

EXTRAS DIN POLITICA PRIVIND REȚELELE SOCIALE

Scopul și domeniul de aplicare

OTP Bank S.A („OTP Bank” sau „Banca”) încurajează subdiviziunile, și salariații OTP Bank să utilizeze în mod activ rețelele sociale (în continuare: social media) pentru a promova reputația Băncii și pentru a comunica cu clienții, angajații și alți actori-cheie existenți și viitori. Social media este un termen colectiv pentru site-uri web, rețele sociale și aplicații care se concentrează pe comunicare, interacțiune bazată pe comunitate, partajare de conținut și colaborare.

Atunci când sunt utilizate în mod responsabil, rețelele de socializare reprezintă un instrument eficient de promovare a Băncii și de transmitere de știri și informații despre Bancă și serviciile sale.

Scopul prezentei politici (în continuare: politica) privind rețelele sociale este de a defini regulile de utilizare a platformelor de social media ale OTP Bank și de a facilita comunicarea transparentă, uniformă și conformă cu brand-ul OTP Bank. Politica se aplică salariaților OTP Bank care sunt responsabili de gestionarea platformelor sau conturilor oficiale de social media ale OTP Bank sau care reprezintă oficial OTP Bank în social media.

În plus, politica este menită să ofere orientări salariaților cu privire la utilizarea rețelelor de socializare, în scopuri profesionale sau personale, protejând astfel reputația atât a salariatului, cât și a băncii și a mărcii OTP.

Politica oferă orientări tuturor salariaților Băncii cu privire la utilizarea etică a rețelelor de socializare pentru a proteja reputația salariatului și a băncii, precum și mărcii OTP în sine. Regulile referitoare la comportamentul fiecăruia în social media vizează atât comunicarea personală, cât și cea profesională. Politica oferă orientări pentru interpretarea și utilizarea practică a principiilor stabilite în Codul de Etică al Băncii.

Principiile de comunicare ale Băncii pe rețelele sociale

Tratarea uniformă a platformelor de social media utilizate de OTP Bank

OTP Bank stabilește o comunicare uniformă pe platformele de rețele sociale ale băncii. Salariații OTP Bank nu se pot înregistra în numele Băncii și nu pot crea un profil în numele Băncii sau al oricărei dintre subdiviziunile sale pe nicio platformă de social media.

OTP Bank se asigură 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 în timp util la întrebări.

Toate conținuturile publicate pe orice platformă de social media a OTP Bank sunt considerate proprietate intelectuală a OTP Bank.

Cerințe fundamentale ale conținutului propriu al OTP Bank

La publicarea oricărui conținut pe site-urile sale de social media, OTP Bank ia întotdeauna în considerare natura publică și ciclul de viață pe termen lung al comentariilor.

OTP Bank se angajează într-o comunicare corectă, onestă și transparentă; conținutul respectă întotdeauna Codul de Etică, nu încalcă drepturile personalității sau secretele de afaceri și bancare și nu constituie declarații politice.

În conformitate cu procedurile relevante, Funcția de conformitate al OTP Bank verifică conformitatea cu protecția consumatorilor a oricărui conținut care constituie comunicare comercială.

Conținutul postărilor este întotdeauna aliniat la brand-ul OTP Bank, logo-urile și elementele de marcă afișate pe platforma de social media respectă standardele de identitate corporativă al băncii, iar toate conținuturile sunt legitime sau liber utilizabile.

Postarea din numele Băncii

Numai salariații autorizați conform prevederilor DNI pot să vorbească în numele Băncii sau să reprezinte OTP Bank.

Noutățile OTP Bank pot fi împărtășite de salariați, dar numai după publicarea pe platforma oficială de social media de către persoanele autorizate.

În situații de criză sau în cazul unei probleme sistemice care implică activitatea OTP Group, tuturor salariaților OTP Bank le este interzis să facă declarații, inclusiv să răspundă la întrebări primite pe social media.

Gestionarea și moderarea platformelor de social media ale OTP Bank

Extrasul din Politica postată pe site-ul OTP Bank se aplică tuturor vizitatorilor rețelelor sociale ale OTP Bank și sunt obligatorii pentru toți utilizatorii.

Salariații delegați ai OTP Bank monitorizează în permanență comentariile postate pe site-urile de social media pentru a se asigura că niciuna dintre problemele care ar putea apărea nu rămâne nerezolvată. Atunci când pe site-urile de socializare ale OTP Bank sunt postate reclamații specifice sau comentarii negative, salariații delegați transmit problema unui expert competent pentru a asigura răspunsul într-un termen rezonabil.

Conținutul mesajelor directe transmise pe rețelele de socializare ale OTP Bank de către salariații desemnați, sunt considerate informații divulgate din numele OTP Bank. Acestea respectă cerințele stabilite în Codul de Etică atât în ceea ce privește forma, conținutul, cât și tonul.

Comunicarea comercială a intermediarilor

OTP Bank acordă o atenție deosebită asigurării că partenerii care îi intermediază serviciile respectă pe deplin normele de protecție a consumatorilor și dispozițiile Codului de Etică al OTP Bank în cazul tuturor materialelor de marketing referitoare la produsele și serviciile OTP Group, inclusiv conținutul social media.

Parteneriate

În cazul parteneriatelor stabilite în scopuri comerciale, OTP Bank acordă o atenție deosebită aplicării normelor de protecție a consumatorilor și a dispozițiilor Codului de Etică al OTP Bank. În conformitate cu prevederile documentelor normative interne, OTP Bank solicită partenerilor săi să indice în mod transparent (prin afișarea clară a hashtag-ului #ad #otpbankmd sau a altor hashtag-uri conforme cu recomandarea) că publicarea conținutului a fost susținută de OTP Bank și să prezinte o imagine corectă, echitabilă și credibilă a produselor și serviciilor OTP Bank.

OTP Bank monitorizează permanent aparițiile în social media ale partenerilor săi pentru a verifica dacă aceștia respectă principiile comunicării comerciale corecte și dispozițiile Codului de Etică al OTP Bank.

Orientări privind utilizarea rețelelor sociale pentru salariați

Separarea opiniilor personale de cele profesionale

Salariații pot, la discreția lor, să își indice locul de muncă și funcția în profilurile lor din rețele sociale. Cu toate acestea, dacă decid să facă acest lucru, OTP Bank se așteaptă ca salariații săi să se asigure că informațiile sunt întotdeauna exacte și actualizate. În cazul în care profilul personal al salariatului include OTP Bank sau orice alt membru al OTP Group, acesta trebuie să manifeste o prudență deosebită în ceea ce privește conținutul: chiar și opinia privată, postarea sau comentariul salariatului pot avea un impact asupra reputației OTP Bank.

OTP Bank se așteaptă ca salariații săi să comunice de la persoana întâi, singular, în toate comentariile făcute în rețele sociale, indicând astfel că își exprimă opinia personală. În ceea ce privește comentariile făcute în legătură cu OTP Bank, le recomandăm salariaților să insereze în mod clar în profilul personal o declarație conform căreia „Orice text făcut public prin intermediul [xy blog/canal] reprezintă opinia mea personală și nu reflectă punctul de vedere oficial al OTP Bank”.

Fiți deschiși și politicoși, construiți relații profesionale solide

În ceea ce privește postările, conținutul și opiniile de natură profesională din rețelele de socializare, OTP Bank recomandă tuturor salariaților să ia în considerare următoarele aspecte:

- Rămâneți în propriul domeniu profesional și scrieți numai despre subiectele pe care le cunoașteți bine.
- Specificați sursele și verificați de două ori orice informația înainte de a o posta.
- Fiți onest; nu faceți niciodată afirmații înșelătoare sau neadevărate cu privire la activitățile sau realizările dumneavoastră la OTP Bank.
- Dacă ați greșit, corectați imediat greșeala și indicați clar corecția.
- Fiți politicoși; respectați foștii și actualii colegi, angajatorul, precum și partenerii și concurenții OTP Bank.
- Menționați numele Băncii - @otpbank.md.

În ceea ce privește știrile sau conținutul referitor la OTP Bank sau la orice alt membru al OTP Group, OTP Bank solicită salariaților săi să se abțină de la postarea de informații comerciale confidențiale înainte de publicarea comunicării oficiale. Atunci când partajați comunicări oficiale ale OTP Bank, recomandăm utilizarea hashtag-ului #otpbankmd.

Atunci când partajați o postare a unui alt salariat OTP, aveți grijă deosebită să respectați proprietatea intelectuală și să indicați sursa cu precizie.

Fii responsabil – Respectă Codul de Etică

În timpul aparițiilor pe rețele de socializare, salariații Băncii trebuie să se abțină de la orice comunicare care ar putea dăuna reputației Băncii. Chiar și atunci când comunică pe rețele de socializare în calitate de persoană fizică, Banca se așteaptă ca salariații săi să se comporte într-un mod adecvat și conform cu standardele etice ale Băncii, în special dacă persoana sau activitatea sa poate fi corelată cu Bancă în vreun fel sau poate crea impresia că acționează sau exprimă o opinie în numele Băncii.

În consecință, în ceea ce privește orice activitate în social media, OTP Bank atrage atenția salariaților săi asupra următoarelor cerințe prevăzute în Codul de Etică:

- Respectați convingerile religioase, originea națională și etnică, orientarea sexuală, opiniile politice și filosofice ale celorlalți.
- Să se abțină de la discursuri rasiste sau instigatoare la ură sau de la împărtășirea de conținuturi care pot incita la rasism sau ură, precum și de la publicarea de materiale ilegale sau materiale care îi încurajează pe alții să se angajeze în activități ilegale. Abțineți-vă, în special, de la acțiunile care fac obiectul Codului penal, precum art. 176¹ Încălcarea drepturilor cetățenilor prin propagarea fascismului, a rasismului și a xenofobiei și prin negarea Holocaustului, art.346 Instigarea la acțiuni violente pe motive de prejudecată, ar. 347 Profanarea simbolurilor de stat, art.377 Încălcarea regulilor cu privire la menținerea ordinii publice și la asigurarea securității publice.
- În rețelele sociale, abțineți-vă de la expresii vulgare, degradante, defăimătoare, calomnioase sau profanatoare și nu publicați o înregistrare audio sau video falsă care poate afecta reputația altora. În plus, evitați toate comentariile jignitoare sau prea personale. Fiți conștienți de faptul că un comentariu poate fi perceput ca fiind acceptabil sau chiar amuzant de către unii și jignitor de către alții.
- În plus, abțineți-vă de la utilizarea numelui OTP Bank pentru a promova sau susține orice produs, problemă, convingere religioasă, partid sau candidat politic, etc.

Protejarea informațiilor confidențiale și a reputației Băncii

Este o sarcină cheie a salariaților Băncii să țină cont în permanență de interesele comerciale și de reputația Băncii. În consecință, aceștia nu pot publica, fie în cadrul comunicărilor profesionale, fie în cadrul celor personale, conținuturile enumerate mai jos:

- Secretul bancar (orice fapte, informații, soluții sau date aflate în posesia instituției financiare cu privire la clienți, referitoare la identitatea clientului, la situația sa financiară, la soldul și rulajul contului său deschis la instituția financiară, precum și la contractele încheiate de acesta cu instituția financiară);

- secret de afaceri, know-how (orice fapte, informații sau alte date legate de o activitate economică care este secret - în sensul că nu este, ca întreg sau ca ansamblu al componentelor sale, general cunoscut sau ușor accesibil - [și are o valoare pecuniară] și a cărui nedivulgare este interesul fundamental al băncii); astfel, în special:

- informații financiare sau operaționale confidențiale, informații referitoare la performanța financiară, veniturile sau prețul acțiunilor Băncii și orice alte informații care pot influența prețul acțiunilor Societății la bursă;
- informații privind partenerii și furnizorii contractați;
- planuri strategice, achiziții, produse și servicii care urmează să fie introduse în viitor;
- probleme juridice, litigii sau comentarii pe un subiect legat de o parte împotriva căreia ar putea fi în curs un proces care implică Banca;
- informații privind o situație de criză;

- conținuturi fără licență care încalcă drepturile de autor sau proprietatea intelectuală;

- Date cu caracter personal, conținuturi care încalcă drepturile referitoare la personalitate (informații confidențiale, protejate sau contradictorii privind Banca, informații de natură privată privind clienții Băncii sau actualii sau foștii angajați și manageri).

În caz de dubii, întreabă!

Toate mesajele și conținuturile publicate în social media pot fi recuperate, diseminate sau păstrate sub formă de captură de ecran sau în orice alt format, indiferent de setările de protecție a datelor utilizate de proprietarul profilului.

Pentru a-și proteja reputația și interesele comerciale, OTP Bank poate monitoriza orice conținut și informații publicate pe rețelele sociale de către salariații OTP Bank.

Prin urmare, OTP Bank recomandă salariaților săi să se abțină de la postarea oricărui conținut sau opinie pe social media referitoare la OTP Bank, cu excepția cazului în care s-au asigurat pe deplin, înainte de publicare, că conținutul sau opinia respectă dispozițiile prezentei Politici și ale Codului de Etică.

OTP Bank oferă asistență și sprijin continuu salariaților săi în vederea consultării în legătură cu conținutul social media și cu gestionarea aspectelor sensibile sau a comentariilor negative în timpul utilizării social media.

Funcția de conformitate a Băncii, poate primi notificări din partea salariaților în cazul în care aceștia detectează comportamente sau conținuturi în social media care încalcă dispozițiile Politicii sau ale Codului de Etică. OTP Bank investighează toate notificările și preocupările transmise în legătură cu conținutul social media.

Încălcarea Codului de Etică în timpul utilizării platformelor de social media poate avea consecințe disciplinare sau legale. Orice conținut în timpul utilizării rețelelor de socializare care pune în pericol reputația OTP Bank sau securitatea operațiunilor sale comerciale sau care încalcă principiile etice și/sau este ilegal sau încalcă prevederile DNI poate duce la măsuri disciplinare, inclusiv la concediere.