

Közösségi Média Politika - kivonat

1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Ingatlan Befektetési Alapkezelő Zrt. („Alapkezelő”) 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 Alapkezelő saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa az Alapkezelő transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik az Alapkezelő vezetőire és munkavállalóira, akik az Alapkezelő hivatalos közösségi média felületeit kezelik, vagy a közösségi médiában hivatalosan képviselik az Alapkezelőt.

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

2. A Bank közösségi média kommunikációjának alapelvei

2.1. Az Alapkezelő által használt közösségi média felületek egységes kezelése

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

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

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

2.2. Az Alapkezelő saját tartalmainak alapvető követelményei

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

Az 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 Alapkezelő Compliance officer véleményezi a vonatkozó eljárásrendnek megfelelően.

A posztok tartalma minden esetben összhangban van az OTP 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 Alapkezelő nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az 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 Alapkezelő közösségi felületeinek kezelése és moderálása

Az Alapkezelő közösségi oldalainak minden látogatójára érvényes, az Alapkezelő Facebook oldalának névjegyében közzétett Házirend valamennyi felhasználó számára kötelezően betartandó.

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

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

2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja

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

2.6. Együttműködések

Az Alapkezelő a kereskedelmi célú együttműködések során kiemelt figyelmet fordít a fogyasztóvédelmi szabályok és az Alapkezelő Etikai Kódexében foglaltak érvényesítésére. Az Alapkezelő a Gazdasági Versenyhivatal ajánlásával [Microsoft Word - Influenszer tájékoztató 1110](#)) összhangban elvárja, hogy együttműködő partnere transzparens módon jelölje azt, hogy a tartalom megjelenését az Alapkezelő támogatta, valamint az Alapkezelő termékéről vagy szolgáltatásáról valós, tisztességes, hiteles képet közvetítsen.

Az Alapkezelő 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 Alapkezelő elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben az Alapkezelő 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 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 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 Alapkezelőnél 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 Alapkezelő partnereit és versenytársait.

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

3.4. Véd 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:

-
- 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 az Alapkezelő alapvető érdeke), különösen:
 - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, az Alapkezelő pénzügyi teljesítményével, árbevételeivel, kapcsolatos információk,
 - 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 Alapkezelőről, magánjellegű információk az Alapkezelő 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 kíséri 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 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 Compliance officer a compliance@otpingatlanalap.hu címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs a Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. 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 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.