

**EESTI KIRJAKEELE KASUTUSALAD JA NENDE SEISUND**

(eeltööd eesti kirjakeele arendamise strateegiale)

**PANGANDUS**

Maire Raadik

Tallinn 2002

<b>SISSEJUHATUS .....</b>	<b>4</b>
<b><u>1. VALDKONNA JA SELLE KEELEKASUTUSE ÜLDISELOOMUSTUS .....</u></b>	<b>5</b>
1.1. VALDKONNA OSATÄHTSUS ÜHISKONNAS.....	5
1.1.2. PANGASÜSTEEMI TAASTAMINE JA ARENG 1990. AASTATEL .....	5
1.1.2. TUGISTRUKTUUR (KESKPANK, FINANTSJÄRELEVALVE, PANGALIIT).....	7
1.1.3. EESTIS TEGUTSEVAD KOMMERTSPANGAD.....	8
1.2. VALDKONNA KEELEKASUTUSE ROLL ÜHISKONNAS .....	10
<b><u>2. VALDKONNA KEELSUS .....</u></b>	<b>12</b>
2.1. DOMINEERIV KEEL, MÕJUKEEL.....	12
2.2. EESTI KEELE OSAKAAL VALDKONNA SISE- JA VÄLISSUHTLUSES .....	13
<b><u>3. KEELETUGI.....</u></b>	<b>14</b>
3.1. TERMINOLOOGIA OLEMASOLU JA KVALITEET .....	14
3.2. ERIALASÕNASTIKUD: OLEMASOLU, KASUTUSVÕIMALUSED, HINNANG .....	18
3.3. ÜLD- JA OSKUSKEELEINFO ALLIKATE (SÕNARAAMATUD, KEELEKÄSIRAAMATUD, INTERNET, KEELENÕU) TUNDMINE JA KASUTAMINE .....	22
<b><u>4. KEELEHOID .....</u></b>	<b>25</b>
4.1. KEELEHOOLDETÕÕ VAJALIKKUS JA KORRALDUS .....	25
4.1.1. KEELETOIMETAJA .....	25
4.1.2. KEELELISTE NÕUETE KEHTESTAMINE PANGA SEES .....	26
4.1.3. VEEBITEKSTIDE KEELELINE ÜHTLUSTAMINE .....	27
4.1.4. REKLAAMTEKSTIDE KEELELINE TOIMETAMINE .....	27
<b><u>5. HARIDUSTAUSTA SEOS VALDKONNA KEELEKASUTUSEGA.....</u></b>	<b>27</b>
5.1. ERIALAKOOLITUSE KEEL (KUTSE-, TÄIENDUSÕPE) .....	27
5.2. EESTI KEELE TÄIENDUSÕPE .....	29
<b><u>6. ERIALAKIRJANDUSE KEEL .....</u></b>	<b>30</b>
<b><u>7. ÕIGUSAKTIDE SEOS VALDKONNA KEELEKASUTUSEGA.....</u></b>	<b>31</b>

**8. KEELEHOIAKUD ..... 32**

**9. KASUTATAVA KIRJAKEELE KVALITEET ..... 34**

9.1. STIIL..... 34

9.2. SÖNASTUS..... 34

9.3. LAUSESTUS ..... 37

9.4. TEKSTI EHITUS..... 40

9.5. ORTOGRAAFIA ..... 43

9.6. VALDKONNA KEELE IDEAAL JA TEGELIKKUS ..... 45

**10. KOKKUVÕTE ..... 46**

10.1. KOKKUVÕTE UURINGU TULEMUSTEST ..... 46

10.2. JÄRELDUSED JA SOOVITUSED ..... 48

**KIRJANDUS ..... 50**

**LISA 1 ..... 53**

**LISA 2 ..... 55**

## Sissejuhatus

Panganduskeele uuring aastatel 2001–2002 on osa eesti kirjakeele kasutusala ja nende seisundi uuringust, mis on eeltööks 2003. aastal valmivale eesti kirjakeele arendamise strateegiale. Siinse uuringuga on seotud 2002. aastal Tartu ülikoolis valminud magistritöö „Eesti panganduse oskuskeele areng 1990. aastatel”.

Uuringu aluseks olev kirjalik tekstmaterjal pärineb põhiosas aastatest 1999–2002, osalt ka varasemast ajast, ja nii avaldatud kui ka käsikirjalistest, s.o alles toimetamata pangatekstidest. Uuringus kasutatud avaldatud tekstid hõlmavad a) Eesti pankade infotrükiseid, pms reklaam- jm voldikuid (Eesti Ühispank, Nordea Pank), b) Eesti pankade kodulehti (Eesti Krediidipank, Eesti Ühispank, Hansapank, Nordea Pank (varem Merita Pank), Sampo Pank), c) riigi keskpanga ja muude pangandusega seotud asutuste kodulehti (Eesti Pank, Eesti Pangaliit, Pankade Kaardikeskus). Tekstide orienteeriv maht on 200 lk ja nad pärinevad aastatest 2000–2002.

Käsikirjaliste tekstide orienteeriv maht on 550 lk ja see hõlmab a) klientidele mõeldud tekste, sh teenuste tutvustused ja reklaamid, kliendilehed, kliendikirjad, lepingute ja teenusetingimuste tekstid, pangaautomaatide, Interneti-panga ja mobiilpanga abitekstid, ja b) panga sisesuhtluse tarbeks koostatud tekste. Käsikirjaliste tekstide enamik pärineb aastatest 1999–2002. Kuivõrd uuringu eesmärk on anda ala keelekasutusest üldpilt, ei ole töös esitatud tekstinäidete puhul enam konkreetsele allikale eraldi viidatud. Märgitud on vaid näite fikseerimise aeg ja see, kas tegemist on avaldatud või käsikirjalise tekstiga (nt käsikiri 1999, voldik 2000).

Otsustamisel, mis osa sõnavarast kuulub pangandusse ja mis kogu majandusse, mis hoopis rahandusse või börsindusse, pole siinses töös väga rangeid piire seatud. Materjali valikul on lähtutud eeskätt sellest, millega Eesti pangad oma igapäevatoos tegelevad. Kindlustuse keelekasutus, kuigi pangad üha rohkem ka kindlustusteenuseid osutavad, on siinses töös siiski vaatluse alt välja jäänud.

Uuringu raames on tehtud kaks küsitlust. Esimene, pikem küsimustik (intervjuu, vt lisa 1) saadeti välja viiele Eesti Pangaliidu liikmespangale ja selles paluti igast pangast ühel töötajal vastata kümnele küsimusele, mis puudutavad asutuse üldist keelesituatsiooni. Küsimustikule vastasid Eesti Ühispank (Kai-Riin Meri), Hansapank (Siim Männik, Andrus Hinrikus), Nordea Pank (Raivo Hellerma), Sampo Pank (Urve Tamme), vastamata jättis Eesti Krediidipank (Katrín Jakobson). Eesti Pangaliidu töö kohta on saadud teavet Karin Liikaselt. Lisaks on töö autor toetunud oma kogemustele Eesti Hoiupanga ja Hansapanga keeleteimetajana.

Teine, lühem küsimustik (vt lisa 2) saadeti vastamiseks välja Hansapanga kontorite töötajatele. Vastajatena sooviti näha töötajaid Eesti eri piirkondadest: Tallinn (v.a keskkontor), Tartu, Narva, Paide (vm Kesk-Eesti kontor), Võru (vm Kagu-Eesti kontor), ning võimalikult kõigist töötajaskonna rühmadest. Kuu aja jooksul laekus 29 vastust.

## **1. Valdkonna ja selle keelekasutuse üldiseloostus**

### **1.1. Valdkonna osatähtsus ühiskonnas**

#### **1.1.2. Pangasüsteemi taastamine ja areng 1990. aastatel**

1990. aastate algul tekkis Eestis nüüdisaegne pangandus, mis kümnendi lõpuks saavutas muu maailma omaga võrreldava taseme. Eriti kiire on olnud kaugpanganduse areng, s.o Internetil põhinevate pangateenuste osutamine.

1980. aastate lõpus kaotati NSV Liidu panganduses riigi monopol. Eesti nüüdispanganduse ajalugu ulatub 1988. aastasse, kui loodi Eesti esimene kommertspank, Tartu Kommertspank. Esimese riigina endise NSV Liidu territooriumil võttis Eesti 28. detsembril 1989 vastu pangaseaduse, mis hakkas reguleerima kommertspankade tegevust. Samal ajal hakati Eestis oma pangasüsteemi taastama. 1990 taasasutati keskpangana Eesti Pank, 1992 asutasid 21 kommertspanka Eesti Pangaliidu. 1992. aasta lõpuks oli Eestis 41 kommertspanka. 1993. aasta alguses kehtestati pankade minimaalse aktsiakapitali suuruseks 6 mln kr ja nähti ette uuendada kõigi tegutsevate kommertspankade litsentsid.

Selle tulemusena vähenes kommertsbankade arv 41-st 21-ni. 1993. aasta aprillis külmutati bankade tegevuslubade väljastamine. Samal ajal jätkus pangandussüsteemi väljakujunemine, tugevnes konkurents ja avarus osutatavate teenuste valik.

Pankades loodi elektronandmebaasid, mis võimaldasid ühtsesse arvutivõrku ühendatud kontorites kliente teenindada reaalaajas olenemata sellest, kus kontoris on kliendil konto avatud. Alustati tarbimislaenude ja liisingu väljastamist, peagu kõik suuremad pangad asutasid liisinguga tegelevad tütarfirmad, nagu näiteks 1993 Hansa Liising, 1994 Ühisliising.

1993 asutasid Hansapank ja Tallinna Pank Pankade Kaardikeskuse ASi, et tagada Eesti pankadele tehniline tugi rahvusvaheliste maksekaartide vastuvõtmisel ja väljastamisel, samuti kodumaiste pangakaartide ühiskasutamisel. Esimesed kodumaised pangakaardid, Hansapanga ja Ühispanga maksekaart, tulid välja 1995, samal aastal paigaldati Eestis ka esimesed sularahaautomaadid.

Oluline sündmus oli krediidiasutuste seaduse vastuvõtmine 15. detsembril 1994. aastal. 1996. aasta jaanuaris hakkasid viis suurima bilansimahuga panka noteerima Eesti pankade vahelist laenuintressimäära (TALIBOR) ja hoiuintressimäära (TALIBID). Sama aasta juunis avati Tallinna Väärtpaberibörs. Esimese Eesti pangana laiendas oma tegevust väljapoole Eestit Hansapank, ostes Deutsch Lettische Banki aktsiad.

Tänu uutele soodsatele krediidiliinidele said pangad hakata andma pika tähtajaga eluasemelaene. Klientide harjumuste muutumisest annab märku sularahata arvelduste osakaalu kasv. Esimesena Eestis kaugpangandusteenust osutama hakanud Hansapangas (Hansapank avas oma kaugpanganduskanali Telehansa 1993, Ühispank hakkas kaugteenust osutama aasta hiljem) tehti 1998. aastal elektroonilise panganduse vahendusel 60% riigisisestest ja 40% rahvusvahelistest maksetest.

Esimesed Interneti-pangad Eestis avasid 1996. aastal Eesti Foreksbank ja Eesti Hoiupank. 2000. aasta juunist alates saavad nii Ühispanga kui ka Hansapanga Interneti-panga kliendid kasutada Interneti-panga teenuseid ka juba WAP-funktsiooniga mobiiltelefoni kaudu. Samas kuus rakendas Ühispank Eestis esimest korda Interneti-kaupluses kaardiga maksmise süsteemi, mis võimaldab aktsepteerida nii kohalikke kui ka rahvusvahelisi Visa ja Eurocardi/Mastercardi krediit- ja deebetkaarte.

1990. aastate Eesti pangandust iseloomustabki ennekõike kaugteenuste (selvepanganduse) eelisarendamine. Võimalikult palju teenuseid, mida seni oli kliendile osutatud pangakontoris, on viidud n-ö kontorist välja. Sularaha saab võtta pangaautomaatidest (kaardimaksete osakaalu kasvades väheneb ka vajadus sularaha järele), makseid teha ja kontoinfot hankida võimaldavad pangaautomaadid, Interneti ühendusega arvutid ja mobiiltelefonid, ka laenu ja liisingut saab taotleda Interneti kaudu, korrapäraseid makseid võib lasta teha otse- ja püsikorraldusega, järelmaksu saab võtta pangakaardiga, ilma iga kord taotlust esitamata. Võimaldades kliendil ajada üha suurema osa oma pangaasjust kordagi pangakontorisse kohale tulemata, saavad pangad osutatavate teenuste valikuga väljuda tavapanganduse raamidest.

### **1.1.2. Tugistruktuur (keskpank, finantsjärelevalve, pangaliit)**

Eesti Panga kui riigi keskpanga põhieesmärgid on tagada riigi omavääringu ja finantssüsteemi stabiilsus ja rahuldada ühiskonna sularahanõudlust. Finantsjärelevalve asutusena töötab Eesti Panga juures finantsinspeksioon.

Kommertspankade omavahelist tegevust koordineerib Eesti Pangaliit. Mittetulundusühinguna tegutsev liit ühendab praegu 6 kommertspanka: Eesti Krediidipank, Eesti Ühispank, Hansapank, Nordea Pank, Sampo Pank, Tallinna Äripank. Pangaliit esindab kommertspankade huve pangandust puudutavate õigusaktide väljatöötamisel, korraldab panganduse täiendusõpet liikmespankade töötajatele, informeerib avalikkust panganduses toimuvast, jälgib hea pangandustava täitmist ja esindab pangandussektori huve teistes ametiliitudes ja institutsioonides.

Pangaliidu korraldatav täiendusõpe hõlmab praegu kolmeteistkümmet kursust, millest üheksa on jagatud omakorda kolme astmesse (põhi-, kesk- ja kõrgaste), õppida saab ka üksikkursuste kaupa. Iga kursus põhineb Eesti Pangaliidu välja antud eestikeelsele originaalõpikul. Esimesed üheksa kursust valmisid 1995. aastal PHARE programmi „Kaasaegse panganduse alused” raames. Õppevormiks on kaugõpe, sh registreerumine, vahetestid, nn kaasusanalüüsid (teoreetiliste teadmiste rakendamiseks praktilises situatsioonis) ja eksamitulemused edastatakse elektronpostiga. Kursused algavad paralleelselt neli korda aastas, õpe kestab kuus kuud, lõpeb eksamiga ja on tasuline.

Põhiastme kursused, mida on kokku kolm, käsitlevad panga funktsioone (õpiku autor Valev Tõnisson), finantsettevõtte majandustegevust (Mall Maasik) ja pankade teenuseid (Kristian Maslov). Neli keskastme kursust hõlmavad panga finantsaruannete analüüsi (Teet Parring), panga finantsjuhtimist (Ove Muuk), panga organisatsiooni (Aavo Kokk), rahapoliitikat ja eurot (Tõnu Mertsina, Anu Randveer), kaks kõrgastme kursust laenujuhtimist (Erluke Kumar, Jelena Hlebnikova) ning väliskaubandust ja pangandust (Kristel Meos). Omaette kursused käsitlevad kinnisvaraturgu ja -äri (õpiku autor Hannes Kuhlbach), finantsteenuste marketingi (Kristel Meos), finantsturge (Villu Zirnask) ning elukindlustust (Ly Kirikal).

Õpikute sõnastikuosade põhjal koostasid Mall Maasik, Maire Raadik ja Vello Vensel 1998. aastal Eesti Pangaliidu tellimusel panganduse seletussõnastiku. Käsikiri jäi küll trükitis ilmumata, kuid on kättesaadav pangaliidu kodulehel. Selles võrgusõnastikus on 570 artiklit (ka viited on nummerdatud). (Pangaliit 2002)

### **1.1.3. Eestis tegutsevad kommertspangad**

Balti regioonis võistlevad praegu kaks suurt Rootsi pangagrüppi – Skandinaaviska Enskilda Banken ehk SEB, mis kontrollib Ühispanka Eestis, Unibankat Lätis ja Vilniaus Bankast Leedus, ja Swedbank, millele kuulub 52,64% Hansapanga aktsiatest. Hansa- ja Ühispank on oma töötajate arvult ühtlasi Eesti suurimad pangad. Hansapanga Gruppi kuuluvad Eestis Hansapank, Lätis Hansabanka ja Leedus Hansa-LTB. 2002. aasta septembri seisuga oli Eesti Hansapanga töötajate arv 1418, Hansapanga Grupis töötas kokku 6754 inimest. Pangal on Eestis 95 kontorit ja ligi 400 000 Interneti-panga klienti. (Hansapank 2002) Eesti Ühispanka Grupis töötas 2001. aasta lõpu seisuga 1242 inimest. Pangal on Eestis 65 kontorit ja umbes 440 000 klienti (sellest ligi 400 000 üksikisikust klienti). (Ühispank 2002)

Väiksematest pankadest on Nordea Pank Soome Nordea Panga filiaal ja kuulub Põhjamaade suurimasse finantskontserni Nordea AB. 1995 Tallinnas avatud Nordea Panga (endise Merita Panga) kontor oli ühtlasi esimene välispanga kontor Eestis. Praegu on pangal peakontor Tallinnas, 3 harukontorit (Tallinnas, Tartus ja Pärnus) ning 4 teeninduspunkti (3 Tallinnas, 1 Tartus). Töötajaid on Nordea Pangas praegu üle 100. (Nordea 2002) Eesti Forekspanga ja Eesti Investeerimispanga ühinemisel 1998 tekkinud

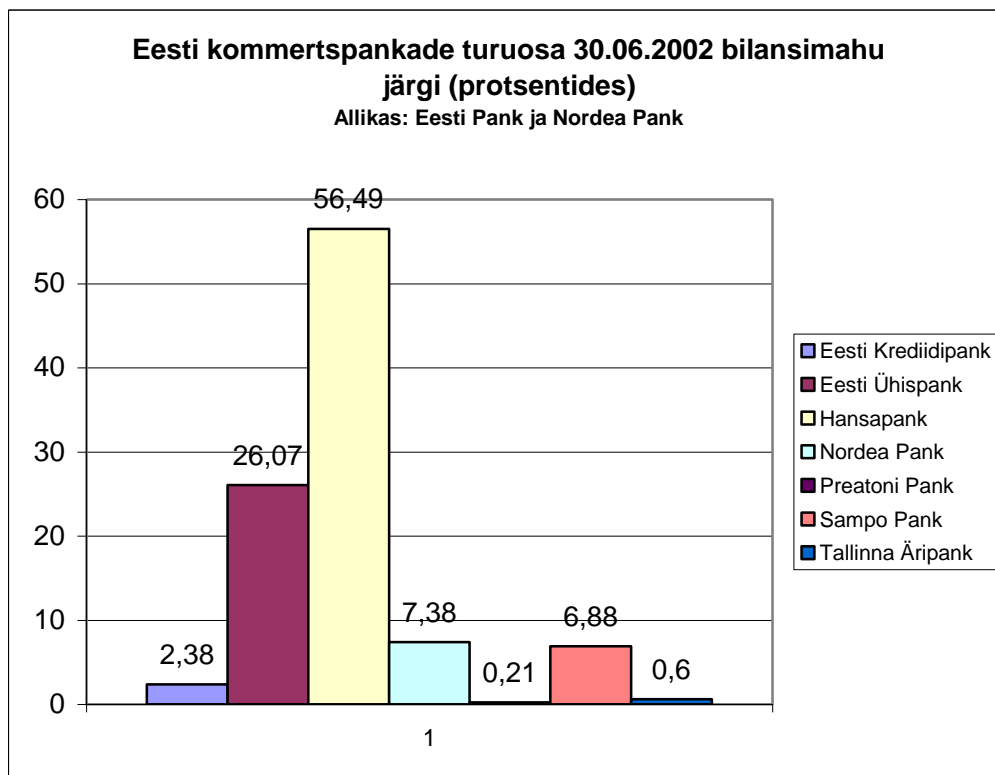


Optiva Panga enamusosaluse ostis 2000. aastal Põhjamaade pangandus- ja kindlustusgrupp Sampo-Leonia. Omanikevahetuse järel sai Optiva Panga uueks nimeks Sampo Pank. Töötajaid oli Sampo Panga grupis 2001. aastal 388. Kontoreid on 13. (Sampo 2002)

Eesti Krediidipanga aktsionäride asukohamaadena on 2001. aasta majandusaruandes märgitud peale Eesti veel Taani, Küpros, USA, Belize, Kaimanisaared. 2001. aastal oli Eesti Krediidipanga kontsernis 337 ja pangas 186 töötajat. Pangal on Eestis 15 kontorit ja üle 40 000 kliendi. (Krediidipank 2002) 1991 asutatud Tallinna Äripanga aktsionäride enamiku asukohariigina on panga 2001. aasta majandusaruandes märgitud Eesti. Äripanga grupis oli 2001. aastal 52 ja pangas 48 töötajat. Pangal on peakontor Tallinnas ning 3 harukontorit: Tallinnas, Pärnus ja Narvas. (Äripank 2002) 1999 asutatud Preatoni Panga ainuaktsionär on Ernesto Preatoni. 2001. aastal oli pangas 14 töötajat. (Preatoni Pank 2002)

Eesti kommertsbankade turuosast bilansimahu järgi annab ülevaate joonis 1.

Joonis 1



Peale juba nimetatud kuue krediidasutuse (ASid Eesti Ühispank, Hansapank, Eesti Krediidipank, Preatoni Pank, Sampo Pank, Tallinna Äripank) ja ühe välisriigi krediidasutuse filiaali (Nordea Pank) tegutsevad Eestis ka mõned välisriikide krediidasutuste esindused (Landesbank Schleswig-Holstein Girozentrale, OKO Osuuspankkien Keskuspankki OYJ, Parekss Banka, Svenska Handelsbanken, Vereins- und Westbank AG). 2000. aasta lõpus kuulus 83,9% pankade aktsiakapitalist mitteresidentidele ja 16,1% residentidele.

## **1.2. Valdonna keelekasutuse roll ühiskonnas**

Panga kui teenindusasutuse töös on keelelisel suhtlusel mõistetavalt tähtis roll. Moodne pank toodab nii iseenda kui ka klientide tarbeks suurel hulgal mitmesuguseid tekste. Näiteks tuleb uue teenuse valmides koostada juhendid seda teenust osutama hakkavatele töötajatele; juhendid kliendile teenuse kasutamise kohta eri kanalites (pangaautomaadid, Internet, telefon); kliendiga sõlmitavad lepingud ja nende juurde kuuluvad teenusetingimused; teenuse tutvustus panga sees (sisevõrk, infoleht) ja kliendile (veeb, infoleht, voldikud, kirjad); reklaamid kontorites, tänaval, veebis, pangaautomaatides, ajakirjanduses jne. Eri tüüpi tekstide paljusele vastandub küll paraku sageli nende koostamise meetodite ühekülgsus, kus sama algteksti vajadust mööda lihtsalt arvutis kopeeritakse ja kleebitakse.

Kuivõrd pangad eelisarendavad selvepangandust, väheneb suulise kliendisuhtluse osa ja suureneb kirjaliku oma. Enamiku endale vajalikust teabest saab praegusaja pangaklient pangaautomaatide ja Interneti-pankade kavadelt ning mitmesugustest reklaam- ja infovoldikutest. Ka pangakontoris puutub klient kokku kirjalike tekstidega, alustades sellest, et määrab järjekorraautomaadis toimingud, mida ta teha soovib, ja lõpetades mitmesuguste plankide täitmisega (maksekorraldused jm).

Suulise kliendisuhtluse põhikanalid on pangakontor, telefonipank ja kliendiinfotelefon (klienditugi), kuid neist esimene puudutab tavakliente järjest vähem. Kaugpanganduse arenedes sooritavad kliendid enamiku oma igapäevastest pangaoperatsioonidest (sularaha sisse- ja väljamaksed, ülekanded, kontoinfopäringud) väljaspool pangakontorit, kontoris

teenindaja juurde tullakse tavaliselt suuremaid ja keerukamaid tehinguid tegema ning nõu saama. Pangad panevad suurt rõhku jõukamate klientide nõustamise arendamisele.

Kirjalikest klienditekstidest on osa universaalsed, osa on aga mõeldud kindlatele kliendirühmadele. Pangad liigitavad oma kliente mitmesuguste kriteeriumide alusel: õiguslik staatus (üksik- ja juriidilised isikud), varanduslik seis (jõukad ja vähem jõukad), vanus (lapsed, noorukid, vanurid). Kindlale kliendirühmale kirjutades saab arvestada selle liikmete eripäraga, näiteks peaksid lastele mõeldud tekstid olema eriti selges ja lihtsas keeles, eakamate inimeste poole pöördumisel tuleb peale lihtsuse ja selguse kindlasti kasuks väljenduse rõhutatud korrektsus ja kirjakeelsus. Universaalsed tekstid peaksid aga olema ühtviisi vastuvõetavad nii noorele kui ka vanale, nii haritumale kui ka vähem haritule. See seab nende tekstide koostajad ikka ja jälle küsimuse ette, kuidas teha end kliendile võimalikult arusaadavaks, viimane tähendab muu hulgas optimaalse suhte leidmist panganduse oskuskeeles, pangaargoo ja üldkeeles vahel.

Panganduskeeles on ühisosa mitme muu eriala keelega, nagu näiteks õiguskeel (pankade teenuselepingud ja -tingimused), infotehnoloogia keel (elektronpanganduse tarkvara), reklaamikeel (pangateenuste reklaamid), ajakirjanduskeel (klientidele mõeldud ja pangasisesed infolehed). Eriti olulised on õigus- ja reklaamikeel, sest pank peab oma teenuseid tutvustama ja vormistama oma suhteid teenuste kasutajatega. Valdcondade kokkupuutealadel tuleb otsida kompromisse, näiteks juristide taotletava resoluutsema ja turundustöötajate soovitava leebema sõnastuse vahel teenuselepingus või -tingimustes.

Kuigi näiteks seitsme Eesti kommertsipanga töötajate osakaal Eesti elanike koguarvust on ligikaudu 0,23%, on pangandus ala, millega kliendina puutub kokku suur osa täisealisi ning järjest rohkem noori ja lapsi. Peale sihtrühma ulatuse on ala keelekasutuse rolli hindamise seisukohalt väga oluline ka panganduse veebipõhisus (suur hulk pangatekste on kättesaadavad Internetis), kusjuures pangad aitavad ka ise edendada inimeste arvuti- ja Interneti kasutamise oskusi. Kümme Eesti juhtivat ettevõtet, sh Hansapank ja Eesti Ühispank, on algatanud projekti „Vaata maailma”, mille eesmärk on suurendada oluliselt Interneti kasutajate arvu ning parandada sedakaudu Eesti elanike elukvaliteeti ja riigi konkurentsivõimet. Projektis osalevad firmad investeerivad kolme aasta jooksul riigi internetistamisse üle 250 miljoni krooni. (VM 2002)

## 2. Valdkonna keelsus

### 2.1. Domineeriv keel, mõjukeel

1990. aastate eesti panganduskeel on tervikuna teinud läbi suure muutuse. Üleminekul ühest majandussüsteemist teise ehk käsumajanduselt turumajandusele on tulnud välja vahetada suurem osa senisest mõistesüsteemist. Vahetunud on ka ala mõjukeel: kui 1940. aastateni oli selleks olnud eeskätt saksa ja seejärel vene keel, siis 1990. aastatel sattus eesti panganduskeel esimest korda inglise keele mõjupiirkonda.

Kõige kiiremini kajastub mõjukeele vahetus sõnavaras. Üks esimesi laiemat tähelepanu pälvinud märke mõjukeele vahetusest oli Ameerika inglise keelest pärinev sõna *teller*, millega pankades oli 1990. aastate alguses hakatud tähistama klienditeenindajaid. Vajadust uue ametinimetuse järele põhjendati muu hulgas asjaoluga, et senine nimetus *kassiir* ei vasta enam neile laiematele teadmistele ja oskustele, mida nüüdisaja pangatöö nõuab.

Enamik panku võttis kirja pildilt ja häälikkujult eesti keelde hästi sobituvat laenu nähtavate kõhklusteta kasutusele, vaid Eesti Hoiupank tegi katse leida omakeelset ametinimetust. Eesti Keele Instituut, kellelt nõu küsiti, soovitas tuletist *laekur* (1979 ilmunud kutse- ja ametinimetuste sõnastikus vene nimetuse *кассир* eesti vaste) ning Henn Saari tehtud tuletisi *toimar* ja *toimur* (Eesti Keele Instituudi kiri 01.11.1993), kuid inglise sõna omasõnaga asendada ei õnnestunud. Uudistuletised *toimar* ja *toimur* olid küsijaile vastuvõetamatud oma liigse tehislikkuse tõttu, *laekur* jäeti kõrvale põhjendusega, et ta ei suuda väljendada ameti uut sisu (Eesti Hoiupanga kiri 22.02.1995), kuid oma osa oli ilmselt ka tema seostamisel eeskätt 'laekahoidjaga' ja vähem 'kassapidajaga'.

Tõenäoliselt ei olnudki siin (nagu ei ole ka paljudel analoogilistel juhtumitel) põhiküsimus selles, nagu poleks senine nimetus enam töö sisu kajastanud, pigem oli tegu sooviga vabaneda ühest sõnast teise ja prestiižsema kasuks. Olgu võrdluseks öeldud, et näiteks läti keeles on vastava töötaja ametinimetuseks Tiiu Allikmäe teatel *operātors*, sõna *teller* ei esita ka 1996 ilmunud läti-vene-inglise-saksa majandus-, asjaajamis- ja töökorraldusteterminite sõnaraamat (ELDO).

## 2.2. Eesti keele osakaal valdkonna sise- ja välissuhtluses

Ala keelekasutust mõjutab muu hulgas asjaolu, et enamik Eesti panku on suuremal või vähemal määral seotud välisaktsionäridega (kellega ei saa üldjuhul suhelda eesti keeles) või on laiendanud oma tegevust naaberriikidesse (Hansapanga tütarpannad Lätis ja Leedus). Seetõttu tuleb osa alasisest suhtlust paratamatult korraldada mõnes muus keeles, milleks harilikult saab inglise keel. Kui välisomanikega suhtlemine puudutab ennekõike pangajuhte (juhatus, nõukogu töötavadki sageli inglise keeles), siis teises riigis tegutsevate tütarpannade puhul on neid töötajaid, kel tuleb oma igapäevatööd teha peale eesti keele ka näiteks inglise või vene keeles, märgatavalt rohkem.

Kõigis küsitlusele vastanud pankades on aga tegelikult kaks töökeelt, eesti ja inglise. Eestis käib töö eesti keeles, inglise keelt kasutatakse emapangaga suheldes (nt Eesti Ühispanga suhtlus oma Rootsi emapanga SEBiga) või rahvusvahelise grupisisese töökeelena (Eesti Hansapanka, Läti Hansabankat ja Leedu Hansa-LTBd ühendavas Hansapanga grupis suheldakse inglise keeles ka oma Läti ja Leedu kolleegidega).

Pangajuhatuste töökeelena domineerib seni veel eesti keel, ainult Hansapanga grupi juhatus töötab inglise keeles. Otsused koostatakse inglise keeles ja seejärel tõlgitakse. Nordea Panga juhatus töötab eesti keeles, kuid juhatusse protokollid tehakse inglise keeles. Eesti Ühispangas on juhatusse ainsale eesti keele mitteoskajast liikmele olemas tõlk. Erinevalt juhatustest on panganõukogud valdavalt ingliskeelsed. Eesti Ühispanga intervjuuvastuses on eraldi välja toodud, et nõukogu töötab inglise keeles alates 2002. aasta aprillist.

Oma siselehte ja sisevõrku peab enamik küsitlusele vastanud panku eesti keeles (Eesti Ühispank, Nordea Pank, Sampo Pank). Hansapank peab Eestis eestikeelseid siselehte ja -võrku, Hansapanga grupi siseleht ja -võrk on aga nii eesti kui ka inglise keeles. Avalikud kodulehed on enamikul pankades kolmes keeles (eesti, vene, inglise), vaid Nordea Pangel pole venekeelset kodulehte. Küsitlusele vastanud pankade töö- ja suhtluskeeled võtab kokku tabel 1.

Tabel 1. Töö- ja suhtluskeeled

Pank	Panga töökeel		Juhatuse töökeel		Nõukogu töökeel		Siselehe keel		Sisevõrgu keel		Kodulehe keel		
	eesti	ingl	eesti	ingl	eesti	ingl	eesti	ingl	eesti	ingl	eesti	vene	ingl
Eesti Ühispank	+	+	+			+	+		+		+	+	+
Hansapank	+	+		+		+	+	+	+	+	+	+	+
Nordea Pank	+	+	+			+	+		+		+		+
Sampo Pank	+	+	+			+	+		+		+	+	+

Nagu näha, oleneb panga keelesituatsioon otseselt tema tegevusulatusest. Hansapank, millel on tütarpankad Lätis ja Leedus, peab oma tööd ja suhtlust paratamatult korraldama rööpselt kahes keeles. Põhiliselt Eestis tegutsevate pankade puhul on aga inglise keel eeskätt juhtimistasandi keel, s.o panganõukogude ja -juhatuste töökeel.

### 3. Keeletugi

#### 3.1. Terminoloogia olemasolu ja kvaliteet

Pangandus on neid nüüdisalasid, kus jätkub uute mõistete tulv. Tehes tasa senist mõistelist mahajäämust, mis on tulenenud muu maailma omast erinevast arenguteest, tuleb eesti panganduskeelele ühtlasi pidada sammu praeguste arengutega. Suurtest muutustest hoolimata ei ole eesti panganduse oskuskeel ega ka kitsamalt oskussõnavara 1990. aastail allunud mingile kindlamale suunamisele, vaid on kujunenud peamiselt spontaanselt. Iseenesliku arengu tulemused avalduvad inglismõjulises leksikas, ebaotstarbekais terminivariantides, häirivas polüseemias, mõistesüsteemil põhineva terminiloome asendumises üksiksõnuti tõlkimisega.

Eriala mõjukeele vahetumine on toonud endaga kaasa seni käibinud terminite osalt põhjendamatutki väljavahetamist. Eeskju annab peamiselt inglise, sh Ameerika inglise keel: *teller* (ingl *teller*), vrd senine *laekur*; *kasumlikkus* (ingl *profitability*), vrd *rentaablus*;

*rahavoog* (ingl *cash flow*), vrd *kassakäive*. Inglise keele kõrval on prestiižne ka soome keel, näiteks levib sm *seteli* mõjul eesti keeles *sedel* 'rahatähe' tähenduses. Harvem on uus termin pandud kokku eesti keele põhjal, nagu nt sõnade *arvelduskonto* ja *krediit* ~ *laen* liitmisel saadud *arvelduskrediit* ~ *arvelduslaen* (ingl *overdraft*), vrd senine *kontokorrentkrediit* ~ *kontokorrentlaen*.

Harilikult võetakse koos uue mõistega üle ka vastav sõna. Nii on panganduskeelde tulnud hulk laene inglise keelest: pärislaenu *derivatiiv* (ingl *derivative*), *diiler* (ingl *dealer*), *faktooring* (ingl *factoring*), *futuur* (ingl *future*), *liising* (ingl *leasing*), *negotsieerima* (ingl *negotiate*), *repo* (ingl *repo*) jt; tõlkelaenu *deebetkaart* (ingl *debit card*), *elektrooniline pangandus* (ingl *electronic banking*), *kapitalikonto* (ingl *capital account*), *kasumimarginaal* (ingl *profit margin*), *krediitkaart* (ingl *credit card*) jt; tähenduslaenu *instrument*, *portfell* jt.

Tuleb ette ka taaslaenamist, näiteks on 1990. aastail uues tähenduses laenatud *forward* ~ *forvard*, *optsoon*, *provisjon*. Mitmest eri keelest lähtudes võidakse sama mõiste vastendada erinevalt, näiteks inglise keelest tõlkides võetakse kasutusele *provisjon*, soome keelest tõlkides *reserv*.

Osa termineid on kasutusel tsitaatsõnana. Kuigi tsitaatsõnad on oma vormistuskeerukuse tõttu sagedaseks kasutamiseks ebaotstarbekad, ei piirdu nende tarvitamine siiski üksnes selliste valdkondadega, millega puutub kokku kitsam ring spetsialiste – tsitaatsõnana kirjutatakse ka üsna suure esinemissagedusega termineid, nagu näiteks *forward*, *swap*, *spot*. Tavaline on tsitaatsõnakirjutuse lihtsustamine: ei rakendata teist kirja, käändelõpu ülakoma või liitsõnaks ühendavat sidekriipsu (*forward* tehing, *spot* turg pro *forward*-tehing, *spot*-turg). Niisama levinud on tsitaatsõnas astmevahelduse näitamine (*swapp*'ide pro *swap*'ide). Osalt võib siin tegemist olla ka struktuurivõõruskriteeriumide ähmastumisega, kus näiteks võõrtähte *w* (*forward*) või ülipika hääliku ühekordset märkimist (*spot*, *swap* pro *spott*, *svapp*) ei peeta eesti keele ehitusega sobimatuks ja vastavad sõnad jäetakse seepärast ka eesti tekstis (tsitaatsõnana) esile tõstmata.

Osa tsitaatsõnade taga on mõisted, mille kohta eesti keeles käibib mitu omavahel võistlevat varianti, nagu näiteks *standby-akreditiiv* ~ *garantiiakreditiiv* ~ *ootel akreditiiv* ~

*reservakreditiiv ~ toetusakreditiiv ~ valmisolekuakreditiiv* (ingl *standby credit*). Tsitaatsõna näib sellisel juhul olevat eelistatud kui võimalus inglise sõna kaudu ühesemalt vastavale mõistele osutada.

Tsitaatsõnade kasutamine ei piirdu nende juhtumitega, kus mõistele pole (veel) õnnestunud eesti keeles terminit leida, tsitaatsõnu tarvitatakse ka siis, kui vaste leidmine ei tohiks olla probleem: *corporate banking*, vrd korporatiivklient, *private banking* jt. Siit tuleneb vajadus laenamist suunata, selgitades, millal otsida omasõna, millal laenata, millal on otstarbekam kirjutada tsitaatsõna asemel võõrsõna jne.

1990. aastate panganduse oskuskeele tunnusjooni on ka terminivariantide rohkus. Seejuures ei ole sugugi alati tegemist selliste variantidega, mida eesti oskuskeeleõpetuses on käsitatud soovitatavate või lubatavatena (nagu näiteks oma- ja võõrsõna paarid, põhitermin koos argivariantidega jms). Tuleb ette terminivariante, mis on eksitava või ebamäärase motivatsiooniga, mitmetähenduslikud või kohmakad, grammatiliselt või ortograafilisi väärad, samuti uusi terminivariante, mille järele pole tegelikult tarvidust.

Grammatiliste terminivariantide hulgas tõusevad esile variandid, kus tähendusliku liitumise asemel, mis võimaldab täiendsõna vormi abil (nominatiivne – genitiivne) selgemini väljendada erinevat tähendussisu, on üldistumas nominatiivne liitumine. Siin on täiendsõnu, mis esinevad valdavalt nimetavas, nagu näiteks *juunior*, *senior* (*juuniorhoius*, *juuniorkaart*, *juuniorkonto*, *seniorklient*, *seniorkonto*), ja täiendsõnu, mille puhul liitumistüüp pole veel kinnistunud, nagu näiteks *liising*- ja *faktooring*-sõnad.

Kui vanemate laenude nagu *juunior* ja *senior* nominatiivse liitumise taga võib oletada muu hulgas vormitüübi mõju, siis uuemate laenude *liising* ja *faktooring* puhul etendavad olulist osa ka inglise keelest tervikkujul laenatud keelendid (*leasing company* – *liisingfirma*, *factoring contract* – *faktooringleping* jt), mille toel nominatiivne liitumine levib teistesegi sama täiendkomponendiga sõnadesse. Sama mõju on varasemast ajast andnud eesti keelde hulga nimetavas täiendosa *treening*- ja *tennis*-sõnu. Kuivõrd aga *liising*- ja *faktooring*-sõnades pole nimetavuline liitumine veel kindlat ülekaalu saavutanud, oleks siin sarja korrapära huvides otstarbekas rakendada täiendsõna liitmist tema funktsiooni põhjal. Ka väljavaated edu saavutada on siin sarja kõikuvuse tõttu paremad.



Leksikaalsete variantide levinuim alaliik on oma- ja võõrtermini paralleelne esinemine. Kõrvuti võivad kasutusel olla ka mitu oma- või võõrterminit, nagu näiteks võõrtermin *saldo* ning omasõnad *jääk* ja *seis*. Vältimaks olukorda, kus eri variantidele hakatakse omistama erinevat sisu (nimetused nagu *saldo jääk*, *kontojäägi seis*), tuleks sellistel juhtudel mitme võistleva rööbiku hulgast valida termineiks sobivaimad, näiteks võõrtermin *saldo* eeskätt erialasema tarvituse, omatermin (*konto*)*jääk* eeskätt klientidega jm vabama suhtluse tarvis, ülejäänud aga kõrvale jätta. Terminipaari *deposiit* ja *hoius* jm näitel on paraku näha, et tähenduslik ülediferentsimine võib tabada kui tahes korrastatud rööbikuid. Mõnel juhul moodustavad paari ka selline oma- ja võõrtermin, mida oskuskeele seisukohalt võrdväärseiks rööbikuiks pidada ei saa. Näiteks on võõrsõna *konto* vastena kasutusel omasõna *arve*, tekitades, kuna tegemist on lähedaste mõistetega, üsna häiriva mitmetähenduslikkuse.

Panganduskeele variantsust suurendavad ka sellised rööbikud, kus eri printsiipidest ja konteksti arvestamisest lähtudes on loodud erineva pikkusega rööptermineid: *baasmäär* ~ *baasintressimäär*, *kommertspaber* ~ *kommertsväärtpaber*.

Mõistete nimetamisele eelistatakse spontaanses terminiloomes keelendite tõlkimist. See on ka üks põhjusi, miks seni käibinud termineid uute vastu välja vahetatakse – eri lähtekeeled annavad sama mõiste kohta lihtsalt eri terminid. Kuivõrd erineva kaaluga on terminiloomes keelendi tõlkimine ja mõiste nimetamine, ilmneb *tuletisinstrumenti* ja *teiseseväärtpaberi* näitest. Soome keelest kopeeritud *tuletisinstrument* (vrd sm *johdannaisinstrumentti*) seostub oma täiendsõna kaudu küll inglise laenuga *derivatiiv*, kuid seda, et ingl *derivative* ~ *derivative instrument* on tõend väärtpaberi kohta, väljendab hoopis õnnestunumalt Uno Liivaku ja Uno Mereste koostatud „Eesti-soome-inglise-saksa-vene börsisõnastiku” (BÖR) esikohatermin *teiseseväärtpaber* (vrd ka nt *teisesturg*).

Peale selle, et spontaanne terminiloomes ei sea esikohale mõistet, ei suuda ta alati pidada silmas ka mõistesüsteemi arengut, nagu ilmneb näiteks kaardiseadmete nimetustest. Arvutisõnastikes on nende puhul alates „Inglise-vene-eesti arvutisõnastikust” (AS) lähtunud põhisõnast *terminal*, liites sellele eri täiendeid: *rahaterminal* (ingl *automatic teller machine*), *kassaterminal* (ingl *point-of-sale terminal*). Nii on pandud alus lahtisele hulgale, mida on uute seadmete lisandudes hõlbus täiendada: *makseterminal* (ingl *self service*

*terminal*), *hoiuterminal* (ingl *cash deposit*). Tegelikus terminitarvituses tehakse iga termini eraldi – siis, kui vastav mõiste päevakorda tuleb. Selle tulemusena on neljast lähestikusest mõistest kaks tähistatud sama täiendiga: *makseterminal*, *makseautomaat*, lisaks veel (sularaha) *sissemakse* automaat; samuti tuleb kahel korral täiendis ette *sularaha*: *sularaha*automaat, *sularaha* sissemakse automaat (viimane on pidanud oma pikkuse tõttu igapäevakasutuses juba lühenema *sissemakseautomaadiks*).

Oma paremusest hoolimata ei leia sõnastikuterminid ometi teed tegelikku terminitarvitusse, olgu tegu börsisõnastikuga, mis Helsingis välja antuna on Eestis tõesti vähe tuntud, või arvutisõnastikega (AS, AKS 1996, AKS 1999), millest saadaval nii mitmed paberkujul kui ka ajakohastena hoitavad võrguversioonid.

Spontaanne terminitarvitus ei suuda ohjeldada sõnakasutuse nihkeid, mis tekitavad ja süvendavad polüseemiat. Näiteks on sõnade *toode* ja *instrument* kasutuse laienemine mõistepiire sedavõrd hägustanud, et keelendid juba pigem peidavad kui avavad mõiste sisu: *suunata vabanev summa säästutootesse; väikefinantseerimise toodete müük; lühiajalised intressi kandvad instrumendid* jts. Kuigi oskussõnastikud seda veel ei kajasta, on pangandus muutumas üheülbaliselt *toote*-keskeseks, kõik teenused on *tooted* ja mis tahes liiki teenindamine, olgu pangakaardi väljastamine või laenu andmine, on *toodete müük*. Siin on tegemist tüüpilise aladiferentsimisega, kus eri mõisted jäetakse omaette nimetusteta, ehkki keel neid nimetusi võimaldab moodustada.

*Toote* ja *instrumendi* näitel on ühtlasi näha, et keelendi valikut ei mõjuta alati suhtlussituatsiooni formaalsus või mitteformaalsus – pangaslängi ebamäärasus kantakse üle panganduse oskuskeelde ja sealtkaudu ka üldkeelde. Kuigi eriala asjatundjad suudavad veel toodetes ja instrumentides enam-vähem orienteeruda, ei vasta need sõnad oma mitmetähenduslikkuse tõttu oskuskeele vajadustele. Niisama probleemne on seda laadi keelendite siirmine üldkeelde, kus neil enamasti puudub suhtlusväärtus (üldkeeles on sõnadel *toode* ja *instrument* panganduskeele omast erinev sisu).

### **3.2. Erialasõnastikud: olemasolu, kasutusvõimalused, hinnang**

Erialade oskussõnavara arendamisel on Eestis olnud oluline koht terminoloogiakomisjonidel. Kuigi iga eriala oskussõnade korrastamise algatajad on olnud

vastava ala spetsialistid, on selles töös terminoloogiakomisjonide liikmetena, oskussõnastike ja terministandardite autoritena, toimetajatena või retsensentidena kaasa teinud ka lingvistid. Nii on sündinud valdav osa eestikeelseid oskussõnastikke.

1990. aastate Eestis hakkas terminoloogiatööd, eriti selles osas, mis puudutab oskussõnastike koostamist ja väljaandmist, dikteerima turg. Poliitilise ja majandusliku olukorra muutumise tõttu vajasisid ruttu oskussõnastikke sellised alad, kus tuli välja vahetada suur osa mõistesüsteemist. Lisaks muutus keeleline orientatsioon – esmatarvilikuks keeleks sai vene keele asemel inglise keel. Tänu märgatavalt avardunud kirjastusoludele kasvas väljaantavate sõnastike arv 1990. aastail plahvatuslikult. Kvaliteedi asemel sai määravaks kiirus, nii et kümnendi esimese poole sõnastikutoodangust kokkuvõtet tehes oli Tiiu Eretil põhjust rohkeks kriitikaks (T. Erelt 1997). Kriitikale tulnud vastulausest selgub paraku, et oskussõnastike pähe tõlkesõnastike esitamine on osa koostajate teadlik poliitika (Raid 1998: 334 jj). Kõik see pani taas rääkima ka vajadusest oskuskeeletöö juhtimise ja suunamise järele.

Näiteks Lätis, mis on 1990. aastatel läbinud üldjoontes Eestiga samalaadse arengutee, korraldab oskuskeeletööd Läti Teaduste Akadeemia terminoloogiakomisjon. Kuigi mitte iga eriteadlane ei kasuta oskussõnastiku koostamisel terminoloogiakomisjoni abi, on enamik erialasid tegelikult kaetud. Terminoloogiakomisjoni ülesanne – luua Lätis ühtset oskussõnavara – on fikseeritud valitsuse asjakohase määrusega, mis pole siiski takistanud osa ministeeriume komisjoni otsuseid eiramast. Seetõttu on läti terminoloogid pidanud üheks oma tähtsaimaks ülesandeks tugevdada terminoloogiakomisjoni juriidilist staatust. (Skujiņa 2001: 21)

Eestis astuti ses suhtes tähtis samm 19.06.2001, kui Eesti Keele Instituudi ja Eesti Õigustõlke Keskuse nõupidamise tulemusena kutsuti kokku Eesti Terminoloogia Ühingu asutamise koosolek. Ühingust peaks kujunema eesti oskuskeeletöös kaua oodatud koordineerija, kes ühendab eri asutuste ja asjatundjate jõupingutused oskussõnavara arendamisel.

Vaadeldaval kümnendil on Eestis ilmunud neli pangandussõnastikku, 1991 Armit Ltd väljaandel „Краткий словарь банковских терминов. Short Dictionary of Bank Terms”, 1995 Olev Raudsepa „Pangandussõnastik” (PS), 1997 sama autori „Väike

pangandusleksikon” (VPL) ja TEA kirjastuselt inglise keelest tõlgitud „Pangandus. Inglise keel. Väljendid ja sõnavara. Ametikeel” (PAK). Lisaks sisaldavad pangandustermineid kaks raamatupidamissõnastikku, üle kümne majandus- ja ärisõnastiku, börsisõnastik jm. Neile lisanduvad õpikute sõnastikuosad (nt Zirnask, Liikane 1994, 1996; Zirnask 1998).

Täiesti uus nähtus varasemate kümnenditega võrreldes on võrgusõnastikud, mida on koostanud nii pangad kui ka nendega seotud organisatsioonid (Eesti Pangaliit). Osa sõnastikke on avalikuks, osa asutusesiseseks kasutamiseks (nt Eesti Panga sõnastik). Mahult on võrgusõnastikud suhteliselt väikesed: mõnekümnest kuni mõnesaja märksõnani.

Näiteks Ühisliising on pannud liisingu, faktooringu ja kindlustusega seotud mõistetest kokku minisõnastiku (Ühisliising 2001), kus seletatakse kliendile, mis on *annuiteetgraafik*, *baasintressimäär*, *esitajaoptioon*, *kapitalirent*, *kasutusrent*, *omafinantseerimine* jm. Hansapanga Interneti-pangas on jaotises Investor investeerimismõisteid tutvustav sõnastik (hanza.net 2001), milles on 170 sõnaartiklit. Mõlemas nimetatud võrgusõnastikus on eesti terminid esitatud enam-vähem just sellisel kujul, nagu nad tegelikus tarvituses ette tulevad, sõnastike põhirõhk on mõistete seletamisel.

Oma roll pangandustermineid kajastamisel on olnud „Eesti keele sõnaraamatul ÕS 1999”. (ÕS 1999) Kuigi oskuskeel etendab tänapäeval mis tahes kirjakeeles üha olulisemat osa, esitab ÕS 1999 termineid pisut vähem kui ÕS 1976, samas on püütud rohkem esitada suure kasutajaskonnaga alade oskussõnu ja välja vahetada suuresti teisenenud alade sõnavara. Seetõttu tuli ÕSi koostajail muu hulgas vaadata läbi ka 1990. aastail kasutusele tulnud pangandustermineid ning leida neile sõnastikus soovitatavana fikseerimiseks sobivaimaid kujusid. Panganduse sõnavara leiab ka Eesti Õigustõlke Keskuse terminibaasist (ÕTK).

Enamik ilmunud oskussõnastikke on eriala asjatundjate ehk mittelingvistide koostatud. Erinevalt Lätist, kus oskuskeeletoos etendab suurt osa teaduste akadeemia terminoloogiakomisjon (nii sõnaraamatute koostamises osalejana kui ka koostatavatele sõnaraamatutele hinnangu andjana), on Eestis keeleteadlaste osa on olnud tagasihoidlik. Kuigi iga eriala oskuskeeletoe põhiraskust peavadki kandma vastava eriala asjatundjad, on kvaliteetse lõpptulemuse heaks vaja ka lingvisti abi. On näha, et ilma sellise abita ei suudeta spontaanselt kujunenud terminivara korrastada ega sõnastikuks kokku panna.

Kollektiivse tööna valminud sõnaraamatute kõrval (nt TEA sõnastikud) on ilmunud ka ühemehesõnastikke. Mis puudused ainuautorlusel võivad olla, näitab markantseimalt Olev Raudsepa sõnastikutoodang, kus domineerivaks jooneks on koostaja isiklikud ja enamasti leksikograafiliselt põhjendamatud maitseotsustused, nagu nt meelevaldne sünonüümide tähenduste eristamine: *deposiit* ja *hoius*, *deposiidisertifikaat* ja *hoiusesertifikaat* (ingl *certificate of deposit*), *krediit* ja *laen*, *käskveksel* ja *tratt*, *operatsioon* ja *tehing*, *pangaoperatsioon* ja *pangatehing*, *sularahaautomaat* ja *ATM* (ingl *automated teller machine*, *cash dispenser*).

1990. aastate valitsev oskussõnastiku tüüp on kakskeelne tõlkesõnastik, teiseks keeleks eesti keele kõrval on enamasti inglise keel, nt „Eesti-inglise majandussõnastik” (EIM), „Inglise-eesti majandussõnaraamat” (IEM), „Inglise-eesti ja eesti-inglise ärisõnastik” (ÄS), harvem soome keel, nt „Suomi-eesti liike-elämän sanakirja” (LS), ja saksa keel, nt „Eesti-saksa ja saksa-eesti ärisõnastik” (WW). Tüübist tulenevalt piirduvad sellised sõnastikud enam-vähem adekvaatsete tõlkevastete fikseerimisega, pakkudes seejuures rohkesti sünonüüme (eriti paistavad selle poolest silma TEA kirjastuse sõnastikud). Suutmatust seada eri keelte termineid võimalikult täpsesse vastavusse kohtab suuremas osas 1990. aastate oskussõnastikes, sama moodi nagu ka terminite asendamist mõiste seletusega: *fikseeritud tähtajaga hoius* ~ *fikseeritud tähtaja ja intressimääraga hoius pro tähtajahoius* ~ *tähtajaline hoius*; *ettepanek teise ettevõtte aktsiakontrollpaki ostmiseks* (ingl *takeover bid*) *pro hõivamispakkumine*; *raha kontolt kontole ülekanne telegraafi teel* (ingl *telegraphic transfer*) *pro telegrammülekanne*; *kodumaise vara liisimine välismaale* (ingl *export leasing*) *pro eksportliising*; *korraldus regulaarsete maksete kohta* (ingl *standing order*) *pro püsikorraldus* (PAK).

1990. aastail ilmunud oskussõnastike hulgas on siiski ka mõned sellised, mille koostajad on oma põhisihiks teadlikult seadnud eesti terminite korrastamise. Siia kuuluvad näiteks „Inglise-eesti majandusterminite seletussõnastik” (MSS) ja teised Uno Mereste eestvõttel või osalusel valminud sõnastikud (AML, BÖR), kuid ei kuulu paraku ükski neljast pangandussõnastikust. Viimased, nagu üldse 1990. aastate sõnastike enamik, on eeskätt käibivate terminite kogud. Neis piirduakse tegeliku terminitarvituse või termini puudumise (kui esitatud ainult seletus) kajastamisega ega püüta leida ja fikseerida eesti

oskussõnadele sobivaimat või soovitatavat kuju. Eri sõnastike autorid ei arvesta piisavalt üksteise tööga, ka sõnaraamatute allikaloetelud ei anna enamasti ülevaadet Eestis sama teema kohta juba ilmunud oskussõnastikest.

Üks eduka terminiloome olulisi eeldusi on toetuda võimalikult paljudele keeltele. See on hõlpsamini saavutatav mitmekeelseis oskussõnastikes, kuid ainus selline, mis 1990. aastail panganduse kohta on koostatud, s.o Rein Kulli eesti-inglise-saksa-vene pangandussõnastik, on jäänud käsikirja. Küll on aga kolmes keeles termineid (eesti, inglise, saksa) koos lühikeste täpsete mõisteseletustega esitanud Villu Zirnask ja Karin Liikane oma raamatus „Raha, pangad ja finantsturud” (Zirnask, Liikane 1994, 1996). Lätis on samal ajal ilmunud mahukas neljakeelne (läti-vene-inglise-saksa) majandus-, asjaajamis- ja töökorraldusterminite sõnaraamat (ELDO).

Panganduses puudub ühtne oskuskeeletoe koordineerimine. Vajadus selle järele on ilmne, nagu ka see, et algatus ja juhtroll ses töös peab tulema panganduse asjatundjatelt, mitte keeleinimestelt. Kuigi majandus tervikuna vajaks oma terminoloogiakeskust, saaks panganduse vallas mõndagi ära teha olemasolevate struktuuride toel. Eestis on vähemalt üks organ, kes sobiks just panganduse oskuskeeletoed vedama ja koordineerima – see on kuut Eesti panka ühendav Eesti Pangaliit. Põhi on pangaliidu distantsõppe õpikute sarja ja selle põhjal seletussõnastiku (EPL) koostamise näol rajatud. Võimalikke töövorme võiks olla terminoloogiakomisjon, mis on Eestis läbi aegade oskussõnavara arendamisel hästi toiminud ja mis ühendaks eri asutuste parimaid pangandusspetsialiste ja terminolooge. Võimalikke väljundeid aga võiks olla mitmekeelne pangandussõnastik.

### **3.3. Üld- ja oskuskeeleinfo allikate (sõnaraamatud, keelekäsiraamatud, Internet, keelenõu) tundmine ja kasutamine**

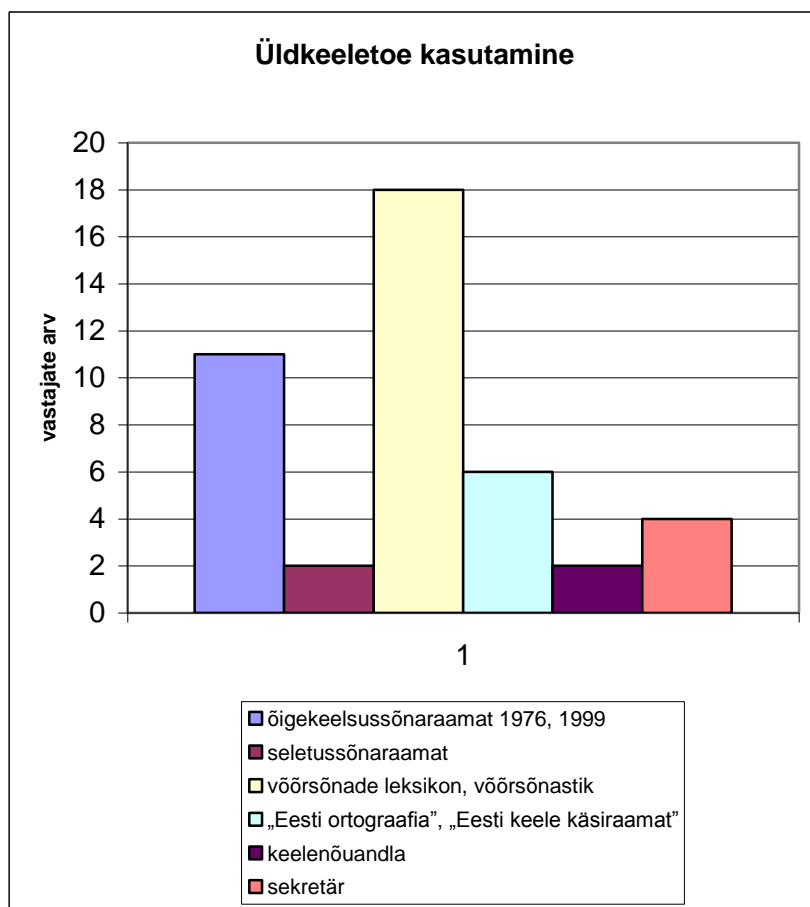
Ankeediga, mis saadeti vastamiseks Hansapanga töötajatele, püüti välja selgitada üld- ja oskuskeelehooldete info ja allikate tundmist ja kasutamist.

Küsimusele „Kas olete otsinud kirjutamisel abi” olid pakutud järgmised vastusevariandid: a) õigekeelsussõnaraamatust 1976, 1999, b) „Eesti kirjakeele seletussõnaraamatust”, c) võõrsõnade leksikonist, võõrsõnastikust, d) „Eesti ortograafiast”, „Eesti keele käsiraamatust”, e) eesti keele instituudi keelenõuandlast, f) oma asutuse

sekretärit. 10,7% vastanuist ei olnud ühtki väljapakutud allikat kasutanud, 39,3% oli kasutanud üht loetletud allikaist, samuti 39,3% oli kasutanud kaht allikat, 7,1% kolme allikat ja 3,6% nelja allikat. Üks vastanu oli eraldi esile toonud, et kasutab Internetis üles pandud allikaid: võõrsõnastik, „Eesti keele käsiraamat” ja Eesti Keele Instituudi keelenõuande materjalid.

Vastuste põhjal selgub (vt joonis 2), et kõige rohkem otsitakse abi võõrsõnade leksikonist ja/või võõrsõnastikust. Kasutatavuselt järgmine allikas on õigekeelsussõnaraamat (1976 ja/või 1999), juba väiksema osakaaluga on „Eesti ortograafia” ja/või „Eesti keele käsiraamat”. Abi saadakse ka sekretärit, kes edestab pisut nii keelenõuandlat kui ka eesti kirjakeele seletussõnaraamatut. Üks vastaja oli eraldi lisanud, et laseb oma artiklid ja ettekanded sekretäril üle vaadata.

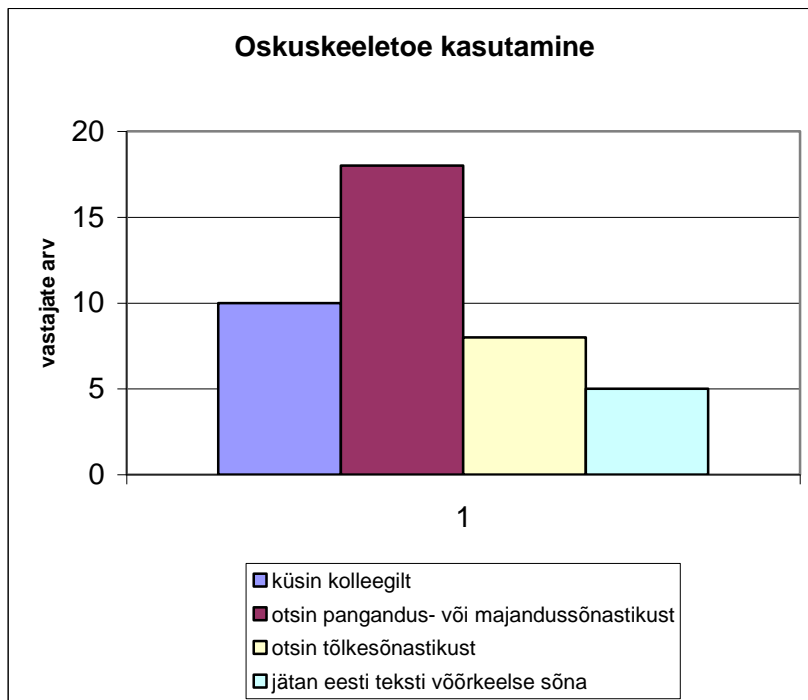
Joonis 2



Selgitamaks, mis laadi küsimusi kirjutajad ise raskemaks peavad, paluti ankeedis märkida, kas ajaleheartikli kirjutamisel oma tööst on neil raskem a) kuidas kasutada suurt ja väikest algustähte või b) kuidas kirjutada võhikule arusaadavalt. Enamik vastanuist valis siin variandi b. Vaid kaks vastanut leidsid, et kumbki etteantud valikuist ei ole neile probleemiks.

Vastajate oskuskeelekäitumise kohta püüti saada andmeid küsimusega, kus vastajail tuli valida, mida teha, kui teksti tõlkimisel tuleb ette võõras pangandustermin. Võimalikud variandid olid: a) küsida termini eesti vastet kolleegilt, b) otsida sõna mõnest pangandus- või majandussõnastikust, c) otsida sõna harilikest tõlkesõnastikest, d) jätta eesti teksti vastav võõrkeelne sõna. Selgelt eelistatuim oli otsida sõna mõnest pangandus- või majandussõnastikust (vt joonis 3), järgnesid kolleegilt küsimine ja harilikust tõlkesõnastikust järelevaatamine. Kõige vähem oli neid, kes mõõnsid, et jätavad eesti teksti vastava võõrkeelse sõna – võimalus, mis praktikas näib ometi üha enam juurduvat (vt punkt 3.1).

Joonis 3





## **4. Keelehoid**

### **4.1. Keelehooldetöö vajalikkus ja korraldus**

Panganduse kui valdkonna eripära, nagu juba eespool viidatud, on suur klientide arv, võrreldes alal hõivatud töötajate arvuga. Oma rahaasju ajades puutub suurem osa täisealisi paratamatult kokku pangandusega – järjest vähem on võimalik igapäevaelus toime tulla pankade vahendusega – ja sedakaudu ka panganduskeelega. Lisaks pakuvad pangad spetsiaalselt lastele ja noortele mõeldud teenuseid, mis laiendab panganduskeelega kokkupuutujate ringi märgatavalt.

Selgitamaks keelehoiu olukorda pankades, oli intervjuuküsimustes eraldi välja toodud kuus teemat: 1) kas asutuses töötab keeleteimetaja(id), 2) kas asutuses on korraldatud eesti keele täiendusõpet ja kas selle järele oleks vajadust, 3) kas asutuse sees on kehtestatud nõudeid eestikeelsete tekstide keelelise külje kohta, 4) kas ja kuidas ühtlustatakse veebitekstide keelt, 5) kes vastutab reklaamide keele eest, 6) kas kliendid on esitanud ettepanekuid või märkusi tekstide keele kohta.

#### **4.1.1. Keeleteimetaja**

Neljast küsitlusele vastanud pangast ei töötanud 2002. aasta teise poole seisuga üheski põhikohaga keeleteimetajat. Kahes suuremas pangas, Hansapangas ja Ühispangas on siiski korraldatud panga tekstide keeleline toimetamine.

Hansapangas töötab keeleteimetajana lepinguline töötaja, kelle ülesandeks on vaadata läbi panga reklaamvoldikuid, veebitekste, pangaautomaatide ja Interneti-panga abitekste, kliendikirju, samuti lepinguid, teenusetingimusi jms. Kogu keeleteimetustöö käib praegu elektronposti teel, keelenõu saab nii meiliga kui ka telefonitsi. Kujunenud on hea koostöö paljude autoritega, kes on püsivalt huvitatud oma tekstide kvaliteedist, samas ei jõua toimetaja kätte kaugeltki kõik see, mis toimetamist vajaks.

Trükitekstide enamik (eeskätt mitmesugused voldikud) käib siiski üldjuhul keeleteimetaja käest läbi, kuid panga kontoritesse, automaatidesse ja eriti veebilehele satub üles ka toimetamata tekste. Püüdes ennetada uue teenuse (või olemasoleva teenuse uuenduse) väljatoomisel oma konkurente, tuuakse aeg-ajalt ohvriks vastavat teenust või

uuendust käsitlevate tekstide kvaliteet. Mõnel juhul saavad vead tagantjärele parandatud, kuid mitte alati.

Ka Hansapanga intervjuuvastusest selgub, et üks põhjusi, miks päris kõik tekstid keeleteimetaja kätte ei jõua, on ajapuudus. Lisaks on Hansapanga tekstide maht veebis väga suur ning vastutus nende toimetamise eest jaguneb mitme inimese vahel. Enamik toimetajaid peab keelelist kvaliteeti väga oluliseks, kuid soodsa üldpildi huvides peaksid kõik toimetajad oma tekstide eest hoolitsema. Praegune pilt on siiski veel ebaühtlane.

Eesti Ühispangas ei ole ametlikult keeleteimetaja kohta, kuid selle töö on oma põhitöö kõrvalt pangas teha võtnud üks eesti filoloogi haridusega töötaja. Tema käe alt käib läbi enamik tekste, mis majast kirjalikul kujul välja läheb, lisaks saavad kolleegid temalt ka vajaduse korral keelenõu. Nõu käiakse küsimas üsna regulaarselt ning enam-vähem võrdselt on hõlmatud ortograafia, sõnastus, sh terminid, ja lausestus. Keeleteimetaja kohusetäitja tõdeb, et kõike peatöö kõrvalt toimetada ei jõua (näiteks jäävad keeleteimetamisest kõrvale lepingud jms) ning paratamatult tuleb panna asjad tähtsuse järjekorda, mis siiski ei tähenda, et oma töötajatele mõeldud tekstid oleksid vähem tähtsad. Pangas oleks piisavalt tööd täiskohaga keeleteimetajale.

Ka Sampo Panga intervjuuvastuses on rõhutatud vajadust keeleteimetaja järele. Üle vaatamist vajaks enamik tekste: klientidele mõeldud tekstid (sh panga koduleht), lepingud jne.

Nagu ankeetküsitluse tulemustest näha (vt jaotis 3.3), on oluline ka keeleoskaja sekretäri olemasolu (sekretärilt küsitakse keeleabi sagedamini kui näiteks Eesti Keele Instituudi keelenõuandlast).

#### **4.1.2. Keeleliste nõuete kehtestamine panga sees**

Nõudeid klientidele mõeldud eestikeelsete tekstide keelelise külje kohta on küsitlusele vastanud pankades fikseeritud üsna üksikuid. Eesti Ühispangas on näiteks määratud asesõnade *sina* ja *teie* kasutus (*sina* kasutatakse noortele mõeldud tekstides), samuti püütakse vältida anonüümsete kirjade väljasaatmist, st et panga nimi ilma kontaktisiku nimeta on kirja all vaid erandjuhtudel. Lisaks läbivad masskirjad kooskõlastuse, mis muu hulgas hõlmab ka keeleliste ettepanekute ja paranduste tegemist.

#### **4.1.3. Veebitekstide keeleline ühtlustamine**

Intervjuus oli eraldi välja toodud veebitekstide keeleline ühtlustamine: kas seda tehakse ja kes teeb. Küsimus on olnud ajendatud ühelt poolt veebi kui suhtluskanali üha kasvavast tähtsusest, teisalt aga selle kanali eripärast (tekstide suur hulk ja avaldamise hõlpsus, mis raskendab nende üle kontrolli saavutamist).

Enamikus pankades püütakse kodulehel ülespandavate tekstide keelt ühtlustada (vt ka eespool keeleteimetaja kohta). Vaid üks pank vastas veebitekstide toimetamise küsimusele eitavalt, kuid möönis, et pangas oleks vaja keeleteimetajat, kes vaataks üle ka kodulehte. Kahes küsitlusele vastanud pangas haldavad kodulehte turundustöötajad, ühes veebikeskkondade osakond. Kui pangas on keeleteimetaja või selle kohusetäitja, lastakse ka temal tekste üle vaadata.

#### **4.1.4. Reklaamtekstide keeleline toimetamine**

Eestikeelsed reklaamtekstid, nagu näiteks plakatid, TV-, raadio- ja võrgureklaamid tellivad pangad põhiliselt reklaamibüroodelt. Ühest pangast vastati, et veebireklaamide tekste on ka ise koostatud. Kuigi lõppvastutus keele eest on reklaami tegijal, valmib reklaam tavaliselt koostöös: tekst kooskõlastatakse panga reklaami- või turundusjuhiga või kontrollib selle üle suhtekorraldusosakond.

## **5. Haridustausta seos valdkonna keelekasutusega**

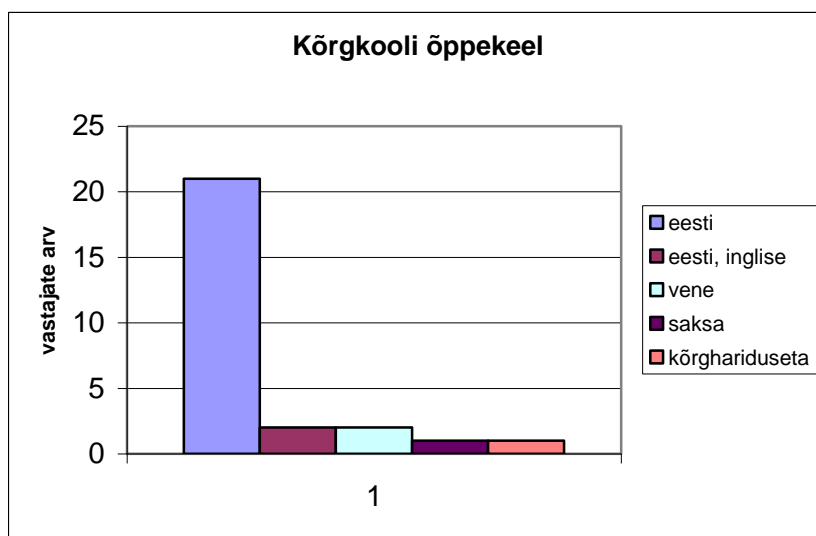
### **5.1. Erialakoolituse keel (kutse-, täiendusõpe)**

Keskmine Eesti pangatöötaja on suhteliselt noor ja haritud. Näiteks võib tuua Eesti Ühispanga vastavad andmed. Töötajate keskmine vanus 2001. aastal oli 33 eluaastat (võrreldes panga suuromaniku SEBiga on Eesti Ühispanga töötajad keskmiselt 10 aasta võrra nooremad). Töötajaist on naisi 70%, kõrgharidusega või seda omandavate töötajate osakaal on kaks kolmandikku. Viimastest kolm neljandikku on lõpetanud riikliku ülikooli Tallinnas või Tartus. (Ühispank 2002)

Ankeetküsitlusele laekunud vastuste põhjal võib järeldada, et hariduse omandamise põhikeel on eesti keel. Küsimusele, mis keeles olete õppinud või õpite kõrgkoolis, vastas

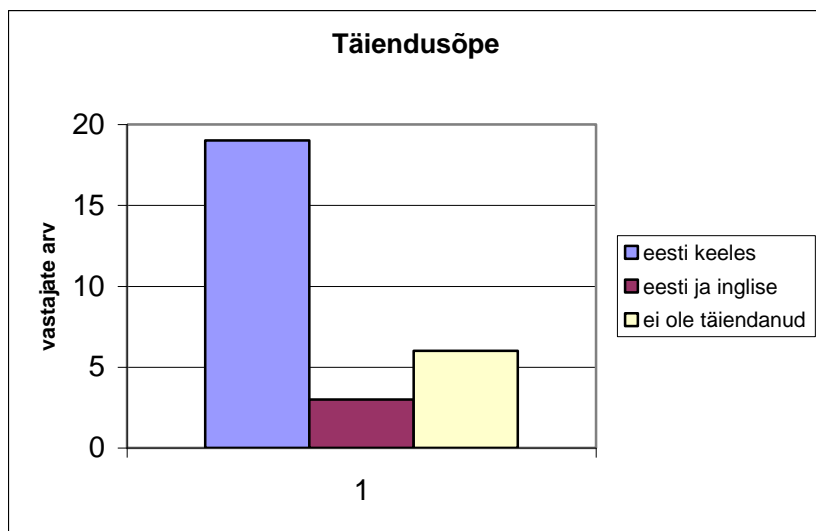
75%, et on õppinud või õpib kõrgkoolis eesti keeles, 7,1% nimetas õpikeelena koos nii eesti kui ka inglise keelt ja samuti 7,1% vene keelt, 3,6%-l oli õpikeelena nimetatud saksa keel. 3,6%-l puudus kõrgharidus. (Vt joonis 4.)

Joonis 4



Sama moodi nagu pangatöötajate kõrgkooliõppes on ka nende täiendusõppes põhikeeleks eesti keel. Küsimusele, kas olete end oma erialal Eestis täiendanud ja kui olete, siis mis keeles käis õpe, vastas 21,4% eitavalt. 67,9% ütles, et on end Eestis täiendanud eesti keeles, 10,7% on end Eestis erialaselt täiendanud nii eesti kui ka inglise keeles. (Vt joonis 5.)

Joonis 5



## 5.2. Eesti keele täiendusõpe

Eesti keele täiendusõpet (keeleteemalised loengud, seminarid jm) eesti emakeelega töötajatele ei ole küsitlusele vastanud pankades üldiselt korraldatud. Vaid ühes vastuses on märgitud, et pangas on aastate eest korraldatud lühikursus sekretäridele. Hansapanga vastuses on esile toodud Maire Raadiku keelehooldekirjutisi, mida on läbi aastate ilmunud panga siselehes. (Maire Raadik on pidanud üheksakümnendate keskel ka keelehooldeseminaride sarja Eesti Hoiupanga töötajale.)

Täiendusõpet peetakse siiski üldiselt vajalikuks, kuid kaheldakse nii selle vormis kui ka tulemuslikkuses. Näiteks on arvatud, et lühikursusest oleks vähe abi, pikaajalised keelekursused aga ei tule kõne alla, sest täiendusõppe prioriteet on erialane koolitus.

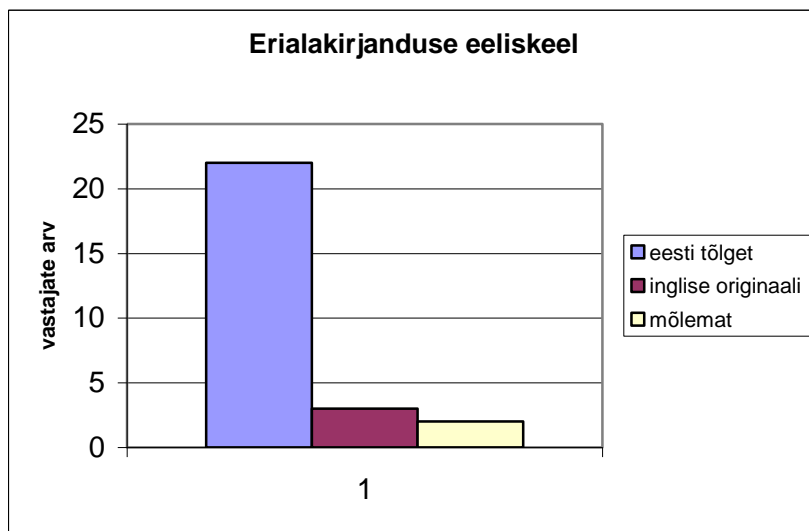
Üks vastaja on täiendusõppe vajadust põhjendades toonud esile eri põlvkondade erinevused: „Suur osa inimestest vanuses 22–30 aastat on üsna kirjaoskamatud. Kas on see tingitud selle vanusegrupi tõesti kehvemast „üleminekuaja” emakeeleharidusest või lihtsalt suhtumisest (suur vabanemise ja inglise keele vaimustus „Maailm on meile lahti, mis sest Eestist!”), on muidugi raske öelda. Seega oleks vajalik kirjutama õpetamine (eriti süntaks, õigekiri, sõnakasutus), aga ma ei usu, et seda on võimalik läbi viia ...”

## 6. Erialakirjanduse keel

Panganduse kohta on saadaval mitmesugust eestikeelset erialakirjandust (vt ka jaotis 3.2). Eraldi esiletõstu väärib Eesti Pangaliidu välja antud eestikeelsete originaalõpikute sari (vt lähemalt jaotisest 1.1.2). Sarjas on ilmunud kokku 16 õpikut, millest praegu on pangaliidu kaugõppekursustel kasutusel 13. Teemadest on käsitletud panga organisatsiooni, funktsioone ja teenuseid, rahapoliitikat, finantsturge, finants- ja laenujuhtimist, kinnisvaraturgu ning elukindlustust.

Uurimuse raames korraldatud ankeetküsitlusega püüti uurida eelkõige pangatöötajate keele-eelistusi. Vastajail paluti valida, kas nad loeksid eesti tõlget või eelistaksid ingliskeelset originaali juhul, kui neile vajalik erialaraamat on saadaval nii inglise kui ka eesti keeles. 78,6% vastanuist märkis, et eelistab lugeda eestikeelset tõlget. 10,7% märkis oma eelistusena ingliskeelse originaali ja samuti 10,7% arvas, et loeb nii tõlget kui ka originaali. Üks vastaja oli siin kommentaariks lisanud, et loeb eestikeelset tõlget siis, kui on vaja kiiresti infot saada, kui aga on rohkem aega, loeb pigem originaalteksti. Ühele vastajale olid ilmselt aga nii eesti kui ka inglise keel ühtviisi võõrkeeled (vastaja oli kõrgkoolis õppinud vene keeles). Ükski ankeedile vastanu ei märkinud aga oma eelistuseks lugeda erialakirjandust inglise keeles. (Vt joonis 6.)

Joonis 6



## 7. Õigusaktide seos valdkonna keelekasutusega

Ala keelekasutust puudutavad üldnõuded kehtestavad keeleseadus, tarbijakaitse seadus ja võlaõigusseadus. Kokkuvõtvalt on nende põhiline nõue see, et igal Eesti elanikul peab olema võimalus eestikeelsele teenindusele ja muule infole (eestikeelsed lepingud, juhendid jne). Enamik panku püüab olulise kliendiinfo esitada kolmes keeles (eesti, inglise, vene).

01.01.1994 jõustunud tarbijakaitse seadus (avaldatud RT I 1999, 35, 450) peab tagama tarbija õiguste kaitse Eestis (tarbija on üksikisik, kes ostab ja kasutab või kavatses osta ja kasutada kaupa või teenust eravajadusteks). Tarbijal on õigus saada vajalikku ja tõest teavet pakutavate kaupade ja teenuste hulgast teadliku valiku tegemiseks (§ 4 lg 3) ning tarbija ja müüja vahelise lepingu ebatäpne või puudulik tingimus tõlgendatakse tarbija kasuks (§ 5 lg 3). Tarbijale müüdava kauba või osutatava teenusega peab kaasnema eestikeelne teave, sealhulgas nõuetekohane markeering või kasutusjuhend (§ 6 lg 2). Müüja kohustus on anda vajalikku ja tõest eestikeelset teavet pakutava kauba või teenuse omaduste, hinna, päritolu, kasutamistingimuste jms kohta (§ 7 lg 2).

01.07.2002 jõustunud võlaõigusseadus (avaldatud RT I 2002, 53, 336) seab muu hulgas olulisele kohale lepingute arusaadavuse nõude. Lähtudes põhimõttest, et tarbija (s.o iga üksikisik, kes teeb tehingu, mis ei ole seotud tema majandus- või kutsetegevusega) on alati nõrgem pool, kelle teadmatust on professionaalsetel teenuseosutajatel lihtne oma huvides ära kasutada, välistab võlaõigusseadus teenuseosutajate (sh panga) võimalused lepingutes oma kohustusi ja vastutust tarbija kahjuks piirata. Tarbija kaitse huvides on võlaõigusseaduses loetletud ebamõistlikud tüüptingimused ning nõutud tarbija eelnevat piisavat ja igakülget informeerimist, sh tema õiguste, eelkõige lepingust taganemise õiguse selgitamist. (Hansaleht 2002)

Tüüptingimuseks käsitletakse lepingutingimust, mida lepingu sõlmimise käigus (nt konto avamine, kindlustuslepingu sõlmimine) enam läbi ei räägita ja mida lepinguosaline, kelle suhtes tingimust rakendatakse, ei saa muuta (§ 35 lg 1). Kuna sellisel juhul on

enamasti tegemist oma tingimuste pealesurumisega nõrgemale poolele (tarbijale), on kehtestatud ka rangem kontroll tingimuste sisu ja kasutamise viisi üle.

Tüüptingimust tõlgendatakse keskmise mõistliku inimese arusaamast lähtudes ning kahtluse korral tingimuse kasutaja (st koostaja) kahjuks (§ 39 lg 1). Tingimust, mille sisu, väljendusviis või esituslaad on niivõrd ebatavaline või arusaamatu, et teine lepingupool ei võinud selle tingimuse olemasolu lepingus mõistlikkuse põhimõttest lähtudes oodata või seda tingimust olulise pigutuseta mõista, ei loeta lepingu osaks (§ 37 lg 3). Seega tulevad segaselt sõnastatud dokumendid koostajaile (pangale) pigem kahjuks kui kasuks ning see peaks andma põhjust püüelda väljendus kvaliteedi parandamise poole.

Tüüptingimuste regulatsioon, mille aluseks on Euroopa Liidu direktiivid, puudutab peaaegu kõiki pankade sõlmitavaid lepinguid. Võlaõigusseaduse rakendamise seadus on andnud krediidi asutustele ja muudele finantsteenuste osutajatele õiguse muuta kuni 01.01.2003 ühepoolselt oma tüüptingimusi, kui see on vajalik nende kooskõlla viimiseks uute seadustega. Lootust, et lepingud ei lähe võlaõigusseaduse mõjul mitte ainult põhjalikumaks, vaid ka arusaadavamaks, on väljendanud ka pangad ise. (Hansaleht 2002)

## 8. Keelehoiakud

Keelehoiakute puhul tuleks teha vahet kahel tasandil, tööandjate ja töövõtjate omal. Tööandja hoiakutest oleneb see, kas asutus (pank) võtab tööle keeleteoimetaja (või korraldab muul viisil oma tekstide keelelist toimetamist) ning valvab, et kõik vajalikud tekstid käiksid keeleteoimetaja käest läbi. Nagu intervjuuvastustest selgus, peetakse enamikus pankades keelelist toimetamist vajalikuks ja usutakse, et tööd mitmesuguste parandamist nõudvate tekstide näol keeleteoimetajale jätkub, kuid 2002. aasta lõpu seisuga oli neljast küsitlusele vastanud pangast vaid üks endale keeleteoimetaja palganud.

Tööandja kompetentsi kuulub ka töötajatele enesetäiendusvõimaluste loomine. Eraldi eesti keele täiendusõpet ei ole pangatöötajatele viimastel aastatel teadaolevalt korraldatud, vajadust selle järele tuntakse, kuid samas ei peeta seda prioriteediks.

Teine hoiakutasand puudutab tegelikke tekstide koostajaid: kuivõrd on nemad huvitatud oma tekstide keeleliselt kvaliteedist ja mida nad ette võtavad selle parandamiseks.



Mis tahes tekstide hulgas on alati osa selliseid, mille puhul ei ole keeleteoimetamisest abi ning alustada tuleks kirjutaja õpetamisest, mitte keeleteoimetaja palkamisest. Soome keelekorraldajate kogemused kinnitavad, et parima tulemuse saavutamise huvides peab tekste saama mõjustada juba nende valmimise järgus: valmis teksti keeleline läbivaatamine on sageli kasutu, sest teksti tõelised probleemid on keele pealisehitusest sügavamal. (Maamies 2001: 39) Kuivõrd tekstide kontrollimine on nende suure hulga ja avaldamise hõlpsuse tõttu eriti veebis üha raskem, tähtsustub iga üksiku kirjutaja roll – piisab ühest küündimatust tekstist, et rikkuda muidu hea üldmulje.

Ühes intervjuuvastuses on kahe-kolmekümneaastaste kehva kirjaoskust kritiseerides oletatud, et põhjus võib muu hulgas peituda põlvkonnale omases suhtumises (vt jaotist 5.2). On tõsi, et pankades töötab palju suhteliselt noori inimesi (vt näiteks Eesti Ühispanga andmeid jaotisest 5.1), kõik neist pole veel jõudnud saada vajalikku kõrg- või eriharidust, osa on selle omandanud mõnes muus keeles, mistõttu on paratamatu, et ei tunta näiteks piisavalt oma eriala eestikeelset oskussõnavara. Krista Kerge hinnangul võib sellisest järsust põlvkondade vahetusest tingitud „kultuurikatkestuse” tagajärjel juhtuda, et ei säili seegi osa oskussõnavarast, mis on juba korrastatud ja täiesti kasutuskõlblik või vähemalt toetaks terminiloomet, pakkudes selleks eeskujuga (Kerge 1998: 227). Siinse töö autoril on oma praktikast tuua näide, kus sedavõrd tavalise termini kui *intressimäär* olemasolu tõenduseks on soovitud lausa keeleinstituudi direktori allkirja ja pitsoriga paberit. Argikeeles on tõesti tavaks kasutada intressimäära tähenduses intressi sõna, kuid panganduskogemusega inimestele ei pea selle sõna olemasolu tõendama: kuigi nad ise oma tekstides seda alati ei järgi, on nad enamasti teadlikud, et oskuskeeles tuleb teha vahet intressil (summa) ja intressimääral (protsent).

Üldiste keelehoiakute puhul näivad piirid siiski olevat üsna hägusad. Valdkonna sees on alasid, nagu näiteks investeerimispanngandus, dokumendimaksud jm, kus peamiselt ingliskeelsete eeskujutekstide suurem osakaal paneb proovile eesti keele võime võõrmõjudega toime tulla. Samas on ka neil üsna spetsiifilistel aladel olemas kliendisuhtluse näol väljund, mis sunnib – sageli turundustöötajate nõudel ja toel – kirjutama asjust eesti keeles ja eestlasele arusaadavalt.

## 9. Kasutatava kirjakeele kvaliteet

### 9.1. Stiil

Siinse uuringuga hõlmatud tekstide enamik esindab kirjalikku formaalset keelekasutust. Need on tekstid, mida pangad koostavad klientidele ja oma töötajaile, samuti tekstid, mis teised asutused on koostanud pankade tarvis (näidisdokumendid, õpikud jm).

Klientide tarvis koostatud tekstides on suhtlussituatsiooni institutsionaalsusest (üksikisik – asutus, asutus – asutus) ja universaalsusest (tekste loevad eri vanuses, erineva haridustasemega jne inimesed) tulenevalt valdav formaalne ja neutraalne keelekasutus, millest üldjuhul ei kalduta kõrvale ka lastele ja noortele mõeldud tekstides, kus see oleks tegelikult põhjendatud. On üsna tavaline, et analoogilist teenust (laste ja täiskasvanute pangakaardid, hoiused jm) tutvustatakse alla seitsmeteistaastastele samade keelevahenditega (sh samade terminitega) kui täiskasvanuile.

Hälbed neutraalsest keelekasutusest hõlmavad peamiselt slängisõnavara. Nii panga sise- kui ka klienditekstides kohtab peale pangaslängi (vt ka jaotis 3.1) ka bürokraatia oma (*intresside vahepealset väljamaksmist ei toimu pro vahepeal intressi välja ei maksta; püsimaksete osas suleme lepingud ja teavitame kliente pro suleme püsimakselepingud ja teatame sellest klientidele; tehingud EMU valuutades ei tohi omada väärtuspäeva peale 01.01.2002 pro EMU valuutades tehingute väärtuspäev ei tohi olla hilisem kui 01.01.2002*), Interneti-panga kuvades aga mitteformaalset arvutisõnavara (*Kliki ja loe lähemalt!* pro *Klõpsake ja lugege lähemalt!*).

### 9.2. Sõnastus

Kliendisuhklus põhineb situatsioonidel, kus üks pool on eriala (panganduse) asjatundja, teine pool aga harilikult võhik. Selleks, et end võhikule arusaadavaks teha, peab spetsialist vältima keelendeid, mis on vähe tuntud või mida võhik ei pruugi mõista, nagu näiteks kitsa levikuga või mitteformaalne terminoloogia. Võõrtermineid saab osalt asendada olemasolevate omavastetega, mis on tänu oma suuremale läbipaistvusele arusaadavamad, kuid hoiduda tuleks desorienteerivatest variantidest (*arve* nii 'arve' kui ka 'konto')

tähenduses, *arvelduskonto seis* või *saldo jääk pro (konto) saldo* või *(konto) jääk*), nagu ka mis tahes terminite ümberjutustamisest (*kontol toimunud liikumised pro (konto) käive*) jms.

Osa tekstitegijaid hindab klientide teadmisi ja võimalusi selgelt üle. Näiteks:

- (a) Püsikliendiks olemine on isikukohane. (voldik 2002)
- (b) Kui olukord aktsiaturul on soodne, tehakse suurem osa paigutusi aktsiatesse; kui olukord aga muutub ja aktsiaturg hakkab langema või on ebakindel, viiakse investeringud üle rahulikumat tootlikkust pakkuvatesse kindlamatesse intressitoodetesse. (voldik 2002)
- (c) Krediidikonto aasta intress on 12% kasutatud krediidisummalt ja koosneb muutuvast baasintressist ning toote riskimarginaalist. (voldik 2002)
- (d) Kõik esitatud hinnad on indikatiivsed ja konkreetsetes tehinguhinnas lepivad pooled kokku tehingu sõlmimisel telefoni teel. (käsikiri 2002)

Iseloomulik on see, et näiteks lause (d) autorit ajendas nõu küsima kahtlus, kas pooled lepivad kokku *konkreetses tehinguhinnas, teostatava tehingu hinna* või *teostatava tehingu hinnas*. Selle kõrval jäi märkamata, et lugeja seisukohalt võib probleem olla hoopis teises sõnas: inglise *indicative* on küll ka 'osutav, näitav, viitav', kuid eesti kirjakeel tunneb sõna *indikatiivne* vaid lingvistika tähenduses 'kindlale kõneviisile omane, kindlas kõneviisis olev'. Näitelausesse sobiks *ligikaudne*.

Osa kirjutajaid läheneb oskustekstile ilukirjandusteksti kriteeriumide järgi, püüdes vältida sõnakordusi ja rakendada rohkesti sünonüüme. Võtame näite, kus sularaha sissemakse automaadi kasutamise juhise eestikeelses tekstis on sama mõistet tähistatud nelja eri sõnaga: *rahatäht, pangatäht, kupüür, sedel*. (Venekeelses tekstis on sama mõiste kohta kaks sõna: *купюра* ja *банкнот* 'pangatäht'.)

Pane rahatähtede pakk lugeja avasse (kuni 30 pangatähte korraga; alates 25-kroonistest kupüüridest). Kupüürid võivad olla ka korrastamata pakis ja suvalises järjekorras). Automaat loeb ja kontrollib sedelid, näidates Sulle tulemust ekraanil. (voldik 2002)

Panganduse oskuskeelde kuuluvad vastetest kaks esimest, *raha-* ja *pangatäht*; *kupüür* ja *sedel* esindavad mõlemad mitteformaalset kasutust: terminina on *kupüür* eesti majandusterminoloogias mõeldud tähistama rahatähe (või väärtpaberi) nimiväärtust, mitte aga rahatähte ennast (vrd vene sõna *купюра*, mis tähendab nii väärtpaberi suurusliiki kui ka väärtpaberit, rahatähte); sõna *sedel* tarvitamine eesti pangaslängis rahatähe tähenduses on

aga tõenäoliselt mõjutatud soome keelest, kus *seteli* ei tähenda niisama sedelit, vaid eeskätt paberraha.

Oskuskeeles kui väljenduse täpsust taotlevas allkeeles on terminite vaheldamise eeltingimus võrdväärsete rööpvastete olemasolu. Üldkeele omast ahtamat sünonüümide kasutamise võimalust kompenseerib oskuskeeles suurem vabadus sõnu, täpsemini oskussõnu korrata, kui teksti sisu ja selgus seda nõuavad. Näiteks:

Pange rahatähtede pakk lugeja avasse. Automaat võtab vastu 25-, 50-, 100- ja 500-krooniseid ning korruga kuni 30 rahatähte. Rahatähti ei pea enne järjestama ega ühtpidi keerama. Automaat loeb ja kontrollib rahatähed üle ning kuvab tulemuse ekraanile.

Vajalikud terminikordused tuleb hoida lahus tarbetutest. Paljud pangandustekstid kannatavad liigsõnalisuse all, mida oleks hõlbus vältida:

- (a) Kaarte väljastatakse limiidiga 5 000 - 100 000 kr. Krediidilimiidi suurus sõltub kaardi taotleja sissetulekust. (veeb 2002) Parem: Krediitkaardi limiit võib olenevalt kaarditaotleja sissetulekust olla 5000 – 100 000 krooni.
- (b) Pangaoperatsioonide tasu võetakse vastavalt kehtivale hinnakirjale. Tasu maksete sooritamise eest arvestatakse maha maksja kontolt. (veeb 1999) Parem: Pank võtab operatsioonide (tegemise) eest hinnakirjas ette nähtud tasu, mis arvestatakse maha maksja kontolt.
- (c) Baasintressimäär on minimaalne intressimäär, et katta ära raha väljalaenaja laenamisega seotud kulud .. (veeb 2001) Parem: Baasmäär on madalaim intressimäär, mis katab raha väljalaenamise kulud ..
- (d) Annuiteetgraafik on graafik, kus põhiosamaksete (ehk väljaostumaksete) ja intressi tasumist on balansseeritud nii, et tasuda tuleb igakuiselt täpselt ühesuurust makset. (veeb 2001) Parem: Annuiteetgraafiku puhul on kuus tasutav põhiosamakse ja intressimakse summa alati sama.
- (e) Kui Te soovite uut kaarti, palume pöörduda lähimasse Hansapanga kontoris, Telefonipanka või esitada taotlus hanza.neti kaudu. Kontoris pöördumisel palume kaasa võtta isikut tõendav dokument ja aegunud kaart. Lisainfo saamiseks pöörduge lähimasse Hansapanga kontoris või helistage infotelefonil (0) 6 310 310. (käsikiri 2002) Parem: Kui soovite uut kaarti, saate seda taotleda lähimas Hansapanga kontoris, samuti telefonipanga või hanza.neti kaudu. Kontoris tülles võtke (palun) kaasa isikut tõendav dokument ja aegunud kaart. Lisainfot saate (lähimast) Hansapanga kontorit või infotelefonil (0) 631 0310.

Viimase näite sõnakorduste taga on tõenäoliselt püüd väljenduda võimalikult viisakalt, mis on klienditekstide puhul olulisi keelendivalikut mõjutavaid kriteeriume.

Liigsõnalisus on muu hulgas iseloomulik teenuselepingutele ja -tingimustele, kus selle abil loodetakse, sageli tulutult, saavutada suuremat täpsust.

- (a) Viimaste aastate infotehnoloogilised uuendused on teinud võimalikuks paljude teenuste kasutamise elektrooniliste kanalite kaudu, tänu millele on teenuse kasutamine muutunud kliendi jaoks lihtsamaks, kiiremaks ja mugavamaks. (veeb 2002)
- (b) Kasutajal on õigus teha Toiminguid vastavalt Lepinguga kokku lepitud tingimustele peale Kasutaja isikusamasuse tuvastamist turvaelementide abil. (veeb 2002)
- (c) Klient on kohustatud tagama, et Kasutaja korralduse täitmisel on kontol korralduse täitmiseks ja teenustasude tasumiseks piisavad vahendid. (veeb 2002)

Kõik kolm viimast näidet pärinevad Eesti Pangaliidu kodulehel üles pandud soovituslikest Interneti-panga lepingutingimustest. Samast leiab veel näiteks soovituslikud panga üldtingimused, arvelduslepingu tingimused, täiendavad meetmed rahapesu tõkestamiseks krediidasutustes ja täiendavad nõuded krediidasutustele suhetes välismaa juriidiliste isikutega eesmärgiga tõhustada rahapesu tõkestamist. Nende tekstide mõte on olnud leppida pankade vahel kokku vastavate teenuste üldpõhimõtted, kuid ilmselgelt ei ole töösse kaasatud ühtki filoloog. Üritades fikseerida sõnastusi, kus iga panga juristi arvamus oleks arvestatud, on tulemuseks saadud keeleliselt ja ka sisuliselt üsna küündimatu kompromiss.

Kuigi nimetatud dokumendid ei ole juriidiliselt siduvad, on nad soovituslikena siiski potentsiaalselt kirjutajaile eeskujuks, mis tähendab, et ka neis sisalduvad vead võidakse üle kanda konkreetsetesse, pankades koostatavatesse tekstidesse, mida pealegi üldjuhul enam keeleliselt ei toimetata. Lisaks põrkuvad mis tahes konkreetsete klienditekstide, sh lepingute ja tingimuste koostamisel eri huvid: turundustöötajad lähtuvad müügiedu aspektist, juristid eelkõige õiguskeele standardeist.

### **9.3. Lausestus**

Kohtab kõiki põhilisi lausestusvigu. Eksitud on reksioonis ja kongruentsis, sõnade järjestamisel, relatiivlause asukoha valikul, lausesiseste asenduste vormistamisel, öeldise aegade ja tegumoodide valikul.

#### **1. Reksioonivead.**

- (a) Summasid väärtusega alates 500 000 Eesti krooni on võimalik deponeerida pankka ka lühiajaliselt (tähtajaga 1 päev kuni 1 kuu). (voldik 2000) Õige: alates 500 000 Eesti kroonist. Parem: Summasid, mille väärtus on vähemalt 500 000 krooni, saab deponeerida ka lühemaks ajaks (ühest päevast ühe kuuni).
- (b) Lühiajal peaks suurimad investeerimispannad oma soovitusi aktsiatele parandama .. (käsikiri 2002) Õige: Lühiajal peaks suurimad investeerimispannad oma soovitusi aktsiate kohta parandama.
- (c) Derivatiiv / tuletisinstrument. Kompleksne investering, mille väärtus tuleneb või on seotud mõne finantsvaraga nt. aktsia, võlakiri, valuuta jne. (veeb 2001) Õige: Kompleksne investering, mille väärtus on seotud mõne finantsvaraga, nagu näiteks aktsia, võlakiri, valuuta, või tuleneb sellest.
- (d) Futuure kaubeldakse vaid futuuribörsidel. (käsikiri 2001) Õige: Futuuridega kaubeldakse vaid futuuribörsidel.

2. Täiendite kuhjamine. Loetavuse (ja vääraseoste vältimise) huvides on sageli otstarbekam viia täiendid kõrvallause abil põhisõna järele.

- (a) Uutes tingimustes on fikseeritud kliendi poolt korralduste tagasivõtmise kord. (käsikiri 2002) Parem: Uutes tingimustes on fikseeritud kord, mille kohaselt klient saab korraldust tagasi võtta.
- (b) Klient annab korralduse pangale korrapäraseks raha ülekandmiseks kliendi poolt määratud makse saaja poolt esitatud maksenõude alusel. (käsikiri 1999) Parem: Klient annab pangale korralduse teha nõuete alusel, mida esitab makse saaja, kelle klient on määranud, korrapäraseid ülekandeid.
- (c) 01.01.2003.a. jõustub võlaõigusseaduse säte, mille kohaselt mistahes põhjusel suletud kliendi nimel olevale arvelduskontole sulgemise järgsel 1 kuul laekuvad summad tuleb vastu võtta ning kanda kliendi poolt näidatud muule arvelduskontole või maksta sularahas välja kliendile või tema poolt määratud kolmandale isikule. (käsikiri 2002) Parem: 01.01.2003 jõustub võlaõigusseaduse säte, mille kohaselt tuleb summad, mis laekuvad ühe kuu jooksul pärast kliendi arvelduskonto sulgemist, vastu võtta, olenemata (arveldus)konto sulgemise põhjustest, ning kanda kliendi poolt näidatud muule arvelduskontole või maksta sularahas välja kliendile või tema poolt määratud kolmandale isikule.
- (d) Vara kallinemine on vara finantseerimiseks võetud laenu/liisingu lõppemisel vara ostu finantseerimise tõttu vara kallimaks muutumise määr. (veebisõnastik 2001) Parem: Vara kallinemine on määr, mille võrra vara soetamiseks võetud laen või liising (oma tähtaja lõpuks ~ jooksul) vara väärtust suurendab.

3. Sõnajärjevead.

- (a) Kindlustatu surma korral kaetakse vajalikud transpordikulud kodumaale. (voldik 2000) Parem: Kindlustatu surma korral kaetakse tema kodumaale transportimise kulud ~ kulud, mis on vajalikud tema transportimiseks kodumaale.
- (b) Konto käsutusõigust mitteomavale kaardi valdajale ei laiene konto käsutusõigus pangakontoris. (veeb 2002) Parem: Konto käsutamise õigusega ~ kontokäsutusõigusega kaardivaldaja ei saa kasutada kontot pangakontoris.
- (c) .. soovi korral võimaldatakse Teile vara väljaostuõigus rendiperioodi lõpul eelnevalt kokkulepitud jääkmaksumusega, võimalik on ka liisingulepingu pikendamine. (käsikiri 2000) Parem: .. soovi korral saate renditähataja lõpul vara varem kokku lepitud jääkmaksumusega välja osta või liisingulepingut pikendada.
- (d) Maksepäeval kantakse raha teie arvelduskontolt automaatselt määratud saajale. (voldik 2000) Parem: Maksepäeval kantakse raha automaatselt teie arvelduskontolt (teie poolt) määratud saajale.
- (e) Omavastutuse piirmäär ei kohaldata, kui Kasutaja rikkus tahtlikult või raske hooletuse tõttu Lepingus sätestatud kohutust .. (veeb 2002) Parem: Omavastutuse piirmäär ei kohaldata, kui kasutaja on rikkunud lepingut tahtlikult või raske hooletuse tõttu ..

4. Relatiivlause järgneb sõnale, mille juurde ta ei kuulu. Vea parandaks relatiivlause asendamine lauselühendiga (a) või relatiivlause põhisõnale pealauses relatiivlause asesõnalise vaste lisamine (b).

- (a) Välja taha kirjutab programm eelmise maksekorralduse numbri, mis on teostatud sellest arvutist. (veeb 2002) Parem: Välja taha kirjutab programm sellest arvutist tehtud eelmise maksekorralduse numbriga.
- (b) Ülevaate kõikide kaartidega seotud tehingutest saate arvelduskonto väljavõttest, kus on tehingu selgitusse märgitud ka kaardi number, millega tehing tehti. (veeb 2002) Parem: Ülevaate kõikidest kaarditehingutest saate arvelduskonto väljavõttest, kus on tehingu selgitusse märgitud ka selle kaardi number, millega tehing on tehtud.

5. Nimisõnaliiatus, sh konkreetse tegevuse väljendamine nominalisatsiooni kaudu, asendades konkreetset tähendust kandva öeldisverbi üldise tegevustähendusega verbiga (c, d).

- (a) Kindlustuse olemasolul ei pea te kandma kulutusi, mis tekivad välismaal kaardi kadumise korral hädaabisularaha ja asenduskaardi saamisel. (voldik 2000) Parem: Kui kaotate kaardi välismaal, kannab hädaabisularaha ja asenduskaardi taotlemise kulud kindlustus.

- (b) Annuiteedi alusel laenu tagastamisel kuulub igakuiselt tasumisele ühesuurune summa, mille moodustavad laenu põhiosa tagasimakse ja laenujäägil arvestatud intress. (voldik 2000) Parem: Annuiteedi puhul tuleb iga kuu tasuda ühesuurune summa, mis koosneb laenu põhiosa (tagasi)maksest ja laenujäägil arvestatud intressist.
- (c) Nimetatud sätte täitmiseks tehniliste lahenduste leidmisega alles tegeletakse. (käsikiri 2002) Parem: Tehnilisi lahendusi selle sätte täitmiseks alles otsitakse.
- (d) Maksekaarti saab kasutada kaupade ja teenuste eest tasumiseks ja sularaha väljavõtuks kõigis Kaardikeskusega liitunud makseterminalides ja sularahaautomaatides. (veeb 2002) Parem: Maksekaardiga saab tasuda kaupade ja teenuste eest kõigis kaardikeskusega liitunud makseterminalides ning võtta raha sularahaautomaatidest.

6. Omastav + *poolt*-vormis tegijaga passiivilause aktiivilause asemel.

- (a) Lisaks sellele küsitakse panga poolt kõikidele maksekorraldustele, mille summa ületab 400 000 krooni, täiendavat kinnitust ka telefoni teel. (veeb 2002) Parem: Lisaks küsib pank kõigi üle 400 000 kr summaga maksekorralduste puhul telefoni teel lisakinnitust.
- (b) Lepingu sõlmimisel antakse Panga poolt Kasutajale kasutajatunnus, salasõna ja muutuvkoodid (edaspidi "Turvaelemendid"). (veeb 2002) Parem: Lepingu sõlmimisel annab pank kasutajale kasutajatunnuse, salasõna ja muutuvkoodid (edaspidi: turvaelemendid).

7. Refleksiivse (enesekohase) ja possessiivse (omastava) asenduse vormistamine refleksiiv- ja possessiivpronoomenite asemel isikuliste asesõnadega.

- (a) Hanza.neti lepingu saate sõlmida Teile lähimas Hansapanga kontoris. (käsikiri 2002) Õige: Hanza.neti lepingu saate sõlmida endale lähimas Hansapanga kontoris.
- (b) Soovides pakkuda meie klientidele suuremat kaitset elektroonsetes kanalites tehingute sooritamisel asendame senised Teleteenuste lepingus fikseeritud tehingupõhised limiidid päeva- ja kuulimiitidega. (käsikiri 2002) Õige: Soovides oma kliente elektrooniliste tehingute tegemisel paremini kaitsta, asendame senised teleteenuste lepingus fikseeritud tehingulimiidid päeva- ja kuulimiitidega.

#### 9.4. Teksti ehitus

Panganduskeel koosneb eri laadi ja erineva otstarbega tekstidest. Siiski võib tekstitegemistavades leida jooni, mis määravad kasutatavate keelevahendite valikut laiemalt



kui vaid ühe kitsa suhtlussituatsiooni või tekstitüübi puhul. Sellised on näiteks mitteformaalsuse ja (sageli rõhutatud) viisakuse taotlus klientidele mõeldud tekstides.

Kliendisuhtluses on üks pool (juriidilisest isikust kliendi puhul mõlemad pooled) alati asutus ehk institutsioon, mis tingib automaatselt, kui ei pöörduta just laste või noorte poole, keelekasutuse ametlikkuse, normingukohasuse (vigane tekst ei ärata usaldust) ja stiililise neutraalsuse, et tagada teksti võimalikult lai mõistetavus ja vastuvõetavus. Samas annavad pankade klienditekstid üha rohkem tunnistust püüetest vähendada keelekasutuse ametlikkust. Osal juhtudel on mitteformaalsuse taotlus ka selgelt teadvustatud, nagu näiteks otsuses pöörduda kliendi poole *sina*-vormis.

Võõra täiskasvanud inimese sinatamine, mis enne 1990. aastaid oli eestlaste enamikule tundmatu, on nüüdseks jõudnud paljudesse pangatekstidesse. Samas pole veel toimunud selget üleminekut: sama pangaautomaadi ekraanile kuvatakse kõrvuti *teie*-vormis kasutusjuhised ja *sina*-vormis reklaamtekstid, ühel ja samal veebilehel klienti, olenemata sellest, kas tegu on üksik- või juriidilise isikuga, kord sinatatakse, kord teietatakse (*Aita oma ettevõttel kasvada! Küsi nõu kliendihaldurilt. Vajate asjatundja nõuannet oma äri korraldamisel? Teie käsutuses on üle vabariigi parimad spetsialistid, kellelt ..* ) jne. Omaette probleem on see, kas ja kuidas teha vahet inimesele (kasutajale) ja masinale (arvutile) mõeldud käskudel. (Microsofti tarkvara eestindajad on püüdnud järgida põhimõtet öelda inimesele *teie*, masinale *sina*, kuid töös osalenud Arvi Tavasti teatel on vahetegemine olnud kohati üsna raske.) Kindlale kliendirühmale mõeldud tekstide puhul saab seada ealisi piire (näiteks Eesti Ühispangas on intervjuuvastuse andmeil otsustatud sinatada nooremaid kliente), kuid paljud tekstid peavad olema universaalsed, sobima igas vanuses klientidele. Sinatamise pooldajate põhiargument on vajadus vähendada panga ja tavakodaniku vahelist distantsi ja pääseda sedakaudu kliendile (kui oma tuluallikale) lähemale.

Viisakustaotlus väljendub püüetes mis tahes ebameeldivat infot kliendi jaoks pehmemdada. Et seda saavutada, eelistatakse vältida lakoonilisust (liiga napisõnalist teksti peetakse ebameeldiva teate edastamisel harilikult ebaviisakaks), kaldudes selle asemel sõna- ja mõttekordustesse (vt jaotist 9.2), või juhtida kliendi tähelepanu olulise, kuid negatiivse info asemel positiivsele, kuid vähem olulisele. Samas võib see, mida kliendile

tegelikult öelda tahetakse, viimasele arusaamatuks jääda. Vaatame kaht teksti, mis on üles pandud pangakontoris:

- (a) Pank teostab juriidilise isiku arveldusi ainult läbi tema arvelduskonto.
- (b) Meie kontoris saab teha sularahatehingut, kui Teil on summa alla 5000 krooni, ainult pangautomaadis.

Tausta teadmata on raske mõista, mis eesmärgiga on kõnealused tekstid õieti koostatud. Teksti (a) tegelik mõte on olnud anda klientidele teada, et juriidiline isik saab vastavas kontoris teha ainult sularahata arveldusi, ehk teisisõnu, ei saa teha sularahaarveldusi. Teksti (b) taga seisab panga otsus mitte lasta klientidel vastavas kontoris teha alla 5000 krooni suuruseid sularahatehinguid. Lähtudes üksnes asja mõttest, s.o võtmata arvesse mingeid muid kaalutlusi, võinuks sõnastada järgmiselt:

- 1) (a) Juriidiline isik ei saa selles kontoris teha sularahaarveldusi. (b) Meie kontoris ei saa teha alla 5000 krooni suuruseid sularahatehinguid.
- 2) (a) Juriidiline isik saab selles kontoris teha ainult sularahata arveldusi. (b) Meie kontoris saab teha sularahatehinguid alates 5000-kroonisest summast.

Teise rühma laused edastavad info pisut leebemas vormis (ütlevad, mida klient saab teha, millest omakorda võib tuletada selle, mida klient ei saa teha). Esimese rühma eitavas vormis laused on aga resoluutsemad (ütlevad otsesõnu, mida klient ei saa teha). Erinevalt algsetest tekstidest ei sisalda ükski parandusvariant enam teisest infot (juriidiline isik saab oma arveldused teha siis, kui avab konto; väikeste sularahasummadega opereeriv klient võib kasutada pangautomaate), mille põhiülesanne on pakkuda kliendile positiivset programmi. Klient teab kahtlemata ka ise, mida sel juhul, kui ta harjunud viisil enam toimida ei saa, teha (avab endale konto või hakkab kasutama pangautomaate), selle info esitamine algtekstides on tõenäoliselt mõeldud just ebameeldiva teate mõju pehmendamaks.

Nagu juba eespool osutatud, võib konflikte tekkida ka eri funktsionaalstiilide, näiteks õigus- ja reklaamikeele kokkupuutel, kus vastakuti satuvad juristide ja turundustöötajate erinevad tekstitegemistavad.

## 9.5. Ortograafia

Ortograafia vallas on suure ja väikese algustähe puhul peale juhulisemat laadi eksimuste ka probleemseid nimerühmi, nagu näiteks teenusenimetused.

Eksimused tulenevad siin eelkõige oskamatuses teha vahet nimedel, mis tuleks kirjutada suure algustähega, nagu näiteks *Ego järelmaks*, mitte *ego järelmaks*, ja nimetustel, mille puhul piisab väiketähest: *maksekaart*, *sõidukiliising*, *telefonipank*, *teleteenus* 'kaugpangandusteenus', *tudengipakett*, *väikeseadmete liising* ~ *väikeseadmeliising*, *hädaabiteenus*, *personaalse varahalduse teenus*, mitte *Maksekaart*, *Sõidukiliising*, *Telefonipank*, *Teleteenus*, *Tudengipakett*, *Väikeseadmete liising*, *Hädaabi teenus*, *Personaalse Varahalduse teenus*. Selle kõrval on aga ka juhtumeid, kus on raske otsustada, kas kirjutada nime või nimetusena: *Multikonto* – *multikonto* (ühendab endas arvelduskontot, kogumishoiust ja arvelduslaenu), *Duokonto* – *duokonto* jt.

Nimede puhul lisanduvad ortograafiaprobleemidele sageli süntaktilised. Inglise ja ka soome keele mõjul on eesti keeleski laialt levinud nimede kasutamine nimetavas käändes eeslisandina: *Visa Electron kaart* pro *Visa Electroni kaart*, *Solo Internet teenus* pro *Solo Interneti teenus*, *Thomas Cook reisitshekid* pro *Thomas Cooki reisitšekid*. Sama moodi nagu liitsõnu (nt nimetavalise liitumise kalduvusega *liising*- ja *faktooring*-sõnad) laenatakse ilmselt tervikkujul ka nimeühendeid: võrdle eesti *Visa Electron kaart* ja inglise *Visa Electron card*. Kui seesama nimi juhtub esinema tekstis üksi, siis teda harilikult käänamata ei jäeta. Näiteks:

VISA Electron kaardi eelduseks on Eesti krooni arvelduskonto omamine Eesti Ühispangas. Visa Electroni saamiseks tuleb täita taotlus ning määrata sularaha väljavõtu ja kaardimaksete limiidid. (voldik 2000)

Mõnel juhul on tegu ka tõlkeprobleemiga:

- (a) Eurocard/MasterCard Gold on krediitkaart, .. mis kindlustab kõrgetasemelise teeninduse kõikides seda kaarti aktsepteerivates pankades ja teenindusasutustes. Gold kaardiga kaasneb reisikindlustus .. (voldik 2002) Õige: (Eurocardi/MasterCardi) kuldkaart

(b) Kuidas jagatakse tulud-kulud Pan-Baltic arendusprojektide puhul? Võrdle: Pan-Baltiliste projektide korral peavad olema määratud kindlad kontaktisikud .. (mõlemad: käsikiri 2002) Õige: ülebaltikumiline

Kokku- ja lahkukirjutuses on üks probleemseid valdkondi kontekstipõhimõtte järgimine, s.o otsustamine, millal kirjutada *panga töötaja* ja millal *pangatöötaja*, millal *konto omanik* ja millal *kontoomanik* jt. Raskemaid kokku-lahkukirjutusvigu tuleb siiski ette harva ja enamasti kombineerituna muude vigadega: *Kasutaja poolne hooletus* pro *kasutajapoolne hooletus* ~ *kasutaja hooletus*, *üle-Grupiline* pro *ülegrupiline*, *express makse* pro *ekspressmakse*.

Numbrikirjutuses on vähenemas 1990. aastate alguses (Ameerika) inglise keele mõjul levinud vead, nagu numbrite rühmitamisel koma tarvitamine (100,000 pro 100 000) ja kümnendkohtade eraldamine punktiga (1.5% pro 1,5%). Palju eksitakse käände näitamisega sõnaühendis oleva arvsõna puhul, nt *15-s kontoris* pro *15 kontoris*, *20ndal kuupäeval* pro *20. kuupäeval*. Sageli jäetakse number järgneva *ne-* või *line-*liitelise omadussõnaga kokku kirjutamata, nt *27 protsendiline turuosa* pro *27-protsendiline turuosa*, *7-17 aastastele noortele* pro *7–17-aastastele* ~ *7- kuni 17-aastastele noortele*, *18.aastane* pro *18-aastane*.

Lühenditarvituses on panganduskeeles jätkuvalt probleemiks eeskätt rahvusvaheliseks kasutamiseks mõeldud valuutatähiste nagu EEK, USD jt tarvitamine eesti tekstis.

Kaob komapanekuuskus:

Soovi korral on Sinul, kui Juuniorpaketi omanikul, alates 7. eluaastast võimalik liituda internetipanga- ja alates 14. eluaastast telefonipangaga. (veeb 2003)

Alustada võidki sellest, et otsustad millise erialaga Sa tahad oma edasist elu siduda, sest õppida tasub ainult sellist ametit mis on Sinu jaoks piisavalt atraktiivne ja huvitav. (veeb 2003)

On ka lohakusvigu: puuduv või vale täht (*interentipank* pro *internetipank* või *Interneti-pank*, *Tallina Äripank* pro *Tallinna Äripank*, *Lepingus sätestatud kohutus* pro *lepingus sätestatud kohustus*, *kõgepealtpeaksid* pro *kõigepealt peaksid*), puuduvad sõnad:

(a) Fikseeritud või intressiga eluasemelaen aga eluaseme soetamiseks, ümber- ja juurdeehituseks ning renoveerimiseks. (veeb 2002) Õige: püsi- või ujumääraga eluasemelaen

- (b) Turvaelementide varguse või kaotsimineku puhul kannab Klient kuni vargusest või kaotsiminekest Pangale Pangale aktsepteeritaval viisil teatamiseni varguse või kaotsimineku riisikot, kuid mitte rohkem omavastutuse piirmäär, mille suurus .. (veeb 2002) Õige: mitte rohkem kui omavastutuse piirmäär ~ mitte üle omavastutuse piirmäära

Sisestusvead on sagedasemad veebitekstides, mis laseb oletada, et tekste ei loeta enne võrku ülespanekut enam isegi läbi.

## 9.6. Valdkonna keele ideaal ja tegelikkus

Siinse uuringu keskmes on olnud tekstid, mida iseloomustab kirjalikkus ja ametlikkus. Teksti kirjalikkusest tuleneb omakorda redigeeritavus, sest erinevalt suulistest tekstidest saab kirjalikke tekste toimetada, ning ametlikkusest normingukohasus, kuivõrd formaalselt keelekasutuselt eeldatakse harilikult keelenormingute järgimist. Need on ühtlasi tekstid, milles keelevahendite valik peab tagama kirjutatu üldarusaadavuse ja usaldatavuse.

Teksti keeleline kvaliteet ja sedakaudu ka usaldusväärsus oleneb keelevigade olemasolust või puudumisest ja olemasolevate vigade raskusastmest. Osa vigu annab tunnistust eeskätt kirjutaja suhtumisest (ei vaevu kirjutatut üle kontrollima) või küündimatusest (ei oskagi õigesti kirjutada), kuid ei raskenda tekstist arusaamist, osa vigu aga teeb teksti lugejale raskesti või üldse mõistetamatuks. Pangad küll deklareerivad, et kauplevad usaldusega, kuid nagu eelnevast näha, ei hõlma see alati keelelist usaldatavust.

Klienditekstidega ühenduses oli uuringu raames korraldatud intervjuus muu hulgas küsitud, kas klientidelt on tulnud asutuse keelekasutuse kohta märkusi ja ettepanekuid. Vastused jagunesid kaheks: kaks panka ei ole enda sõnul klientidelt keeleasjus kaebusi saanud, kaks panka siiski on. Üks pank, kes möönis kaebuste olemasolu, tõi esile tõlkebüroodelt tellitud vene- ja ingliskeelsete tõlgete kehva kvaliteedi: sageli tuleb tagasisidet vene või inglise keelt emakeelena kõnelevatelt inimestelt, kellele on jäänud silma vigased laused ja sobimatud sõnad. Sama panga eestikeelsete tekstide kohta on märkusi tulnud panga klienditoest ja ka oma töötajatelt, veebist leitud vead parandatakse kohe.

Õieti võib just veebi pidada ala keelekasutuse indikaatoriks. Seal ülespandud tekstid pärinevad suures osas otse autoritelt ning kajastavad seetõttu üsna täpselt tegelikke keelehoiakuid ja -kasutust. On ilmne, et suurest levikuulatusest hoolimata ei tähtsustata veebitekste samaväärselt trükitekstidega. Üks põhjusi võib olla elektronkirjastamise hõlpsus võrreldes paberkirjastamisega: veebis on lihtne teha parandusi või tekste hoopis välja vahetada, vigase trükise väljavahetamine nõuab aga nii aega kui ka raha, mis sunnib avaldatavate tekstidega rohkem vaeva nägema.

## **10. Kokkuvõte**

### **10.1. Kokkuvõte uuringu tulemustest**

Pangandus kui eriala oma nüüdisaegsel kujul on suhteliselt noor, tekkinud 1990. aastail ala põhjaliku reformimise käigus. Ümberkujundused on hõlmanud mõjukeele ja mõistesüsteemi vahetumist (vene keelelt inglise keelele ja käsumajanduselt turumajandusele), väga suurt hulka uusi teenuseid ja teeninduskanaleid (sh Internet ja mobiilside), töötajaskonna noorenemist ja uuenemist, rahvusvahelise suhtluse arengut. Väliskapitali sissetungist tingituna on enamikus Eesti pankades käibel kaks töökeelt, eesti keel Eesti-siseses suhtluses ja inglise keel ema- ja tütarpankadega suhtlemiseks. Kui pangajuhatuste enamik töötab veel eesti keeles, siis pangandukogud valdavalt inglise keeles. Pankade formaalne sisesuhtlus (leht, veeb) on üldjuhul eestikeelne, klienditekste teeb aga enamik panku eesti, vene ja inglise keeles.

Selleks, et toimida, toodab moodne pank suurel hulgal tekste nii omatöötajate kui ka klientide tarvis. Tekstide hulk kasvab võrdväärselt teenuste hulga kasvuga: iga teenusega kaasneb eri tüüpi tekste eri kanaleis ja eri tarbijarühmadele. Selvepanganduse arenedes väheneb suulise suhtluse osa ja kasvab kirjaliku oma. Kliendile vajalik teave trükitakse voldikutesse ja reklaamlehtedele, kuvatakse pangaautomaatide ja arvutiekraanidele. Suuline suhtlus liigub üha rohkem nõustamise tasandile (kliendiinfotelefonid ja kontoris konsulteerimine).

Pangandus on ala, kus suhteliselt väike hulk kirjutajaid teeb tekste lugejaskonnale, mis hõlmab suurt osa Eesti elanikest. Kliendisuhtluse toimimiseks peab spetsialistid pangatöötaja suutma teha end mõistetavaks võhikust kliendile, mis muu hulgas annab ka eriala keskmest kaugemale jäävatele ja ülikiiresti arenevatele aladele, kus eesti keele kasutust ja selle kvaliteeti mõjutab peamiselt ingliskeelsete eeskujutekstide suurem osakaal, ajendi kirjutada asjust eesti keeles ja eestlasele arusaadavalt.

Nii ala keelehoiakud kui ka alal rakendatavad keelevahendid on tihedalt seotud panga kui ettevõtte põhieesmärgiga: panna klient oma teenuseid kasutama. Selle eesmärgi täitmiseks püütakse klienti mõjutada, kusjuures olulisi kanaleid on mitmesugused (kirjalikud) tekstid. Osa neist peavad olema mõistetavad ja vastuvõetavad võimalikult laiale lugejaskonnale, mis tingib nende stiililise neutraalsuse, osaga püütakse mõjutada kindlat kliendirühma, näiteks lapsi või noori, kuid suuremat stiilivabadust, mida kindel sihtrühm võimaldaks, ei osata sageli ära kasutada.

Keelevahendeist, millega kliente püütakse mõjutada, kerkivad esile mitteformaalsuse ja rõhutatud viisakuse taotlus. Mis tahes ebameeldivat infot püütakse pehendada, eelistades lakoonilisusele sõna- ja mõttekordust ning otseütlemisele kaudset. Eri funktsionaalstiilide kokkupuutealal tuleb seetõttu otsida kompromisse, nagu näiteks juristide taotletava resoluutsema ja turundustöötajate soovitava leebema sõnastuse vahel teenuselepingus või -tingimustes. Samas näitab alal kasutatava kirjakeele kvaliteedi analüüs, et tuntav osa kirjutajaid alahindab normingukohase keelekasutuse rolli kliendirahulolu saavutamisel.

Ala keelehoid oleneb nii tööandjate kui ka töövõtjate hoiakutest. Tööandja hoiakuid näitab asjaolu, et enamikus pankades pole teadaolevalt korraldatud eesti keele täiendusõpet ega tööta keeletoimetajat (v.a Hansapank), kuigi vajadust tuntakse mõlema järele ning keeletoimetaja potentsiaalset töömahtugi hinnatakse küllaldaseks. Täiendusõppe prioriteet on praegu erialaõpe, mida muu hulgas korraldab ka Eesti Pangaliit enda välja antud kolmeteistkümne eestikeelse originaalõpiku toel.

Töövõtja hoiakust oleneb, kas ta otsib ka ise, ilma tööandja sunnita, võimalusi oma tekstide keelelise kvaliteedi parandamiseks. Riigi internetistamine, millele ka pangad on kaasa aidanud, paneb igale kirjutajale palju suurema vastutuse, kui see on olnud trükitekstide ajal: kirjutatut on palju hõlpsam avaldada ja palju raskem kontrollida.

Redigeerimist raskendab ühelt poolt tekstide hulk ja ülespanekuga kiirustamine (oma tekst esimesena üles saada tähendab ühtlasi oma pakkumisega konkurente edestada), teisalt elektronkirjastamise hõlpsus võrreldes paberkirjastamisega: veebis on lihtne teha parandusi või tekste hoopis välja vahetada, vigase trükise väljavahetamine nõuab seevastu lisakulutusi. Suurest levikuulatusest hoolimata ei tähtsustata veebitekste vähemalt keelelise kvaliteedi poolest veel samaväärselt trükitekstidega.

Nagu pankade avaldatud andmed kinnitavad, on keskmine Eesti pangatöötaja üsna noor ja haritud (sageli kõrgharidusega), samas annavad eriti veebitekstid näiteid vigase (sh lohaka) ja küündimatu keelekasutuse kohta. Kuigi kõrgharidus saadakse veel valdavalt eesti keeles, ei paku see ilmselt piisavat tuge suhtlussituatsioone ja -eesmärke arvestava ning norminguid järgiva keelekasutuse arendamisel. Oskuskeele seisukohalt tõuseb esile tõsiasi, et pankade töötajaskonna tuntav noorenemine viimasel kümnendil on katkestanud sidemed varasema keelelise traditsiooniga, mille arvele võib osalt panna terminivara põhjendamatu väljavahetamise ja terminiloomeskuse hääbumise.

Mõistesüsteemi ja mõjukeele vahetumisega ei ole panganduses kaasnenud ühtset koordineeritud oskuskeeletööd. Spontaanse arengu tulemused avalduvad inglismõjulises leksikas (sh tsitaatlaenude rohkuses), ebaotstarbekates terminivariantides, häirivas polüseemias, mõistesüsteemil põhineva terminiloomes asendumises üksiksõnuti tõlkimisega. Kuigi ilmunud on neli pangandussõnastikku, kaks raamatupidamissõnastikku, üle kümne majandus- ja ärisõnastiku, börsisõnastik, mitmesugused veebisõnastikud, on neist vaid üksikute koostamisel teadlikult põhisihiks seatud eesti terminite korrastamine. Enamik sõnastikke piirdub tegeliku terminitarvituse või termini puudumise (kui esitatud ainult seletusi) kajastamisega, püüdmata leida ja fikseerida eesti oskussõnadele sobivat või soovitatavat kuju.

## **10.2. Järeldused ja soovitused**

Teenuste ja teeninduskanalite valiku laienedes laieneb koostatavate tekstide ring. Kaugkanalite, eriti Internetil põhinevate teenuste eelisarendamise tõttu suureneb kirjalike tekstide osakaal. Vajaminevate tekstide hulga kasvades kasvab ka kirjutajaskond, muutudes ühtlasi oma keelelistelt oskustelt üha heterogeensemaks. Tekstide rohkus ja avaldamise



hõlpsus kahandavad nende kontrollitavust, mis paneb vastutuse kirjutiste kvaliteedi eest üha rohkem tegelikele autoritele. Töötajate valikul ja neile enesetäiendusvõimaluste loomisel tuleks seega senisest enam võtta arvesse fakti, et teenindajale on keel esmane töövahend. Eesti keele õpetamine eriala spetsialistidele on vältimatult vajalik nii kõrgkooli- kui ka täiendusõppe tasandil, kuid põhi, millele hilisemat õpet saab rajada, tuleb luua juba üldhariduskoolis.

Keelelise suhtluse, sh kirjaliku suhtluse kasvav osatähtsus teeb vältimatuks ka keelehoiu eest hoolitsevate spetsialistide (keeletöötajate) olemasolu. Samas tuleb arvestada, et redigeerimise põhieesmärk on autorit aidata, mitte tema eest töö ära teha. Paljusid tekste ei ole võimalik toimetada, sest probleemid on sügavamal. Kõrvuti keeletöötajate rakendamisega tuleks arendada kirjutajate endi oskusi: kuidas oma teksti üles ehitada, kuidas teha end mõistetavaks, kuidas saavutada oma tekstiga soovitud eesmärged, kuidas liikuda formaalsusskaalal, kuidas luua viisakust jne.

Senisest enam tuleks teadvustada korrektse ja normingukohase keelekasutuse tähtsust kliendisuhete loomisel ja hoidmisel. On paratamatu, et Eesti klienditurg hakkab end ajapikku ammendama ja ettevõtete tähelepanu keskendub uutele, suurema tulupotentsiaaliga turgudele. Samas on raske prognoosida, kuivõrd olukorras, kus uusi kliente juurde võita on objektiivsetel põhjustel üha raskem, suurendatakse jõupingutusi olemasolevate hoidmiseks, sh neile pakutavate tekstide keelelise kvaliteedi pideva parandamise kaudu.

Panganduses puudub ühtne oskuskeeletoe koordineerimine. Vajadus selle järele on ilmne, nagu ka see, et algatus ja juhtroll ses töös peab tulema panganduse asjatundjatelt, mitte keeleinimestelt. Kuigi majandus tervikuna vajaks oma terminoloogiakeskust, saaks panganduses kasutada ka juba olemasolevaid struktuure, nagu Eesti Pank või Eesti Pangaliit. Põhi on veebisõnastike ja õpikute näol rajatud. Võimalikke töövorme võiks olla terminoloogiakomisjon, mis on Eestis läbi aegade oskussõnavara arendamisel hästi toiminud ja mis ühendaks eri asutuste parimaid pangandusspetsialiste ja terminolooge. Võimalikke väljundeid võiks olla mitmekeelne pangandussõnastik.

## Kirjandus

- AKS 1996 = Vello Hanson, Arvi Tavast, Arvutikasutaja sõnastik. Inglise-eesti. Toimetanud Ustus Agur. Tallinn: Ilo.
- AKS 1999 = Vello Hanson, Arvi Tavast, Arvutikasutaja sõnastik. Inglise-eesti. Teine, täiendatud ja parandatud trükk. Tallinn: Ilo.
- AML = Aktuaalne majandusleksikon. Käsumajanduselt turumajandusele üleminekuaja mõistestik. Koostanud prof. Uno Mereste. Tallinn: Olion, 1994.
- AS = Ustus Agur, Vello Hanson, Rein Kull, Inglise-vene-eesti arvutisõnastik. Tallinn: Eesti Majandusjuhtide Instituut, 1991.
- BÖR = Uno Liivaku, Uno Mereste, Virolais-suomalais-englantilais-saksalais-venäläinen pörssisanakirja. Eesti-soome-inglise-saksa-vene börsisõnastik. Estonian-Finnish-English-German-Russian Stock Exchange Dictionary. Estnisch-Finnisch-Englisch-Deutsch-Russisches Börsenwörterbuch. Эстонско-финско-английско-немецко-русский словарь биржевых терминов. Helsinki: Lakimiesliiton kustannus, 1994.
- EIM = Eesti-inglise majandussõnastik. Estonian-English Dictionary of Economics. Koostaja Vahur Raid. Toimetaja Ants Pihlak. Tallinn: TEA, 1996.
- ELDO = Ekonomikas, lietvedības un darba organizācijas termini. Latviešu, krievu, angļu un vācu valodā. (Aptuveni 11 000 latviešu terminu.) Sastādījis autoru kolektīvs V. Skujiņas vadībā. Apstiprinājusi LZA Terminoloģijas komisija. Rīga: LZA Latviešu Valodas Institūts, 1996.
- EPL = Eesti Pangaliidu sõnastik. <http://www.pangaliit.ee/cgi-bin/searchlex.pl>.
- T. Erelt 1997 = Tiiu Erelt, Eesti oskussõnastikud 1991–1995 (I–III). – Keel ja Kirjandus nr 5, lk 305–314; nr 6, lk 394–400; nr 9, lk 592–599; nr 12, lk 816–824.
- Hansaleht 2002 = Hansapanga kliendileht. <http://www.hansa.ee/hansaleht/suvi2002>.
- hanza.net 2001 = hanza.neti investeerimissõnastik. <https://www.hanza.net/cgi-bin/hanza/login.jsp>.
- Hansapank 2002 = Hansapanga koduleht. <http://www.hansa.ee>.
- IEM = Inglise-eesti majandussõnaraamat. Koostaja Vahur Raid, toimetaja Ants Pihlak. Tallinn: TEA, 1995.
- Kerge 1998 = Krista Kerge, Nüüdistekstid: kas suunamatu keelemuutus? – Keel ja Kirjandus nr 4, lk 225–235.
- Krediidipank 2002 = Eesti Krediidipanga koduleht. <http://www.krediidipank.ee>.
- LS = Suomi-eesti liike-elämän sanakirja. Soome-eesti ärisõnastik. Koostaja Vahur Raid. Toimetaja Ants Pihlak. Tallinn: TEA, 1995.

- Maamies 2001 = Sari Maamies, Kielenhuolto Suomessa: millaista se on ja mitä siltä odotetaan? – Keelekorralduse konverents 18. ja 19. novembril 1999. Ettekanded. Eesti Keele Instituudi toimetised 8. Eesti Keele Instituut: Tallinn, lk 24–46. MSS = Inglise-eesti majandusterminite seletussõnastik. Toimetanud prof. Uno Mereste. Tallinn: Eesti Majandusjuhtide Instituut, 1992.
- MSS = Inglise-eesti majandusterminite seletussõnastik. Toimetanud prof. Uno Mereste. Tallinn: Eesti Majandusjuhtide Instituut, 1992.
- Nordea 2002 = Nordea Panga koduleht. <http://www.nordea.ee>.
- PAK = Pangandus. Inglise keel. Väljendid ja sõnavara. Ametikeel. Inglise keelest tõlkinud Vahur Raid. Toimetajad: Ants Pihlak & Helju Jüssi. Tallinn: TEA, 1997.
- Pangaliit 2002 = Eesti Pangaliidu koduleht. <http://www.pangaliit.ee>.
- Preatoni Pank 2002 = Preatoni Panga koduleht. <http://www.preatonibank.ee>.
- PS = Pangandussõnastik. Koostas Olev Raudsepp. Tallinn: AS Lectura, 1995.
- Raid 1998 = Vahur Raid, Saatan polegi nii must, nagu teda maalitakse. – Keel ja Kirjandus nr 5, lk 334–336.
- Sampo 2002 = Sampo Panga koduleht. <http://www.sampo.ee>.
- Skujiņa 2001 = Valentīna Skujiņa, Some urgent linguistic and terminological problems in the language practice of Latvia. – Keelekorralduse konverents 18. ja 19. novembril 1999. Ettekanded. Eesti Keele Instituudi toimetised 8. Eesti Keele Instituut: Tallinn, lk 9–23.
- VM 2002 = Projekti „Vaata maailma” koduleht. <http://www.vaatamaailma.ee>.
- VPL = Olev Raudsepp, Väike pangandusleksikon. Toimetanud Jaak Kütt. Tallinn: Külim, 1997.
- WW = Eesti-saksa ja saksa-eesti ärisõnastik. Estnisch-Deutsches und Deutsch-Estnisches Wirtschaftswörterbuch. Koostanud: Mari Hiimäe, Katrin Püssa, Anu Schulz. Toimetanud: Maie Pulst, Kati Rump, Anu Schulz. Tallinn: TEA, 1994.
- ÕS 1999 = Eesti keele sõnaraamat ÕS 1999. Toimetanud Tiiu Erelt. Koostanud Tiina Leemets, Sirje Mäearu, Maire Raadik ja Tiiu Erelt. Eesti Keele Instituut. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus.
- ÕTK = Eesti Õigustõlke Keskuse terminibaas. <http://www.legaltext.ee/et/andmebaas/ava.asp?m=032>.
- Äripank 2002 = Tallinna Äripanga koduleht. <http://www.tbb.ee>.
- ÄS = Inglise-eesti ja eesti-inglise ärisõnastik. Koostanud: Andres Aule, Erik Jõgi, Henri Toompere. Tallinn: TEA, 1993.
- Ühisliising 2001 = Ühisliisingu sõnastik. <http://liising.eyp.ee/pages.php3/3507>.
- Ühispank 2001 = Ühispanka koduleht. <http://www.eyp.ee>.

Zirnask 1998 = Villu Zirnask, Finantsturud. Eesti Pangaliidu distantsope. Tallinn: Eesti Pangaliit.

Zirnask, Liikane 1994 = Villu Zirnask, Karin Liikane, Raha, pangad ja finantsturud. I osa. Tallinn: HP toimetised; Zirnask, Liikane 1996 = II osa. Tallinn: Coopers & Lybrand.

# Lisa 1

## Intervjuu

2003. aastal valmib strateegia, mis määratleb eesti keele arengusuunad 2010. aastani. Strateegia väljatöötamiseks on Haridusministeerium algatanud kirjakeele kasutusvaldkondade (haridus, teadus, õigus, haldus, majandus, infotehnoloogia, reklaam, meedia jm) seisundi uuringu. Palume Teie abi panganduse keelekeskkonna uurimisel.

Uuringu eesmärk ei ole kritiseerida ega koostada pingeridu, vaid anda ala keelekeskkonnast võimalikult objektiivne ülevaade. Suur tänu kaasabi eest!

## Küsimused

**1. Kas Teie asutuses on kehtestatud töökeeled? Kui on, siis mis keeled ja mis on nende kasutusvaldkonnad?**

**2. Mis keeles peavad oma koosolekuid Teie asutuse juhatus, nõukogu?**

**3. Mis keel(t)es antakse välja Teie asutuse siselehte ja/või peetakse sisevõrku?**

**4. Kas Teie asutuses töötab keeleteimetaja(id)?**

**5. Kui jah, siis mis tekstid vaatab üle keeleteimetaja (võimalikult kõik tekstid, ainult klientidele minevad tekstid, ainult trükitekstid, oleneb teksti autorist vm)?**

**6. Kas Teie asutuse stiiliraamatus vm on kehtestatud nõudeid, mis puudutavad klientidele mõeldud eestikeelsete tekstide keelelist külge? Mis nõudeid?**

**7. Kas Teie asutuses on korraldatud eesti keele täiendusõpet (keeleteemalised loengud, seminarid vms)? Kas seda oleks vaja ja kui, siis mis vormis ja kellele?**

**8. Kas keegi ühtlustab Teie asutuse avalikule veebilehele üles pandavate eestikeelsete tekstide keelt (stiil, terminikasutus jne)? Kes?**

**9. Kas Teie asutus tellib oma eestikeelsed reklaamtekstid (plakatid, TV-, raadio- ja võrgureklaamid) reklaamibüroodelt või koostab ise? Kes vastutab reklaamide keelelise külje eest?**

**10. Kas panga kliendid on esitanud ettepanekuid või märkusi panga tekstide (kliendikirjad, reklaamvoldikud, koduleht jm) keele kohta (ei ole arusaadavad, ei vasta õigekeelsusnormingutele jne)?**

## Lisa 2

### Ankeet

2003. aastal valmib strateegia, mis määratleb eesti keele arengusuunad 2010. aastani. Strateegia väljatöötamiseks on Haridusministeerium algatanud kirjakeele kasutusvaldkondade (haridus, teadus, õigus, haldus, majandus, pangandus, infotehnoloogia, reklaam, meedia jm) seisundi uuringu. Palume Teie abi panganduse keelekeskkonna uurimiseks.

Uuringu eesmärk ei ole kritiseerida ega koostada pingeridu, vaid anda ala keelekeskkonnast võimalikult objektiivne ülevaade. Ankeet on anonüümne. Suur tänu kaasabi eest!

**1. Mis keeles olete õppinud või õpite kõrgkoolis?**

**2. Kas olete end oma erialal Eestis täiendanud? Mis keeles käis õpe?**

**3. Teile vajalik erialaraamat on saadaval nii inglise kui ka eesti keeles. Kas loete a) tõlget või b) originaali?**

**4. Teil tuleb kirjutada ajalehte artikkel oma tööst. Teile jaoks on raskem a) kuidas kasutada suurt ja väikest algustähte, b) kuidas kirjutada võhikule arusaadavalt?**

**5. Kas olete otsinud kirjutamisel abi: a) õigekeelsussõnaraamatust 1976, 1999, b) „Eesti kirjakeele seletussõnaraamatust”, c) võõrsõnade leksikonist, võõrsõnastikust, d) „Eesti ortograafiast”, „Eesti keele käsiraamatust”, e) eesti keele instituudi keelenõuandlast, f) oma asutuse sekretärilt?**

**6. Peate tõlkima eesti keelde kirjutise, milles on Teile võõras pangandustermin. Kas a) küsite termini eesti vastet kolleegilt, b) otsite sõna mõnest pangandus- või majandussõnastikust, c) otsite sõna harilikest tõlkesõnastikest, d) jätate eesti teksti vastava võõrkeelse sõna.**