

# Текст в Модульбанке

Написано в июле 2016, принадлежит Модульбанку, автор — [Людмила Сарычева](#). Можно вдохновляться и цитировать с обязательной ссылкой на источник и указанием авторства.

## Теория: как пишем и почему так

[Где используем](#)

[Пишем с пользой](#)

[Обращаемся уважительно](#)

[«Модульбанк» и иноязычные заимствования пишем на русском](#)

[Избавляемся от лишних слов](#)

[Не используем от страдательного залога](#)

[Пишем в настоящем времени](#)

[Без банковского сленга](#)

[Без восклицательных знаков и смайликов](#)

[Без аббревиатур](#)

[С грамотным оформлением](#)

## Практика: как отредактировать текст по шагам

[Чек-лист: девять шагов к хорошему тексту](#)

## 1. Где используем

Редполитика Модульбанка — это правила работы с текстом: оформления, выбора содержания, структуры, стиля и подачи. Редполитика делает общение с аудиторией единообразным на всех площадках. Если читатель сначала видит пост в соцсети, а потом текст на сайте, он понимает — это текст Модульбанка.

Редполитика применима для любого официального текста Модульбанка: в электронной рассылке, письмах и сообщениях клиентам, статьях на сторонних площадках, в блоге, интерфейсе, телефонном автоответчике, смс-сообщениях.

## 2. Заботимся о пользе

Польза — главное в тексте. Если слово, предложение, абзац или целый текст не несут пользы для клиента, его нельзя публиковать. Чтобы опубликовать текст, нужно понять, какую пользу из него получает клиент, вытащить эту пользу в текст и тогда публиковать.

Польза — то, что важно клиенту.

### Нет

У нас полностью дистанционное обслуживание

Все процессы автоматизированы

### Да

Клиенты получают услуги через интернет, ездить в офис не нужно

Мы не вводим информацию вручную, поэтому проверка компании занимает пять минут и проходит, пока клиент подписывает документы. Клиент не ждет ответа неделю, а получает его сразу

Модульбанк знает, что клиенту плевать на технические подробности и процесс. Единственное, что интересно клиенту — какую пользу он от них получает.

Как вытаскивать пользу из технических деталей, читайте в посте [«Как бороться с фичеризмом»](#)

### 2.1 Польза вперед

В тексте Модульбанк руководствуется принципом «Польза вперед». Это значит, что правильно структурировать информацию от более полезного к менее:

#### Нет

Пригласите друга, чтобы получить месяц бесплатного обслуживания

#### Да

Чтобы получить месяц бесплатного обслуживания, приглашайте друзей

### 3. Общаемся к клиентам и читателям

Модульбанк общается с клиентами и читателями вежливо и интеллигентно. Модульбанк — не подружка, поэтому заискивания и ужимки недопустимы.

#### 3.1 На «вы»

Причем «вы» — всегда со строчной. Исключение — если «вы» стоит в начале предложения или мы пишем письмо английской королеве.

**Нет**

Пригласи друга и получи месяц бесплатных платежей

**Да**

Пригласите друга открыть счет в Модульбанке, и мы подарим месяц без комиссий за платежи

#### 3.2 С уважением и без сюсюкания

Клиенты не маленькие дети, им не нужна забота. Им нужна просто хорошая работа и быстрая помощь.

**Нет**

Какой банкомат — негодяй! Конечно, сейчас решим ваш вопрос

**Да**

Очень жаль, что банкомат не отдает деньги. Спасибо, что написали! Сейчас решим

#### 3.3 Вежливо, но без расшаркиваний

Вежливость помогает людям общаться. Но если ее неоправданно много, раздражает.

**Нет**

Пожалуйста, если вас не затруднит будьте добры подгрузить документы в личный кабинет.

**Да**

Пожалуйста, загрузите документы в личный кабинет. Мы их посмотрим и поможем поправить

### 4. Говорим по-русски

Модульбанк любит русский язык, поэтому адаптирует иностранные слова и называет себя по-русски.

#### 4.1 «Модульбанк» пишем по-русски

Модульбанк зарегистрирован в России и работает с российскими предпринимателями. Поэтому внутри текста на русском языке «Модульбанк» пишется по русски, без кавычек и склоняется по правилам русского языка:

**Нет**

Мы обновили личный кабинет в Modulbank. Он стал быстрее и удобнее

**Да**

Мы обновили личный кабинет Модульбанка

Работать со счетом в Модульбанк теперь удобнее

Работать со счетом в Модульбанке теперь удобнее

Единственный случай, когда возможно написать на английском — название в логотипе. Или в отправителе в смсках

## 4.2 Используем русские слова вместо английских

Нет	Да
Холдирование	Удержание
Мерчант	Продавец
Пролонгирование	Продление

## 4.3 Адаптируем английское

Иностранные слова и названия Модульбанк пишет по-русски и склоняет по правилам русского языка. Это не зависит от мнения юристов компании и умников, которые считают, что это неправильно.

Нет	Да
Акции Microsoft	Акции Микрософта
Дарим планшеты Apple	Дарим планшеты «Эпл»
Приложение под Android	Приложение под Андроид

## 5. Используем инфостиль

Текст Модульбанка полезный и лаконичный. В нем нет места словам, которые не несут смысла. Поэтому Модульбанк не использует неинформативные слова.

### 5.1 Без вводных конструкций

Чаще всего вводные конструкции не добавляют информативности, но усложняют синтаксис. Поэтому от них избавляемся.

Нет	Да
Если клиент, например, подключает услугу	Если клиент подключает услугу
Как известно, Модульбанк — это банк для предпринимателей	Модульбанк — это банк для предпринимателей
Во-первых, это удобно	Это удобно, потому что..
Это, безусловно, достижение	Это достижение

Подробнее о вводных конструкциях [в выпуске Главреда](#)

### 5.2 «Кстати»

Кстати — признак фальшивой рекламы. Слово «кстати» Модульбанк не использует совсем. Если информация пришлась кстати, то дополнительно об этом сообщать не нужно, а если она

не кстати, то слово не поможет.

#### Нет

Налоговая разблокировала ваш счет, поздравляем! Кстати, чтобы в будущем не было сложностей с оплатой налогов, воспользуйтесь услугами нашего бухгалтера

#### Да

Налоговая разблокировала ваш счет, поздравляем!  
Чтобы в будущем не было сложностей с оплатой налогов, советуем обращаться к нашему бухгалтеру. Если интересно, расскажу подробнее. Что скажете?

### 5.3 Усилителей

Усилители — слова, которые должны усиливать другое слово, но на деле делают текст дешевым. Модульбанк удаляет из текста усилители без потери смысла:

#### Нет

Он **настоящий** профессионал

Обслуживание будет **абсолютно** бесплатным

Вам осталось заплатить **всего** 1000 рублей

Клиенту остается **только** нажать на кнопку

Вы не будете платить абонентскую плату **целый** месяц

Это **очень** выгодный тариф

#### Да

Он профессионал → Он отпахал в отрасли пятнадцать лет и запустил пятьдесят проектов

Обслуживание будет бесплатным

Вам осталось заплатить 1000 рублей

Клиенту остается нажать на кнопку

Вы месяц не будете платить абонентскую плату

Это выгодный тариф → Это тариф без абонентской платы

**Другие усилители:** невероятно, на редкость, совершенно, действительно, максимально, по-настоящему, настоящий, реальный, нереально, самый, никогда, всегда.

Подробнее об усилителях [в выпуске Главреда](#)

### 5.4 Паразитов времени

Паразиты времени — маркеры настоящего. Они неинформативны, потому что по умолчанию текст и так написан в настоящем. Паразитов времени удаляем без потери смысла:

#### Нет

**Сегодня** Модульбанк обслуживает 90 000 клиентов

**На сегодняшний день** Модульбанк — единственный банк в России, который работает только с юрлицами

#### Да

Модульбанк обслуживает 90 000 клиентов

Модульбанк — единственный банк в России, который работает только с юрлицами

**Другие паразиты времени:** в настоящий момент, в данный момент, в наши дни, в настоящее время, в современной России, в последнее время. Подробнее об усилителях [в выпуске](#)

[Главреда](#)

## 5.4 Канцеляризм

Модульбанк разговаривает уважительно, но без официоза. Поэтому удаляет из текста канцеляризм — слова из лексикона чиновников.

Нет	Да
В целях	Чтобы
Путем голосования	Голосованием
Он является директором	Он директор
Данное решение	Решение
Во избежание	Чтобы
Посредством	—
По причине	Из-за
В связи	Из-за

## 5.4 Неопределенного

Неопределенное — слова, которые точную информацию делают расплывчатой. Текст Модульбанка вырезает такие слова везде, где это возможно:

Нет	Да
Если компания производит <b>различные</b> товары	Если компания производит товары
Абонентская плата от 0₽	Абонентская плата на Стартовом тарифе 0 ₽, Оптимальном — 490 ₽, Безлимитном — 3000 ₽
Мы привлекли более 17 000 клиентов	Мы привлекли 17 000 клиентов

Самые частые неопределенные слова: от, более, различные, те или иные, некоторые, какие-нибудь. Без потерь для смысла вырезаем из текста.

### 5.4.1 Числа округляем для удобства читателя

Нет	Да
За год компания заработала 1 593 768 рублей	За год компания заработала 1,6 млн рублей

Сокращение «млн» помогает читателю понять, что цифра округленная. Подробнее о неопределенном [в выпуске Главреда](#)

## 5.5 Оценки

Оценка и личное мнение никого не интересует. Поэтому Модульбанк не использует оценку в тексте, а заменяет ее фактами с пользой для читателя:

### Нет

У нас для вас отличные новости!

Модульбанк — это очень выгодно для предпринимателей

### Да

Мы понизили тарифы

Предприниматели пользуются Модульбанком бесплатно

## 6. Без страдательного залога

Страдательный залог — признак канцелярского стиля. Если в предложении появился страдательный залог, находим подлежащее и сказуемое и превращаем его в действительный залог.

### Нет

Вам одобрен кредит

Нами были получены документы

Вам подключена услуга «Бесплатный бухгалтер»

### Да

Банк одобрил кредит

Мы получили документы

Мы подключили вам услугу «Бесплатный бухгалтер»

↓

Услуга «Бесплатный бухгалтер» работает

## 7. В настоящем времени

Настоящее время рулит. Поэтому используем его, когда описываем услуги или публикуем статьи

### Нет

Сотрудник придет ровно ко времени, а не во второй половине дня, как у других банков

Интернет-бухгалтерию подключим сами, без участия клиента

Настроим кассу заранее, чтобы вы сразу начали работать

### Да

Сотрудник приезжает ровно ко времени...

Интернет-бухгалтерию подключаем сами, без участия клиента

Настраиваем кассу заранее, чтобы вы сразу начали работать

## 8. Пишем со строчной

Модульбанк заботится о том, чтобы текст было удобно читать, поэтому не пишет заглавных букв там, где они не нужны:

### Нет

поиск по Интернету, поиск по сети Интернет

пришлем СМС

просим Вас

при обращении в Банк

### Да

поиск в интернете

пришлем смс

просим вас

при обращении в банк

Модульбанк знает, что уважение кроется не в заглавной букве в «вы», а пользе для клиента.

## 9. Говорим на одном языке с клиентом

Сотрудники Модульбанка разговаривают с клиентами без терминов и банковского сленга. Так, как если бы они объясняли своей бабушке, что такое «эквайринг»

### Нет

Контрагенты

Эквайринг

Пэйролл

Операции

### Да

Партнеры, клиенты, подрядчики

Оплата картами

Зарплатный проект

Расходы и доходы, покупки

## 10. Эмоции в тексте

Модульбанк понимает, что эмоции вызывают не слова, смайлики или восклицательные знаки, а смысл. Текст Модульбанка написан в спокойном уважительном тоне, но по необходимости заставляет клиента порадоваться, улыбаться или даже злиться.

### Нет

У нас замечательные новости! Мы дарим вам месяц бесплатных платежей по акции

### Да

Спасибо, что пригласили друга в Модульбанк! Надеемся, ему понравится.

«Подари другу банк»! Это значит, что целый месяц вы сможете переводить деньги себе, партнерам и подрядчикам без комиссии!

Мы боремся с мошенниками!

В благодарность за приглашение мы на месяц отменяем комиссии за платежи и абонентскую плату вам и другу.

Переводы физлицам — это риск для банка. Через такие переводы компании могут выводить нечестно заработанные деньги, а банк лишится лицензии. Поэтому мы разработали систему для проверки подозрительных переводов

Подробнее о смайликах в переписке с клиентами — [в отдельной инструкции](#)

## 10.1 Без восклицательных знаков

Модульбанк не использует в тексте восклицательные знаки, потому что это фальшиво: эмоции невозможно навязать, восклицательный знак выглядит нелепо. Эмоции должен вызывать не восклицательный знак, а смысл сообщения.

### Нет

У нас появился отличный торговый эквайринг!

### Да

У нас появился новый торговый эквайринг  
↓

Модульбанк запустил новый торговый эквайринг. Он лучше обычного, потому что мы отдаем терминал для карт в собственность предпринимателя. Так терминал останется у предпринимателя, даже если обороты будут низкими.

Восклицательный знак уместен в поздравлении, благодарности, приветствии и подписи в письме:

### Нет

Здравствуйте!  
Надеюсь, вам нравится Модульбанк!

Хорошего дня,  
команда Модульбанка

### Да

Здравствуйте!  
Надеюсь, вам нравится Модульбанк

Хорошего дня!  
Команда Модульбанка

## 11. Аббревиатуры

Аббревиатуры — зло. Читателю приходится либо вспоминать, что они значат, либо вообще искать в поисковике. И то, и другое отвлекает от смысла. Поэтому незнакомые и сложные аббревиатуры расшифровываем всегда, простые — желательно.

### Нет

ФНС

ИП с УСН 6%

### Да

Налоговая

Предприниматели на упрощенке 6%

## 12. Оформляем грамотно

В оформлении текста Модульбанк опирается на Справочник издателя и автора Аркадия Мильчина и Людмилы Чельцовой

**Правильные кавычки** — елочки: АО КБ «Модульбанк»

**Правильные кавычки внутри кавычек** — верхние и нижние лапки: «„Цыганы“ мои не продаются вовсе», — сетовал Пушкин

**Правильное тире между словами** — длинное тире, как в этом предложении

**Дефис** — для двойных слов, как в двусложных словах: какой-то клиент

**Без слэша.** Заменяем на предлог или союз по смыслу:

### **Нет**

рублей/месяц

если вы выбираете

Оптимальный/Безлимитный тариф

### **Да**

рублей в месяц

если вы выбираете Оптимальный или

Безлимитный тариф

# Чек-лист: девять шагов к хорошему тексту

## 1. Оценить пользу

Проверьте пользу на всех уровнях:

- Какую проблему клиента или читателя решает текст?
- Какой смысловую нагрузку несет каждое предложение?
- Зачем здесь это слово?

Если текст не решает проблему и не помогает читателю, он не нужен. Выбросьте его и развейте над рекой Ганг. Если предложение написано для красоты — выбрасывайте, не тратьте время читателя. Если слово описывает преимущество продукта, но не описывает, как продукт решит задачу читателя, замените на более полезное.

## 2. Провести за ручку

Если пишем о сложном продукте, надо объяснять по порядку и сравнивать с тем, что знакомо читателю. Например, рассказываем об интернет-эквайринге:

### **Что такое. На что похоже**

Интернет-эквайринг — это как касса, только электронная, работает на сайте.

### **Как это помогает решать задачи**

Интернет-эквайринг помогает получать деньги через интернет, без использования наличных.

### **Как это работает**

Покупатель вводит номер карты, и через три дня деньги поступают к вам на расчетный счет.

### **Кому это подходит**

Подходит всем, кто продает товары или услуги в интернете: доставляет цветы, предлагает подписку на видеоуроки по дизайну, оформляет платную подписку на журналы.

### **Как подключить**

Подключение занимает 15 минут. Напишите нам, и мы пришлем кусок кода на сайт и расскажем, куда его поставить.

Надо писать так, чтобы читатель разобрался с вопросом в одной статье, без гугления и поиска по другим сайтам. Сложные слова заменяем на простые или объясняем. Обучение начинаем от простого к сложному.

### 3. Посмотреть взглядом новичка

Когда текст готов, посмотрите на него так, как посмотрел бы клиент: пока вы ничего не знаете о том, о чем написано в тексте. Что вы из него поймете? Где сложности? Что объяснено не очень ясно? Если такое нашли, раскройте и опишите подробнее.

### 4. Удалить сложные конструкции

Точка — лучший знак препинания. Много запятых в предложении — признак сложной конструкции. Такие предложения разбиваем или упрощаем:

Валютный контроль проходят предприниматели, когда получают оплату от партнеров, которые живут за границей

↓

Валютный контроль проходят предприниматели, которые получают деньги от иностранных партнеров.

### 5. Удалить бюрократизм

Признаки бюрократического стиля — страдательные залог, канцеляризмы, отглагольные существительные. Всё это заменяем на простое и человеческое

В целях улучшения	качества обслуживания	Чтобы помогать	вам быстрее и лучше
Во избежание	задержки платежа	Чтобы платеж не задержался	
Данное	решение	Решение	
Просьба	написать заявление	Напишите заявление	
Я являюсь	сотрудником службы поддержки	Я сотрудник	службы поддержки
Было принято	решение	Банк принял	решение
Проводятся работы	по улучшению	Работаем над улучшением	→ Улучшаем
Осуществлять	проверку	Проверять	
Производить	оплату	Оплачивать	
Надлежащим образом		Правильно	
Для подключения	услуги	Чтобы подключить	услугу
Открытие	нового счет	Открыть	счет

## 6. Удалить лишние слова

Когда текст готов, проверьте его на Главреде. Главред подскажет лишние слова и объяснит, что с ними делать:

# [GLVRD.RU](http://GLVRD.RU)

### Как пользоваться Главредом:

1. Понять, что это просто инструмент с простым механизмом. Он помогает найти в тексте мусор — слова, которые не несут смысла.
2. Нет, Главред не лишит текст авторского стиля и не сделает текст сухим. Если весь авторский текст в словах «данный» и «восхитительный» — это не авторский стиль, а говно. Истинный авторский стиль — в тонких наблюдениях, остроумии, умении раскрыть смысл. Такое есть у Довлатова, Маркеса и других классных писателей.
3. Прочитать советы, которые Главред дает к подсвеченным словам. Так вы поймете, справедливо Главред подсветил слово, или нет.
4. Не переживать, если Главред несправедлив к тексту. Если текст отличный, а Главред ставит только 6 баллов, плюньте на него. Но знайте, что чаще всего Главред объективен, а авторы слишком ревностно относятся к своему тексту.
5. Добейтесь уже 7-8 баллов и увидите, что текст стал лучше.

## 7. Проверить на ошибки и опечатки

Вам поможет Орфограммка <http://orfogrammka.ru/>

Сложную пунктуацию и орфографию Орфограммка может не заметить. Так что вычитывайте текст сами.

## 8. Оттипографить

Если публикуете текст на сайте, обязательно его потипографьте:

<http://www.artlebedev.ru/tools/typograf/>

Типограф оформит текст по правилам русской типографики и сделает его опрятным. Он автоматически расставит правильные тире и кавычки, а однобуквенным и двубуквенным предложениям не даст повиснуть в конце строки.

До типографа:

### Не рискуем деньгами клиентов

Мы не выдаем кредитов частным лицам и крупным корпорациям, потому что они подразумевают высокий риск. Вместо этого мы зарабатываем на абонентской плате и комиссиях. В "Модульбанке" половина клиентов - клиенты с платными тарифами и почти все клиенты переводят деньги, пользуются услугами бухгалтера, покупают и продают валюту, проходят валютный контроль, снимают наличные или просто держат деньги на счете. На этом мы и зарабатываем.

После типографа

### Не рискуем деньгами клиентов

Мы не выдаем кредитов частным лицам и крупным корпорациям, потому что они подразумевают высокий риск. Вместо этого мы зарабатываем на абонентской плате и комиссиях. В «Модульбанке» половина клиентов — клиенты с платными тарифами и почти все клиенты переводят деньги, пользуются услугами бухгалтера, покупают и продают валюту, проходят валютный контроль, снимают наличные или просто держат деньги на счете. На этом мы и зарабатываем.

## 9. Гордиться собой

Написать хороший текст, отредактировать его и правильно оформить — это серьезная задача. Если вы прошли все шаги, вы потратили кучу времени ради крутого результата. Так держать! В следующий раз будет проще.