

04/B. sz. melléklet
Közösségi Média Politika - kivonat

Közösségi Média Politika

1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Pénzügyi Pont Zrt. (a továbbiakban: Társaság) támogatja a Társaság vezetőit és munkatársait, hogy aktívan használják a közösségi médiát a Társaság helyi, országos és nemzetközi hírnevének erősítésére, valamint a jelenlegi és jövőbeli ügyfelekkel, munkavállalókkal és más kulcsfontosságú szereplőkkel való kapcsolattartásra. A közösségi média a kommunikációra, a közösségi interakcióra, tartalommegosztásra és együttműködésre összpontosító webhelyek és alkalmazások gyűjtőfogalma.

Felelősségteljes használat esetén a közösségi média oldalak hatékony eszközt jelentenek a Társaság népszerűsítésére, valamint a Társasággal és szolgáltatásaival kapcsolatos hírek, információk megosztására.

A Politika célja, hogy meghatározza a Társaság saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa a Társaság transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik a Társaság vezetőire és munkavállalóira, akik a Társaság hivatalos közösségi média felületeit kezelik, vagy a közösségi médiában hivatalosan képviselik a Társaságot.

A Politika célja emellett, hogy útmutatást adjon a munkatársak számára a közösségi oldalak szakmai és magáncélú használatához, ezáltal védje a munkavállaló, és a Társaság hírnevét, és az OTP márkát.

A Politika iránymutatást ad az OTP Csoport valamennyi munkavállalója részére a közösségi média etikus használatához, ezáltal védje a munkavállaló, és a Társaság hírnevét, és az OTP márkát. A közösségi médiában való viselkedésre vonatkozó szabályok mind a személyes, mind a szakmai témákkal kapcsolatos kommunikációra vonatkoznak. Ezen Politika a Társaság Etikai Kódexében rögzített alapelvek értelmezéséhez, gyakorlati alkalmazásához ad útmutatást.

2. A Társaság közösségi média kommunikációjának alapelvei

2.1. A Társaság által használt közösségi média felületek egységes kezelése

A Társaság törekszik az egységes kommunikációra a Társaság közösségi média felületein. A Társaság munkavállalója engedély hiányában a Társaság nevében közösségi média platformon nem regisztrálhat, a Társaság vagy bármelyik leányvállalata, vagy belső szervezeti egysége nevében nem hozhat létre profilt.

A Társaság biztosítja saját közösségi média felületeinek naprakészességét a tartalom rendszeres frissítésével, a kommentek folyamatos moderálásával és a kérdések megfelelő időben történő megválaszolásával.

A Társaság valamennyi közösségi média felületén megjelent tartalom a Társaság szellemi tulajdonát képezi.

2.2. A Társaság saját tartalmainak alapvető követelményei

A Társaság közösségi média felületein a tartalmak közzétételekor mindig figyelembe veszi a megjegyzések nyilvános jellegét és hosszútávú élettartamát.

A Társaság törekszik a tisztességes, őszinte és transzparens kommunikációra, a tartalmak minden esetben megfelelnek az Etikai Kódexnek, nem sértenek személyiségi jogokat, üzleti vagy banktitkot, politikai állásfoglalást nem valósítanak meg.

A posztok tartalma minden esetben összhangban van a Társaság brandjével, a közösségi média felületen a Társaság arculati kézikönyvének megfelelő logók, brand elemek jelennek meg, a tartalmak jogtiszták vagy szabadon felhasználhatók.

2.3. Nyilatkozati rend

A Társaság nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően a Társaság hírei a munkavállalók által is megoszthatók.

Krízishelyzet vagy más az OTP Csoport tevékenységét érintő rendszerszintű probléma esetén teljes nyilatkozati tilalom lép életbe az OTP Csoport munkavállalói számára, amely a közösségi médián keresztül érkezett megkeresésekre is vonatkozik.

2.4. A Társaság közösségi felületeinek kezelése és moderálása

A Társaság delegált munkatársai szűrőpróba szerűen ellenőrzik a közösségi média oldalakon megjelenő kommenteket annak érdekében, hogy a felmerülő problémák ne maradjanak megoldatlanul. A Társaság közösségi média felületein érkezett konkrét panaszok és a negatív kommentek esetén az irodavezető és az értékesítés támogatási szakterület munkatársai törekednek a kérdés megfelelő szakértőhöz való továbbítására és azok megfelelő határidőn belüli megválaszolására.

A Társaság közösségi felületein küldött direkt üzenetek tartalma a Társaság képviselőjében kiadott információknak minősülnek, ezek formája, hangneme megfelel az Etikai Kódex szerinti elvárásoknak.

2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja

A Társaság kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait közvetítő partnerei maradéktalanul betartsák a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint a Társaság Etikai Kódexében foglaltakat, valamennyi az OTP Csoport termékeivel és szolgáltatásaival kapcsolatos marketing anyag, így a közösségi média tartalmak esetében is.

3. Munkatársak közösségi média használatára vonatkozó útmutatás

3.1. Magán- és szakmai vélemény elkülönítése

A munkavállalók – döntésük szerint – a közösségi média profiljukban feltüntethetik a munkahelyüket, illetve foglalkozásukat. A Társaság elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben a Társaság vagy az OTP Csoport más tagja feltüntetésre kerül a munkavállaló magán profiljában, a tartalmak tekintetében kiemelt körültekintéssel kell eljárnia: a munkavállaló privát véleménye, posztja, kommentje is kihathat az OTP Csoport megítélésére.

A Társaság elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. A Társaságot érintő hozzászólás esetén javasoljuk az egyéni profilban jól látható módon beilleszteni a következő – vagy hasonló tartalmú - nyilatkozatot: “Az [xy blogon/csatornán] közzétett írások a személyes véleményemet tartalmazzák, nem tükrözik az OTP Pénzügyi Pont Zrt. álláspontját.”

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

A Társaság az alábbi szempontok figyelembe vételét javasolja a szakmai tárgyú közösségi média posztok, tartalmak és vélemények kapcsán munkatársai számára:

- Ragaszkodj a szakterületedhez, csak arról írd, amit ismersz.
- Jelöld meg a forrásaidat, ellenőrizd az információt közzététel előtt.
- Légy őszinte, soha ne tégy félrevezető, vagy valótlan állításokat a Társaságnál folytatott tevékenységeddel, eredményeiddel kapcsolatban.
- Tévedés esetén azonnal korigáld a hibát és a javítást jelezd egyértelműen.
- Légy udvarias, kezeld tisztelettel volt és jelenlegi munkatársaidat, munkáltatódat, a Társaság partnereit és versenytársait.

A Társaságra, illetve az OTP Csoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében a Társaság elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat a Társaság hivatalos vagy vezetői kommunikációt megelőzően ne tegyenek közzé.

Más, a Társaságnál munkaviszonyban álló személy posztjának megosztásakor kiemelten törekedni kell a szellemi tulajdon tisztelő tartására, a forrás pontos megjelölésére.

3.3. Viselkedj felelősen – Tartsd be az Etikai Kódexet

Munkatársainknak a közösségi médiában való megjelenésük során tartózkodniuk kell minden olyan megnyilvánulástól, amely a Társaság jó hírnevét hátrányosan befolyásolhatja. A Társaság elvárja munkatársaitól, hogy a közösségi médiában magánemberként történő kommunikációjuk során is a Társaság etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Társasággal bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Társaság nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt.

Így a közösségi médiában való tevékenység során a Társaság az alábbi az Etikai Kódexben megfogalmazott elvárásokra hívja fel munkatársai figyelmét:

- Tartsd tiszteletben mások vallási, nemzetiségi, etnikai, szexuális, politikai és világnézeti hovatartozását.
- Tartózkodj a rasszista, gyűlöletkeltésre alkalmas megnyilvánulásoktól és tartalmak megosztásától, a jogellenes vagy jogellenes tevékenységre buzdító anyagok közzétételétől. Különösen az alábbi, a büntető törvénykönyv hatálya alá eső cselekedetektől: közösség elleni uszítás, a nemzetiszocialista vagy kommunista rendszerek bűneinek nyilvános tagadása, nemzeti jelkép megsértése, önkényuralmi jelkép használata, hatósági rendelkezés elleni uszítás, rémhírterjesztés, közveszéllyel fenyegetés.
- A közösségi médiában mellőzd a vulgáris, trágár, rágalmazó, becsület- vagy kegyeletsértő kifejezéseket, és ne hozz nyilvánosságra olyan hamis hang- vagy képfelvételt, mely más becsületének csorbítására alkalmas. Kerüld emellett a sértő, személyeskedő megjegyzéseket. Légy tudatában annak, hogy ami egy körben elfogadható, akár vicces, az máshol sértő lehet.
- Emellett tartózkodj a Társaság nevének felhasználásától bármely termék, ügy, vallási nézet, politikai párt, jelölt stb. népszerűsítésére vagy támogatására.

3.4. Védd a Társaság bizalmas információit és jó hírnevét!

A Társaság munkatársainak kiemelten fontos feladata, hogy a Társaság üzleti érdekeit és jó hírnevét folyamatosan szem előtt tartsák. Ennek megfelelően sem szakmai, sem magánjellegű kommunikáció során nem tehetnek közzé az alábbiakban felsorolt tartalmakat:

- Üzleti titok, know-how (a gazdasági tevékenységhez kapcsolódó, titkos - egészben, vagy elemeinek összességéként nem közismert vagy nem könnyen hozzáférhető -, ennél fogva vagyoni értékkel bíró olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek a titokban tartása a Társaság alapvető érdeke), különösen:
 - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Társaság pénzügyi teljesítményével, árbevételével, illetve részvényárfolyamával kapcsolatos információk,
 - szerződéses és beszállítókra vonatkozó információk,
 - stratégiai tervek, jövőben bevezetendő termékek, szolgáltatások,
 - jogi ügyek, peres eljárások vagy hozzászólás bármely olyan féllel kapcsolatos témához, amellyel a cég perben állhat,
 - krízishelyzetre vonatkozó információ;
- Szerzői jogokat, szellemi tulajdont sértő, felhasználási engedély nélküli tartalmak;
- Személyes adatok, személyiségi jogokat sértő tartalmak (bizalmas, védett vagy ellentmondásos információk a Társaságról, magánjellegű információk a Társaság ügyfeleiről jelenlegi vagy korábbi munkavállalóiról, vezetőiről).

3.5. Kétség esetén kérdezz

A közösségi médiában közzétett minden poszt, tartalom visszakereshető, terjeszthető, képernyőkép vagy más formában megmaradhat, függetlenül attól, hogy milyen adatvédelmi beállításokat használ a profil tulajdonosa.

Jó hírnevének és üzleti érdekeinek védelme érdekében a Társaság figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az Társaság munkavállalói közzétesznek.

Ennek érdekében az Társaság azt javasolja munkavállalói számára, hogy csak abban az esetben tegyenek közzé az Társaságra vonatkozó közösségi média tartalmat, vagy véleményt, amennyiben teljesen bizonyosak annak e Politikának és az Etikai Kódexnek való megfelelésében.

A Társaság Compliance Officere az etika@otppp.hu címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs jelen Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. A Társaság kivizsgálja valamennyi, a közösségi média tartalommal kapcsolatban érkezett bejelentést, jelzett aggályt.

Az Etikai Kódex megsértése a közösségi média felületek használata során munkajogi, büntetőjogi következményeket vonhat maga után. A közösségi média használata során bármely tartalom, amely veszélyezteti a Társaság jó hírnevét, üzletmenetének biztonságát, az etikai alapelvekbe ütközik és/vagy jogellenes, vagy sérti a Társaság szabályzatait, politikáit, fegyelmi eljárást vonhat maga után, beleértve a felmondást is.