

Finans Norges språkstandard

Innhold

Finans Norges språkprosjekt	3
1. Kundens behov skal legge føringer for teksten	4
Ta utgangspunkt i kundens informasjonsbehov og perspektiv	4
2. Teksten skal være oversiktlig	7
Gjør det enkelt å vurdere hvordan teksten skal leses og brukes	7
Løft fram de viktige poengene	7
Gjør det enkelt å orientere seg i teksten	8
3. Språket skal være oppdatert	10
Skriv aktivt når det gjør ansvar og roller tydeligere	10
Skriv direkte til kunden når det passer	10
Vær på vakt mot utdaterte uttrykksmåter	11
Bruk etterhengt artikkel	11
4. Tekstene skal forklare nok til at kunden kan forstå	12
Forklar regelverk og produkter i tråd med Finans Norges ordliste	12
Vurder hvor mye forklaring som trengs i hvert enkelt tilfelle	12
Vurder om fagord er nødvendig	13
Vær bevisst på forskjellen mellom presist fagspråk og sjargong	13
5. Tekstene skal ha korrekt språk og tegnsetting	14
Bruk hjelpemidler	14
Sørg for at viktige tekster blir kvalitetssikret	14
Vær spesielt oppmerksom på de vanligste feilene	14
6. Bruk ordlisten	14

Finans Norges språkprosjekt

Språkprosjektet ble satt i gang sommeren 2015. Arbeidet er forankret i Bransjestyre liv og pensjon (BLP) som har definert *Bedre forbrukerkommunikasjon og forbrukervern* som et viktig arbeidsområde.

Pensjonsspørsmål er krevende for den jevne forbruker. Etter omleggingen av pensjonssystemet har vi alle flere valgmuligheter enn tidligere. Kunnskap om pensjon og om egne pensjonsrettigheter er en forutsetning for informerte avgjørelser.

Kunnskap er også en forutsetning for å vurdere om egen pensjonssparing er nødvendig i tillegg til ytelser fra folketrygden og ulike tjenstepensjonsordninger. Hensikten med Finans Norges språkprosjekt er å styrke forbrukerkommunikasjonen på pensjonsområdet slik at det blir lettere for forbrukerne å tilegne seg helt nødvendig kunnskap. Derfor har bransjen blitt enig om et språkløfte:

«Finansnæringen i Norge skal skrive enklere og mer forståelig om pensjon slik at forbrukerne kan ta gode og informerte valg for sin egen framtid.»

Overordnet mål for språkarbeidet

- Økt bevissthet hos forbrukerne om egne forsikrings- og pensjonsbehov
- Riktigere pensjonsdekning i befolkningen når forbrukerne forstår og erkjenner behovet for egen pensjonssparing
- Kostnadsbesparelser pga. redusert behov for kundestøtte
- Økt språklig bevissthet i finansnæringen
- Styrket omdømme

Resultatet av språkprosjektet

Gjennom Finans Norges språkprosjekt er det utviklet verktøy til bruk i det enkelte selskaps språkarbeid. Hjelpemidlene er generelt utformet slik at det er lett å integrere dem i selskapenes egne planer og aktiviteter:

- 1) En bransjestandard for språk med fem punkter som skal følges i all skriftlig kommunikasjon med kundene. Tekster og skrivemåter som i dag brukes av selskapene i kundedialogen er gjennomgått og brukt i eksemplene det vises til. I standarden er det gode tips og råd til hvordan selskapene skal formulere og utvikle tekster som er forståelige for forbrukerne.
- 2) En ordliste med rundt 100 ord og gjennomarbeidede, gode forklaringer. Ordlisten finnes her: www.finansnorge.no/ordliste

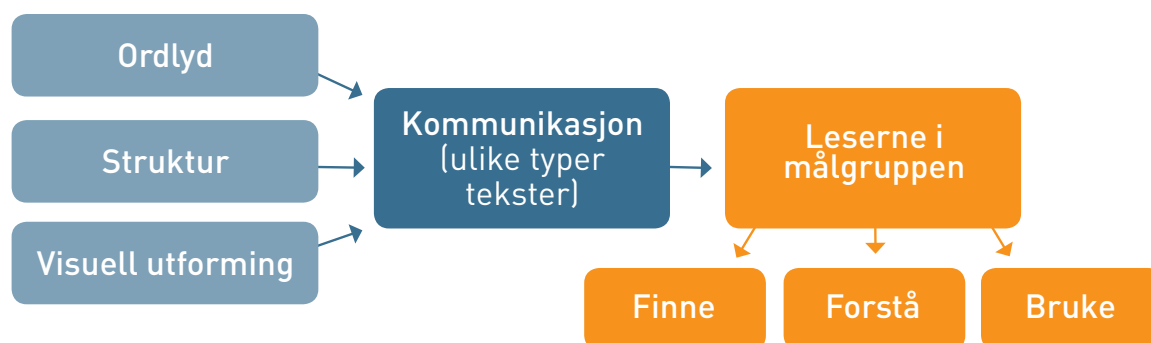
1 Kundens behov skal legge føringer for teksten

Livselskapene skal skrive slik at kundene kan forstå all skriftlig kommunikasjon som angår dem. Dette er like viktig som at det faglige innholdet er korrekt, og det gjelder alle typer tekster, for eksempel vilkår, tilbud, avtaledokumenter, vedtak, nyhetsbrev og kommunikasjon på nett.

Ta utgangspunkt i kundens informasjonsbehov og perspektiv

Tekstene skal ha en ordlyd, en struktur og en visuell utforming som gjør det enkelt for kundene å finne relevant informasjon, forstå den og bruke den til å gjøre det de skal. Det er dette vi kaller klarspråk.

DETTE ER KLARSPRÅK:



En tekst er skrevet i klartekst når leserne

- finner det de trenger
 - forstår det de leser
 - bruker det til å gjøre det de skal
-

EKSEMPEL

Teksten på de to neste sidene viser hvordan informasjonen kan tilpasses kunden på ulike nivåer:

- Hele teksten er som en samtale der selskapet henvender seg direkte til leseren ved å bruke du.
- Overskriften svarer på det leseren lurer mest på.
- Mellomtitler og punktlister bidrar til å løfte fram hovedpoengene i teksten.
- Vedtaket refererer ikke til generelle regler, men konkretiserer hvilke rettigheter og plikter akkurat denne kunden har, og hva dette vil si i praksis.
- Teksten får fram hva midlertidig uførepensjon betyr, ved å informere om hva vedtaket innebærer for akkurat denne kunden.
- Teksten er skrevet i et oppdatert språk som ligger tett opp til dagligtalen.
- Tonen er imøtekommende og inviterer til dialog.



Kommunal Landspensjonskasse
gjensidig forsikringsselskap
Org.nr.: 938 708 606 Foretaksregisteret
Pb. 400 Sentrum, 0103 Oslo
E-post: klp@klp.no
www.klp.no

03.05.2016

Du er innvilget midlertidig uførepensjon fra KLP

Hei, Navn Navn

Vi har ferdigbehandlet søknaden din om pensjon.

Fra 11.05.2016 er du innvilget 40 prosent midlertidig uførepensjon.

Du får pensjonen fra oss fordi inntekten din er redusert på grunn av sykdom. Skulle du etter hvert motta penger fra NAV, er det viktig at du melder fra om dette til oss slik at vi kan justere utbetalingene til deg.

Det betyr at du fra 11.05.2016 får dette i pensjon:

- årlig pensjon: kr 143 143 før skatt
- skattetrekk: 35 %

Vi har lagt til grunn for denne beregningen at du har full opptjening av pensjon. Medlemstiden din på 30 år eller mer er opptjent i KLP og Statens pensjonskasse.

En detaljert oversikt over hvordan vi har beregnet pensjonen din, finner du sammen med dette brevet.

Hva betyr det at uførepensjonen din er midlertidig?

Det betyr at vi behandler retten din til pensjon på nytt innen 01.08.2017. Det gjør vi for å sikre at pensjonen er riktig. Vi vil ta kontakt med deg innen denne datoen. Og skjer det endringer i forbindelse med sykdommen din, er det viktig at du gir oss skriftlig beskjed om det.

Du kan tjene penger selv om du mottar pensjon fra oss

Du kan fra 11.05.2016 og ut året tjene 186 300 kroner, uten at dette påvirker pensjonsutbetalingene fra oss. Dette beløpet er den såkalte inntektsgrensen din. Til neste år er inntektsgrensen din på 291 600 kroner. Den er høyere fordi den gjelder for hele året.

Hvis du ser at du kommer til å få inntekt over inntektsgrensen, må du melde fra til oss om den. Vi vil da justere pensjonsutbetalingene dine slik at de blir riktige. Du vil alltid få det du har krav på fra KLP. Når skatteligningen for 2016 er klar, vil vi kunne se om den totale pensjonsutbetalingen for hele året var riktig. Har du fått for lite, sender vi deg pengene i et etteroppgjør. Har du fått for mye, justerer vi gjennom trekk i kommende pensjonsutbetalinger.

Dersom du får økt arbeidsinntekt, og den utgjør mer enn 80 prosent av arbeidsinntekten du hadde i året før du ble arbeidsufør, stanser pensjonen din.

Du kan anke hvis du mener vedtaket er feil

I anken må du ha med en begrunnelse på hvorfor du mener vedtaket er feil, og eventuelt legge ved dokumentasjon. Har vi gjort en feil, retter vi opp i den. Er vi uenige i anken din, forbereder vi saken før

vi sender den til Trygderetten. Fristen for å sende oss en anke på vedtaket vårt er seks uker fra du mottok dette brevet.

Dette må du gjøre når du har pensjon fra KLP

Som mottaker av pensjon fra KLP er du forpliktet til å melde skriftlig fra til oss hvis

- du mener at opplysninger i dette brevet ikke er riktige
- du er tilbake i arbeid og ikke lenger har et inntektstap
- arbeidsinntekten din endrer seg
- du får en ytelse fra NAV

Dersom inntekten endrer seg, er det enklest å melde fra om dette på Min Side. Da vil du også få raskere svar fra oss. På Min Side vil du også kunne se din siste pensjonsberegning. Her kan du dessuten endre skattetrekk og bankkontonummer.

Les om uførepensjon på nettsidene våre

På klp.no/uforepensjon finner du utfyllende informasjon om uførepensjon fra KLP. Skulle du lure på noe, kan du enkelt nå oss via klp.no/kontaktskjema. Du er selvsagt også velkommen til å ringe kundesenteret på 05554 mellom kl. 08 og 16 på hverdager.

Vennlig hilsen
for Kommunal Landspensjonskasse

Vedlegg: Beregning av din uførepensjon fra KLP

2 Teksten skal være oversiktlig

Det skal være enkelt for leseren å finne fram i teksten og få med seg den viktigste informasjonen.

Gjør det enkelt å vurdere hvordan teksten skal leses og brukes

En tydelig struktur bidrar til at kunden raskt kan svare på disse spørsmålene:

- Hvorfor angår denne teksten meg?
- Bør jeg lese teksten med en gang, innen en bestemt frist eller når det passer meg?
- Forventer selskapet en respons?
- Hvilke plikter og rettigheter har jeg?

Eksempler på formuleringer som får fram formålet med teksten

Her kommer kontoutskrift for 2015. Kontoutskriften inneholder opplysninger om avtalen du har hos oss, og en detaljert oversikt over verdiutviklingen i avtalen din.

På de neste sidene finner du informasjon om den årlige utbetalingen du kan motta fra dine fripoliser.

Her får du en oversikt over din opptjente innskuddspensjon i <Selskapet>.

Dette forsikringsbeviset viser dine pensjonsbeløp fra <Navn på ordningen>.

Kontoutskriften viser kontoens saldo, bevegelser i løpet av året, kostnader og kontoens verdiendring i perioden. I tillegg ser du verdiutviklingen av fondene som inngår i avtalen.

Løft fram de viktige poengene

En god struktur gjør det enkelt for kundene å få med seg hovedpoengene i teksten.

En god tekst løfter fram de sentrale ordene eller viktigste beskjedene i overskrifter og mellomtitler. Det er spesielt viktig å løfte fram det leseren selv skal gjøre.

Lite informativ overskrift	Mer presis og kundeorientert overskrift
Erstatningsoppgjør	Vi har innvilget søknaden din om uførepensjon
Innskuddsbasert tjenstepensjon og/ eller personalforsikringer	Hvilke pensjons- og forsikringsordninger har du hos oss?
Søknad om pensjon	Vi trenger flere opplysninger for å behandle søknaden
Utbetaling fra Pensjonskapitalbevis fra kollektiv innskuddsordning	Ønsker du å ta ut pensjonen din fra 1. november 2016?
Tilleggsopplysninger – forsikring nr. xxx	Vi trenger flere opplysninger om helsen din
Informasjon om utbetaling	Snart kommer utbetalingen – nå trenger vi ditt kontonummer
Overføring av individuelle pensjons- og spareordninger	Vi anbefaler deg å sjekke om du har andre pensjonsavtaler

Lite informativ mellomtittel	Mer presis og kundeorientert mellomtittel
Anke	Du kan klage på vedtaket
Plikter	Gi beskjed om viktige endringer
Innskuddspensjon	Hva er innskuddspensjon?
Ved dødsfall	Hva skjer med innskuddspensjonen hvis du dør?
Investeringsvalg	Du kan selv påvirke hva du får i pensjon
Betalingsfritak	Du slipper å betale pensjonsinnskudd når du får uføretrygd
Generell informasjon	Medlemmene kan selv logge seg inn
Kontroll av medlemmer	Kontroller at opplysningene er riktige
Informasjon	Hvilken informasjon har arbeidstakerne krav på?
Innledning	Hvilke bedrifter må ha en styringsgruppe?

Gjør det enkelt å orientere seg i teksten

Disse grepene bidrar til å skape oversiktlige tekster:

- en tydelig overskrift som ikke er for knapp og generell, men gir presis informasjon om hva teksten handler om
- informative mellomtitler som hjelper leseren å orientere seg i teksten, gjerne i form av fullstendige setninger eller spørsmål når det passer
- en innledning der formålet med teksten kommer klart fram (hvorfor kundene skal lese teksten, og hvilken informasjon teksten inneholder)
- innholdsfortegnelse (i lengre dokumenter)
- punktlistor ved oppramsinger, sjekklister, oversikt over vedlegg og lignende

EKSEMPEL

Brevet nedenfor viser hvordan overskriften kan få fram hovedpoenget. Mellomtitlene synliggjør hva leseren kan gjøre.

Navn Navnesen
Adresse
5916 Poststed

Lysaker, xx.xx.xxxx

Nå kan du starte utbetaling av pensjonen din

I tabellen under ser du pensjonsavtalen din og hvilken utbetaling du kan forvente fra juli 2015.

Avtale	Produkt	Arbeidsgiver	Opptjent pensjon	Årlig utbetaling	Utbetalingsvarighet
xxxxx	Innskuddspensjon	[Selskapsnavn]	34 172	34 057	67–68 år

Merk at alle beløp er basert på en foreløpig beregning og kan avvike fra faktisk pensjonsutbetaling.

Slik kan du starte utbetalingen

Du kan krysse av i svarskjemaet som du finner vedlagt i dette brevet, og returnere dette til oss. Du kan også gå inn på våre nettsider og starte utbetalingen av pensjonen din der.

Pensjonen fra Storebrand utbetales ca. den 20. hver måned og er skattepliktig. Vi henter skatteopplysningene dine direkte fra skattemyndighetene.

Les mer på storebrand.no/snartpensjonist

Her kan du lese mer om pensjon og hva du bør tenke på når du skal gjøre ditt valg. Du vil også finne lenke til "Pensjonsutbetaling" hvor du kan melde fra om ditt pensjonsvalg.

Kontakt oss gjerne på telefon 22 31 50 91 eller e-post ksoppgjor@storebrand.no hvis du har noen spørsmål.

Med hilsen
for Storebrand

3 Språket skal være oppdatert

Livselskapene skal skrive et oppdatert norsk som ikke tilslører innholdet eller skaper unødvendig avstand i kommunikasjonen med kundene.

Skriv aktivt når det gjør ansvar og roller tydeligere

Passivsetninger har vært vanlig i formelt språk, men aktivsetninger får tydeligere fram ansvar og roller. Derfor bør umotiverte og tilslørende passivformuleringer byttes ut med aktivsetninger med en tydelig aktør.

Passivsetning	Aktivsetning
Her vises totalbeløpet som skal betales for perioden.	Dette er beløpet dere skal betale for perioden.
Anken sendes til <Selskapet> som vil forberede saken for Trygderetten.	Du må sende anken til <Selskapet>, som vil forberede saken for Trygderetten.
Det vises for øvrig til forsikringsvilkårene.	Vi viser også til forsikringsvilkårene.
Signeres og returneres i vedlagte svarkonvolutt	Vi har gjort det enkelt for deg – signer og send oss avtalen i svarkonvolutt.

Skriv direkte til kunden når det passer

Kundene opplever informasjon som relevant og enkel å forstå når den blir rettet direkte til dem. Mens høflig tiltale var vanlig før, er det i dag godt formelt språk å skrive du eller dere.

Setning som ikke henvender seg til kundene	Setning som henvender seg til kundene
Pengene utbetales som alderspensjon.	Du får pengene utbetalt som alderspensjon.
Det er mulig å ta ut pensjon allerede fra fylte 62 år, eller man kan vente.	Du kan ta ut pensjon fra du fyller 62 år, eller du kan vente.
Frankert konvolutt er vedlagt.	Vi ber deg sende oss opplysningene i den vedlagte konvolutt innen <dato>. Vi har allerede betalt porto.
Innskuddspensjon gir forutsigbare pensjonskostnader og bedriften får fradrag for kostnadene. Bedriften velger innbetaling mellom 2–25,1 prosent av lønn.	Med innskuddspensjon får dere forutsigbare pensjonskostnader og fradrag for kostnadene. Dere velger selv hvor stor prosent av lønnen bedriften skal betale, så lenge den ligger mellom 2 og 25,1 prosent.

Vær på vakt mot utdaterte uttrykksmåter

Utdaterte formuleringer skaper unødvendig avstand og gjør tekstene vanskeligere å forstå. Språket bør derfor ligge nær dagligtalen når det er mulig. Husk at mange er ukjente med ord og vendinger som først og fremst er vanlige i skriftlige dokumenter.

Stive, lite oppdaterte formuleringer

- vedrørende
- samnt
- benevnt
- beskjeftige
- ovennevnte
- da (i betydningen siden, fordi)
- såfremt
- hensynta
- herunder
- kun

Ordene i listen over kan noen ganger erstattes med andre ord, andre ganger bør setningen skrives helt om.

Eksempler med stive formuleringer	Eksempler med oppdaterte formuleringer
Den totale prisen består av innskudd, pris for risikodekningene samt administrasjonskostnader.	Prisen dekker innskuddene, risikodekningene og administrasjonskostnadene.
Da det er endringer i arbeidsforholdet, er du ikke lenger forsikret av arbeidsgiver.	Fordi du ikke lenger er ansatt i <Selskapet>, er du ikke lenger forsikret av arbeidsgiver.
Kostnaden er hensyntatt i kursen.	Denne kostnaden er tatt med i beregningen av kursen.
Vi informerer med dette om at kontraktstiden for ovennevnte forsikring utløper xx.xx.xxxx.	Forsikringen utløper xx.xx.xxxx.

Bruk etterhengt artikkel

Å bruke substantiver uten etterhengt artikkel (-en, -a, -ene) kan gi teksten et litt stivt og høytidelig preg. Mens dette er vanlig i dansk, skal vi på norsk ha med den etterhengte artikkelen for at kundene ikke skal oppleve språket som unødvendig stivt.

Uten etterhengt artikkel	Med etterhengt artikkel
de tre siste år	de tre siste årene
de fond	de fondene
den måte	den måten
den avtalte forsikringssum	den avtalte forsikringssummen

4

Tekstene skal forklare nok til at kunden kan forstå

Livselskapene skal ikke ta for gitt at kundene er kjent med fagspråket, men forklare nok til at kundene kan forstå hva som ligger i fagord og regelverk.

Forklar regelverk og produkter i tråd med Finans Norges ordliste

Det presise fagspråket er et viktig verktøy for å kommunisere klart og korrekt. Utfordringen er at kundene ikke nødvendigvis er kjent med den presise definisjonen av et ord – da kan det oppstå misforståelser selv om ordbruken i utgangspunktet er både presis og korrekt. Livselskapene skal ikke ta for gitt at fagspråket er kjent for kundene, men sette ord på hva som ligger i begrepene, og hva dette vil si for kunden. Forklaringene skal være i tråd med Finans Norges ordliste som tar utgangspunkt i allmenne faglige standarder og definisjoner.

Eksempler på termer med forklaringer fra ordlisten

avkastning	gevinst eller tap på en investering
forsikringspremie	prisen på forsikringen
investeringsvalg	beslutning om hvordan sparemidler skal plasseres
pensjon	regelmessig utbetaling av en opparbeidet økonomisk rettighet

Vurder hvor mye forklaring som trengs i hvert enkelt tilfelle

Hvor mye forklaring som trengs i en tekst, vil variere. I noen sentrale tekster, som tilbud og vilkår, er det viktig at kundene får gode forklaringer de kan forstå. I andre tilfeller blir det for omstendelig å forklare alle fagord. En mulig løsning er å bruke egne tekstbokser til å framheve forklaringer.

Ofte vil det være aktuelt å introdusere fagspråk tidlig i en dialog, og deretter forutsette at begrepene er kjent. Kundene bør likevel ha tilgang på ordforklaringer dersom de ønsker det.

Disse grepene kan gjøre presist fagspråk tilgjengelig for kundene:

- Forklar et ord første gang det introduseres i en tekst.
- Forklar hva regelverket eller et produkt betyr for kunden ved å konkretisere eller gi eksempler.
- Henvis til en ordliste med forklaringer.

Eksempler på forklaringer og konkretiseringer av fagspråk

Enkelte stillinger har det som kalles en særaldersgrense. En særaldersgrense gir arbeidstakerne rett til å ta ut alderspensjon før de fyller 67 år.

Innskuddspensjon er sparing til pensjon for bedriftens ansatte. Hver ansatt har en pensjonskonto hvor arbeidsgiver betaler et månedlig innskudd. Innskuddene investeres, gir avkastning, og utbetales som alderspensjon ved fylte 62 år eller senere.

Du har krav på å få etterbetalt pensjon for perioden fra 01.06.2015 til 01.07.2015. Det betyr at vi innen én uke utbetaler 3 432 kroner.

Vurder om fagord er nødvendig

Vi trenger ikke alltid bruke formuleringene fra vilkårene og regelverket. I brosjyrer og på nett vil det ofte være hensiktsmessig for kunden å få beskrevet produktene med andre ord. Det er likevel ikke et mål i seg selv å erstatte fagordene med mer allmenne ord – da gjør vi det vanskeligere for kundene å orientere seg videre i regelverket og sammenligne tilbud. Den beste løsningen er derfor ofte en kombinasjon av fagord og forklaring.

Eksempelvedtaket på side 5 og 6 viser hvordan det går an å fylle et fagbegrep (midlertidig uførepensjon) med innhold ved å forklare og konkretisere det for leseren. På denne måten blir kunden både kjent med begrepet og får innsikt i hva det betyr i praksis for nettopp ham eller henne.

Vær bevisst på forskjellen mellom presist fagspråk og sjargong

Mange av formuleringene som er i bruk i dag, handler mer om tradisjon enn om presisjon. Derfor er det viktig å forsøke å skille mellom presist fagspråk og sjargong. Mens fagord har presise definisjoner, er sjargongen interne formuleringer som kanskje virker fremmede for kundene, og som heller ikke bidrar til å gjøre tekstene klarere eller mer presise. Målet er å luke ut sjargong og stammespråk, men la det presise fagspråket stå.

Eksempler der sjargong gjør språket unødvendig komplisert	Eksempler der språket er oppdatert, og der sentrale fagord er beholdt
Etter gjeldende lovbestemmelser har arbeidstaker som arbeider ut over opptjeningsalder/pensjonsalder i kontrakten krav på fortsatt innbetaling til pensjon. Vi ber derfor om arbeidsgivers bekreftelse på fortsatt arbeid.	Arbeidstakere som arbeider lenger enn opptjeningsalder/pensjonsalder, har fortsatt pensjonsrettigheter. Vi ber dere derfor bekrefte at <Navn> fortsatt jobber hos dere.
Mottatte innbetalinger etter fradrag for risikopremie plasseres i henhold til forsikringstakers investeringsvalg.	Vi trekker fra <beløp> (risikopremien) og plasserer deretter innbetalingene i de fondene dere ønsker.
Forsikringen kan ikke overdras, pantsettes eller på annen måte stilles til sikkerhet for gjeld.	Du kan ikke overføre forsikringen til andre, pantsette den eller på annen måte stille den til sikkerhet for gjeld.
Innskuddspensjon gir forutsigbare pensjonskostnader og bedriften får fradrag for kostnadene. Bedriften velger innbetaling mellom 2–25,1 prosent av lønn.	Med innskuddspensjon får dere forutsigbare pensjonskostnader og fradrag for kostnadene. Dere velger selv hvor stor prosent av lønnen bedriften skal betale, så lenge den ligger mellom 2 og 25,1 prosent.

5 Tekstene skal ha korrekt språk og tegnsetting

Språket skal være korrekt slik at kundene kan konsentrere seg om innholdet i teksten.

Bruk hjelpemidler

Det finnes mange nyttige hjelpemidler som kan bidra til korrekte tekster:

- Stavekontrollen i Word eller andre tekstbehandlingsprogrammer er god til å luke ut enkle tastefeil, men vær oppmerksom på at også korrekte ord kan bli markert med en rød strek under, for eksempel sammensatte ord.
- Språkrådets nettsider, www.sprakradet.no, har skriveregler og språktips. Det er også mulig å stille spørsmål direkte til Språkrådet, enten på e-post via sporsmal@sprakradet.no eller på telefon 22 54 19 50.
- *Bokmålsordboka* og *Nynorskordboka* er gratis tilgjengelig på nett: www.bokmaalsordboka.uio.no og www.nynorskordboka.uio.no.
- Korrekturavdelingen har en oversikt over de vanligste korrekturreglene, se www.korrekturavdelingen.no.
- Finn-Eriks Vinjes bok *Skriveregler* (2013) inneholder mer detaljerte skriveregler.
- Nettsiden www.klarsprak.no har råd om skriving.

Sørg for at viktige tekster blir kvalitetssikret

Sentrale tekster som skal nå ut til mange, bør få en grundig språkvask og korrektur.

Vær spesielt oppmerksom på de vanligste feilene

De vanligste feilene i livselskapene i dag gjelder korrekt tegnsetting:

- komma (se www.korrekturavdelingen.no/K4kommaRegler.htm og www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriveregler/Kommaregler/)
- skrivemåte av datoer (se www.korrekturavdelingen.no/dato-aarstall.htm og www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriveregler/Dato/#dato)
- bruk av bindestrek og tankestrek (se www.korrekturavdelingen.no/K4Tankestrek.htm og www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriveregler/tegn/Tankestrek/)
- tegnsetting i e-poster (se www.sprakradet.no/sprakhjelp/Skriverad/Formell-e-post/)

6 Bruk ordlisten

Det er laget en ordliste med over 100 ord og gode, gjennomarbeidede forklaringer. Ordlisten finner du på www.finansnorge.no/ordliste

Eksempel fra ordlisten:

[alderspensjon]

pensjon som utbetales fra en avtalt alder

Merknad: Utbetalingen kan komme fra folketrygden, tjenestepensjonsordning og/eller egen pensjonssparing

«Finansnæringen i Norge skal
skrive enklere og mer forståelig om pensjon
slik at forbrukerne kan ta gode og
informerte valg for sin egen framtid.»