

A Merkantil Bank Zrt. kommunikációs stratégiája a digitális működési reziliencia stratégiához kapcsolódóan

A Merkantil Bank Zrt. IKT-vonatkozású események kapcsán nyílt és tartalmas kommunikációt folytat ügyfelei, partnerei és más érdekeltek irányában. A kommunikáció során a Merkantil Bank Zrt.

- a) megfelelő tartalmú és részletezettségű információt biztosít az egyes érintettek számára,
- b) folyamatosan frissíti az információkat az események előrehaladtával,
- c) jelzi az esemény megszűnését,
- d) kerüli a kétértelmű és/vagy túlzó megfogalmazásokat,
- e) lehetőséget ad az érintetteknek, hogy visszajelzést adjanak az események során,
- f) a lehetőségek függvényében tájékoztatja ügyfeleit a krízishelyzet okáról és megoldásáról.

A kommunikáció részletes szabályait a Bank belső szabályzataiban alakítja ki, amely érvényesíti fenti szempontok teljesülését

- a) mind a belső munkatársakkal,
- b) mind a külső érdekelekkel,
- c) mind a nyilvánossággal és a médiával való kapcsolattartás esetén.