

OTP Országos Egészség- és Önsegélyező Pénztár

Közösségi média politika

Közösségi Média Politika

1. A szabályozás célja és hatálya

Az OTP Országos Egészség-és Önségélyező Pénztár („OTP Egészségpénztár” vagy „Pénztár”) támogatja vezetőit és munkatársait, hogy aktívan használják a közösségi médiát a Pénztár helyi, országos hírnevének erősítésére, valamint a jelenlegi és jövőbeli pénztártaggal, 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 Pénztár népszerűsítésére, valamint a Pénztár és szolgáltatásaival kapcsolatos hírek, információk megosztására.

A Politika célja, hogy meghatározza az OTP Egészségpénztár saját közösségi média felületei használatának szabályait, biztosítsa a Pénztár transzparens, egységes, a branddel összhangban lévő kommunikációját. A Politika vonatkozik az OTP Egészségpénztár vezetőire és munkavállalóira, akik az OTP Egészségpénztár hivatalos közösségi média felületeit kezelik, vagy a közösségi médiában hivatalosan képviselik a Pénztárt.

A Politika célja emellett, hogy útmutatást adjon a munkatársak számára a közösségi oldalak szakmai és magáncélú használatához, ezáltal védje a munkavállaló, és a Pénztár hírnevét, és az OTP Egészségpénztár márkát.

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

2. A Pénztár közösségi média kommunikációjának alapelvei

2.1. Az OTP Egészségpénztár által használt közösségi média felületek egységes kezelése

Az OTP Pénztár törekszik az egységes kommunikációra a közösségi média felületein. A Pénztár munkavállalója engedély hiányában az OTP Egészségpénztár nevében közösségi média platformon nem regisztrálhat, az OTP Egészségpénztár nevében nem hozhat létre profilt.

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

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

2.2. Az OTP Egészségpénztár saját tartalmainak alapvető követelményei

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

Az OTP Egészségpénztár törekszik a tisztességes, őszinte és transzparens kommunikációra, a tartalmak minden esetben megfelelnek az Etikai Kódexnek, nem sértenek személyiségi jogokat, üzleti titkot, politikai állásfoglalást nem valósítanak meg.

2.3. Nyilatkozási rend

Az OTP Egészségpénztár nevében csak az arra felhatalmazott munkavállalók adhatnak ki nyilatkozatot. A hivatalos közösségi média felületen, vagy más vezetői kommunikáció kiadását követően az OTP Egészségpénztár hírei a munkavállalók által is megoszthatók.

Krizishelyzet vagy rendszerszintű probléma esetén teljes nyilatkozási tilalom lép életbe az OTP Egészségpénztár munkavállalói számára, amely a közösségi médián keresztül érkezett megkeresésekre is vonatkozik.

2.4. Az OTP Egészségpénztár közösségi felületeinek kezelése és moderálása

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

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

2.5. Közvetítők kereskedelmi kommunikációja

Az OTP Egészségpénztár kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait közvetítő partnerei maradéktalanul betartsák a fogyasztóvédelmi szabályokat, valamint az OTP Egészségpénztár Etikai Kódexében foglaltakat, így a közösségi média tartalmak esetében is.

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 OTP Egészségpénztár elvárja munkavállalóitól, hogy amennyiben ezt teszik, az információk mindig pontosak és naprakészek legyenek. Amennyiben az OTP Egészségpénztár feltüntetésre kerül a munkavállaló magán profiljában, a tartalmak tekintetében kiemelt körültekintéssel kell eljárnia: a munkavállaló privát véleménye, posztja, kommentje is kihathat az OTP Egészségpénztár megítélésére.

Az OTP Egészségpénztár elvárja, hogy munkatársai közösségi médiában hozzászólásaik alkalmával használjanak egyes szám első személyt, ezzel is jelezve, hogy a saját véleményüket közlik. Az OTP Egészségpénztárt 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 OTP Egészségpénztár álláspontját."

3.2. Légy nyitott, udvarias, építs jó szakmai kapcsolatokat

Az OTP Egészségpénztár 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 az OTP Egészségpénztárnál folytatott tevékenységeddel, eredményeiddel kapcsolatban.
- Tévedés esetén azonnal korigáld a hibát és a javítást jelezd egyértelműen.
- Légy udvarias, kezeld tisztelettel volt és jelenlegi munkatársaidat, munkáltatódat, az OTP Egészségpénztár partnereit és versenytársait.

Az OTP Egészségpénztárra vonatkozó hírek, tartalmak esetében az OTP Egészségpénztár elvárja munkavállalóitól, hogy a bizalmas üzleti információkat az OTP Egészségpénztár hivatalos vagy felsővezetői kommunikációt megelőzően ne tegyenek közzé.

Más OTP Egészségpénztár 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 Pénztár jó hírnevét hátrányosan befolyásolhatja. A Pénztár elvárja munkatársaitól, hogy a közösségi médiában magánemberként történő kommunikációjuk során is a Pénztár etikai normáinak megfelelő, ahhoz méltó magatartást tanúsítsanak, különösen akkor, ha tevékenységük, illetve személyük a Pénztár bármilyen módon összefüggésbe hozható, vagy azt a látszatot keltheti, hogy a Pénztár nevében járnak el, illetve nyilvánítanak véleményt. Így a közösségi médiában való tevékenység során az OTP Egészségpénztár 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, becsmérlő- vagy kegyeletsértő kifejezéseket, és ne hozz nyilvánosságra olyan hamis hang- vagy képfelvételt, mely más becsmérlésére alkalmas. Kerüld emellett a sértő, személyeskedő megjegyzéseket. Légy tudatában annak, hogy ami egy körben elfogadható, akár vicces, az máshol sértő lehet.
- Emellett tartózkodj az OTP Egészségpénztár nevének felhasználásától bármely termék, ügy, vallási nézet, politikai párt, jelölt stb. népszerűsítésére vagy támogatására.

3.4. Védj a pénztár bizalmas információit és jó hírnevét

A Pénztár munkatársainak kiemelten fontos feladata, hogy a Pénztár üzleti érdekeit és jó hírnevét folyamatosan szem előtt tartsák. Ennek megfelelően sem szakmai, sem magánjellegű kommunikáció során nem tehetnek közzé az alábbiakban felsorolt tartalmakat:

- Pénztártitok
- 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 Pénztár alapvető érdeke), különösen:
 - nem nyilvános pénzügyi vagy működési információk, a Pénztár 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 Pénztárról, magánjellegű információk a Pénztár 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 az OTP Egészségpénztár figyelemmel kísérheti azokat a közösségi média tartalmakat és információkat, amit az OTP Egészségpénztár munkavállalói közzétesznek.

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

Az OTP Egészségpénztár 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 OTP Egészségpénztár Értékesítési és Marketing Igazgatósága a marketing@otpep.hu címen fogadja a jelzéseket, amennyiben egy munkatárs jelen Politikába vagy az Etikai Kódexbe ütköző magatartást vagy tartalmat észlel a közösségi médiában. Az OTP Egészségpénztár 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 OTP Egészségpénztár jó hírnevét, üzletmenetének biztonságát, az etikai alapelvekbe ütközik és/vagy jogellenes, vagy sérti a Pénztár szabályzatait, politikáit, fegyelmi eljárást vonhat maga után, beleértve a felmondást is.