



Приложение 05 Appendix 05

Извлечение от Принципи за използване на социални медии

Extract from Principles for the use of Social Media

Код/ Code:	PL_CEO_1.15_05
Класификация на документ/ Document classification:	Ниво 2/ Level 2
Версия/ Version:	01
Дата на одобрение/ Approval date:	16.07.2024
Влиза в сила от/ Entry into force date:	16.07.2024
Собственик на документа/ Document Owner:	Управление Нормативно съответствие/ Compliance Directorate
Одобряващ/ Approver:	Управителен съвет/ Management Board
Засегнати функции, звена/ Impacted areas:	Всички/All
Отменен документ/ Repealed document:	Основни принципи за използване на социални медии (извлечение), одобрени с решение на УС № 173/26.09.2023г. General Principles for the use of social media (extract), approved with MB decision from 173/26.09.2023

Свързани вътрешни актове и собственици
Related Internal Acts and Owners

Собственици на документа
Document Owners

Приложение към
Appendix to

Политика за Нормативно съответствие/
Compliance Policy of DSK Bank AD

Управление Нормативно съответствие/
Compliance Directorate

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

Съдържание

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ НА ПРИНЦИПИТЕ.....	3
1. PRINCIPLES FOR THE USE OF SOCIAL MEDIA.....	3
2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА.....	10
2. DOCUMENT MAINTENANCE.....	10

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

1. ЦЕЛ И ОБХВАТ НА ПРИНЦИПИТЕ	1. PURPOSE AND SCOPE OF THE REGULATION
<p>(1) Банка ДСК АД („Банката“) насърчава дружествата, мениджърите и служителите от Групата на Банка ДСК активно да използват социалните медии, за да популяризират местната, националната и международната репутация на Банката и да комуникират със съществуващи и бъдещи клиенти, служители и други ключови партньори. Под термина „социални медии“ (обобщено понятие) следва да се разбират уебсайтове, начални страници и приложения, които се фокусират върху комуникацията, взаимодействието в рамките на Групата, споделянето на съдържание и сътрудничеството.</p> <p>Когато се използват отговорно, социалните медии предоставят ефективен инструмент за популяризиране на Банката и за споделяне на новини и информация за Банката и нейните продукти и услуги.</p> <p>Целта на Принципите е да определят изискванията за използване на собствените социални медийни платформи на Банка ДСК и да улесни прозрачната, единна и съобразена с бранда комуникация на Банката. Принципите са приложими за мениджъри и служители на Банката, които контролират отговарят за управлението на официалните платформи за социални медии на Банката или официално представляват Банка ДСК в социалните медии.</p> <p>В допълнение, Принципите имат за цел да дадат насоки на служителите за използване на сайтове за социални медии, независимо дали за професионални или лични цели, като защитава репутацията както на служителя, така и на Банката, бранда на Банка ОТП и Банка ДСК.</p> <p>Принципите предоставят насоки на всички служители на Групата на Банка ДСК за етичното използване на социалните медии с цел защита на репутацията на служителите и</p>	<p>(1) DSK Bank AD (‘the ‘Bank’) encourages the organisations, managers and employees of DSK Banking Group to use social media actively in order to promote the Bank’s local, national and international reputation and to communicate with existing and future clients, employees and other key players. Social media is a collective term for websites, home pages and applications that focus on communication, community-based interaction, content sharing and collaboration.</p> <p>When used responsibly, social media sites provide an effective tool to promote the Bank and to share news and information about the Bank and its services.</p> <p>The purpose of the principles is to define the requirements for using DSK Bank’s own social media platforms and to facilitate DSK Bank’s transparent, uniform and brand-conform communication. The principles are applicable to DSK Bank’s managers and employees who are in charge of oversee management of DSK Bank’s official social media platforms or officially represent DSK Bank in social media.</p> <p>In addition, the principles are intended to give guidelines to employees for the use of social media sites whether for professional or private purposes, whereby it protects the reputation of both the employee and the Bank, and both the OTP and DSK brands.</p> <p>The principles provide guidance to all employees of DSK Banking Group for the ethical use of social media in order to protect the reputation of the employees and the Bank and the DSK brand</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>бранда на Банка ДСК. Правилата, отнасящи се до нечие поведение в социалните медии, обхващат както личната, така и професионалната комуникация. Настоящите</p> <p>Настоящите принципи дават насоки за тълкуването и практическото използване на разпоредбите, заложен в Етичния кодекс на Банка ДСК.</p>	<p>itself. Rules pertaining to one’s behaviour in social media cover both personal and professional communication.</p> <p>The principles provide guidance for the interpretation and practical use of the principles set out in DSK Bank’s Code of Ethics.</p>
2. ПРИНЦИПИ НА КОМУНИКАЦИЯТА НА БАНКАТА В СОЦИАЛНИТЕ МЕДИИ	2. PRINCIPLES OF THE BANK’S SOCIAL MEDIA COMMUNICATION
2.1. Единно третиране на платформите за социални медии, използвани от Банка ДСК	2.1. Uniform treatment of the social media platforms used by DSK Bank
<p>(2) Банка ДСК се стреми да установи единна комуникация в социалните медийни платформи. Без одобрение, служителите не могат да се регистрират от името на Банка ДСК и не могат да създават профил от името на Банката или някое от нейните дъщерни дружества или вътрешни организационни звена в която и да е платформа за социални медии.</p> <p>Банката гарантира, че нейните собствени социални медии са винаги актуални, като редовно актуализира съдържанието им (поне веднъж седмично), непрекъснато модерират коментарите и предоставя навременни отговори на въпроси и коментари.</p> <p>Всяко съдържание, публикувано в която и да е социална медийна платформа на Банка ДСК, се счита за интелектуална собственост на Банката.</p>	<p>(2) DSK Bank strives to establish uniform communication on the Bank’s social media platforms. Without the approval, DSK Bank employees may not register on behalf of DSK Bank and may not create a profile on behalf of DSK Bank or any of its Subsidiaries or internal organisational units on any social media platform.</p> <p>DSK Bank ensures that its own social media sites are constantly up to date by updating the contents regularly, by continuously moderating comments and by providing timely replies to questions.</p> <p>All contents published on any social media platform of DSK Bank are considered the intellectual property of DSK Bank.</p>
2.2. Основни изисквания към собственото съдържание на Банката	2.2. Fundamental requirements of DSK Bank’s own contents
<p>(3) При публикуване на съдържание в сайтове в социалните медии, Банка ДСК винаги взема предвид публичния характер и съществуването на коментарите за дълъг период от време.</p>	<p>(3) In publishing any content on its social media sites, DSK Bank always considers the public nature and long-term lifecycle of the comments.</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>Банката се стреми да участва в честна и прозрачна комуникация; съдържанието винаги да е в съответствие с Етичния кодекс, да не нарушава правата на личността, търговската или банковата тайна и тайната на финансовите инструменти и да не представлява политически изявления.</p> <p>Съдържанието на публикациите винаги е в съответствие с бранда на Банка ДСК и с Насоките за съдържание на Банка ОТП, изготвени за целите на дейността в социалните медии.</p>	<p>DSK Bank strives to engage in fair, honest and transparent communication; the contents always comply with the Code of Ethics, they do not violate personality rights or business secrets and banking secrecy, and do not constitute political statements.</p> <p>The content of the posts is always aligned with the brand of DSK Bank, logos and brand elements displayed on the social media platform comply with the Bank's Corporate Identity Manual, and all contents are legitimate.</p>
2.3. Ред за изявления	2.3. Statement order
<p>(4) Изявления от името на Банка ДСК могат да се правят само от упълномощени служители.</p> <p>Новини, свързани с Банка ДСК могат да се споделят и от служители, но само след като новината е качена в официалната платформа за социални медии или е публикувана информация по темата от Изпълнителното Ръководство.</p> <p>В кризисни ситуации или в случай на системен проблем, свързан с дейността на Групата на Банка ДСК, на всички служители на Групата е забранено да правят каквито и да е изявления, включително да отговарят на запитвания, получени в социалните медии.</p>	<p>(4) Declarations on behalf of DSK Bank may only be issued by authorised employees.</p> <p>DSK Bank's news may also be shared by employees but only after the communication on the official social media platform or publication of any executive communication.</p> <p>In crisis situations or in the event of a systemic problem involving the activity of DSK Group, all employees of DSK Group are barred from making any statements, including responding to inquiries received on social media.</p>
2.4. Управление и модерирание на социалните медийни платформи на Банка ДСК	2.4. Managing and moderating the social media platforms of DSK Bank
<p>(5) Екип Социални медии, с подкрепата на външен изпълнител, мониторира коментарите, публикувани в сайтове за социални медии непрекъснато, за да се гарантира, че нито един от потенциално възникващите проблеми не остава нерешен. Когато в социалните мрежи на Банка ДСК се публикуват конкретни оплаквания или негативни коментари, служителите се стремят да предадат въпроса на компетентен служител и да отговорят в разумен срок.</p>	<p>(5) The Social Media team in support with external vendor monitors comments posted on social media sites continuously to make certain that none of the potentially arising problems remains unresolved. When specific complaints or negative comments are posted on the social media sites of DSK Bank, the delegated employees strive to pass the issue to a competent expert and to respond within a reasonable time limit.</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

Съдържанието на лични съобщения, публикувани в сайтовете за социални медии на Банка ДСК се счита за информация, споделена от името на Банката и затова следва да отговарят на изискванията, посочени в Етичния кодекс, както по отношение на формата, така и по отношение на тона.	The contents of direct messages sent on the social media sites of DSK Bank are considered information disclosed on behalf of DSK Bank; they comply with the requirements set out in the Code of Ethics both in terms of form and tone.
2.5. Търговска комуникация на партньорите	2.5. Commercial communication of intermediaries
(6) Банка ДСК обръща специално внимание, за да осигури, че партньорите извършващи услуги от името на Банката, спазват Принципите за защита на потребителите и разпоредбите на Етичния кодекс на Банката, по отношение на всички маркетингови материали, свързани с продукти и услуги на Групата на Банка ДСК, включително съдържанието в социалните медии.	(6) DSK Bank pays special attention to ensuring that the partners intermediating its services fully comply with consumer protection rules and the provisions of DSK Bank's Code of Ethics in the case of all marketing materials related to the products and services of DSK Banking Group, including social media contents.
2.6. Партньорства	2.6. Partnerships
(7) По същия начин, в случай на партньорства, създадени за търговски цели, Банка ДСК обръща специално внимание на прилагането на Принципи за защита на потребителите и разпоредбите на Етичния кодекс на Банка ДСК. Банката изисква от своите партньори да посочат прозрачно, че публикуването на съдържанието е подкрепено от Банката, и да предоставят прозрачна, коректна и надеждна информация за продуктите и услугите на Банката. Банката постоянно следи изявите на своите търговски партньори в социалните медии, за да провери дали спазват принципите на честна търговска комуникация и разпоредбите на Етичния кодекс на Банката.	(7) Likewise, in the case of its partnerships established for commercial purposes, DSK Bank pays special attention to enforcing DSK Bank Principles for consumer protection compliance and the provisions of DSK Bank's Code of Ethics. DSK Bank requires its cooperating partners to transparently indicate that the publication of the content was supported by DSK Bank, and to present an accurate, fair, and credible view of the products and services of DSK Bank. DSK Bank monitors the social media appearances of its cooperating partners continuously to verify that they comply with the principles of fair commercial communication and the provisions of DSK Bank's Code of Ethics and these principles.
3. Указания за използването на социалните медии от служителите	3. Guidelines on the use of social media by employees
3.1. Разделяне на лични и професионални мнения	3.1. Separation of personal and professional opinions
(8) Служителите могат по свое усмотрение да посочат работното си място и заеманата	(8) Employees may, at their discretion, indicate their workplace and their job in their social media

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>позиция в профилите си в социалните мрежи. Ако решат да направят това, Банка ДСК очаква от служителите си да гарантират, че информацията е винаги точна и актуална. Ако личният профил на служителя включва Банка ДСК или дъщерно дружество от Групата на Банка ДСК, служителят е длъжен да бъде особено внимателен по отношение на съдържанието: всяко лично мнение, публикация или коментар на служителя може да окаже влияние върху репутацията на Банка ДСК.</p> <p>Банка ДСК очаква от своите служители да използват първо лице единствено число във всички коментари, направени в социалните медии, като по този начин показват, че изразяват личното си мнение.</p>	<p>profiles. If they decide to do so, however, DSK Bank expects its employees to ensure that the information is always accurate and up to date. If the employee's personal profile includes DSK Bank or any other member of the DSK Banking Group, he or she is required to exercise special caution in respect of the contents: even the employee's private opinion, post or comment may have an impact on the reputation of DSK Bank.</p> <p>DSK Bank expects its employees to use first person singular in any comments made in social media, thereby indicating that they are expressing their personal opinion.</p>
<p>3.2. Бъдете открити и учтиви, изграждайте солидни професионални отношения</p>	<p>3.2. Be open and polite, build solid professional relationships</p>
<p>(9) Относно публикации в социалните медии, съдържание и мнения от професионален характер, Банка ДСК препоръчва на всички служители да вземат предвид следните аспекти:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Придържайте се към собствената си професионална област и пишете само по теми, с които сте добре запознати • Посочете източниците си и проверявайте повторно всяка информация, преди да я публикувате • Бъдете честни; никога не правете подвеждащи или неверни твърдения за дейността или постиженията си в Банка ДСК • Ако сте сгрешили, незабавно поправете грешката и посочете ясно корекцията • Бъдете учтиви; уважавайте бившите и настоящите си колеги, работодателя си, както и партньорите и конкурентите на Банка ДСК. <p>По отношение на новини или съдържание, отнасящи се до Банка ДСК или друг член на</p>	<p>(9) In relation to social media posts, contents, and opinions of a professional nature, DSK Bank recommends that all employees consider the following aspects:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stick to your own professional area and write only about topics that you know well. • Specify your sources and double-check any information before posting it. • Be honest; never make misleading or untrue statements about your activities or achievements at DSK Bank. • If you were mistaken, correct the mistake immediately and indicate the correction clearly. • Be polite; respect your former and current co-workers, your employer, as well as the partners and competitors of DSK Bank. <p>In respect of news or contents pertaining to DSK Bank or any other member of DSK Banking</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>Групата на Банка ДСК, Банката изисква от служителите си да се въздържат от публикуване на поверителна бизнес информация, преди официалното съобщение или изявление от Изпълнителното Ръководство на Банката да бъде оповестено.</p> <p>Когато споделяте публикация на друг служител на Банка ДСК, обръщайте внимание на зачитането на интелектуалната собственост и точно посочване на източника.</p>	<p>Group, DSK Bank requires its employees to refrain from posting confidential business information before the official or executive communication of DSK Bank is released.</p> <p>When sharing the post of another DSK Bank employee, take special care to respect intellectual property and to indicate the source precisely.</p>
3.3. Бъдете отговорни – спазвайте Етичния кодекс	3.3. Be responsible – Comply with the Code of Ethics
<p>(10) По време на изявите си в социалните медии, служителите на Банка ДСК трябва да се въздържат от всякаква комуникация, която може да навреди на репутацията на Банката. Дори при лична комуникация в социалните медии, Банката очаква служителите си да се държат по начин, подобаващ и отговарящ на етичните стандарти на Банката, особено ако тяхната личност или дейността им може да бъде свързана по някакъв начин с Банката или може да го направи да изглежда така, сякаш действат или изразяват мнение от името на Банката.</p> <p>Основно, по отношение на всяка дейност в социалните медии, Банка ДСК обръща вниманието на своите служители към следните изисквания, залегнали в Етичния кодекс:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уважавайте религиозните вярвания, националния и етнически произход, сексуалната ориентация, политическите и философските възгледи на другите • Въздържайте се от расистка реч или реч на омраза или споделяне на съдържание, насочено към подбуждане на расизъм или омраза, както и от публикуване на незаконни материали или материали, които насърчават други да участват в незаконни дейности • В социалните медии се въздържайте от вулгарни, унижителни, клеветнически 	<p>(10) During their appearances in social media, our employees should refrain from any communication that may be detrimental to the Bank's reputation. Even when communicating in social media as a private individual, the Bank expects its employees to behave in a manner befitting and conforming to the Bank's ethical standards, especially if their person or their activity may be connected to the Bank in any way or may make it appear as though they act or express an opinion on behalf of the Bank.</p> <p>Accordingly, in respect of any activity in social media, DSK Bank wishes to call the attention of its employees to the following requirements laid down in the Code of Ethics:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respect the religious beliefs, national and ethnic origin, sexual orientation, political and philosophical views of others. • Refrain from racist or hate speech or the sharing of contents suitable to incite racism or hatred, and from the publication of unlawful materials or materials that encourage others to engage in unlawful activities. • In social media refrain from vulgar, degrading, defaming, slandering or desecrating expressions, and do not publish a false sound or video recording that is suitable to harm the reputation of others. Moreover, avoid all hurtful or

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>или оскверняващи изрази и не публикувайте фалшив звук или видеозапис, който може да навреди на репутацията на другите. Освен това избягвайте всички обидни или прекалено лични коментари. Имайте предвид, че един коментар може да бъде възприет като приемлив или дори забавен от някои и нараняващ от други</p> <ul style="list-style-type: none"> Освен това се въздържайте от използването на името на Банка ДСК с цел популяризиране или подкрепа на продукт, проблем, религиозно убеждение, политическа партия, кандидат и т.н. 	<p>overly personal comments. Be aware that a comment may be perceived as acceptable or even funny by some and hurtful by others.</p> <ul style="list-style-type: none"> In addition, refrain from using the name of DSK Bank in order to promote or advocate any product, issue, religious belief, political party, candidate, etc.
3.4. Защитете поверителната информация и добрата репутация на Банката	3.4. Protect the Bank's confidential information and good reputation
<p>(11) Основна задача на служителите на Банката е винаги да се съобразяват с бизнес интересите и репутацията на Банката. В тази връзка, те не могат да публикуват по време на професионални или лични комуникации, каквото и да е съдържание, считано за защитени данни съгласно Правилата за управление сигурността на поверителната информация, както и Лични данни, съдържание, нарушаващо права, свързани с личността (поверителна, защитена или противоречива информация за Банката, информация от частен характер за клиенти на Банката или настоящи или бивши служители и мениджъри).</p> <p>Допълнителна информация, относно защитата на поверителната информация е налична в Правилата за управление сигурността на поверителната информация.</p>	<p>(11) It is a key task of the Bank's employees to continuously keep in mind the Bank's business interests and reputation. Accordingly, they may not publish, either during professional or personal communications, any information considered Protected data according to the Rules governing the security of protected data as well as Personal data, contents violating rights relating to personality (confidential, protected or contradictory information on the Bank, information of a private nature on the Bank's clients, or current or former employees and managers).</p> <p>Additional information regarding Protection of the Bank's confidential information is available in the Rules governing the security of protected data.</p>
3.5. Когато се съмнявате, питайте!	3.5. When in doubt, ask!
<p>(12) Всички публикации и съдържание, публикувани в социалните медии, могат да бъдат съхранени, разпространявани или запазени като екранна снимка или във всеки друг формат, независимо от настройките за защита на данните, използвани от собственика на профила.</p>	<p>(12) All posts and contents published in social media can be retrieved, disseminated, or preserved either as a screenshot or in any other format irrespective of the data protection settings used by the owner of the profile.</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>За да защити своята репутация и бизнес интереси, Банка ДСК може да следи всяко съдържание и информация в социалните мрежи, публикувани от служителите на Банката.</p> <p>(13) Нарушаването на Етичния кодекс при използване на платформи за социални медии може да доведе до последици по трудовото или наказателното законодателство. Споделянето на съдържание при използване на социалните медии, което застрашава репутацията на Банката или сигурността на нейните бизнес операции, или нарушава етичните принципи и/или е незаконно или нарушава разпоредбите или политиките на Банката, може да доведе до дисциплинарни действия.</p>	<p>To protect its reputation and business interests, DSK Bank may monitor any social media content and information posted by the employees of DSK Bank.</p> <p>(13) The violation of the Code of Ethics during the use of social media platforms may result in consequences under labour law or criminal law. Any content during the use of social media that jeopardises DSK Bank's reputation or the security of its business operations or infringes on the ethical principles and/or is unlawful or violates the Bank's regulations or policies may result in disciplinary action.</p>
---	--

2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА		2. DOCUMENT MAINTENANCE		
Всички искания за промени или изменения трябва да се адресират до:		Any requests for changes or amendments have to be addressed to:		
Отговорно лице Responsible person	Димитър Койчев/ Dimitar Koychev			
И-мейл на отговорното лице Responsible person's Mail	Dimitar.Koychev@dskbank.bg			
Отговорно организационно звено-съставител/ Собственик на документа Responsible Organizational Unit – Compiler/ Document owner	Управление Нормативно съответствие/ Compliance Directorate			
Съгласуващи звена Consulted Units	Управление Правно/ Legal Directorate Дирекция Управление и подобряване на процеси/ Process governance and improvement department			
Преходни разпоредби Transitional provisions	Не приложимо/ not applicable			
Номер на версия Version number	Версия: в сила от-до Version: Valid from – to	Съставител на версията (Собственик на документа) Version compiler (Document Owner)	Одобряващ Approver	Причини за приемане Grounds for adoption

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за използване на социални медии / Extract from Principles for the use of Social Media	Код/ Code: PL_CEO_1.15_05
Дата на одобрение/ Approval date: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

01.		Управление Нормативно съответствие/ Compliance Directorate	УС решение №154 от дата 16.07.2024 / MB decision No.154 from 16.07.2024	Въвеждане на изисквания на ниво Група/ Implementing group-level requirements
Дата на периодичен преглед Periodic review date	Извършен от Performed by	Собственик на документа Document owner		Следваща дата за преглед Next review date
Не приложимо/ not applicable	Не приложимо/ not applicable	Управление Нормативно съответствие/ Compliance Directorate		Не приложимо/ not applicable
Настоящото приложение е изготвено на български и английски език, като в случай на несъответствие, преимущество ще има българският текст.		The present appendix is prepared in Bulgarian and English language, as in the event of discrepancies the Bulgarian version shall prevail.		