

Közösségi Média Politika - Kivonat

1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Bankcsoport támogatja az OTP Bankcsoport szervezeteit, vezetőit és munkatársait, hogy aktívan használják a közösségi médiát az OTP Bankcsoport 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, honlapok és alkalmazások gyűjtőfogalma.

Felelősségteljes használat esetén a közösségi média oldalak hatékony eszközt jelentenek a Bankcsoport népszerűsítésére, valamint a Bankcsoport tagokkal és szolgáltatásaikkal kapcsolatos hírek, információk megosztására.

A jelen Közösségi Média Politika („Politika”) célja, hogy meghatározza az OTP Befektetési, Ingatlanforgalmazási és Vagyonkezelő Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Társaság vagy OTP Ingatlan Zrt.) saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa az OTP Bankcsoport transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik az OTP Ingatlan Zrt. 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 és az OTP Bankcsoport hírnevét, és az OTP márkát.

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

2. Az OTP Ingatlan Zrt. közösségi média kommunikációjának alapelvei

2.1. Az OTP Ingatlan Zrt. által használt közösségi média felületek egységes kezelése

Az OTP Ingatlan Zrt. törekszik az egységes kommunikációra a Társaság közösségi média felületein. A Társaság nevében új egyedi közösségi média oldalak létrehozását a Társaság Vezérigazgatója hagyja jóvá. Jóváhagyás hiányában munkavállaló a Társaság nevében közösségi média platformon nem regisztrálhat.

A Társaság biztosítja saját közösségi média felületeinek naprakésztségét a tartalom rendszeres (legalább heti egyszeri) frissítésével, a kommentek folyamatos moderálásával és a kérdések megfelelő időben történő megválaszolásával.

Az OTP Ingatlan Zrt. valamennyi közösségi média felületén megjelent tartalom az OTP Ingatlan Zrt. szellemi tulajdonát képezi.

2.2. Az OTP Ingatlan Zrt. saját tartalmainak alapvető követelményei

Az OTP Ingatlan Zrt. a közösségi média felületein a tartalmak közzétételekor mindig figyelembe veszi a megjegyzések nyilvános jellegét és hosszútávú élettartamát.

Az OTP Ingatlan Zrt. törekszik a tisztességes, őszinte és transzparens kommunikációra, a tartalmak minden esetben megfelelnek az Etikai Kódexnek, nem sértenek személyiségi jogokat, üzleti titkot, politikai állásfoglalást nem valósítanak meg.

A kereskedelmi kommunikációnak minősülő tartalmak fogyasztóvédelmi megfelelőségét a fogyasztóvédelmi referens véleményezi.

A Társaság közösségi média felületén a Társaság arculatának megfelelő logók, brand elemek jelennek meg.

2.3. Nyilatkozati rend

A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az OTP Ingatlan Zrt. hírei a munkavállalók által is megoszthatók.

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

2.4. A Társaság közösségi felületeinek kezelése és moderálása

Az OTP Ingatlan Zrt. közösségi oldalainak minden látogatójára érvényes, az OTP Ingatlan Zrt. Facebook oldalának névjegyében közzétett [Házirend](#) valamennyi felhasználó számára kötelezően betartandó.

A Társaság Értékesítési és Vagyonkezelési Igazgatósága ellenőrzi 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 Értékesítési és Vagyonkezelési Igazgatóság 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. Értékesítők kereskedelmi kommunikációja

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

2.6. Együttműködések

Az OTP Ingatlan Zrt. a kereskedelmi célú együttműködések során is kiemelt figyelmet fordít a fogyasztóvédelmi szabályok és a Társaság Etikai Kódexében foglaltak érvényesítésére. A Társaság a [Gazdasági Versenyhivatal ajánlásával](#) összhangban elvárja, hogy együttműködő partnere transzparens módon jelölje azt (a **#reklám #otpingatlan**, vagy más, az ajánlásnak megfelelő hashtag-ek feltűnő megjelenítésével), hogy a tartalom megjelenését az OTP Ingatlan Zrt. támogatta, valamint a Társaság termékéről vagy szolgáltatásáról valós, tisztességes, hiteles képet közvetítsen.

Az OTP Ingatlan Zrt. folyamatosan figyelemmel követi az együttműködő partnerei közösségi média megjelenéseit, hogy azok megfelelnek-e a tisztességes kereskedelmi kommunikáció alapelveinek és a Társaság Etikai Kódexének.

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 az OTP Ingatlan Zrt. vagy az OTP Bankcsoport más tagja feltüntetésre kerül a munkavállaló magán profiljában, a tartalmak tekintetében kiemelt körültekintéssel kell eljárnia, mivel a munkavállaló privát véleménye, posztja, kommentje is kihathat a Társaság, illetve OTP Bankcsoport 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 Ingatlan Zrt. álláspontját.”

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

A Társaság az alábbi szempontok figyelembevételét 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 az OTP Ingatlan Zrt.-nél folytatott tevékenységeddel, eredményeiddel kapcsolatban.

- Tévedés esetén azonnal korigáld a hibát és a javítást jelezd egyértelműen.
- Légy udvarias, kezeld tisztelettel volt és jelenlegi munkatársaidat, munkáltatódat, az OTP Ingatlan Zrt. partnereit és versenytársait.

Az OTP Ingatlan Zrt.-re, illetve az OTP Bankcsoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében a Társaság elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat a Társaság hivatalos vagy felsővezetői kommunikációt megelőzően ne tegyenek közzé.

Más OTP munkavállaló posztjának megosztásakor kiemelten törekedni kell a szellemi tulajdon tiszteletben 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 az OTP Ingatlan Zrt. 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. Védj 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 kapcsolatos információk, illetve bármely olyan információ,
- szerződéses és beszállítókra vonatkozó információk,
- stratégiai tervek, akvizíciók, 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 a Társaság munkavállalói közzétesznek.

Az OTP Ingatlan Zrt. azt javasolja munkavállalói számára, hogy csak abban az esetben tegyenek közzé a Társaságra vonatkozó közösségi média tartalmat vagy véleményt, amennyiben teljesen bizonyosak annak e Politikának és az Etikai Kódexnek való megfelelőségében.

Az OTP Ingatlan Zrt. folyamatos segítséget és támogatást biztosít munkavállalói számára a közösségi média tartalmak egyeztetésére, valamint a közösségi média használata során felmerülő kényes kérdések, negatív megjegyzések kezelésével kapcsolatban.

A Társaság Compliance Officer-e az etika@otpingatlan.hu címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs a Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást, vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. A Társaság Compliance Officere 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 az OTP Ingatlan Zrt. 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.