

POLITICA PRIVIND SOCIAL MEDIA

1. Scop și obiectiv

OTP Bank Romania SA („OTP Bank” sau „Banca”) încurajează organizațiile, managerii și angajații grupului OTP să utilizeze social media în mod activ pentru a promova reputația locală, națională și internațională a Băncii și pentru a comunica cu clienții, angajații și alți jucători cheie existenți. Social media este un termen colectiv folosit pentru site-uri web și aplicații care se axează pe comunicare, interacțiune bazată pe comunitate, distribuire de conținut și colaborare.

Atunci când sunt utilizate în mod responsabil, site-urile de social media reprezintă o unealtă eficientă pentru a promova Banca și pentru a distribui știri și informații despre Bancă și serviciile acesteia.

Scopul Politicii este să definească regulile pentru utilizarea propriilor platforme de social media ale OTP Bank și să faciliteze comunicarea transparentă, uniformă și conform mărcii OTP Bank. Politica se aplică managerilor și angajaților OTP Bank, care se ocupă cu gestionarea platformelor oficiale de social media ale OTP Bank sau care reprezintă în mod oficial OTP Bank în social media.

În plus, Politica este destinată a oferi linii directoare angajaților privind utilizarea site-urilor de social media în scopuri profesionale sau private, prin care se protejează reputația angajatului și a Băncii și a mărcii OTP.

Politica prevede instrucțiuni pentru toți angajații Grupului Bancar OTP privind utilizarea etică a social media pentru a proteja reputația angajatului, a Băncii și a mărcii OTP. Regulile ce țin de conduita unei persoane în social media acoperă comunicarea personală și profesională. Prezenta Politică oferă instrucțiuni pentru interpretarea și utilizarea practică a principiilor stabilite în Codul de Etică al OTP.

2. Principiile comunicării pe social media de către Bancă

2.1. Tratatamentul uniform al platformelor de social media utilizate de OTP Bank

OTP Bank are ca scop stabilirea unei comunicări uniforme pe platformele de social media ale Băncii. Fără aprobare, angajații OTP Bank nu se pot înregistra în numele OTP Bank și nu pot crea un profil în numele OTP Bank sau al oricăreia dintre Subsidiarele acesteia sau unitățile organizaționale interne pe nicio platformă de social media.

OTP Bank se asigură de faptul că propriile site-uri de social media sunt actualizate în permanență prin actualizarea periodică a conținutului, prin moderarea continuă a comentariilor și prin furnizarea de răspunsuri la întrebări într-un timp scurt.

Întreg conținutul publicat pe orice platformă de social media a OTP Bank este considerat a fi proprietatea intelectuală a OTP Bank.

2.2. Cerințe fundamentale ale conținutului propriu al OTP Bank

În cadrul publicării oricărui conținut pe propriile site-uri de social media, în orice moment, OTP Bank are în vedere natura publică și ciclul de viață pe termen lung al comentariilor.

OTP Bank are ca scop implicarea într-o comunicare corectă, onestă și transparentă; conținutul respectă întotdeauna Codul de Etică, acesta nu încalcă drepturile de personalitate sau secretele de afaceri și secretul bancar și nu constituie declarații politice.

Conform procedurilor relevante, Direcția Conformitate a OTP Bank verifică respectarea normelor de protecție a consumatorului cu privire la orice conținut ce reprezintă comunicare comercială.

Conținutul postărilor este întotdeauna conform mărcii OTP Bank, logo-urile și elementele de marcă afișate pe platforma de social media respectă Manualul de Identitate Corporativă al Băncii și întreg conținutul este utilizabil în mod legitim sau gratuit.

2.3. Ordinea declarațiilor

Declarațiile din partea OTP Bank pot fi emise doar de către angajați autorizați.

Noutățile OTP Bank pot fi distribuite de către angajați, însă numai după comunicarea pe platforma oficială de social media sau publicarea oricărei comunicări executive.

În situații de criză sau în cazul unei probleme sistematice ce include activitatea Grupului OTP, li se interzice tuturor angajaților Grupului OTP să facă orice declarații, inclusiv să răspundă la întrebările primite pe social media.

2.4. Gestionarea și moderarea platformelor de social media ale OTP Bank

Politica afișată pe profilul de Facebook al OTP Bank se aplică tuturor vizitatorilor site-urilor de social media ale OTP Bank și este obligatorie pentru toți utilizatorii.

Colegii desemnați ai OTP Bank monitorizează comentariile afișate pe site-urile de social media în mod continuu, pentru a se asigura că niciuna dintre potențialele probleme ce pot apărea nu rămân nerezolvate. Atunci când anumite reclamații sau comentarii negative sunt postate pe site-urile social media ale OTP Bank, membrii angajații desemnați fac tot posibilul să trimită problema respectivă unui expert competent și să răspundă într-o limită de timp rezonabilă.

Conținutul mesajelor directe trimise pe site-urile de social media ale OTP Bank este considerat informație divulgată în numele OTP Bank; aceasta respectă cerințele stabilite în Codul de Etică, atât în ceea ce privește forma cât și tonul.

2.5. Comunicarea comercială din partea intermediarilor

OTP Bank acordă atenție specială asigurării faptului că partenerii care intermediază serviciile respectă pe deplin normele de protecție a consumatorilor și prevederile Codului de Etică al OTP Bank în cazul tuturor materialelor de marketing aferente produselor și serviciilor Grupului OTP, inclusiv cu privire la conținutul de pe social media.

2.6. Parteneriate

De asemenea, în cazul parteneriatelor stabilite în scopuri comerciale, OTP Bank acordă atenție specială implementării normelor de protecție a consumatorului și prevederilor din Codul de Etică al OTP Bank. OTP Bank solicită partenerilor săi colaboratori să indice în mod transparent faptul că publicarea conținutului este susținută de OTP Bank și să prezinte o viziune exactă, corectă și credibilă a produselor și serviciilor OTP Bank.

OTP Bank monitorizează continuu aparițiile pe social media ale partenerilor săi colaboratori pentru a verifica dacă aceștia respectă principiile de comunicare comercială corectă și prevederile Codului de Etică al OTP Bank.

3. Linii directoare privind utilizarea social media de către angajați

3.1. Separarea opiniilor personale de cele profesionale

La propria discreție, angajații pot indica locul lor de muncă și poziția în profilurile lor de social media. Cu toate acestea, în cazul în care decid să facă acest lucru, OTP Bank se așteaptă ca angajații săi să se asigure că informațiile sunt întotdeauna exacte și actualizate. Dacă profilul personal al angajatului include OTP Bank sau orice alt membru al Grupului OTP, acesta trebuie să exercite precauție specială cu privire la conținut: chiar și opinia privată a angajatului, postarea sau comentariul pot avea un impact asupra reputației OTP Bank.

OTP Bank se așteaptă ca angajații săi să folosească prima persoană singular în orice comentarii făcute pe social media, astfel indicând faptul că își exprimă opinia personală. În ceea ce privește comentariile făcute în legătură cu OTP Bank, recomandăm ca aceștia să introducă în mod clar în profilul lor personal o declarație cum ar fi „Orice text publicat prin intermediul [xy blog/canal] reprezintă opinia mea personală și nu reflectă opinia oficială a OTP Bank”.

3.2. Fiți deschiși și politicoși, construiți relații profesionale solide

În legătură cu postările, conținutul și opiniile de natură profesională de pe social media, OTP Bank recomandă ca toți angajații săi să aibă în vedere următoarele aspecte:

- Rămâneți în zona dvs. profesională și scrieți doar despre subiectele pe care le cunoașteți bine.
- Specificați sursele și verificați de două ori orice informație înainte de a o posta.
- Fiți onești; niciodată nu faceți declarații înșelătoare sau neadevărate cu privire la activitățile sau reușitele dvs. în cadrul OTP Bank.
- Dacă ați greșit, corectați greșeala imediat și indicați clar corectura.
- Fiți politicoși; respectați-vă foștii și actualii colegi, angajatorul, precum și partenerii și concurenții OTP Bank.

În ceea ce privește știrile sau conținutul ce aparține OTP Bank sau oricărui alt membru al Grupului OTP, OTP Bank impune angajaților săi să se abțină de la a posta informații comerciale confidențiale înainte de emiterea unei comunicări oficiale sau executive a OTP Bank.

Când distribuiți postarea unui alt angajat OTP, fiți atenți să respectați proprietatea intelectuală și să indicați cu exactitate sursa.

3.3. Fiți responsabili – Respectați Codul de Etică

În cadrul aparițiilor pe social media, angajații noștri trebuie să se abțină de la orice comunicare ce poate fi în detrimentul reputației Băncii. Chiar și atunci când comunică pe social media ca persoană privată, Banca se așteaptă ca angajații săi să se comporte într-o manieră adecvată și conform standardelor etice ale Băncii, în special dacă persoana sau activitatea pot avea legătură cu Banca în orice mod sau poate părea ca și cum acționează sau exprimă o opinie din partea Băncii.

În mod corespunzător, cu privire la orice activitate de pe social media, OTP Bank dorește să atragă atenția angajaților săi asupra următoarelor cerințe descrise în Codul de Etică:

- Respectați credințele religioase, originea națională și etnică, orientarea sexuală, opiniile politice și filozofice ale altor persoane.
- Abțineți-vă de la limbaj rasist sau ură sau de la distribuirea de conținut ce poate incita la rasism sau ură și de la publicarea de materiale ilegale sau materiale care încurajează alte persoane să se implice în activități ilegale. Abțineți-vă, în special, de la acțiuni ce fac obiectul Codului Penal: incitare împotriva unei comunități, negare deschisă a crimelor nazismului și a crimelor comunismului, blasfemia privind un simbol național, utilizarea de simboluri ale Totalitarismului, incitare împotriva unui decret de autoritate, instaurarea friicii, amenințarea publică.

- Pe social media abțineți-vă de la expresii vulgare, degradante, defăimătoare, calomniatoare sau profanatoare și nu publicați o înregistrare audio sau video falsă care poate dăuna reputației altor persoane. Mai mult, evitați toate comentariile ofensatoare sau prea personale. Rețineți că un comentariu poate fi perceput ca fiind acceptabil sau chiar amuzant de unele persoane și ofensator de altele.
- În plus, abțineți-vă de la a folosi denumirea OTP Bank pentru a promova sau susține orice produs, chestiune, credință religioasă, partid politic, candidat, etc.

3.4. Protejați informațiile confidențiale și buna reputație a Băncii

Este o sarcină cheie a angajaților Băncii de a se gândi constant interesele comerciale și la reputația Băncii. În mod corespunzător, aceștia nu pot publica, în timpul comunicărilor profesionale sau personale, conținutul enumerat mai jos:

- Secrete bancare (orice fapt, informație, soluție sau date aflate în posesia instituției financiare privind clienții, în legătură cu identitatea clientului, statutul financiar, soldul și cifra de afaceri din contul său la instituția financiară, precum și contractele încheiate ale acestuia cu instituția financiară);
- Secret comercial, cunoștințe (orice fapt, informație sau alte date legate de o activitate economică sau un ansamblu al acestora care este secret – în sensul că nu este, în calitate de organism sau ansamblu al componentelor sale, cunoscut în general sau ușor accesibil – [și, astfel, având valoare pecuniară] și nedivulgarea căruia este în interesul fundamental al Băncii); astfel, în special:
 - informații confidențiale financiare sau operaționale, informații în legătură cu performanța financiară, profiturile sau prețurile acțiunilor Băncii și orice alte informații ce pot influența prețul stocului de acțiuni al Companiei la bursa de valori;
 - informații privind părțile contractate și furnizorii;
 - planuri strategice, achiziții, produse și servicii ce vor fi introduse în viitor;
 - aspecte juridice, litigii sau comentarii pe o temă aferentă unei părți împotriva căreia poate fi în curs un proces ce implică Compania;
 - informații privind o situație de criză;
- Conținut nelicențiat ce încalcă drepturile de autor sau proprietatea intelectuală;
- date cu caracter personal, conținut care încalcă drepturile referitoare la personalitate (informații confidențiale, protejate sau contradictorii privind Banca, informații privind natura privată a clienților sau a foștilor sau actualilor angajați și manageri ai Băncii).

3.5. Când aveți îndoieli, întrebați!

Toate postările și conținutul publicat pe social media pot fi recuperate, diseminate sau păstrate fie ca o captură de ecran sau în orice alt format, indiferent de setările de protecție a datelor folosite de proprietarul profilului.

Pentru a-și proteja reputația și interesele comerciale, OTP Bank poate monitoriza orice conținut de pe social media și informație postată de către angajații OTP Bank.

Prin urmare, OTP Bank recomandă angajaților săi să se abțină de la a posta orice conținut pe social media sau opinie în legătură cu OTP Bank, dacă aceștia nu au verificat, înainte de publicare, că opinia sau conținutul respectă prevederile acestei Politici și a Codului de Etică.

OTP Bank oferă asistență și sprijin continuu angajaților săi pentru consultare în legătură cu conținutul de pe social media și gestionarea aspectelor sensibile sau a comentariilor negative în timpul utilizării social media.

Direcția Conformitate a OTP Bank este disponibilă la adresa whistleblowing@otpbank.ro pentru a primi notificări de la angajați în cazul în care constată că orice comportament sau conținut de pe social media încalcă prevederile acestei Politici sau ale Codului de Etică. OTP Bank investighează toate notificările și nelămuririle trimise în legătură cu conținutul de pe social media.

Încălcarea Codului de Etică în timpul utilizării platformelor de social media poate duce la consecințe conform legislației în vigoare. În timpul utilizării social media, orice conținut care pune în pericol reputația OTP Bank sau securitatea operațiunilor de afaceri, sau care încalcă principiile etice și/sau este ilegal, sau încalcă normele sau politicile Băncii poate duce la acțiuni disciplinare, inclusiv concediere.