

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, honlapok és alkalmazások gyűjtőfogalma.

Az OTP Alapkezelő Zrt. (továbbiakban: Alapkezelő) saját LinkedIn oldalt üzemeltet. Ezen kívül egyéb saját, közösségi média felülettel nem rendelkezik. Az OTP Csoport tagjaként az OTP Bank által létrehozott és kezelt közösségi média felülete(ke)t használja, illetve azokon jelenik meg.

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

A jelen Közösségi Média Politika („Politika”) célja, hogy meghatározza az OTP Bank és az Alapkezelő saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa az OTP Bank és az Alapkezelő transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik az OTP Bank és az Alapkezelő vezetőire és munkavállalóira, akik az OTP Bank hivatalos közösségi média felületeit kezelik, vagy a közösségi médiában a nyilatkozati rend szerint hivatalosan képviselik az OTP Bankot és az Alapkezelőt.

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

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

2. A Bank és az Alapkezelő közösségi média kommunikációjának alapelvei

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

Az OTP Bank és az Alapkezelő törekszik az egységes kommunikációra a saját közösségi média felületein. Az OTP Bank, illetve az Alapkezelő 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 és az Alapkezelő biztosítja saját közösségi média felületeinek naprakészségét a tartalom rendszeres frissítésével, a kommentek folyamatos moderálásával és a kérdések megfelelő időben történő megválaszolásával.

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

2.2. Az OTP Bank és az Alapkezelő saját tartalmainak alapvető követelményei

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

Az OTP Bank és az Alapkezelő törekszik a tisztességes, őszinte és transzparens kommunikációra, a tartalmak minden esetben megfelelnek az Etikai Kódexnek, nem sértenek személyiségi jogokat, üzleti vagy bank,- és értékpapírtitkot, politikai állásfoglalást nem valósítanak meg.

A kereskedelmi kommunikációnak minősülő tartalmak befektető és fogyasztóvédelmi megfelelőségét az OTP Bank Compliance Igazgatósága, az Alapkezelő tartalmi esetében pedig az Alapkezelő Compliance területe 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. Nyilatkozati rend

Az OTP Bank, illetve az Alapkezelő nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. Az Alapkezelő nevében munkavállaló csak a Marketing és kommunikációs vezető tudtával és engedélyével adhat ki nyilatkozatot.

A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az OTP Bank 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. Az OTP Bank és az Alapkezelő közösségi felületeinek kezelése és moderálása

Az OTP Bank és az 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 Alapkezelő LinkedIn profilját a Marketing és kommunikációs terület folyamatosan figyeli, hogy az ott megjelenő kommentek és felmerülő problémák ne maradjanak megoldatlanul. Az OTP Alapkezelő LinkedIn profilján érkezett konkrét panaszok és a negatív kommentek esetén a Marketing és kommunikációs terület munkatársai törekednek a kérdés megfelelő szakértőhöz való továbbítására és azok megfelelő határidőn belüli megválaszolására.

Az OTP Bank, illetve az Alapkezelő közösségi felületein küldött direkt üzenetek tartalma az OTP Bank, illetve az Alapkezelő képviselőjében kiadott információknak minősülnek, ezek formája, hangneme meg kell, hogy feleljen az Etikai Kódex szerinti elvárásoknak.

2.5. Együttműködések

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

Az OTP Bank és az OTP Alapkezelő folyamatosan figyelemmel követi az együttműködő partnerei közösségi média megjelenéseit, hogy azok megfelelnek-e a tisztességes kereskedelmi kommunikáció alapelveinek és az Etikai Kódexnek.

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 Alapkezelő 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 Alapkezelő megítélésére.

Az Alapkezelő elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. Az Alapkezelőt 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 Alapkezelő álláspontját.”

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

Az Alapkezelő 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 Alapkezelőnél 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 Csoport partnereit és versenytársait.
- Ha a tartalom elkészítéséhez mesterséges intelligenciát használasz, akkor jelöld a tartalom posztolása során.

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.

Az OTP Bank vagy az Alapkezelő által közzétett kereskedelmi kommunikáció megosztásánál az Alapkezelő szintén javasolja munkavállalói számára az #otpbank és/vagy #otpgroup, #otpcsoport, #OTPALapkezelő hashtagek feltüntetését.

3.3. Viselkedj felelősen – Tartsd be az Etikai Kódexet

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

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

A viselkedési szabályok betartása, a megfelelő hangnem és szóhasználat nemcsak a külső közösség irányába alapvető elvárás dolgozóinkkal szemben, hanem a munkatársak, illetve partnerek egymással folytatott belső kommunikációjára is egyaránt vonatkozik (történjen ez akár szóban, akár írásban, beleértve a belső levelezőrendszerben történő, a Teams/Zoom stb. privát, csoportos és egyéb chat vagy videó beszélgetéseket).

3.4. Védd a Bank és az Alapkezelő bizalmas információit és jó hírnevét

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

- Értékpapírtitok (minden olyan, az ügyfélről az Alapkezelő rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve az Alapkezelővel befektetési szolgáltatás keretében kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára 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 vagy az Alapkezelő alapvető érdeke), különösen:
 - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Bank vagy az Alapkezelő pénzügyi teljesítményével, árbevételével, illetve a Bank részvényárfolyamával kapcsolatos információk, illetve bármely olyan információ, amely befolyással lehet az OTP Bank 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 Alapkezelő figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az Alapkezelő munkavállalói közzétesznek.

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

Az OTP Bank és az Alapkezelő 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 Alapkezelő kollégái (Marketing és kommunikáció, Compliance) a hivatalos alapkezelős e-mail címükön (compliance@otpalap.hu), illetve az etikai/jogsértés bejelentési rendszer csatornáin fogadják a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs vagy külsős személy a Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában az Alapkezelőre vonatkozóan. Az Alapkezelő 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 vagy az Alapkezelő jó hírnevét, üzletmenetének biztonságát, az etikai alapelvekbe ütközik és/vagy jogellenes, vagy sérti az Alapkezelő szabályzatait, politikáit, fegyelmi eljárást vonhat maga után, beleértve a felmondást is.

3.6. Útmutató munkatársaknak – lényeg 5 pontban

- 1) Válaszd szét a szakmai és magán közösségi média tartalmakat!
- 2) Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat!
- 3) Viselkedj felelősen, tartsd be az Etikai Kódexet!
- 4) Védj az OTP Bank és az Alapkezelő bizalmas információit és jó hírnevét!
- 5) Kétség esetén kérdezz!

OTP Alapkezelő Zrt.