

## Közösségi Média Politika - kivonat

# Közösségi Média Politika

## 1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP ~~Bank Nyrt~~Ingtalan Befektetési Alapkezelő Zrt. („Alapkezelő~~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.

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

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

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 A Politika az OTP Etikai Kódexében rögzített alapelvek értelmezéséhez, gyakorlati alkalmazásához ad útmutatást.

## 2. A Bank közösségi média kommunikációjának alapelvei

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

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

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

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

## 2.2. Az ~~OTP Bank~~Alapkezelő saját tartalmainak alapvető követelményei

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

Az ~~OTP Bank~~Alapkezelő 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~~Alapkezelő Compliance ~~igazgatósága~~officere 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~~Alapkezelő nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az ~~OTP Bank~~Alapkezelő 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~~Alapkezelő közösségi felületeinek kezelése és moderálása

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

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

Az [OTP BankAlapkezelő](#) közösségi felületein küldött direkt üzenetek tartalma az [OTP BankAlapkezelő](#) képviseletében kiadott információknak minősülnek, ezek formája, hangneme megfelel az Etikai Kódex szerinti elvárásoknak.

## 2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja

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

Az [OTP BankAlapkezelő](#) 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 BankAlapkezelő](#) elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben az [OTP BankAlapkezelő](#) 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 BankAlapkezelő](#) megítélésére.

Az [OTP BankAlapkezelő](#) elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. Az [OTP BankAlapkezelő](#)et 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 BankAlapkezelő](#) álláspontját.”

### 3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

Az ~~OTP-BankAlapkezelő~~ 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 BankAlapkezelő~~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-BankAlapkezelő~~ partnereit és versenytársait.

Az ~~OTP-BankAlapkezelő~~ra, illetve az OTP Csoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében az ~~OTP-BankAlapkezelő~~ elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat az ~~OTP-BankAlapkezelő~~ 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-BankAlapkezelő~~ 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-BankAlapkezelő~~ nevének felhasználásától bármely termék, ügy, vallási nézet, politikai párt, jelölt stb. népszerűsítésére vagy támogatására.

~~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 Bankz Alapkezelő alapvető érdeke), különösen:
  - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, az Alapkezelő Bank pénzügyi teljesítményével, árbevételével, ~~–~~ illetve részvényárfolyamával kapcsolatos információk, ~~–~~ illetve bármely olyan információ, amely befolyással lehet a társaság tőzsdei árfolyamára,
  - szerződéses és szállítókra 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 az Alapkezelőről–Bankról, magánjellegű információk az Alapkezelő–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~~Alapkezelő figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az ~~OTP Bank~~Alapkezelő munkavállalói közzétesznek.

Ennek érdekében az ~~OTP-Bank~~Alapkezelő azt javasolja munkavállalói számára, hogy csak abban az esetben tegyenek közzé az ~~OTP-Bank~~Alapkezelőra vonatkozó közösségi média tartalmat, vagy véleményt, amennyiben teljesen bizonyosak annak a Politikának és az Etikai Kódexnek való megfelelőségében.

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