

## KIVONAT

**a Merkantil Bank Zrt. Közösségi Média Politikájából**

## Közösségi Média Politika

### 1. A szabályozás célja és hatálya

A Merkantil Bank Zrt. („Merkantil Bank” vagy „Bank”) támogatja a Merkantil Bank 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 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 Politika célja, hogy meghatározza a Bank saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa a Merkantil Bank transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik a Bank vezetőire és munkavállalóira, akik a Bank hivatalos közösségi média felületeit kezelik, vagy a közösségi médiában hivatalosan képviselik a Merkantil Bankot.

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 a Merkantil Bank valamennyi munkavállalója részére a közösségi média etikus használatához, ezáltal védve a munkavállaló, és a Bank hírnevét, valamint az OTP márkát. A közösségi médiában való viselkedésre vonatkozó szabályok mind a személyes, mind a szakmai témákkal kapcsolatos kommunikációra vonatkoznak. Ezen Politika a Merkantil Bank Etikai Kódexében rögzített alapelvek értelmezéséhez, gyakorlati alkalmazásához ad útmutatást.

### 2. A Bank közösségi média kommunikációjának alapelvei

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

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

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

A Bank valamennyi közösségi média felületén megjelent tartalom a Merkantil Bank szellemi tulajdonát képezi.

## **2.2. Az OTP Bank saját tartalmainak alapvető követelményei**

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

A Bank 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 a Merkantil Bank Compliance és Szabályozási Osztálya véleményezi a vonatkozó eljárásrendnek megfelelően.

A posztok tartalma minden esetben összhangban van a Merkantil 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**

A Bank nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően a Bank 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. A Merkantil Bank közösségi felületének kezelése és moderálása**

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

A Bank közösségi felületein küldött direkt üzenetek tartalma a Merkantil Bank képviselőjében kiadott információknak minősül, ezek formája, hangneme megfelel az Etikai Kódex szerinti elvárásoknak.

## **2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja**

A Merkantil Bank kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait közvetítő partnerei maradéktalanul betartsák a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint a Merkantil Bank Etikai Kódexében foglaltakat, valamennyi, a Merkantil Bank termékeivel és

szolgáltatásaival kapcsolatos marketing anyag, így a közösségi média tartalmak esetében is.

## 2.6. Együttműködések

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

A Bank folyamatosan figyelemmel követi az együttműködő partnerei közösségi média megjelenéseit, hogy azok megfelelnek-e a tisztességes kereskedelmi kommunikáció alapelveinek és a Merkantil Bank 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. A Merkantil Bank elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben a Bank feltüntetésre kerül a munkavállaló magán profiljában, a tartalmak tekintetében kiemelt körültekintéssel kell eljárnia; a munkavállaló privát véleménye, posztja, kommentje is kihathat a Merkantil Bank és az OTP Bank megítélésére.

A Bank elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. A Bankot 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 a Merkantil Bank álláspontját.”

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

A Bank 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 a Banknál folytatott tevékenységeddel, eredményeiddel kapcsolatban.
- Tévedés esetén azonnal korigáld a hibát és a javítást jelezd egyértelműen.
- Légy udvarias, kezeld tisztelettel volt és jelenlegi munkatársaidat, munkáltatódat, a Merkantil Bank partnereit és versenytársait.

A Merkantil Bankra, illetve az OTP Csoport más tagjára vonatkozó hírek, tartalmak esetében a Bank elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat a Bank hivatalos vagy felsővezetői kommunikációt megelőzően ne tegyenek közzé.

Más Merkantil Bankos 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 a Bank 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 a Bank nevének felhasználásától bármely termék, ügy, vallási nézet, politikai párt, jelölt stb. népszerűsítésére vagy támogatására.

### **3.4. Védj 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 Bank alapvető érdeke), különösen:
  - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Bank pénzügyi teljesítményével, árbevételével, illetve részvényárfolyamával kapcsolatos információk, illetve bármely olyan információ, amely befolyással lehet a társaság 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 a Bankról, magánjellegű információk a 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 a Bank figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit a Merkantil Bank munkavállalói közzétesznek.

Ennek érdekében a Bank azt javasolja munkavállalói számára, hogy csak abban az esetben tegyenek közzé a Bankra vonatkozó közösségi média tartalmat, vagy véleményt, amennyiben teljesen bizonyosak annak e Politika és az Etikai Kódexnek való megfelelésében.

A Bank 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.

A Merkantil Bank Compliance és Szabályozási Osztálya a [compliance@mail.merkantil.hu](mailto:compliance@mail.merkantil.hu) címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs jelen Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. A Bank 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 a Merkantil Bank jó hírnevét, üzletmenetének biztonságát, az etikai alapelvekbe ütközik és/vagy jogellenes, vagy sérti a Bank szabályzatait, politikáit, fegyelmi eljárást vonhat maga után, beleértve a felmondást is.