

PRAVILA DRUŠTVENIH MEDIJA

1. Svrha i područje primene Regulative

OTP Invest ad Beograd (u daljem tekstu: OTP Invest) podstiče organizacije, rukovodioce i zaposlene da aktivno koriste društvene medije u cilju promovisanja lokalne, nacionalne i međunarodne reputacije OTP Invest-a i u cilju komuniciranja sa postojećim i budućim klijentima, zaposlenima i drugim ključnim stranama, u svemu u skladu sa Zakonom o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom, Zakonom o alternativnim investicionim fondovima i podzakonskim aktima. Društveni mediji predstavljaju zbirni pojam za web sajtove, početne stranice i aplikacije koje se fokusiraju na komunikaciju, interakciju zasnovanu na zajednici, razmenu sadržaja i saradnju.

Kada se odgovorno koriste, lokacije društvenih medija pružaju efikasan alat za promovisanje OTP Invest-a i deljenje vesti i informacija o OTP Invest-u i njegovim uslugama.

Svrha Pravila je da definiše pravila za korišćenje sopstvenih platformi OTP Invest-a na društvenim medijima i olakša transparentnu, jednoobraznu komunikaciju OTP Invest-a koja je usaglašena sa njegovim brendom. Pravila se primenjuju na rukovodioce i zaposlene OTP Invest-a koji su nadležni za upravljanje zvaničnim platformama OTP invest-a na društvenim medijima ili koji zvanično predstavljaju OTP Invest na društvenim medijima.

Pored toga, Pravila su namenjena i za davanje smernica zaposlenima za korišćenje lokacija društvenih medija, bilo da je u profesionalne ili privatne svrhe, pri čemu se štiti ugled kako zaposlenih tako i OTP Invest-a, i samog OTP brenda.

Pravilima se svaki zaposleni Bankarske grupe usmerava da društvene medije koristi na etički način u cilju zaštite ugleda zaposlenog i OTP Invest-a i samog OTP brenda. Pravila koja se odnose na ponašanje pojedinca na društvenim medijima obuhvataju kako ličnu, tako i profesionalnu komunikaciju. Ovim Pravilima pružaju se smernice za tumačenje i praktičnu upotrebu principa navedenih u Etičkom kodeksu OTP Invest-a.

2. Principi komunikacije na društvenim medijima OTP Invest-a

2.1. Jedinstveno postupanje sa platformama društvenih medija koje koristi OTP Invest

OTP invest teži da uspostavi jednoobraznu komunikaciju na svojim platformama društvenih medija (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube). Odeljenje za prodaju i marketing kreira i odobrava zvanične naloge OTP Invest-a na društvenim mrežama, i pruža smernice za održavanje i uređivanje sadržaja naloga. Kreiranje novog, pojedinačnog profila u ime OTP Invest-a na društvenim medijima (npr. novi profil na Facebook-u, Youtube kanal) podleže odobrenju direktora. Bez odobrenja, zaposleni ne smeju izvršiti registraciju u ime OTP Invest-

a i ne smeju kreirati profil u ime OTP Invest-a ili interne organizacione jedinice na nijednoj platformi društvenih medija.

Platforme društvenih medija koje su odobrene za zvaničnu komunikaciju OTP Invest-a su Facebook, Instagram, Youtube, i LinkedIn. Odeljenje za prodaju i marketing vodi registar svake aktivne platforme društvenih medija, i na kvartalnoj osnovi vrši reviziju odobrenja povezanih sa tim lokacijama.

Da bi se olakšao kontinuiran rad sopstvenih platformi na društvenim medijima, administratorska prava dodeljuju se najmanje dvoma zaposlenima za svaku platformu na društvenim medijima.

OTP Invest obezbeđuje konstantnu ažurnost prodajnih lokacija na društvenim medijima kroz redovno ažuriranje sadržaja, kroz kontinuirano uređivanje komentara i pružanje blagovremenih odgovora na pitanja.

Svaki sadržaj koji se objavljuje na bilo kojoj platformi OTP Invest-a na društvenim mrežama smatra se intelektualnom svojinom OTP Invest-a.

2.1. Osnovni zahtevi za sadržaj u vezi sa OTP Invest-om

Pri objavljivanju bilo kog sadržaja na svojim lokacijama na društvenim medijima, OTP Invest uvek uzima u obzir javnu prirodu i dugoročan životni ciklus komentara.

OTP Invest teži da učestvuje u pravičnoj, poštenoj i transparentnoj komunikaciji; sadržaj je uvek usklađen sa Etičkim kodeksom, ne dovodi do povrede prava ličnosti ili povrede poslovne tajne, i ne predstavlja političke izjave.

Menadžer za usklađenost poslovanja kao samostalna i nezavisna kontrolna funkcija, kroz redovne ili vanredne kontrole, može formulisati predloge, davati nalaze i preporuke kako bi se izbegli rizici koji se tiču zaštite korisnika finansijskih usluga.

Sadržaj objava uvek je usaglašen sa brendom OTP Invest-a kao i sa relevantnim instrukcijama.

Elementi logoa i brenda koji su prikazani na platformi društvenih medija u skladu su sa korporativnim identitetom OTP Invest-a.

Pomoć u vezi sa osnovnim zahtevima u pogledu sopstvenog sadržaja OTP Invest-a može se zatražiti na adresi office@otpinvest.rs.

2.2. Redosled izjava

Samo ovlašćeni zaposleni mogu davati izjave u ime OTP Invest-a. Pravila o verbalnom predstavljanju data su u Pravilniku o organizaciji OTP Invest-a.

Zaposleni takođe mogu da dele vesti OTP Invest-a, ali tek nakon komunikacije na zvaničnoj platformi društvenih medija ili nakon objavljivanja komunikacije. Nakon deljenja zvanične komunikacije ili druge komunikacije OTP Invest-a, preporučuje se upotreba haštaga **#otpbinvest**.

U slučaju kriznih situacija ili sistemskog problema kojim je obuhvaćena aktivnost OTP Invest-a, zaposlenom je zabranjeno davanje bilo kakve izjave, uključujući odgovaranje na upite koje primi na društvenim medijima.

2.3. Upravljanje i uređivanje platformi OTP Invest-a na društvenim medijima

Pravila objavljena na Facebook profilu OTP Invest-a važe za sve posetioce društvenih medija OTP Invest-a i obavezna su za sve korisnike.

Zaposleni u Odeljenju prodaje i marketinga kontinuirano prate komentare koji se objavljuju na lokacijama društvenih medija kako bi se osiguralo da nijedan od potencijalno nastalih problema ne ostane nerešen. Kada se određene žalbe ili negativni komentari objave na lokacijama OTP Invest-a na društvenim medijima, pomenuti zaposleni nastoje da proslede problem nadležnom stručnom licu i da pruže odgovor u razumnom vremenskom roku.

Sadržaj direktnih poruka koje se šalju na lokacijama OTP Invest-a na društvenim medijima smatra se informacijom koja se objavljuje u ime OTP Invest-a, poštuju se zahtevi utvrđeni Etičkim kodeksom, kako u smislu forme, tako i tona.

2.4. Komercijalna komunikacija posrednika

OTP Invest posebnu pažnju posvećuje tome da partneri koji posreduju u njenim uslugama se u potpunosti pridržavaju pravila zaštite korisnika i odredbi Etičkog kodeksa OTP Invest-a u slučaju svakog reklamnog materijala koji se odnosi na proizvode i usluge OTP Invest-a, uključujući i sadržaj društvenih medija.

U skladu sa opštim uslovima za saradnju koji se primenjuju na distributere investicionih jedinica investicionih fondova pod upravom OTP Invest-a, distributeri su dužni da obezbede usaglašenost svakog reklamnog materijala koji se odnosi na investicione jedinice investicionih fondova pod upravom OTP Invest-a, uključujući i sadržaj društvenih medija, a u pogledu zaštite korisnika i ispunjenja uslova predviđenih zakonskom regulativom, koja reguliše investicione fondove. Pre objave, partner je dužan da pošalje svaki oglas i izgled gde se prikazuje ime OTP invest-a, ili logo OTP Invest-a na odobrenje OTP Invest-u, uz dozvolu za upotrebu logoa.

2.5. Partnerstva

Isto tako, u slučaju partnerstava koja su uspostavljena u komercijalne svrhe, OTP Invest posebnu pažnju posvećuje sprovođenju pravila o zaštiti korisnika i odredbi Etičkog kodeksa

OTP Invest-a. OTP Invest zahteva da partneri sa kojima sarađuje naznače na transparentan način (jasnim prikazivanjem haštaga **#otpinvest** ili drugog haštaga u skladu sa preporukom) da je sadržaj objavljen uz podršku OTP invest-a, kao i da tačno, pošteno i verodostojno prikažu proizvode i usluge OTP Invest-a.

OTP invest kontinuirano prati pojavljivanje partnera sa kojima sarađuje na društvenim medijima kako bi proverila da poštuju principe poštene komercijalne komunikacije i odredbe Etičkog kodeksa OTP Invest-a.

3. Smernice za upotrebu društvenih medija od strane zaposlenih

3.1. Razdvajanje ličnog od profesionalnog mišljenja

Zaposleni mogu na svojim profilima na društvenim medijima, po sopstvenom nahođenju, da naznače svoje radno mesto i posao koji obavljaju. Ukoliko se pak odluče da to i učine, OTP Invest očekuje da njeni zaposleni obezbede da su informacije uvek tačne i ažurirane. Ukoliko lični profil zaposlenog uključuje OTP Invest ili nekog drugog člana Bankarske Grupe, od zaposlenog se očekuje poseban oprez u pogledu sadržaja: čak i privatno mišljenje, objava ili komentar zaposlenog može imati uticaj na reputaciju OTP Invest-a.

Preporuka OTP Invest-a je da zaposleni razdvoje svoje profesionalne i lične profile na društvenim medijima, a naročito zaposleni u prodaji ili distributeri. OTP Invest je mišljenja da je dobra praksa, kada god je to moguće, da zaposleni OTP Invest-a iskažu svoje profesionalne mišljenje samo na svom profesionalnom (LinkedIn) profilu, umesto na privatnim profilima na društvenim medijima.

OTP Invest očekuje da njeni zaposleni koriste prvo lice jednine u komentarima koje postavljaju na društvenim medijima, čime ukazuju da izražavaju sopstveni lični stav. Što se tiče komentara u vezi sa OTP Invest-om, preporuka je da zaposleni jasno unesu na svom ličnom profilu izjavu koja glasi ‘Svaki tekst javno objavljen preko [xy blog/kanal] predstavlja moje lično mišljenje i ne odražava zvaničan stav OTP Invest-a’.

Kada zaposleni OTP Invest-a učestvuju u nekoj onlajn stručnoj raspravi koja ima uticaja na OTP Invest ili upravljanje fondovima, preporuka je da zaposleni naznače da je zaposlen u OTP Invest-u bez davanja bilo kakvih daljih podataka.

U prostorijama OTP Invest-a nije dozvoljeno da se fotografiše ili prave audio snimci bez prethodne dozvole OTP Invest-a, kao i da nije dozvoljeno deljenje sadržaja na društvenim mrežama.

Ukoliko zaposleni OTP Invest-a primeti na nekoj lokaciji društvenih medija zlonameran, netačan ili obmanjujući komentar ili debatu u vezi sa OTP Invest-om, preporuka je da zaposleni ne reaguje već da prijavi predmetni sadržaj.

3.2. Budite otvoreni i učtivi, izgradite čvrst profesionalni odnos

U vezi sa objavama, sadržajem i mišljenjima profesionalne prirode na društvenim medijima, preporuka OTP Invest-a je da svaki zaposleni uzme u obzir sledeće aspekte:

- Držite se vaše stručne oblasti i pišite samo o temama koje su vam dobro poznate;
- Navedite vaše izvore i još jednom proverite svaku informaciju pre objavljivanja iste;
- Budite iskreni; nemojte nikada davati obmanjujuće ili neistinite izjave o vašim aktivnostima ili dostignućima u OTP Invest-u;
- Ukoliko ste pogrešili, odmah ispravite grešku i jasno naznačite ispravku;
- Budite učtivi; poštujujte vaše predašnje i sadašnje kolege, vašeg poslodavca, kao i partnere i konkurente OTP Invest-a.

U vezi sa novostima ili sadržajem koji se odnosi na OTP Invest ili nekog drugog člana Bankarske Grupe, OTP Invest zahteva da se njeni zaposleni uzdrže od objavljivanja poverljivih poslovnih informacija pre objavljivanja zvanične komunikacije OTP invest-a. Pri deljenju zvanične komunikacije OTP Invest-a, preporučujemo upotrebu haštaga **#otpinvest**.

Kada delite objavu drugog zaposlenog OTP Invest-a, posebno vodite računa o poštovanju intelektualne svojine kao i da ste precizno naveli izvor.

Slično tome, kada zaposleni OTP Invest-a dele komercijalnu komunikaciju koju je objavio OTP Invest, preporuka OTP Invest-a je da zaposleni koriste haštag **#otpinvest**.

3.3. Budite odgovorni - poštujujte Etički kodeks

Kada se pojavljuju na društvenim medijima, zaposleni OTP Invest-a treba da se uzdrže od bilo kakve komunikacije koja može da šteti reputaciji OTP Invest-a. Čak i kada na društvenim medijima komuniciraju kao fizičko lice, OTP Invest očekuje da se njegovi zaposleni ponašaju na način koji dolikuje i odgovara etičkim standardima OTP Invest-a, naročito ako njihova ličnost ili aktivnost može da se poveže sa OTP Invest-om na bilo koji način ili se čini da postupaju ili izražavaju mišljenje u ime OTP invest-a.

Shodno tome, u vezi sa bilo kojom aktivnošću na društvenim medijima, OTP Invest želi da skrene pažnju zaposlenima na sledeće zahteve iz Etičkog kodeksa:

- Poštujujte verska uverenja, nacionalno i etničko poreklo, seksualno opredeljenje, političke i filozofske stavove drugih;
- Uzdržite se od rasističkog govora ili govora mržnje ili deljenja sadržaja pogodnih za podsticanje rasizma ili mržnje, kao i od objavljivanja nezakonitih materijala ili materijala koji podstiču druge da se upuste u nezakonite aktivnosti. Uzdržite se naročito od radnji koje su predmet krivičnog zakonika: podstrekavanje protiv neke zajednice, otvoreno negiranje nacističkih zločina i komunističkih zločina, huljenje nacionalnog simbola, upotreba simbola totalitarizma, podstrekavanje protiv dekreta vlasti, izazivanje straha, pretnja po ugrožavanje javnosti;

- Na društvenim medijima uzdržite se od vulgarnih, ponižavajućih, klevetajućih, uvredljivih ili sknavljujućih izraza i ne objavljujte lažni zvučni ili video snimak koji može da naruši ugled drugih. Štaviše, izbegavajte sve uvredljive ili preterano lične komentare. Imajte na umu da neki mogu shvatiti komentar kao prihvatljiv ili čak smešan, dok isti može drugog da povredi;
- Dodatno, uzdržite se od korišćenja naziva OTP Invest-a u cilju promocije bilo kog proizvoda, pitanja, verskog uverenja, političke stranke, kandidata itd.
- Ponašanje, ton komunikacije i upotreba jezika nije samo suštinsko očekivanje naših zaposlenih prema korisnicima, već se odnosi i na internu komunikaciju između kolega i poslovnih partnera (bilo da je verbalna ili pisana komunikacija, uključujući internu poštu, ličnu i grupnu komunikaciju ili video razgovor u Teams-u/Zoom-u itd.).

3.4. Štitite poverljive podatke i dobru reputaciju OTP Invest-a

Ključan zadatak zaposlenih OTP Invest-a je da stalno imaju na umu poslovne interese i reputaciju OTP Invest-a. Shodno tome, bilo za vreme profesionalne ili lične komunikacije, zaposleni ne smeju objavljivati dole naveden sadržaj:

- Poslovna tajna, know-how (bilo koja činjenica, informacija ili drugi podatak u vezi sa poverljivim, zaštićenim ili kontradiktornim informacijama o OTP Invest-u, privrednom aktivnošću ili njenim delom koji predstavlja tajnu– u smislu da nije opšte poznato ili lako dostupno kao celina ili deo– [i kao takvo poseduje novčanu vrednost], i čije neobelodanjivanje je u osnovnom interesu OTP Invest-a) stoga, naročito obuhvata:
 - poverljive finansijske ili operativne informacije, informacije koje se odnose na finansijski učinak Banke, prihode ili cene akcija, kao i sve druge informacije koje mogu uticati na cenu akcija Kompanije na berzi;
 - informacije o ugovorenim partnerima i dobavljačima;
 - strateški planovi, nabavke, proizvodi i usluge koje će se uvoditi u budućnosti;
 - pravna pitanja, sudski sporovi ili komentari na temu koja se odnosi na stranku protiv koje može da se vodi sudski spor koji uključuje OTP Invest;
 - informacije o kriznoj situaciji;
- Nelicencirani sadržaji koji krše autorska prava ili intelektualnu svojinu;
- Podaci o ličnosti, sadržaji kojima se krše prava ličnosti (bilo koja činjenica, informacija, rešenje ili podatak u posedu OTP Invest-a o klijentu, a u vezi sa klijentovim identitetom, finansijskim stanjem, stanjem i transakcijama po osnovu članstva u investicionom fondu pod upravljanjem OTP invest-a, kao i u vezi sa ugovorima klijenta koje je zaključio sa OTP Invest-om, informacije privatne prirode o klijentima, sadašnjim ili bivšim zaposlenima i rukovodiocima).

3.5. Pitajte kada imate nedoumice!

Svi postovi i sadržaji objavljeni na društvenim medijima mogu se preuzeti, distribuirati ili sačuvati bilo kao snimak ekrana (screenshot) ili u nekom drugom formatu, bez obzira na postavke zaštite podataka koje koristi vlasnik profila.

Radi zaštite svoje reputacije i poslovnih interesa, OTP Invest može pratiti svaki sadržaj i informaciju na društvenim medijima koju objave zaposleni OTP Invest-a.

Stoga, preporuka OTP Invest-a je da se njeni zaposleni uzdrže od objavljivanja sadržaja ili mišljenja na društvenim medijima u vezi sa OTP Invest-om, osim ukoliko su u potpunosti konstatovali, pre objavljivanja, da je sadržaj ili mišljenje u skladu sa odredbama ovih Pravila i Etičkog kodeksa.

OTP Invest pruža kontinuiranu pomoć i podršku svojim zaposlenima u vidu konsultacija u vezi sa sadržajem na društvenim medijima i postupanjem sa osetljivim pitanjima ili negativnim komentarima za vreme korišćenja društvenih medija; u tom pogledu, stručna lica iz Odeljenja za prodaju i marketing su na raspolaganju za svaku konsultaciju.

Menadžer usklađenosti poslovanja dostupan je na adresi otpinvest.compliance@otpbinvest.rs radi prijema obaveštenja od zaposlenih ukoliko uoče bilo koje ponašanje ili sadržaj na društvenim medijima kojim se krše odredbe ovih Pravila ili Etičkog kodeksa. OTP Invest ispituje svako obaveštenje i zahtev koje je podnet u vezi sa sadržajem na društvenim medijima.

Svaka povreda Etičkog kodeksa pri korišćenju platformi društvenih medija može dovesti do posledica prema Zakonu o radu i Krivičnom zakoniku. Svaki sadržaj tokom korišćenja društvenih medija koji ugrožava reputaciju OTP Invest-a ili bezbednost njenog poslovanja, ili narušava etička načela i/ili je nezakonit ili krši propise ili politike OTP Invest-a, može dovesti do disciplinskih mera, uključujući prekid radnog odnosa.

4. Smernice za zaposlene - 5 ključnih tačaka

- 1) Razdvojite profesionalan i lični sadržaj na društvenim medijima;
- 2) Budite otvoreni i učtivi, izgradite čvrst profesionalni odnos;
- 3) Budite odgovorni - poštujujte Etički kodeks;
- 4) Štitite poverljive podatke i dobru reputaciju OTP Invest-a;
- 5) Pitajte kada imate nedoumice.