

Közösségi Média Politika

1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Mobil Kft. („OTP Mobil” vagy „Társaság”) támogatja az OTP Mobil szervezeteit, vezetőit és munkatársait, hogy aktívan használják a közösségi médiát a 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 az OTP Mobil népszerűsítésére, valamint a Társasággal és szolgáltatásaival kapcsolatos hírek, információk megosztására.

A jelen Közösségi Média Politika („Politika”) célja, hogy meghatározza az OTP Mobil saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa az Társaság transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik az OTP Mobil vezetőire és munkavállalóira, akik az OTP Mobil 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 a Simple, SimplePay és az OTP Mobil, OTP márkát.

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

2. A Társaság közösségi média kommunikációjának alapelvei

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

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

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

Az OTP Mobil valamennyi közösségi média felületén megjelent tartalom a Társaság szellemi tulajdonát képezi.

2.2. Az OTP Mobil saját tartalmainak alapvető követelményei

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

Az OTP Mobil 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 Mobil compliance officere véleményezi a vonatkozó eljárásrendnek megfelelően.

A posztok tartalma minden esetben összhangban van az OTP Mobil brandjével. A közösségi média felületen a Társaság arculati kézikönyvének megfelelő logók, brand elemek jelennek meg.

2.2. Nyilatkozati rend

Az OTP Mobil nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot.

A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az OTP Mobil 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.

2.3. Az OTP Mobil közösségi felületeinek kezelése és moderálása

Az OTP Mobil közösségi oldalainak minden látogatójára érvényes, az OTP Mobil Simple közösségi média oldalainak névjegyében közzétett Házirend valamennyi felhasználó számára kötelezően betartandó.

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

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

2.4. Együttműködések

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

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

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

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

Az OTP Mobil 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 Mobilnál folytatott tevékenységeddel, eredményeiddel kapcsolatban.
- Tévedés esetén azonnal korrigáld a hibát és a javítást jelezd egyértelműen.
- Légy udvarias, kezeld tisztelettel volt és jelenlegi munkatársaidat, munkáltatódat, az OTP Mobil partnereit és versenytársait.

Az OTP Mobilra, illetve az OTP Csoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében az OTP Mobil elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat az OTP Mobil hivatalos vagy felsővezetői kommunikációt megelőzően ne tegyenek közzé.

Más OTP Mobil 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 az OTP Mobillal bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy az OTP Mobil nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt.

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

3.4. Véd a Társaság bizalmas információit és jó hírnevét

A Társaság munkatársainak kiemelten fontos feladata, hogy az OTP Mobil 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 Társaság alapvető érdeke), különösen:

- nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Társaság pénzügyi teljesítményével, árbevételével kapcsolatos információk, illetve bármely olyan információ, amely befolyással lehet akár 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 az OTP Mobilról, 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 az OTP Mobil figyelemmel kísérik azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az OTP Mobil munkavállalói közzétesznek.

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

Az OTP Mobil 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 compliance officer a compliance@otpmobil.com címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs a Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást, vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. Az OTP Mobil 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 Mobil 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.