdzamy Twoją tożsamość**

- Zanim przystąpimy do zawarcia umowy, potwierdzimy Twoją tożsamość. Jeśli jesteś już naszym klientem, będziemy mogli to zrobić, zanim złożysz wniosek.
- Zasady identyfikacji zależą od tego, w jaki sposób będziemy zawierali umowę. Przekażemy Ci szczegóły, gdy będziesz składać wniosek. Informacje te znajdziesz także na naszej stronie internetowej, w biurze obsługi klienta lub w oddziale.



## Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa)

### Przykład – otwarcie konta

**Zawieramy umowę i otwieramy konto**



**Potwierdzamy, że otworzyliśmy konto**

- Jeśli zaakceptujemy Twój wniosek, zawrzemy z Tobą umowę.
  - Umowę możemy zawrzeć pisemnie lub elektronicznie. Szczegóły znajdziesz na naszej stronie internetowej oraz w biurze obsługi klienta.
  - Jeśli będziemy zawierać umowę elektronicznie – informacje o tym, jak to zrobimy, prześlemy Ci podczas składania wniosku.
  - Gdy zawrzemy umowę, otworzymy dla Ciebie konto.
- 
- Potwierdzenie otwarcia konta prześlemy Ci: mejlem, pocztą tradycyjną, przez bankowość elektroniczną.



## Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa)

### Przykład – otwarcie konta

#### Jeśli konto będziemy otwierać na podstawie Twojego wniosku

**Sprawdzimy Twoją tożsamość**

Zanim złożysz wniosek, potwierdzimy Twoją tożsamość.



**Złożysz wniosek**

Wniosek możesz złożyć:

- przez naszą stronę internetową: [nazwabanku.pl](http://nazwabanku.pl),
- w biurze obsługi klienta, które znajduje się ...,
- w oddziale – lista oddziałów znajduje się tutaj.

Szczegóły znajdziesz na naszej stronie internetowej, w biurze obsługi klienta lub w oddziale banku.



**Otworzymy konto**

Jeśli zaakceptujemy wniosek, otworzymy dla Ciebie konto.



**Potwierdzimy, że otworzyliśmy konto**

Potwierdzenie otwarcia konta prześlemy Ci: mejlem, pocztą tradycyjną, przez bankowość elektroniczną.



### Jak otworzyć konto, kto i jak może z niego korzystać (pełnomocnictwa)

#### Przykład – pełnomocnictwa

##### Kto i jak może działać jako pełnomocnik do konta

— Pełnomocnik to osoba, którą upoważniasz do korzystania z konta. Możesz to zrobić:

- w formie dyspozycji do konta,
- w innej formie – w tym: w akcie notarialnym, Twoim pisemnym oświadczeniu z podpisem poświadczonym notarialnie, umowie, porozumieniu lub udzielonym nam upoważnieniu.

— Pełnomocnik, którego upoważnisz do korzystania z konta w naszej bankowości elektronicznej lub w oddziale, może być pełnomocnikiem rodzajowym lub szczególnym. Różnice opisaliśmy w tabeli:

- rodzaje pełnomocnictw do konta:

| Rodzaj pełnomocnictwa            | Kto może być pełnomocnikiem  | Co może zrobić pełnomocnik   |
|----------------------------------|--|--|
| <b>Pełnomocnictwo rodzajowe</b>  | Osoba, która: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma powyżej 18 lat i ma pełną zdolność do czynności prawnych,</li> <li>• jest rezydentem, czyli mieszka w Polsce,</li> <li>• ma adres korespondencyjny w Polsce.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik może dysponować kontem i kontami z nim powiązanymi niemal tak samo, jak Ty.</li> <li>• W dalszej części tego rozdziału znajdziesz listę czynności, których nie będzie mógł on wykonać.</li> </ul> |
| <b>Pełnomocnictwo szczególne</b> | Osoba, która: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ma więcej niż 13 lat, a jeśli ma więcej niż 18 lat, musi mieć także pełną zdolność do czynności prawnych,</li> <li>• jest rezydentem, czyli mieszka w Polsce,</li> <li>• ma adres korespondencyjny w Polsce.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pełnomocnik może korzystać z konta tylko przy pomocy karty do konta.</li> </ul>   |



## Dyspozycja na wypadek śmierci

- Starannie dobieramy słowa. Nie piszemy np. „kiedy umrzesz”, tylko „kto może wypłacić pieniądze po Twojej śmierci”.
- Nie przepisujemy ustaw czy innych formalnych dokumentów. Wskazujemy tylko najbardziej praktyczne aspekty, które pomogą właścicielowi konta dobrze zabezpieczyć swoich bliskich.

### Przykład – dyspozycja na wypadek śmierci

#### Czym jest dyspozycja na wypadek śmierci

- Dyspozycja na wypadek śmierci to dokument, w którym możesz określić, kto i na jakich zasadach może wypłacić pieniądze z konta po Twojej śmierci.
- Dyspozycję może złożyć tylko pełnoletni właściciel konta indywidualnego – w formie pisemnej. W każdej chwili może ją zmienić lub odwołać także na piśmie. Jeśli przekształcisz konto indywidualne w konto wspólne, złożona przez Ciebie dyspozycja przestanie obowiązywać.
- Możesz ją złożyć, zmienić, odwołać w placówce lub w oddziale albo wysłać oświadczenie z taką dyspozycją na nasz adres korespondencyjny.
- Wypłatę mogą otrzymać: małżonek, rodzeństwo, wstępni (czyli np. rodzice), zstępni (czyli np. dzieci) właściciela konta.
- Łączna wypłata – bez względu na liczbę wydanych dyspozycji – nie może być wyższa niż 20-krotne przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw bez wypłat nagród z zysku, ogłaszane przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, za ostatni miesiąc przed śmiercią właściciela konta.
- Jeśli wydasz więcej niż jedną dyspozycję, a łączna suma dyspozycji przekracza limit, który wskazaliśmy powyżej, dyspozycja wydana później ma pierwszeństwo przed dyspozycją wydaną wcześniej. Jeśli ktoś otrzymał wypłatę z dyspozycji na wypadek śmierci z naruszeniem tej zasady, musi ją zwrócić spadkobiercom właściciela konta.
- Kwoty wskazane w dyspozycji:
  - nie wchodzą do spadku po właścicielu konta,
  - wypłacamy osobom wskazanym w dyspozycji – na podstawie skróconego aktu zgonu (bez postępowania spadkowego).





## Blokady na koncie

- We fragmencie, który dotyczy blokad, opisujemy:
  - kiedy i w jaki sposób klient otrzyma od nas informację o blokadzie,
  - kiedy zdejmemy blokadę (ogólnie).
- Podajemy nazwę ustawy tylko tam, gdzie jest to niezbędne.
- Wymieniamy katalog potencjalnych sytuacji, w których możemy zablokować pieniądze, np. z tytułu zajęcia egzekucyjnego. Zapisy powinny być ogólne, bez szczegółów, które mogą się zmienić.

### Przykład – blokady na koncie

#### Kiedy możemy zablokować pieniądze na koncie lub dostęp do konta

- Mamy prawo zablokować na koncie pieniądze, co do których mamy uzasadnione podejrzenie, że pochodzą z przestępstwa. Uprawnienie to nie obejmuje przestępstw, o których mowa w art. 165a lub w art. 299 Kodeksu karnego.
- Mamy prawo zablokować Ci dostęp do konta, jeśli:
  - stwierdzimy, że sposób korzystania przez Ciebie z konta był niezgodny z regulaminem, regulaminem obsługi klientów, umową lub przepisami prawa,
  - podejrzewamy, że z konta korzysta osoba do tego nieuprawniona,
  - stwierdzimy, że korzystasz z aplikacji automatyzujących,
  - doprowadzisz do nieautoryzowanej transakcji płatniczej – umyślnie lub z powodu rażącego niedbalstwa,
  - znajdziesz się na publicznej liście ostrzeżeń organu nadzoru finansowego (Komisji Nadzoru Finansowego w Polsce lub jej odpowiednika w innym kraju) przed nieuczciwymi przedsiębiorcami.
- Informację o blokadzie dostępu do Twoich pieniędzy lub konta prześlemy Ci elektronicznie, telefonicznie lub pisemnie. Możemy tego nie zrobić, jeśli wynika to ze względów bezpieczeństwa lub wymagają tego od nas przepisy prawa.
- Zdejmemy blokadę, gdy przestaną istnieć podstawy do jej utrzymania.



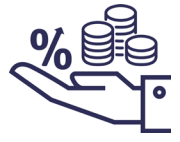
## Należności, windykacja

- We fragmencie, który dotyczy zaległości, opisujemy:
  - kiedy i w jaki sposób klient otrzyma od nas informację o zadłużeniu,
  - od kiedy i jak liczymy odsetki/opłaty od zadłużenia przeterminowanego,
  - jaką przyjęliśmy kolejność spłaty zadłużenia, czyli na co przeznaczymy pieniądze, które wpłyną na spłatę zadłużenia,
  - co stanie się, jeśli klient nie spłaci zadłużenia – np. wypowiedziemy umowę.
- Jeśli korzystamy z windykacji zewnętrznej, dodajemy informację o tym, że możemy przekazać zadłużenie firmom windykacyjnym.

### Przykład – należności, windykacja

#### Kiedy możemy zablokować pieniądze na koncie lub dostęp do konta

- Sprawdzaj saldo na koncie minimum raz w miesiącu. Jeśli zauważysz należność przeterminowaną, natychmiast ją spłać.
- Jeśli na koncie będzie się utrzymywać należność przeterminowana, możemy wypowiedzieć Ci umowę.
- Odsetki naliczymy i pobierzemy za okres, w którym masz należność przeterminowaną – do dnia, który poprzedza spłatę. Naliczamy je według stopy procentowej, którą wskazaliśmy w tabeli.
- Informację o należności przeterminowanej prześlemy Ci w serwisie transakcyjnym.
- Jeśli na konto, na którym jest należność przeterminowana, wpłyną pieniądze, zaliczymy je w kolejności na spłatę:
  - kosztów, w tym opłat i prowizji, które dotyczą konta lub kosztów windykacji,
  - odsetek od należności przeterminowanych,
  - należności przeterminowanych.
- Jeśli na koncie zabraknie pieniędzy na spłatę, możemy je pobrać z innych kont, w tym walutowych (przewalutujemy obciążenie zgodnie z zapisami regulaminu usług płatniczych). Upoważniasz nas do tego nieodwołalnie. Upoważnienie nie wygasa w przypadku śmierci właściciela konta.
- Jeśli należność przeterminowana utrzymuje się na koncie, które prowadzimy na rzecz osoby małoletniej, możemy także obciążyć konta:
  - przedstawiciela ustawowego, który zgodził się na to, aby osoba małoletnia zawarła umowę,
  - pełnomocnika do tego konta.



## Opłaty i prowizje

— W tym rozdziale piszemy o tym:

- kiedy mogą się zmienić opłaty i prowizje,
- kiedy i w jakiej formie powiadomimy o tym klientów,
- że opłaty/prowizje pobieramy za nasze usługi, niezależnie od kwoty na koncie,
- co się stanie, jeśli rozwiążemy umowę,
- co się stanie, jeśli na koncie nie będzie pieniędzy na opłatę lub prowizję.

— Opisujemy zmiany w opłatach i prowizjach w sposób jasny i krótki. Wymieniamy powody zmiany, które zależą od nas (np. wprowadzamy nowe usługi) oraz zewnętrzne (np. zmiany stóp/wskaźników, związane ze zmianą przepisów prawa). Nie wymieniamy całego katalogu przyczyn z ustawy.

— Zamiast szczegółowo opisywać opłaty/prowizje, lepiej odesłać klientów do taryfy.

— Zamiast szczegółowo opisywać, np. „potrącenia zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych”, odeślijmy klientów na stronę internetową lub do podstawy prawnej.

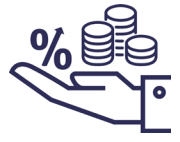
### Przykład – opłaty i prowizje

#### Jakie opłaty i prowizje pobieramy i jak to robimy

— Opłaty i prowizje, które pobieramy w związku z kontem, znajdziesz w taryfie.

— Opłaty pobieramy jedynie za okres obowiązywania umowy. Jeśli opłatę pobieramy z góry, zwrócimy Ci ją proporcjonalnie, gdy rozwiążesz umowę.

— Zapewnij na koncie pieniądze na należne opłaty i prowizje. Mamy prawo pobrać je z konta. Uwzględnij, że jeśli na koncie nie będzie pieniędzy na opłatę lub prowizję, może to spowodować powstanie należności przeterminowanej.



## Opłaty i prowizje

### Przykład – opłaty i prowizje

#### Jakie opłaty i prowizje pobieramy

- Opłaty i prowizje pobieramy w złotych z konta głównego, chyba że wskażemy inaczej w umowie lub potwierdzeniu dyspozycji.
- Opłaty i prowizje w walutach przeliczamy na złote według aktualnego średniego kursu waluty. Znajdziesz go w naszej tabeli kursów walut.
- Zapewnij pieniądze na koncie głównym na opłaty i prowizje. Jeśli tych pieniędzy nie ma, możemy obciążyć Twoje konto ponad dostępne saldo lub nie zrealizować transakcji.
- Niektóre opłaty i prowizje obliczamy na podstawie wpływów na konto w poprzednim miesiącu kalendarzowym. Uwzględniamy wpłaty gotówkowe oraz przelewy na konto główne lub na konto walutowe. Nie bierzemy pod uwagę:
  - przelewów pomiędzy poszczególnymi kontami,
  - przelewów z innych kont u nas, których jesteś właścicielem lub do których jesteś pełnomocnikiem,
  - przelewów z zakończonej lokaty,
  - wypłat z kont oszczędnościowych,
  - przelewów na konto z tytułu odkupienia jednostek uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym, który oferujemy.
- Niektóre opłaty i prowizje obliczamy na podstawie transakcji bezgotówkowych kartą lub transakcji bezgotówkowych BLIK w danym okresie. Bierzemy pod uwagę daty wykonania tych transakcji.
- Punkt sprzedaży, który akceptuje transakcję kartą, może naliczyć dodatkową prowizję (tzw. surcharge). Jej wysokość nie zależy od nas. Pytania o tę prowizję kieruj bezpośrednio do punktu, w którym wykonujesz transakcję.



## Usługi dodatkowe do konta

- Opisujemy tu produkty i usługi dodatkowe np.:
  - limit/debet w koncie,
  - bankowość elektroniczną,
  - autooszczędzanie,
  - lokaty,
  - konto oszczędnościowe,
  - program systematycznego oszczędzania,
  - ubezpieczenia karty,
  - powiadomienia SMS,
  - cashback.
- W regulaminie konta przyjmujemy zasadę – jeśli z usługi korzysta:
  - większość klientów – opisujemy ją w głównej części regulaminu (np. w oddzielnym rozdziale),
  - relatywnie niewielka liczba klientów – w rozdziale o usługach dodatkowych.Zamiast szczegółowo opisywać opłaty/prowizje, lepiej odesłać do taryfy.
- Jedną usługę opisujemy w jednym konkretnym miejscu (rozdziale), nie odsyłamy do innych punktów w regulaminie.
- W opisie usługi w treści regulaminu zawieramy informacje:
  - na czym polega usługa,
  - kiedy i jak klient może zacząć korzystać z tej usługi i jak może z niej zrezygnować,
  - co klient może zmienić (parametry).
- Możemy odesłać klienta do strony internetowej, np. z informacją o wariantach usługi.
- Rekomendujemy, aby był jeden regulamin konta i bankowości elektronicznej, chyba że nie jest to możliwe.



## Zmiany taryf, regulaminów

- Zwracamy się bezpośrednio do odbiorcy, piszemy krótko, podajemy tylko najważniejsze informacje.
- Stosujemy punktowanie, tabele, wyliczenia i inne rozwiązania, które zwiększają przejrzystość.
- Unikamy długich zdań i trudnych słów.

| Zamiast   | Napisz  |
|---|---|
| O zmianach Tabeli opłat i prowizji bank zawiadamia właściciela konta, w zakresie tego konta i świadczonych do niego usług, zgodnie z jego oświadczeniem, w sposób określony w § 93 ust. 1-6, nie później... | O zmianach w Tabeli opłat i prowizji poinformujemy Cię zgodnie z regulaminem. Wykorzystamy do tego wybraną przez Ciebie formę kontaktu. |

- Wskazujemy konkretne terminy:
  - od kiedy obowiązują zmiany,
  - kiedy o nich powiadomimy,
  - ile klient ma czasu na reakcję.

| Zamiast                   | Napisz          |
|---------------------------|-----------------|
| Bank może dokonać zmiany. | Możemy zmienić. |

- W części, która dotyczy zmiany umowy i regulaminu, opisujemy:
  - czy zmiana umowy i regulaminu wymaga podpisania aneksu,
  - kiedy jednostronnie możemy zmienić umowę i regulamin (jakie zmiany wprowadzamy i na jakiej podstawie),
  - kiedy jednostronnie nie zmienimy umowy i regulaminu,
  - inne ważne informacje.





### Przykład – zmiany taryf, regulaminów

- Zmiana umowy i regulaminu wymaga aneksu.
- Możemy jednak jednostronnie zmienić umowę lub regulamin bez aneksu z ważnych przyczyn, o ile te zmiany nie wpłyną na prawidłowe wykonanie umowy.
- W tabeli opisujemy zmiany, które nie wymagają aneksu.
- W części, która dotyczy zmiany opłat i prowizji, piszemy:
  - czy zmiana tabeli opłat wymaga podpisania aneksu,
  - kiedy jednostronnie możemy zmienić tabelę opłat (wskazujemy ważne przyczyny),
  - kiedy wprowadzamy nowe opłaty i prowizje.

### Przykład – zmiany taryf, regulaminów

- Możemy jednostronnie zmienić wysokość opłat i prowizji, bez aneksu do umowy, tylko z ważnych przyczyn. Podajemy je w tabeli.
- Możemy zmienić nazwy lub opisy opłat i prowizji, jeśli:
  - zmieniamy nazwę usługi lub produktu, które oferujemy,
  - usuwamy oczywiste omyłki, błędy pisarskie, luki lub nieścisłości,
  - doprecyzowujemy opis,
  - zmienia się prawo lub zobowiązują nas do tego organy, które nadzorują naszą działalność.
- Zawsze możemy:
  - wycofać opłatę lub prowizję,
  - obniżyć opłatę lub prowizję – na stałe lub okresowo,
  - wprowadzić korzystniejsze warunki naliczania opłat i prowizji, które nie zwiększą Twoich obciążeń finansowych.



## Zmiany taryf, regulaminów

- W części, która dotyczy komunikacji zmian, opisujemy:
  - w jakim terminie powiadomimy klientów o zmianach,
  - jak prześlemy tę informację,
  - co klienci znajdą w informacji o zmianach,
  - co klienci muszą zrobić, jeśli nie zgadzają się na zaproponowane zmiany,
  - jakie zmiany wprowadzamy bez uprzedzenia.

### Przykład – zmiany taryf, regulaminów

- O proponowanych zmianach w umowie, regulaminie lub tabeli opłat informujemy Cię najpóźniej 2 miesiące przed ich wejściem w życie.
- Prześlemy je na trwałym nośniku. Umożliwia on zastąpienie dokumentów papierowych ich elektronicznymi odpowiednikami.
- W informacji o proponowanych zmianach podamy podstawy prawne i faktyczne okoliczności zmian.







## Sekcja reklamacyjna (schemat)

W sekcji reklamacyjnej przydadzą się dobre nagłówki – dzięki nim odbiorca szybko znajdzie informacje, co, gdzie i jak.

### Jak składać reklamacje

Jeśli sposobów jest wiele, dobrze je:

- przedstawić w formie tabeli/graficznie,
- rozdzielić punktami.

### Co powinno się znaleźć w reklamacji

- W swojej reklamacji podaj nam: informacja 1, informacja 2.
- Jeśli informacji jest dużo, zastosuj listę i używaj punktów.

### Kiedy rozpatrzemy Twoją reklamację

- Podaj standardowy czas.
- Dodaj wyjątki (np. czasem reklamację będziemy rozpatrywać dłużej).

### Co zrobić, gdy zwykła reklamacja nie wystarczy

- Pozasądowe rozwiązania sporów konsumenckich (podaj źródła).





## Bezpieczeństwo – na przykładzie karty do konta

- Piszemy osobowo, zwracamy się bezpośrednio do odbiorcy.
- Podajemy tylko najważniejsze informacje. Dbamy o to, by teksty były precyzyjne i praktyczne – klient powinien od razu wiedzieć, co ma zrobić w trudnej sytuacji.
- Grupujemy informacje, stosujemy punkty, wyliczenia. Jeśli klient ma kilka możliwości, przedstawiamy je w tabeli, np.:
  - rodzaje transakcji kartą możemy umieścić w tabeli i połączyć z miejscem, gdzie klient może tak zapłacić,
  - odpowiedzialność klienta za transakcje kartą dzielimy na trzy punkty: kiedy klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje, kiedy – do równowartości 50 euro, a kiedy – w pełnej wysokości.
- Unikamy kancelaryzmów (np. „posiadacz jest zobowiązany”, „dokonać wypłaty”), angielskich kalek („card carrier”) czy branżowych sformułowań (2-D Secure). Trudne zwroty możemy tłumaczyć w specjalnie wyróżnionych (np. spójną infografiką) ramkach.
- Gdy piszemy o bezpieczeństwie:
  - pokazujemy konsekwencje nieostrożności, ale nie grozimy i nie straszymy,
  - wskazujemy konkretne sytuacje, w których klient powinien skontaktować się z bankiem,
  - odsyłamy do miejsca, gdzie klient może dowiedzieć się więcej o bezpieczeństwie w sieci (np. na stronie internetowej).

| Zawartość  | Przykłady zapisów   |
|--|---|
| <p><b>Jak złożysz wniosek o kartę</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe zasady, np. do jakich kont i ile kart wydajemy.</li> <li>• Karty do konta wspólnego.</li> <li>• Karty dodatkowe, np. dla pełnomocników.</li> <li>• Kiedy można złożyć wniosek.</li> <li>• Co powinien zawierać wniosek.</li> <li>• Jak złożyć wniosek.</li> <li>• Zmiana danych – co wtedy.</li> <li>• Inne informacje.</li> </ul> | <p>Dla jednej osoby wydajemy tylko jedną kartę do każdego konta. W tabeli opłat znajdziesz nazwy kart dla danego konta. Wniosek o kartę możesz złożyć w dowolnym czasie. Na Twój wniosek możemy wydać kartę innej osobie.</p> |





## Bezpieczeństwo – na przykładzie karty do konta

| Zawartość  | Przykłady zapisów   |
|--|---|
| <p><b>Jak dostarczymy kartę i PIN</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• W jaki sposób i w jakim czasie prześlemy kartę i PIN.</li><li>• Co klient ma zrobić, gdy otrzyma kartę.</li><li>• Aktywacja karty.</li><li>• Zmiana PIN-u.</li><li>• Wznowienie karty.</li><li>• Rezygnacja z karty.</li><li>• Co klient ma zrobić, jeśli nie otrzyma karty lub PIN-u.</li><li>• Duplikat karty.</li></ul> | <p>Kartę wysyłamy listownie na Twój adres korespondencyjny, w ciągu 7 dni od złożenia wniosku.<br/>PIN możemy przekazać Ci na dwa sposoby:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• udostępnić w bankowości elektronicznej,</li><li>• wysłać na adres korespondencyjny.</li></ul> <p>Gdy otrzymasz kartę:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• podpisz ją,</li><li>• aktywuj.</li></ul> <p>Informacje, jak aktywować kartę, znajdziesz w liście z kartą lub na naszej stronie internetowej.</p> |
| <p><b>Jak bezpiecznie korzystać z karty</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Kto może korzystać z karty.</li><li>• Jak przechowywać kartę i PIN.</li><li>• Jak chronić PIN, numer karty i kod CVV.</li><li>• Kiedy i w jaki sposób powiadomić bank o problemach z bezpieczeństwem.</li><li>• Zasady bezpieczeństwa przy płatnościach w internecie.</li></ul>                                      | <p>Tylko osoba, której dane są na karcie, może jej używać.<br/>Odpowiadasz za transakcje wszystkimi kartami, które wydaliśmy do Twojego konta.<br/>Chroń kartę i przechowuj ją w bezpiecznym miejscu.<br/>Nikom nie przekazuj PIN-u do karty.<br/>Nie przechowuj PIN-u razem z kartą.<br/>Zgłoś nam jak najszybciej, że...<br/>Więcej informacji o tym, jak bezpiecznie płacić w internecie, znajdziesz na naszej stronie internetowej.</p>   |



## Bezpieczeństwo – na przykładzie karty do konta

| Zawartość   | Przykłady zapisów   |
|---|---|
| <p><b>Jak realizować transakcje kartą</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Gdzie można używać karty.</li><li>• Rodzaje transakcji kartą.</li><li>• Limity płatności.</li><li>• Autoryzacja transakcji.</li><li>• Inne informacje (np. płatności zbliżeniowe, usługa DCC).</li></ul>  | <p>Możesz używać karty w Polsce i za granicą. Sposób autoryzacji zależy od typu transakcji. Aby autoryzować transakcję, możesz:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• wprowadzić PIN na terminalu,</li><li>• podpisać się na wydruku z terminalu,</li><li>• ...</li></ul> <p>Na Twój wniosek w każdej chwili możemy wyłączyć lub ponownie włączyć transakcje zbliżeniowe. Nie możesz odwołać transakcji po jej autoryzacji.</p> |
| <p><b>Jak rozliczamy transakcje kartą</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ogólne informacje o karcie wielowalutowej.</li><li>• Waluta transakcji a obciążane konto (np. tabela Waluta transakcji – z jakiego konta pobierzemy pieniądze).</li><li>• Przewalutowanie – kiedy i jak je robimy.</li><li>• Terminy rozliczeń (np. tabela: jaka transakcja – do kiedy ją rozliczymy).</li><li>• Różnice między transakcjami online a offline.</li><li>• Przykłady przewalutowań.</li></ul> | <p>Twoja karta jest wielowalutowa. Możesz nią płacić pieniędzmi z Twoich kont w różnych walutach. Konto, z którego pobierzemy pieniądze, zależy od waluty transakcji. Jeśli waluta transakcji jest taka sama jak waluta konta, nie robimy przewalutowania.</p>  |





## Bezpieczeństwo – na przykładzie karty do konta

| Zawartość   | Przykłady zapisów  |
|---|--|
| <p><b>Kiedy odpowiadasz za transakcje kartą</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Odpowiedzialność klienta za nieautoryzowane transakcje z podziałem na trzy punkty:<ul style="list-style-type: none"><li>○ kiedy klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje,</li><li>○ kiedy klient odpowiada do równowartości 50 euro,</li><li>○ kiedy klient odpowiada w pełnej wysokości.</li></ul></li></ul> | <p>Nie odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje kartą, jeśli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• zgłosisz nam, że...</li><li>• ...</li></ul> <p>Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje do równowartości 50 euro do momentu, w którym zgłosisz nam utratę karty.</p> <p>Odpowiadasz za nieautoryzowane transakcje kartą w pełnej wysokości, jeśli:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ...</li></ul> |
| <p><b>Kiedy możemy zablokować kartę</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sytuacje, w których blokujemy kartę (krótko i praktycznie).</li><li>• Jak powiadomimy klienta o blokadzie.</li><li>• Kiedy odblokujemy kartę.</li><li>• Co musi zrobić klient, by znów korzystać z karty.</li></ul>   | <p>Jeśli trzykrotnie podasz błędny PIN, zablokujemy kartę. Informację o blokadzie karty prześlemy:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• telefonicznie,</li><li>• w bankowości internetowej.</li></ul> <p>W dowolnym momencie możesz zablokować swoją kartę. Jest to dobre rozwiązanie, gdy nie możesz jej znaleźć, ale masz pewność, że nikt inny z niej nie korzysta.</p>  |
| <p><b>Jak zastrzec kartę</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Przypadki, w których możemy zastrzec kartę.</li><li>• Gdzie i jak można zastrzec kartę.</li><li>• Jak uzyskać nową kartę.</li></ul>  | <p>Gdy zastrzeżesz kartę, już z niej nie skorzystasz. Zastrzeżenia nie możesz odwołać.</p>   |



## Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy

- Unikamy urzędowych zwrotów.
- Piszemy z perspektywy klientów – o tym, co dla nich jest ważne.
- Stosujemy układ: pytanie-odpowieź. Dzięki temu trudne zagadnienia są bardziej przejrzyste i zrozumiałe.
- Piszemy szczerze i konkretnie o warunkach wypowiedzenia np. „Możemy wypowiedzieć Ci umowę, jeśli na Twoim koncie przez 6 miesięcy nie będzie obrotów”, zamiast „brak aktywności na koncie, utrzymujący się dłużej niż 6 miesięcy, może skutkować wypowiedzeniem umowy przez bank”.

### Przykład – rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy

#### Kiedy możesz wypowiedzieć umowę o konto i jak to zrobisz

- Możesz wypowiedzieć umowę w dowolnym momencie, bez podawania przyczyny. Musisz to zrobić na piśmie, w dowolnym oddziale lub listownie. Dotyczy to również umowy o kartę.
- Jeśli nie umówimy się inaczej, okres wypowiedzenia wynosi miesiąc i liczy się od dnia, w którym otrzymamy Twoje wypowiedzenie.
- Do końca umowy spłacić całe zadłużenie i zapłacić wszystkie opłaty za ten okres.

#### Kiedy możemy Ci wypowiedzieć umowę o konto

- Możemy wypowiedzieć Ci umowę tylko z ważnych przyczyn. Musimy to zrobić na piśmie i podać przyczyny wypowiedzenia. Okres wypowiedzenia, gdy my wypowiadamy umowę, wynosi 2 miesiące od dnia, gdy otrzymasz wypowiedzenie.
- Możemy Ci wypowiedzieć umowę, gdy:
  - na Twoim koncie lub koncie walutowym przez 6 miesięcy nie będzie obrotów (np. nie będzie wpłat, wypłat, przelewów), a jedyne transakcje to dopisywanie i wypłacanie odsetek,
  - na Twoim koncie oszczędnościowym przez 6 miesięcy nie będzie minimalnego salda, jakie określiliśmy w umowie, nie będzie obrotów przez 6 miesięcy (np. nie będzie wpłat, wypłat, przelewów lub nie będziesz płacić opłat i prowizji, które pobieramy zgodnie z taryfą/cennikiem),
  - na koncie do lokaty – przez 6 miesięcy od dnia ostatniego przelewu pieniędzy z lokaty – nie będzie dodatniego salda (czyli nie przelejesz na to konto dodatkowych pieniędzy),
  - jeśli zawarliśmy umowę na określony czas, to po upływie tego czasu rozwiążemy umowę.



## Rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy

### Przykład – rozwiązanie lub wypowiedzenie umowy

- przez 3 miesiące od otwarcia konta nie wpłynęły na nie pieniądze,
- na koncie jest niespłacone zadłużenie przeterminowane,
- nie możemy dłużej oferować danego konta na dotychczasowych zasadach, ponieważ istotnie zmieniły się warunki usług kurierskich, informatycznych, telekomunikacyjnych, pocztowych, płatniczych, rozliczeniowych (np. dostawcy tych usług przestaną je świadczyć i nie będziemy mogli przez to dotrzymać umowy),
- utracisz zdolność do czynności prawnych (w sytuacjach, gdy taka zdolność jest potrzebna do prowadzenia konta),
- nie możemy dotrzymać naszych obowiązków, które wynikają z ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- będziemy podejrzewać, że pieniądze na Twoim koncie pochodzą z przestępstwa lub mają związek z przestępstwem,
- mimo wymogów prawnych podasz nam nieprawdziwe informacje na temat...,
- korzystasz z umowy w sposób sprzeczny z jej postanowieniami i przeznaczeniem, np. korzystasz z konta do prowadzenia działalności gospodarczej.

#### — Co się dzieje z pieniędzmi z konta po zakończeniu umowy

Gdy wypowiedzasz umowę, możesz wskazać numer konta, na który mamy przelać pieniądze. Możesz też wypłacić je w oddziale lub bankomacie. Jeśli tego nie zrobisz....

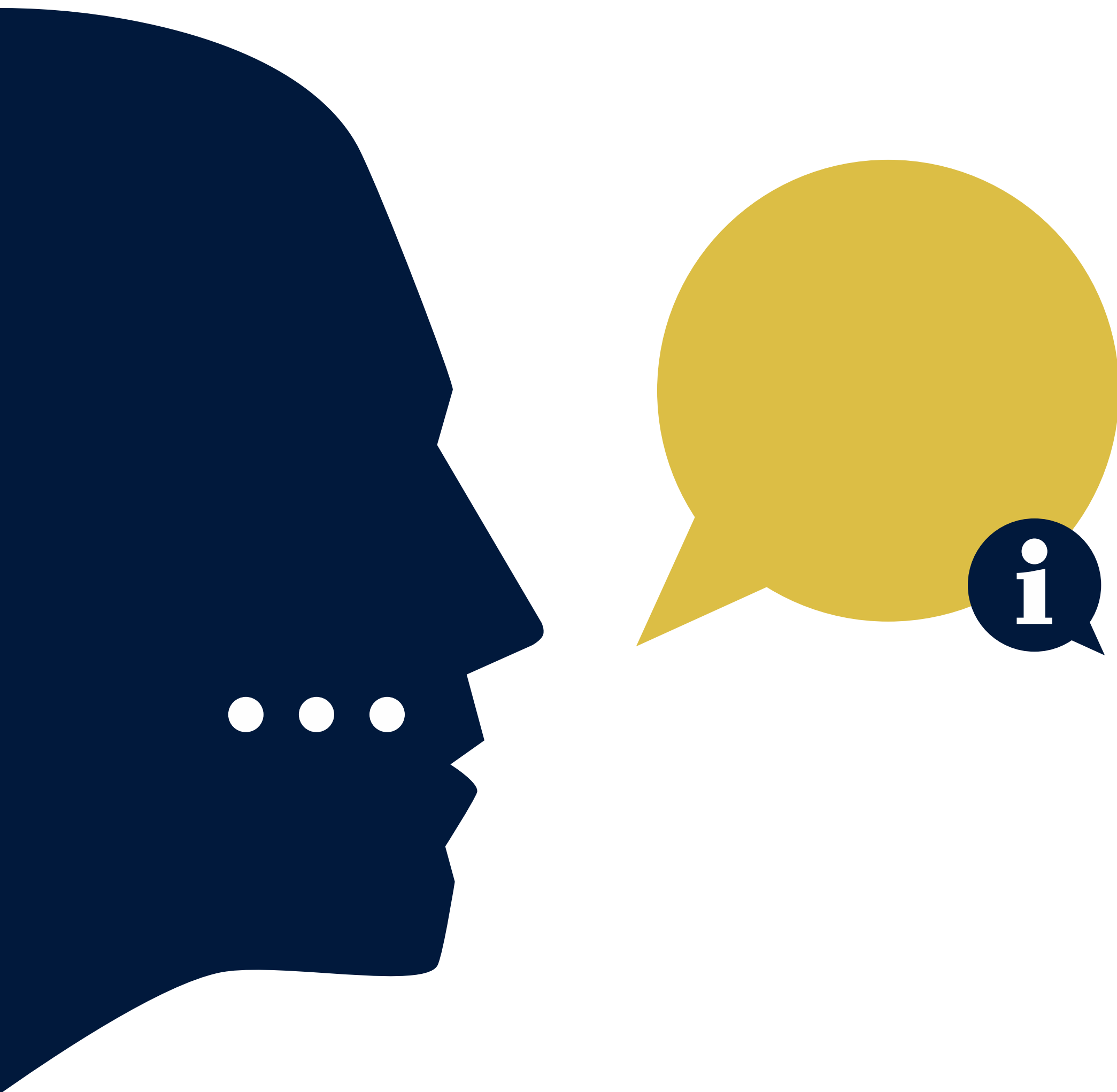
#### — Co się dzieje z Twoją kartą po zakończeniu umowy

Umowa o kartę automatycznie rozwiązuje się razem z umową o konto. W dniu rozwiązania umowy unieważnimy Twoją kartę. Możesz ją zwrócić w dowolnym oddziale.



## **Cennik – tabela opłat i prowizji**





### W tej części znajdziesz:

- rekomendacje językowe, które dotyczą cenników,
- najważniejsze propozycje zmian językowych w cennikach,
- rekomendacje, które dotyczą zawartości i układu tabel,
- przykład cennika (konto osobiste),
- propozycję słownika.



## Rekomendacje językowe

- Dążymy do tego, aby maksymalnie upraszczać język. Wprowadzamy proste określenia usług.
- Stosujemy uproszczone nazwy w tabelach. Na końcu umieszczamy słownik z wykazem usług reprezentatywnych. Wyjaśniamy prosto pojęcia z tego wykazu.
- Upraszczamy i skracamy akapity oraz poszczególne części taryfy.
- Dzielimy tabelę na więcej sekcji i odnosimy się do spisu treści.
- Stawiamy na bezpośrednie zwroty do klienta, np. kiedy nie zapłacisz za prowadzenie konta.



### Najważniejsze propozycje zmian językowych

| Zamiast   | Napisz   |
|---|--|
| rachunki oszczędnościowo-rozliczeniowe oraz karty debetowe w formie tradycyjnej | konta osobiste i karty do konta                  |
| tytuł prowizji opłaty   | ile zapłacisz za...                              |
| prowadzenie rachunku płatniczego  | prowadzenie konta                                |
| karta debetowa  | karta do konta/karta płatnicza                   |
| polecenie przelewu  | przelew  |
| za pośrednictwem usługi bankowości elektronicznej                               | przez internet                                   |
| za pośrednictwem usługi bankowości telefonicznej                                | przez telefon/na infolinii                       |
| warunki bezpłatności  | kiedy nie zapłacisz za...                        |
| przelew poprzez usługę bankowości elektronicznej                                | przelew internetowy                              |
| dokonać   | zrobić, zrealizować, wykonać                     |
| posiadacz   | klient/Ty/właściciel (w zależności od kontekstu) |
| uiszczać  | płacić/opłacać                                   |
| należna   | do zapłacenia                                    |
| dedykowany/dedykowana   | jest dla, przeznaczony, dla                      |





## Zawartość i układ tabel

### Ogólne zasady

- Staramy się maksymalnie skracać treści, które znajdują się w tabeli.
- Dodajemy spis treści – czytelny i prosty (bardzo krótkie zdania, mała liczba kategorii).
- Wprowadzamy słowniczek pojęć i definicji.
- Czcionka powinna być czytelna, nie za mała (rozmiar minimum to 10). Staramy się stosować neutralne czcionki, powszechnie znane i czytelne.

### Układ i wygląd tabeli

- Tabela powinna być przejrzysta oraz czytelna na pierwszy rzut oka.
- Stosujemy prosty podział wierszy.
- Wyraźnie oddzielamy produkty aktualne i produkty wycofane z oferty.
- Możemy stosować kolory, aby ułatwić lekturę (rozdzielić poszczególne elementy tabeli). Kolory powinny:
  - pomagać w odnalezieniu interesującej informacji, a nie przeszkadzać w jej odczytaniu,
  - być w neutralnym odcieniu (niejaskrawe), najlepiej charakterystyczne dla danego banku.
- Zamiast osobnych wierszy/kolumn „Warunki zwalniające z opłat” dodajemy punkty: „Kiedy nie zapłacisz za prowadzenie konta, Kiedy nie zapłacisz za korzystanie z karty”
- Wszystkie przypisy umieszczamy na końcu tabeli. Dążymy do tego, aby było ich jak najmniej.
- Unikamy odsyłania na koniec tekstu, jeśli wyjaśnienie jest bardzo krótkie.

### Spis treści

- Spis treści nie powinien być tabelą.
- Spis treści powinien znajdować się na drugiej stronie taryfy, zaraz po stronie tytułowej.
- Staramy się, aby cały spis treści zmieścił się na jednej stronie.



## Zawartość i układ tabel

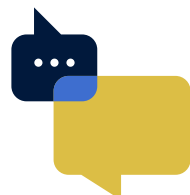
- Możemy stosować układ poziomy lub pionowy (spójnie z całym dokumentem). Jeśli w układzie poziomym spis treści jest zbyt długi, dzielimy go na dwie kolumny.
- Tytuły rozdziałów i podrozdziałów powinny być jak najkrótsze.
- W spisie treści umieszczamy hiperłącza do konkretnych rozdziałów/podrozdziałów.
- Nazwy rozdziałów powinny być wyróżnione, np. innym kolorem lub pogrubione.
- Nazwy podrozdziałów staramy się również wyróżniać, ale inaczej niż nazwy rozdziałów.
- Numery stron umieszczamy po prawej stronie.

### Kolejność opłat

- Porządkujemy opłaty – od najczęściej do najrzadziej używanych. Dzięki temu nie trzeba ich czytać.
- Staramy się jak najwyżej umieszczać płatności mobilne i internetowe.
- Byłoby idealnie, gdyby każdy bank wypracował własną kolejność – na podstawie analiz tego, z których usług jego klienci korzystają najczęściej.
- Możemy na początku tabeli umieścić kompendium najważniejszych informacji – najlepiej w formie one pagera/grafiki/grafu.
- Możemy stosować linki interaktywne do tabeli.

### Słownik

- Słownik umieszczamy na końcu, ale uprzedzamy o tym na początku (Co należy wiedzieć, zanim zapoznasz się z taryfą – na końcu znajdziesz słownik).
- Słownik ma formę tabeli – zgodnie ze wzorem ze str. 41.
- Pojęcia układamy w kolejności alfabetycznej.



Przykład cennika

| Za co płacisz   | Ile zapłacisz  |
|---|--|
| <b>Konto i karta</b>  |  |
| Prowadzenie konta – miesięcznie   | 10 zł<br>lub<br>0 zł – jeśli spełnisz jeden z warunków/jeśli spełnisz wszystkie poniższe warunki: <ul style="list-style-type: none"><li>• w danym miesiącu na Twoje konto wpłynie minimum 1 500 zł z innego banku</li><li>• inne ...</li></ul> |
| Wydanie karty   | 0 zł   |
| Obsługa karty – miesięcznie   | 5 zł<br>lub<br>0 zł – jeśli ...  |
| <b>Płatności</b>  |  |
| BLIK (płatność w sklepie, przez internet, przelew na telefon i zbliżeniowo)   | 0 zł   |
| Płatność kartą (w sklepach stacjonarnych i przez internet)  | 0 zł   |
| Przelew wewnętrzny przez internet i w oddziale: <ul style="list-style-type: none"><li>• między Twoimi kontami w naszym banku</li><li>• na inne konto w naszym banku</li></ul> | 0 zł   |



Przykład cennika

| Za co płacisz  | Ile zapłacisz  |
|--|--|
| Przelew w złotych na konto w innym banku w Polsce: <ul style="list-style-type: none"><li>• przez internet (w tym przez aplikację mobilną)</li><li>• przez telefon (infolinia)</li><li>• w oddziale lub w placówce partnerskiej</li></ul> | 0 zł<br>5 zł<br>8 zł   |
| Przelew natychmiastowy przez internet (w tym przez aplikację mobilną)  | 5 zł   |
| Przelew zagraniczny: <ul style="list-style-type: none"><li>• przelew SEPA przez internet</li><li>• przelew zagraniczny przez internet lub przez telefon (infolinia)</li><li>• w oddziale</li></ul>                                       | 0 zł<br>30 zł zwykły lub 45 zł pilny lub 50 zł ekspresowy<br>50 zł zwykły lub 65 zł pilny lub 70 zł ekspresowy |
| <b>Wypłata i wpłata gotówki</b>  |  |
| Wypłata gotówki:   |  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• w bankomatach naszego banku w Polsce</li></ul>   | 0 zł   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• w bankomatach sieci ..., ..., innego banku lub innej sieci w Polsce</li></ul>  | 2,50 zł<br>lub<br>0 zł – jeśli ...   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• w bankomatach za granicą</li></ul>   | 5 zł<br>lub<br>2,50 zł – jeśli wypłacasz EUR na terytorium państw UE<br>lub<br>0 zł – jeśli ...                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• wypłata BLIK we wszystkich bankomatach (autoryzacja kodem BLIK)</li></ul>  | 0 zł   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• w oddziale lub w placówce partnerskiej</li></ul>   | 0 zł   |



Przykład cennika

| Za co płacisz   | Ile zapłacisz                      |
|---|------------------------------------|
| Wpłata gotówki:   |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>we wpłatomatach naszego banku</li></ul>             | 0,2%, minimum 1 zł                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>we wpłatomatach sieci ...</li></ul>                 | 0,35%, minimum 1 zł                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>we wpłatomatach pozostałych sieci</li></ul>         | 0,6%, minimum 1 zł                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>w oddziale</li></ul>                                | 0 zł                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>w ...</li></ul>                                     | 0 zł                               |
| <b>Inne</b>   |                                    |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Powiadomianie SMS o zdarzeniach na koncie</li></ul> | 0,50 zł<br>lub<br>0 zł – jeśli ... |

Tabela zawiera skrót najważniejszych opłat związanych z Twoim kontem. Szczegółowe warunki prowadzenia konta oraz naliczania opłat znajdziesz w: (tutaj wskażmy regulamin i odwołanie do taryfy).





Słownik

| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli      |  | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych  |   |
|---|--|---|---|
| Nazwa   | Definicja  | Nazwa   | Definicja   |
| Bezgotówkowa transakcja kartą do konta za granicą | Transakcja, która polega na tym, że płacisz kartą do konta za towary lub usługi za granicą (w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie). Możesz płacić w terminalach, zbliżeniowo (kartą, telefonem lub innym urządzeniem) oraz przez internet. | Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności bezgotówkowych | Usługa polegająca na wykonywaniu bezgotówkowych transakcji płatniczych przy użyciu karty debetowej na terytorium innego państwa członkowskiego z fizycznym wykorzystaniem karty oraz bez fizycznego wykorzystania karty.  |
| Dostęp do konta przez internet                    | Dzięki tej usłudze masz dostęp do konta przez internet – w naszym serwisie internetowym i aplikacji mobilnej. Możesz sprawdzać, ile pieniędzy masz na koncie, zmieniać limity dla płatności przez internet i kartą do konta oraz składać inne zlecenia.          | Usługa bankowości elektronicznej  | Usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku. |
| Dostęp do konta przez telefon                     | Dzięki tej usłudze masz dostęp do konta za pośrednictwem infolinii. Możesz tu sprawdzić, ile pieniędzy masz na koncie i składać różne zlecenia.  | Usługa bankowości telefonicznej   | Usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda rachunku płatniczego lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.   |



## Słownik

| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli   |   | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych   |   |
|--|---|--|---|
| Gotówkowa transakcja kartą do konta za granicą | Transakcja, która polega na tym, że wypłacasz gotówkę w bankomacie, banku lub terminalu za granicą (w Unii Europejskiej, Norwegii, Islandii lub Liechtensteinie).   | Transgraniczna transakcja płatnicza przy użyciu karty debetowej do płatności gotówkowych | Usługa polegająca na wypłacie środków pieniężnych z rachunku płatniczego konsumenta na terytorium innego państwa członkowskiego za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.  |
| Kredyt w koncie                                | Usługa, dzięki której możesz korzystać z dodatkowych pieniędzy, jeśli wykorzystasz te, które masz na koncie. Aby skorzystać z tej usługi musisz mieć u nas konto, zdolność kredytową i podpisać z nami umowę o kredyt w koncie. | Kredyt w rachunku płatniczym   | Umowa o kredyt w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, który kredytodawca udostępnia konsumentowi umożliwiając dysponowanie środkami pieniężnymi w wysokości przekraczającej środki pieniężne zgromadzone na rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym konsumenta. |
| Obsługa karty do konta                         | Usługa, dzięki której możesz korzystać z karty w ramach pieniędzy, które masz na koncie.  | Obsługa karty debetowej  | Usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy, jeśli kwota każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty obciąża saldo rachunku płatniczego płatnika.   |
| Obsługa karty kredytowej                       | Usługa, która polega na tym, że pożyczamy Ci pieniądze i udostępniamy je na karcie kredytowej. Każda transakcja kartą kredytową zmniejsza tę kwotę.   | Obsługa karty kredytowej   | Usługa umożliwiająca płatnikowi korzystanie z karty płatniczej, o której mowa w art. 2 pkt 15a ustawy, jeśli kwota każdej transakcji dokonanej przy użyciu karty pomniejsza ustalony limit kredytowy.   |



Słownik

| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli |  | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych |  |
|--|--|--|--|
| Polecenie zapłaty                            | Dzięki tej usłudze będziemy przekazywać określoną kwotę z Twojego konta na inne konto. Wysokość tej kwoty określa odbiorca (np. Twój dostawca prądu), a Ty musisz udzielić na to zgody: nam, odbiorcy i bankowi odbiorcy.    | Polecenie zapłaty                            | Usługa płatnicza polegająca na obciążeniu określoną kwotą rachunku płatniczego płatnika na skutek transakcji płatniczej zainicjowanej przez odbiorcę, dokonywanej na podstawie zgody, której płatnik udzielił odbiorcy, dostawcy odbiorcy lub dostawcy płatnika. |
| Powiadomienie SMS                            | SMS, który wyślemy na Twój telefon z informacjami o Twoim koncie lub operacji na nim.  | Powiadomienie SMS                            | Usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem wiadomości SMS.   |
| Prowadzenie konta                            | Usługa, dzięki której możemy: <ul style="list-style-type: none"><li>• otworzyć i zamknąć Ci konto,</li><li>• przechowywać na nim Twoje pieniądze,</li><li>• realizować Twoje płatności: wpłaty, wypłaty, przelewy.</li></ul> | Prowadzenie rachunku płatniczego             | Usługa polegająca na prowadzeniu rachunku płatniczego na rzecz konsumenta, umożliwiającą przechowywanie środków pieniężnych konsumenta oraz wykonywanie transakcji płatniczych, łącznie z usługą otwarcia lub zamknięcia rachunku płatniczego konsumenta.        |





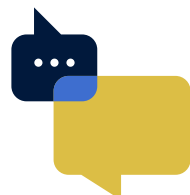
| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli |   | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych |  |
|--|---|--|--|
| Przelew                                      | <p>Usługa, dzięki której prześlemy określoną kwotę:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• w złotych z Twojego konta na dowolne konto w innym banku,</li><li>• w walucie obcej (innej niż euro) na dowolne konto w banku zagranicznym,</li><li>• w euro na dowolne konto w banku zagranicznym, który działa poza Unią Europejską, Islandią, Norwegią, Liechtensteinem, Szwajcarią, Wielką Brytanią, Andorą, San Marino, Watykanem, Monako.</li></ul> | Polecenie przelewu                           | Usługa płatnicza polegająca na uznaniu rachunku płatniczego odbiorcy, w przypadku gdy transakcja płatnicza z rachunku płatniczego płatnika jest dokonywana przez dostawcę usług płatniczych prowadzącego rachunek płatniczy płatnika na podstawie dyspozycji udzielonej przez płatnika, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej. |
| Przelew SEPA                                 | Usługa, dzięki której prześlemy określoną kwotę w euro z Twojego konta na konto prowadzone w bankach, które działają na terenie Unii Europejskiej, Islandii, Norwegii, Liechtensteinu, Szwajcarii, Wielkiej Brytanii, Andory, San Marino, Watykanu, Monako (tzw. jednolity obszar płatności w euro). Jest to rodzaj przelewu zagranicznego/walutowego.  | Polecenie przelewu SEPA                      | Usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych w euro z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy, jeśli obaj dostawcy lub jeden z dostawców wykonują działalność na obszarze jednolitego obszaru płatności w euro (SEPA).   |



Słownik

| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli   |   | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych    |   |
|--|---|---|---|
| Przelew wewnętrzny                             | Usługa, dzięki której prześlemy określoną kwotę z Twojego konta na dowolne konto złotówkowe w naszym banku.   | Polecenie przelewu wewnętrznego                 | Usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków pieniężnych między rachunkami płatniczymi prowadzonymi przez tego samego dostawcę.  |
| Przelew w walucie obcej                        | Usługa, dzięki której prześlemy określoną kwotę w walucie obcej (innej niż euro) z Twojego konta na konto prowadzone w innym banku krajowym w walucie obcej (innej niż euro).   | Polecenie przelewu w walucie obcej              | Usługa inicjowana przez płatnika polegająca na umożliwieniu przekazania środków z krajowego rachunku płatniczego płatnika u dostawcy na krajowy rachunek płatniczy odbiorcy u dostawcy w walucie innej niż złoty oraz euro.           |
| Przygotowanie zestawienia transakcji na koncie | Zestawienie wszystkich transakcji na Twoim koncie za wybrany przez Ciebie okres. Zestawienie przygotowujemy na Twoją prośbę. Możemy je wydrukować lub przekazać elektronicznie. | Sporządzenie zestawienia transakcji płatniczych | Usługa inicjowana przez płatnika polegająca na sporządzeniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zestawienia transakcji wykonanych w ramach rachunku płatniczego w danym okresie, w postaci papierowej albo elektronicznej. |
| Wpłata gotówki                                 | Dzięki tej usłudze wpłacisz gotówkę na swoje konto we wpłatomacie, bankomacie z funkcją wpłaty lub w oddziałach banku.  | Wpłata gotówki                                  | Usługa polegająca na wpłacie gotówki na rachunek płatniczy konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wpłatę lub w placówce dostawcy.   |





| Co oznaczają nazwy, których używamy w tabeli |   | Jak to opisuje ustawa o usługach płatniczych           |   |
|--|---|--|---|
| Wydanie karty (do konta lub kredytowej)      | Możesz dostać od nas kartę (do konta lub kredytową), dzięki której wypłacisz gotówkę i zapłacisz bezgotówkowo za towary lub usługi (również w internecie). Ważne, aby osoba lub firma, której płacisz, akceptowała naszą kartę. | Wydanie karty płatniczej                               | Usługa polegająca na wydaniu karty płatniczej tj. karty uprawniającej do wypłaty gotówki lub umożliwiającej złożenie zlecenia płatniczego za pośrednictwem akceptanta lub agenta rozliczeniowego, akceptowaną przez akceptanta w celu otrzymania przez niego należnych mu środków, w tym kartę płatniczą w rozumieniu art. 2 pkt 15 rozporządzenia (UE) 2015/751 w sprawie opłat interchange w odniesieniu do transakcji płatniczych realizowanych w oparciu o kartę. |
| Wydanie zaświadczenia o koncie               | Zaświadczenie, które wydamy na Twoją prośbę. Znajdziesz w nim informacje o Twoim koncie lub usługach, które Ci świadczymy.  | Wydanie zaświadczenia o posiadanym rachunku płatniczym | Usługa polegająca na wydaniu przez dostawcę prowadzącego rachunek płatniczy zaświadczenia z informacjami o rachunku płatniczym lub usługach świadczonych konsumentowi.  |
| Wypłata gotówki                              | Dzięki tej usłudze wypłacisz gotówkę z Twojego konta w bankomacie, kasie (terminalu płatniczym) w wybranych sklepach lub w oddziałach banku.  | Wypłata gotówki  | Usługa polegająca na wypłacie gotówki z rachunku płatniczego konsumenta za pomocą urządzenia umożliwiającego taką wypłatę lub w placówce dostawcy.  |
| Zlecenie stałe                               | Dzięki tej usłudze będziemy cyklicznie przekazywali określoną kwotę pieniędzy z Twojego konta na konto odbiorcy, którego nam wskażesz. Ty decydujesz o wysokości tej kwoty.   | Zlecenie stałe   | Usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy.  |



**Drugą część Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej** opracowała Grupa robocza ds. prostej komunikacji bankowej przy Związku Banków Polskich. Prace rozpoczęły się w 2021 roku.

**Osoby, które przyczyniły się do powstania** drugiej części Dobrych praktyk prostej komunikacji bankowej:

- **Ewelina Ambroziak**, PKO BP SA,
- **Justyna Białowąs**, PKO BP SA,
- **Katarzyna Guła**, Bank Pekao SA,
- **Norbert Jeziolowicz**, Związek Banków Polskich,
- **Emilia Kaliszewska**, Alior Bank SA,
- **Iwona Kowalska**, Bank Pekao SA,
- **Monika Kowalska**, PKO BP SA,
- **Jarosław Leymańczyk**, Alior Bank SA,
- **Agnieszka Muszyńska-Szymczak**, mBank SA,
- **Dorota Ordon**, Nest Bank SA,
- **Paulina Plewczyńska**, mBank SA,
- **Beata Ramczykowska**, Alior Bank SA,
- **Małgorzata Remisiewicz**, mBank SA,
- **Jerzy Rymkiewicz**, Bank Pekao SA,
- **Dorota Strąbska**, Santander Bank Polska SA,
- **Aleksandra Wasiluk**, mBank SA,
- **Karolina Tomczak**, PKO BP SA,
- **Eliza Zwolińska**, Związek Banków Polskich.



**Osoby do kontaktu**

**Norbert Jeziolowicz**  
[norbert.jeziolowicz@zbp.pl](mailto:norbert.jeziolowicz@zbp.pl)

**Eliza Zwolińska**  
[eliza.zwolinska@zbp.pl](mailto:eliza.zwolinska@zbp.pl)

