

IJTIMOY TARMOQLARDAN FOYDALANISH SIYOSATI

1. Tartibning maqsadi va qo'llanish sohasi

Ipoteka bank" ATIB (keyingi o'rinlarda – Bank) tashkilotlar, rahbarlar va xodimlarini ijtimoiy tarmoqlardan faol foydalanishga chaqiradi. Bu orqali Bankning mahalliy, milliy va xalqaro miqyosdagi obro'sini oshirish hamda mavjud va bo'lajak mijozlar, xodimlar va boshqa asosiy ishtirokchilar bilan samarali muloqotni rivojlantirish ko'zda tutiladi. Ijtimoiy tarmoqlar deganda — aloqa, hamjamiyatga asoslangan o'zaro munosabat, kontent almashish va hamkorlikka yo'naltirilgan veb-saytlar, sahifalar va ilovalar tushuniladi.

Agar mas'uliyat bilan foydalanilsa, ijtimoiy tarmoqlar Bankni targ'ib qilish hamda Bank va uning xizmatlariga oid yangiliklar va ma'lumotlarni ulashish uchun samarali vosita bo'lib xizmat qiladi.

Ushbu Ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish siyosatining ("Siyosat") maqsadi — Bankga tegishli ijtimoiy tarmoq platformalaridan foydalanish qoidalarini belgilash va Bank tomonidan ochiq, yagona va brendga mos kommunikatsiyani ta'minlashdan iborat. Siyosat Bankning rasmiy ijtimoiy tarmoq platformalarini boshqarish uchun mas'ul bo'lgan rahbar va xodimlarga yoki ijtimoiy tarmoqlarda Bank nomidan rasmiy vakillik qiluvchilarga nisbatan qo'llaniladi.

Bundan tashqari, ushbu Siyosat xodimlarga ijtimoiy tarmoqlardan kasbiy yoki shaxsiy maqsadlarda foydalanish bo'yicha yo'l-yo'riq berishga mo'ljallangan bo'lib, u orqali ham xodimning, ham Bankning, ham OTP brendining obro'si himoya qilinadi.

Siyosat Bankning barcha xodimlariga ijtimoiy tarmoqlardan axloqiy jihatdan to'g'ri foydalanish bo'yicha yo'l-yo'riq beradi, bu esa xodim, Bank va OTP brendining obro'sini himoya qilishga xizmat qiladi. Ijtimoiy tarmoqlardagi xulq-atvorga oid qoidalar ham shaxsiy, ham kasbiy muloqotni qamrab oladi. Siyosat OTP'ning Axloq kodeksida belgilangan tamoyillarni tushunish va amalda qo'llash bo'yicha ko'rsatmalar beradi.

2. Bankning ijtimoiy tarmoqlardagi kommunikatsiya tamoyillari

2.1. OTP Bank tomonidan foydalaniladigan ijtimoiy tarmoqlarga yagona yondashuv

Bank o'zining ijtimoiy tarmoq platformalarida yagona va izchil kommunikatsiya yuritishni maqsad qilgan. Ruxsat olinmagan holda, Bank xodimlari Bank nomidan yoki uning sho'ba korxonalari yoki ichki bo'linmalari nomidan ijtimoiy tarmoqlarda ro'yxatdan o'tish yoki profil yaratish huquqiga ega emaslar.

OTP Bank o'z ijtimoiy tarmoq sahifalarini doimiy ravishda yangilab turishni ta'minlaydi — bu doimiy kontent yangilanishi, foydalanuvchi izohlarini moderatsiya qilish va savollarga o'z vaqtida javob berish orqali amalga oshiriladi.

Bankning istalgan ijtimoiy tarmoq platformasida joylashtirilgan barcha kontent Bankning intellektual mulki hisoblanadi.

2.2. Bank kontentlariga qo'yiladigan asosiy talablar

Bank ijtimoiy tarmoqlardagi har qanday kontentni e'lon qilayotganda, uning ommaviy xarakterini va uzoq muddatli mavjudligini doimo inobatga oladi.

Bank adolatli, halol va ochiq kommunikatsiya yuritishga intiladi; kontentlar har doim Axloq kodeksiga muvofiq bo'ladi, shaxsiy huquqlar, tijorat siri yoki bank sirini buzmaydi va siyosiy bayonot sifatida talqin qilinmaydi.

Tegishli tartib-taomillarga muvofiq, tijorat xarakteriga ega bo'lgan har qanday kontentning iste'molchilar huquqlarini himoya qilishga muvofiqligi Bankning Komplayens direksiyasi tomonidan ko'rib chiqiladi.

Postlar mazmuni har doim Bank brendiga mos keladi, ijtimoiy tarmoqlarda aks ettirilgan logotiplar va brend elementlari Bankning Korporativ uslubiy qo'llanmasiga muvofiq bo'ladi, va barcha kontentlar qonuniy yoki erkin foydalanishga yaroqli bo'lishi shart.

2.3. Bayonot berish tartibi

Bank nomidan faqat vakolatli xodimlar rasmiy bayonot berish huquqiga ega.

Bank yangiliklari faqat rasmiy ijtimoiy tarmoq sahifalarida e'lon qilingandan yoki rahbariyat tomonidan rasmiy bayonot berilgandan so'ng xodimlar tomonidan ulashilishi mumkin.

Inqirozli holatlarda yoki OTP Guruhining faoliyati bilan bog'liq tizimli muammolar yuzaga kelganda, OTP Guruhining barcha xodimlariga har qanday bayonot berish, jumladan ijtimoiy tarmoqlarda yuborilgan so'rovlarga javob berish qat'iy man etiladi.

2.4. Bankning ijtimoiy tarmoqlardagi sahifalarini boshqarish va moderatsiya qilish

Bankning Facebook, Instagram va YouTube'dagi profillarida joylashtirilgan Siyosat Bankning ijtimoiy tarmoqlardagi sahifalariga tashrif buyuruvchi barcha foydalanuvchilar uchun amal qiladi va ular uchun majburiy hisoblanadi.

Bank tomonidan belgilangan vakolatli xodimlar ijtimoiy tarmoqlarda qoldirilgan izohlarni doimiy ravishda monitoring qiladi, shunda yuzaga kelishi mumkin bo'lgan hech bir muammo yechimsiz qolmasligi ta'minlanadi. Agar Bank sahifalarida aniq shikoyatlar yoki salbiy izohlar paydo bo'lsa, vakolatli xodimlar bu masalani tegishli mutaxassisga yetkazishga va asosli muddat ichida javob berishga harakat qiladilar.

Bankning ijtimoiy tarmoqlari orqali yuborilgan bevosita xabarlar Bank nomidan yuborilgan axborot hisoblanadi va ularning mazmuni ham shakli, ham ohangi bo'yicha Axloq kodeksida belgilangan talablarga muvofiq bo'lishi shart.

2.5. Vositachilarning tijorat kommunikatsiyasi

Bank o'z xizmatlarini vositachilik asosida taqdim etayotgan hamkorlar tomonidan OTP Group mahsulot va xizmatlariga oid barcha marketing materiallari, shu jumladan ijtimoiy tarmoqlardagi kontentlar bo'yicha iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qoidalari hamda Bankning Axloq kodeksi talablariga to'liq rioya etilishini ta'minlashga alohida e'tibor qaratadi.

2.6. Hamkorlik aloqalari

Xuddi shuningdek, tijorat maqsadida tuzilgan hamkorlik aloqalarida ham Bank iste'molchilar huquqlarini himoya qilish qoidalari va Bankning Axloq kodeksi talablariga qat'iy rioya etilishini ta'minlashga alohida e'tibor qaratadi.

Bank o'zining hamkor tashkilotlari tomonidan ijtimoiy tarmoqlarda amalga oshirilayotgan chiqishlarni doimiy ravishda kuzatib boradi hamda ularning adolatli tijorat kommunikatsiyasi tamoyillariga va Bankning Axloq kodeksi qoidalariga muvofiqligini tekshiradi.

3. Ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish bo'yicha xodimlar uchun yo'riqnomalar

3.1. Shaxsiy va kasbiy fikrlarni ajratish

Xodimlar o'z ijtimoiy tarmoq profillarida ish joyi va lavozimini ko'rsatish yoki ko'rsatmaslik huquqiga ega. Biroq, agar xodim ish joyini ko'rsatishga qaror qilsa, Bank ushbu ma'lumotlarning doimo aniq va dolzarb bo'lishini kutadi. Agar xodimning shaxsiy profilingda Bank yoki OTP Group'ning boshqa a'zosi ko'rsatilgan bo'lsa, u holda u joylashtiriladigan kontentga nisbatan alohida ehtiyotkorlik bilan yondashishi lozim: xodimning shaxsiy fikri, posti yoki izohi ham Bank obro'siga ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Bank xodimlardan ijtimoiy tarmoqlardagi har qanday izohda birinchi shaxs birlik formasidan foydalanishni kutadi, bu orqali ular shaxsiy fikrini bildirayotganini anglatadi. Agar Bankga tegishli izoh berilsa, xodimlar o'z shaxsiy profilida quyidagi mazmundagi izohni kiritishlari tavsiya etiladi - "Mazkur [xy blog/kanal] orqali e'lon qilingan har qanday matn mening shaxsiy fikrim bo'lib, Bankning rasmiy pozitsiyasini aks ettirmaydi."

3.2. Ochiq va xushmuomala bo'ling, mustahkam kasbiy aloqalarni rivojlantiring

Kasbiy mazmundagi ijtimoiy tarmoq postlari, kontentlari va fikrlari yuzasidan Bank barcha xodimlarga quyidagi jihatlarni inobatga olishni tavsiya etadi:

- Faqat o'z kasbiy sohangizga tegishli mavzular haqida yozing, faqat yaxshi bilgan masalalar bo'yicha fikr bildiring.
- Ma'lumotlar manbasini aniq ko'rsating va joylashtirishdan oldin ularning to'g'riligini ikki marta tekshiring.
- Halol bo'ling; Bankdagi faoliyatingiz yoki yutuqlaringiz haqida yolg'on yoki chalg'ituvchi bayonotlar bermang.
- Agar xato qilgan bo'lsangiz, uni darhol tuzating va tuzatishni aniq ko'rsatib o'ting.
- Xushmuomala bo'ling; sobiq va amaldagi hamkasblaringizga, ish beruvchingizga, Bank hamkorlari va raqiblariga hurmat bilan munosabatda bo'ling.

Bank yoki OTP Group'ning boshqa a'zolariga oid yangiliklar yoki kontentlarga nisbatan, Bank xodimlaridan rasmiy yoki rahbariy e'lon qilinishidan avval hech qanday maxfiy ishbilarmonlik ma'lumotlarini joylashtirmaslik talab etiladi.

Agar boshqa OTP xodimining postini baham ko'rsangiz, mualliflik huquqlariga hurmat bilan yondoshuvni ta'minlang va manbani aniq ko'rsating.

3.3. Mas'uliyatli bo'ling – Axloq kodeksiga rioya qiling

Xodimlar ijtimoiy tarmoqlarda ishtirok etar ekanlar, Bank obro'siga zarar yetkazishi mumkin bo'lgan har qanday muloqotdan tiyilishlari lozim. Hatto xodim ijtimoiy tarmoqlarda shaxs sifatida chiqish qilayotgan bo'lsa ham, Bank ularning o'zini tutishi Bankning axloqiy me'yorlariga mos va munosib bo'lishini kutadi, ayniqsa ularning shaxsiyati yoki faoliyati qandaydir tarzda Bank bilan bog'liq bo'lishi mumkin bo'lsa yoki ular Bank nomidan fikr bildirayotgandek taassurot uyg'otishi mumkin bo'lsa.

Shu munosabat bilan, Bank xodimlari ijtimoiy tarmoqlarda harakat qilayotganda Axloq kodeksida belgilangan quyidagi talablarga alohida e'tibor qaratishlari lozim:

- Boshqalarning diniy e'tiqodlariga, milliy va etnik kelib chiqishiga, jinsiy orientatsiyasiga, siyosiy va falsafiy qarashlariga hurmat bilan yondashing.
- Irqchilik, nafratga da'vat etuvchi bayonotlar yoki kontentlarni tarqatishdan, shuningdek noqonuniy yoki boshqalarni noqonuniy harakatlarga undaydigan materiallarni e'lon qilishdan tiyiling. Ayniqsa, Jinoyat kodeksida belgilangan quyidagi harakatlardan voz keching: xalqni dushmanlikka undash, natsist va kommunistik jinoyatlarni inkor qilish, milliy ramzlarni haqorat qilish, totalitarizm ramzlaridan foydalanish, hukumat qarorlariga qarshi chaqiriqlar, vahima tarqatish yoki ommaviy xavf tahdidi bilan tahdid qilish.
- Ijtimoiy tarmoqlarda qo'pol, haqoratli, obro'sizlantiruvchi, tuhmat qiluvchi yoki tahqirlovchi iboralardan foydalanmang, boshqalarning sha'niga putur yetkazishi mumkin bo'lgan yolg'on audio yoki video materiallarni joylashtirmang. Bundan tashqari, shaxsga qaratilgan, shaxsiy chegarani buzadigan yoki og'riqli izohlardan tiyiling. Yodingizda tuting: ayrimlar uchun hazil yoki oddiy ko'ringan izoh boshqalar uchun og'riqli bo'lishi mumkin.
- Bundan tashqari, Bank nomidan foydalanib hech qanday mahsulotni, masalani, diniy e'tiqodni, siyosiy partiyani yoki nomzodni reklama qilmang yoki ilgari surmang.

Xulq-atvor, ohang va til ishlatish madaniyati – bu faqat tashqi auditoriyaga nisbatan emas, balki ichki kommunikatsiyada ham (hamkasblar va hamkorlar o'rtasidagi), ya'ni og'zaki yoki yozma shakldagi barcha muloqotda — shu jumladan ichki elektron pochta, shaxsiy, guruhli va boshqa chatlar yoki Teams/Zoom kabi platformalardagi video suhbatlarda ham — Bank xodimlaridan kutiladigan muhim talabdir.

3.4. Bankning maxfiy ma'lumotlari va obro'sini himoya qiling

Bank xodimlarining asosiy vazifalaridan biri — Bankning tijorat manfaatlari va obro'sini doimo yodda tutishdir. Shu munosabat bilan, xodimlar na kasbiy, na shaxsiy muloqot jarayonida quyidagi mazmundagi ma'lumotlarni e'lon qilishlari mumkin emas:

- Bank siri — mijozlarning shaxsi, moliyaviy holati, bankdagi hisob raqamlarining holati va aylanishi, yoki bank bilan tuzilgan shartnomalariga oid Bankda mavjud har qanday fakt, axborot, yechim yoki ma'lumot.
- Tijorat siri, nou-xau — iqtisodiy faoliyatga oid har qanday fakt, ma'lumot yoki boshqacha ma'lumotlar majmuasi, ularning butun yoki qisman ommaga ochiq emasligi (ya'ni ular umumiy ma'lum emas yoki osonlikcha mavjud emasligi) sababli

qiymatga ega bo'lgan va ularni oshkor etmaslik Bank uchun ustuvor manfaat bo'lgan ma'lumotlar, xususan:

- maxfiy moliyaviy yoki operatsion ma'lumotlar, Bankning moliyaviy ko'rsatkichlari, daromadlari yoki aksiyalar narxi haqidagi ma'lumotlar, hamda ushbu ma'lumotlar kompaniya aksiyalarining fond bozorida narxiga ta'sir ko'rsatishi mumkin bo'lgan boshqa axborotlar;
 - shartnoma asosidagi hamkorlar va yetkazib beruvchilarga oid ma'lumotlar;
 - strategik rejalar, rejalashtirilayotgan xaridlar, yangi mahsulotlar va xizmatlar;
 - yuristlar ko'rib chiqayotgan masalalar, sud jarayonlari yoki Kompaniyaga nisbatan davom etayotgan da'volarga oid har qanday munosabatlar;
 - inqirozli vaziyatlarga oid har qanday ma'lumotlar.
- Mualliflik huquqlari yoki intellektual mulk huquqlarini buzuvchi litsenziyasiz kontentlar;
 - Shaxsiy ma'lumotlar yoki shaxsiy hayot daxlsizligi huquqlarini buzuvchi kontentlar — Bank haqidagi maxfiy, himoyalangan yoki ziddiyatli ma'lumotlar, Bank mijozlariga, joriy yoki sobiq xodimlari va rahbarlariga oid shaxsiy xarakterdagi ma'lumotlar.

3.5. Shubha tug'ilganda – so'rang!

Ijtimoiy tarmoqlarda e'lon qilingan har qanday post yoki kontent profil egasining maxfiylik sozlamalaridan qat'i nazar, skrinshot yoki boshqa formatda qayta tiklanishi, tarqatilishi yoki saqlanishi mumkin.

Bank o'z obro'sini va tijorat manfaatlarini himoya qilish maqsadida xodimlari tomonidan ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan har qanday kontent yoki ma'lumotni monitoring qilishi mumkin.

Shu sababli, Bank o'z xodimlariga agar ular ushbu Siyosat va Axloq kodeksida belgilangan talablar bajarilishiga to'liq ishonch hosil qilmagan bo'lsa, Bankga oid hech qanday kontent yoki fikrni ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirmaslikni tavsiya qiladi.

Bank ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish jarayonida yuzaga keladigan nozik masalalar yoki salbiy izohlar bilan ishlash hamda kontent masalalari bo'yicha xodimlarga doimiy yordam va maslahatlar beradi. Bu borada Marketing va Kommunikatsiyalar direksiyasi mutaxassislari xodimlar uchun maslahat berish uchun doimo ochiq.

Agar xodimlar ijtimoiy tarmoqlarda ushbu Siyosat yoki Axloq kodeksi qoidalarini buzuvchi xatti-harakat yoki kontentni aniqlasalar, ular etika@ipotekabank.uz elektron manziliga xabar yuborishlari mumkin. Bank ijtimoiy tarmoqlar bilan bog'liq holda yuborilgan barcha murojaatlar va xavotirlarni sinchkovlik bilan ko'rib chiqadi.

Ijtimoiy tarmoqlardan foydalanish jarayonida Axloq kodeksi buzilishi mehnat qonunchiligi yoki jinoyat qonunchiligi doirasida javobgarlikka olib kelishi mumkin.

Ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan har qanday kontent, agar u Bank obro'siga putur yetkazsa, Bankning biznes faoliyatining xavfsizligiga tahdid tug'dirsa, axloqiy me'yorlarga zid bo'lsa, noqonuniy bo'lsa yoki Bankning ichki qoidalari va siyosatlarini buzsa — bunday holatlar intizomiy choralar ko'rilishiga, jumladan ishdan bo'shatishgacha olib kelishi mumkin.