

POLITIKA UPORABE DRUŽBENIH MEDIJEV - POVZETEK

1. Namen in področje uporabe

- (1) Skupina SKB (SKB Banka d.d. Ljubljana, SKB Leasing d.o.o. in SKB Leasing Select d.o.o.) spodbuja organizacijske enote, vodstvene delavce in zaposlene Skupine SKB k aktivni uporabi družbenih medijev za promocijo lokalnega, nacionalnega in mednarodnega ugleda Skupine ter za komunikacijo z obstoječimi in bodočimi strankami, zaposlenimi in drugimi ključni akterji. Izraz družbeni mediji vsa spletna mesta in aplikacije, ki so namenjene komunikaciji, interakciji skupnosti, deljenju vsebin in sodelovanju.
- (2) Ob odgovorni uporabi, so družbeni mediji učinkovito orodje za promocijo Skupine ter za izmenjavo novic in informacij o Skupini in njenih storitvah.
- (3) Namen Politike je opredeliti pravila za uporabo platform družbenih medijev, ki jih uporablja Skupina SKB ter omogočiti pregledno, enotno in z blagovno znamko usklajeno komunikacijo Skupine SKB. Politika velja za vodstvene delavce in zaposlene v SKB Skupini, ki so zadolženi za upravljanje uradnih platform družbenih medijev Skupine SKB ali uradno zastopajo Skupino SKB na družbenih medijih.
- (4) Poleg tega Politika podaja smernice zaposlenim za uporabo družbenih medijev za poklicne ali zasebne namene, s čimer varuje ugled tako zaposlenega kot Skupine ter blagovne znamke SKB.
- (5) Politika podaja smernice za vse zaposlene v Skupini SKB za etično uporabo družbenih medijev z namenom varovanja ugleda zaposlenega in Skupine SKB ter same blagovne znamke SKB. Pravila, ki se nanašajo na obnašanje v družbenih medijih, zajemajo tako osebno kot poklicno komunikacijo. Ta Politika podaja smernice za razlago in praktično uporabo načel, določenih v Etičnem kodeksu SKB.

2. Komunikacijska načela Skupine SKB v družbenih medijih

2.1 Enotna obravnava platform družbenih medijev, ki jih uporablja Skupina SKB

- (6) Skupina SKB si prizadeva vzpostaviti enotno komunikacijo v družbenih medijih Skupine. Brez soglasja se zaposleni ne smejo registrirati v imenu Skupine SKB in ne smejo ustvarjati profilov v imenu Skupine SKB, njenih hčerinskih družb ali njenih internih organizacijskih enot na katerem koli družbenem mediju.
- (7) Skupina SKB skrbi za stalno posodabljanje lastnih družbenih medijev z rednim posodabljanjem vsebin, stalnim moderiranjem komentarjev in pravočasnim zagotavljanjem odgovorov na vprašanja.
- (8) Vse vsebine, objavljene na kateri koli platformi družbenih medijev Skupine SKB, se štejejo za intelektualno lastnino Skupine SKB.

2.2 Temeljne zahteve lastnih vsebin Skupine SKB

- (9) Skupina SKB pri objavljanju katere koli vsebine v svojih družbenih medijih vedno upošteva javno naravo komentarjev in dolgoročnost njihovega obstoja.
- (10) Skupina SKB si prizadeva za pošteno, iskreno in transparentno komunikacijo; vsebine so vedno skladne z etičnim kodeksom, ne kršijo osebnostnih pravic ali poslovnih in bančnih skrivnosti ter ne podajajo političnih izjav.
- (11) V skladu z ustreznimi postopki Sektor Marketing - komunikacije objavlja komercialne vsebine, ki so v skladu s zakonodajo in internimi postopki.
- (12) Vsebina objav je vedno v skladu z blagovno znamko SKB.
- (13) Logo in elementi blagovne znamke, prikazani na platformah družbenih medijev, so v skladu s Pravilnikom o uporabi blagovne znamke SKB d.d.. Za vprašanja s področja zahtev glede priprave vsebin skupine SKB je na voljo sektor Marketing - komunikacije, prek COM.narocila@skb.si.

2.3 Podajanje izjav

- (14) Izjave v imenu Skupine SKB lahko dajo samo pooblaščeni zaposleni.
- (15) Novice Skupine SKB lahko delijo tudi zaposleni, vendar le po objavi na uradni platformi družbenih medijev ali objavi kakršne koli Vodstvene komunikacije.
- (16) V kriznih situacijah ali v primeru systemske težave v delovanju Skupine SKB je vsem zaposlenim v Skupini SKB prepovedano dajati kakršne koli izjave, vključno z odgovarjanjem na povpraševanja, prejeta na družbenih medijih.

2.4 Upravljanje in moderiranje platform družbenih medijev Skupine SKB

(17) Politika velja za vse zaposlene skupine SKB.

(18) Delegirani zaposleni SKB Skupine spremljajo komentarje, objavljene na spletnih mestih družbenih medijev, da se zagotovi, da morebitne težave ne ostanejo nerešene. Ko se na družbenih medijih Skupine SKB objavijo konkretne pritožbe ali negativni komentarji, delegirani zaposleni poskuša zadevo posredovati pristojnemu strokovnjaku in odgovoriti v razumnem časovnem okvirju.

(19) Vsebina neposrednih sporočil, poslanih preko družbenih medijev Skupine SKB, se šteje za informacije, razkrite v imenu Skupine SKB in morajo izpolnjevati zahteve Etičnega kodeksa.

2.5 Tržno komuniciranje poslovnih partnerjev

(20) Skupina SKB posebno pozornost namenja zagotavljanju, da poslovni partnerji, ki posredujejo njene storitve, v celoti upoštevajo pravila varstva potrošnikov in določila Etičnega kodeksa SKB v primeru vseh marketinških materialov, povezanih s produkti in storitvami Skupine SKB, vključno z vsebinami v družbenih medijih.

2.6 Partnerstva

(21) Skupina SKB prav tako v primeru partnerstev, oblikovanih za komercialne namene, posebno pozornost namenja uveljavljanju pravil o varstvu potrošnikov in določil Etičnega kodeksa SKB.

(22) Skupina SKB nenehno spremlja medijske objave svojih poslovnih partnerjev v družbenih medijih, da se prepriča, ali so v skladu z načeli poštenega komercialnega komuniciranja in določili Etičnega kodeksa SKB.

3. Smernice za uporabo družbenih medijev s strani zaposlenih

3.1 Ločitev osebnih in strokovnih mnenj

(23) Zaposleni lahko, po lastni presoji, navedejo svojo zaposlitev in delovno mesto v svojih profilih v družbenih medijih. Če se za to odločijo, pa Skupina SKB od njih pričakuje, da bodo informacije vedno točne in ažurne. V tem primeru, je zaposleni Skupine SKB dolžan biti glede vsebine posebej previden: tudi osebno mnenje, objava ali komentar zaposlenega lahko vpliva na ugled Skupine SKB.

(24) Skupina SKB pričakuje, da bodo zaposleni v komentarjih v družbenih medijih uporabljali prvo osebo ednine in s tem nakazovali, da izražajo svoje osebno mnenje. V zvezi s komentarji v zvezi s Skupino SKB priporočamo, da v svoj osebni profil jasno vnesejo izjavo, da 'Vsako besedilo, objavljeno prek [xy bloga / kanala], predstavlja moje osebno mnenje in ne odraža uradnega stališča Skupine OTP / SKB Banke / SKB Leasinga / SKB Leasing Selecta'.

3.2 Bodite pošteni in vljudni, gradite trdne profesionalne odnose

(25) V zvezi z objavami v družbenih medijih, vsebinami in mnenji strokovne narave Skupina SKB priporoča, da vsi zaposleni upoštevajo sledeče vidike:

- a/ Držite se svojega strokovnega področja in pišite samo o temah, ki jih dobro poznate.
- b/ Navedite svoje vire in še enkrat preverite vse informacije, preden jih objavite.
- c/ Bodite pošteni; nikoli ne dajajte zavajajočih ali neresničnih izjav o svojih aktivnostih ali dosežkih v Skupini SKB / Skupine OTP.
- d/ Če ste se zmotili, takoj popravite napako in jasno označite popravek.
- e/ Bodite prijazni; spoštujte svoje nekdanje in sedanje sodelavce, svojega delodajalca ter partnerje in konkurente Skupine SKB / Skupine OTP.

(26) V zvezi z novicami ali vsebinami, ki se nanašajo na Skupino SKB, Skupina SKB od svojih zaposlenih zahteva, da se vzdržijo objavljanja zaupnih poslovnih informacij pred uradno ali Vodstveno objavo SKB.

(27) Ko delite objavo druge osebe zaposlene v SKB, bodite še posebej pozorni na spoštovanje intelektualne lastnine in natančno navedbo vira.

3.3 Bodite odgovorni – ravnajte v skladu z Etičnim kodeksom

(28) Naši zaposleni naj se pri svojih objavah v družbenih medijih vzdržijo vsakršne komunikacije, ki bi lahko škodila ugledu SKB. Tudi pri komuniciranju na družbenih medijih kot fizična oseba Skupina SKB pričakuje, da se bodo zaposleni obnašali na način, ki se spodobi in je v skladu z etičnimi standardi Skupine SKB, še posebej, če bi se lahko predvidevalo, da delujejo ali izražajo mnenje v imenu Skupine SKB.

(29) V skladu s tem želi Skupina SKB v zvezi s kakršno koli aktivnostjo na družbenih medijih svoje zaposlene opozoriti na naslednje zahteve, ki jih določa Etični kodeks:

- a/ Spoštovanje verskega prepričanja, nacionalnega in etničnega porekla, spolne usmerjenosti, političnega in filozofskega stališča drugih.
- b/ Vzdržite se rasističnega ali sovražnega govora ali deljenja vsebin, ki spodbujajo rasizem ali sovrašтво, ter objavljanja nezakonitih materialov ali gradiv, ki spodbujajo druge k nezakonitim aktivnostim. Zlasti se vzdržite aktivnosti, ki so zakonsko kaznive.
- c/ V družbenih medijih se vzdržite vulgarnih, ponižujočih, obrekljivih, žaljivih ali poniževalnih izrazov in ne objavljajte lažnih zvočnih ali video posnetkov, ki bi lahko škodovali ugledu drugih. Poleg tega se izogibajte vsem žaljivim ali preveč osebnim komentarjem. Zavedajte se, da se lahko nekaterim zdi komentar sprejemljiv ali celo smešen, drugim pa žaljiv.
- d/ Poleg tega se vzdržite uporabe imena SKB za promocijo ali zagovarjanje katerega koli produkta, težave, verskega prepričanja, politične stranke, kandidata, itd.

3.4 Zaščitite zaupne podatke in dober ugled Skupine

(30) Ključna naloga zaposlenih v Skupini SKB je, da nenehno upoštevajo poslovne interese in ugled Skupine SKB. V skladu s tem zaposleni ne smejo objavljati spodaj navedenih vsebin, ne med poklicnim ne osebnim komuniciranjem:

- a/ bančne skrivnosti (vsaka dejstva, informacije, rešitve ali podatke o strankah, ki jih ima finančna institucija v zvezi z identiteto stranke, finančnim stanjem, stanjem in prometom na njenem računu pri finančni instituciji ter njenimi pogodbami, sklenjenimi s finančno institucijo);
- b/ poslovne skrivnosti, znanje in izkušnje (vsako dejstvo, informacije ali drugi podatki, povezani z gospodarsko aktivnostjo ali njenim izvajanjem, ki so zaupni – v smislu, da niso kot celota ali kot sklop njenih sestavnih delov splošno znani oz. zlahka dostopni – [in imajo kot taki denarno vrednost], katerega nerazkritje je temeljni interes Skupine); torej zlasti:
 - zaupne finančne ali operativne informacije, informacije o finančni uspešnosti Skupine, prihodkih ali cenah delnic ter vse druge informacije, ki lahko vplivajo na ceno delnice družbe na borzi;
 - informacije o pogodbenih partnerjih in dobaviteljih;
 - strateški načrti, prevzemi, produkti in storitve, ki se jih bo uvedlo v prihodnosti;
 - pravne zadeve, sodni spori ali komentarji na temo, povezano s stranko, proti kateri je morda v teku tožba, ki vključuje družbo;
 - informacije o kriznih razmerah;
- c/ Nelicencirane vsebine, ki kršijo avtorske pravice ali intelektualno lastnino;
- d/ Osebnostne podatke ali s tem povezane vsebine (zaupne, zaščitene ali nasprotujoče si informacije o Skupini SKB, podatki o strankah Skupine SKB zasebne narave ali podatki o sedanjih ali nekdanjih zaposlenih in vodstvenih delavcih).

3.5 Ko ste v dvomih, vprašajte!

(31) Vse vsebine in objave v družbenih medijih, je mogoče pridobiti, razširiti ali ohraniti bodisi kot posnetek zaslona ali v kateri koli drugi obliki, ne glede na nastavitve varstva podatkov, ki jih uporablja lastnik profila.

(32) Za zaščito svojega ugleda in poslovnih interesov lahko Banka spremlja vse vsebine in informacije v družbenih medijih, ki jih objavijo zaposleni v Banki, če meni, da je to potrebno.

(33) Skupina SKB svojim zaposlenim priporoča, da v družbenih medijih ne objavljajo kakršnih koli vsebin ali mnenj glede Skupine SKB, razen če se pred objavo v celoti prepričajo, da je vsebina ali mnenje v skladu z določili te Politike in Etičnega kodeksa.

(34) Skupina SKB zagotavlja stalno pomoč in podporo svojim zaposlenim pri svetovanju v zvezi z vsebinami v družbenih medijih ter obravnavo občutljivih vprašanj ali negativnih komentarjev med uporabo družbenih medijev.

(35) Sektor Skladnost poslovanja banke SKB je za prejemanje obvestil zaposlenih, če v družbenih medijih zaznajo kakršno koli vedenje ali vsebine, ki kršijo določila te Politike ali Etičnega kodeksa na voljo na opozorilo.opozorilo@skb.si. Banka SKB preiskuje vsa obvestila in informacije v zvezi z vsebinami v družbenih medijih.

(36) Kršitev Etičnega kodeksa med uporabo platform v družbenih medijih lahko povzroči posledice na podlagi delovnega ali kazenskega prava. Vsaka vsebina med uporabo družbenih medijev, ki ogroža ugled Skupine SKB, varnost njenega poslovanja, krši etična načela in/ali je nezakonita, krši predpise ali politike Skupine, lahko povzroči disciplinski ukrep, vključno z odpovedjo delovnega razmerja