

Közösségi Média Politika



1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Bank Nyrt. („OTP Bank” vagy „Bank”) támogatja az OTP Csoport szervezeteit, vezetőit és munkatársait, hogy aktívan használják a közösségi médiát a Bank 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 Bank népszerűsítésére, valamint a Bankkal és szolgáltatásaival kapcsolatos hírek, információk megosztására.

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

A Politika célja emellett, hogy útmutatást adjon a munkatársak számára a közösségi oldalak szakmai és magáncélú használatához, ezáltal védje a munkavállaló, és a Bank 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 Bank hírnevét, és az OTP márkát. A közösségi médiában való viselkedésre vonatkozó szabályok mind a személyes, mind a szakmai témákkal kapcsolatos kommunikációra vonatkoznak. Ezen Politika az OTP Etikai Kódexében rögzített alapelvek értelmezéséhez, gyakorlati alkalmazásához ad útmutatást.

2. A Bank közösségi média kommunikációjának alapelvei

2.1. Az OTP Bank által használt közösségi média felületek egységes kezelése

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

Az OTP Bank biztosítja saját közösségi média felületeinek naprakészségét a tartalom rendszeres frissítésével, a kommentek folyamatos moderálásával és a kérdések megfelelő időben történő megválaszolásával.

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

2.2. Az OTP Bank saját tartalmainak alapvető követelményei

Az OTP Bank közösségi média felületein a tartalmak közzétételkor mindig figyelembe veszi a megjegyzések nyilvános jellegét és hosszútávú élettartamát.

Az OTP Bank 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 kereskedelmi kommunikációnak minősülő tartalmak fogyasztóvédelmi megfelelőségét az OTP Bank Compliance Igazgatósága véleményezi a vonatkozó eljárásrendnek megfelelően.

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

2.3. Nyilatkozási rend

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

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

2.4. Az OTP Bank közösségi felületeinek kezelése és moderálása

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

Az OTP Bank delegált munkatársai folyamatosan figyelik a közösségi média oldalakon megjelenő kommenteket annak érdekében, hogy a felmerülő problémák ne maradjanak megoldatlanul. Az OTP Bank közösségi média felületein érkezett konkrét panaszok és a negatív kommentek esetén a Bank delegált munkatársai törekednek a kérdés megfelelő szakértőhöz való továbbítására és azok megfelelő határidőn belüli megválaszolására.

Az OTP Bank közösségi felületein küldött direkt üzenetek tartalma az OTP Bank képviseletében kiadott információknak minősülnek, ezek formája, hangneme megfelel az Etikai Kódex szerinti elvárásoknak.

2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja

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

2.6. Együttműködések

Az OTP Bank a kereskedelmi célú együttműködések során kiemelt figyelmet fordít a fogyasztóvédelmi szabályok és az OTP Bank Etikai Kódexében foglaltak érvényesítésére. Az OTP Bank a [Gazdasági Versenyhivatal ajánlásával](#) összhangban elvárja, hogy együttműködő partnere transzparens módon jelölje azt, hogy a tartalom megjelenését az OTP Bank támogatta, valamint az OTP Bank termékéről vagy szolgáltatásáról valós, tisztességes, hiteles képet közvetítsen.

Az OTP Bank folyamatosan figyelemmel követi az együttműködő partnerei közösségi média megjelenéseit, hogy azok megfelelnek-e a tisztességes kereskedelmi kommunikáció alapelveinek és az OTP 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. Az OTP Bank elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben az OTP Bank 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 Bank megítélésére.

Az OTP Bank elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. Az OTP Bankot 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 Bank álláspontját."

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

Az OTP Bank 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 az OTP Banknál 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 Bank partnereit és versenytársait.

Az OTP Bankra, illetve az OTP Csoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében az OTP Bank elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat az OTP Bank 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 Bank jó hírnevét hátrányosan befolyásolhatja. A Bank elvárja munkatársaitól, hogy a közösségi médiában magánemberként történő kommunikációjuk során is a Bank etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Bankkal bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Bank nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt.

Így a közösségi médiában való tevékenység során az OTP Bank 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, rágalmozó, 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 az OTP Bank nevének felhasználásától bármely termék, ügy, vallási nézet, politikai párt, jelölt stb. népszerűsítésére vagy támogatására.

3.4. Védd a bank bizalmas információit és jó hírnevét

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

- Banktitok (minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló információ vagy adat, amely ügyfél személyére, vagyoni helyzetére, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik);
- 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 Bank alapvető érdeke), különösen:
 - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Bank pénzügyi teljesítményével, árbevételével, illetve részvényárfolyamával kapcsolatos információk, illetve bármely olyan információ, amely befolyással lehet a társaság tőzsdei árfolyamára,
 - 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 Bankról, magánjellegű információk a Bank 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 az OTP Bank figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az OTP Bank munkavállalói közzétesznek.

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

Az OTP Bank 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.

Az OTP Bank Compliance Igazgatósága az etika@otpbank.hu címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs jelen Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. Az OTP Bank 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 Bank jó hírnevét, üzletmenetének biztonságát, az etikai alapelvekbe ütközik és/vagy jogellenes, vagy sérti a Bank szabályzatait, politikáit, fegyelmi eljárást vonhat maga után, beleértve a felmondást is.