



ANNEX №4B: GENERAL PRINCIPLES FOR THE USE OF SOCIAL MEDIA (EXTRACT)

**ПРИЛОЖЕНИЕ №4Б: ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА СОЦИАЛНИ МЕДИИ
(извлечение)**

<p>1. Цел и обхват на Основните принципи</p>	<p>1. General principles for the use of social media</p>
<p>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 Основните принципи 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. Основните принципи 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, Основните принципи 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>Основните принципи предоставят насоки на всички служители на Групата на Банка ДСК за етичното използване на социалните медии с цел защита на репутацията на служителите и бранда на Банка ДСК. Правилата, отнасящи се</p>	<p>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 General 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 General 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 General 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 General 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</p>

<p>до нечие поведение в социалните медии, обхващат както личната, така и професионалната комуникация. Настоящите Основни принципи дават насоки за тълкуването и практическото използване на разпоредбите, заложените в Етичния кодекс на Банка ДСК.</p>	<p>the DSK brand itself. Rules pertaining to one's behaviour in social media cover both personal and professional communication. These General principles provide guidance for the interpretation and practical use of the principles set out in DSK Bank's Code of Ethics.</p>
<p>2. Принципи на комуникацията на Банката в социалните медии</p>	<p>2. Principles of the Bank's social media communication</p>
<p>2.1. Единно третиране на платформите за социални медии, използвани от Банка ДСК</p>	<p>2.1. Uniform treatment of the social media platforms used by DSK Bank</p>
<p>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 навремени отговори на въпроси и коментари.</p> <p>Цялото съдържание, публикувано в която и да е социална медийна платформа на Банка ДСК, се счита за интелектуална собственост на Банката.</p>	<p>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>
<p>2.2. Основни изисквания към собственото съдържание на Банката</p>	<p>2.2. Fundamental requirements of DSK Bank's own contents</p>
<p>При публикуването на каквото и да е съдържание на своите сайтове в социалните медии, Банка ДСК винаги взема предвид публичния характер и съществуването на коментарите за дълъг период от време.</p> <p>Банката се стреми да участва в честна и прозрачна комуникация; съдържанието винаги</p>	<p>In publishing any content on its social media sites, DSK Bank always considers the public nature and long-term lifecycle of the comments.</p> <p>DSK Bank strives to engage in fair, honest and transparent communication; the contents always</p>

<p>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>В съответствие с приложимите процедури, Управление „Нормативно съответствие“ на Банка ДСК проверява всяко съдържание, което представлява търговска комуникация за съответствие със защита на потребителите.</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>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>In accordance with the relevant procedures, the Compliance Directorate of DSK Bank reviews the consumer protection compliance of any content that constitutes commercial communication.</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>
<p>2.3. Ред за изявления</p>	<p>2.3. Statement order</p>
<p>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>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>
<p>2.4. Управление и модерирание на социалните медийни платформи на Банка ДСК</p>	<p>2.4. Managing and moderating the social media platforms of DSK Bank</p>
<p>Тези Основни принципи, публикувани във Facebook профила на Банката, са приложими за всички посетители на социалните мрежи на Банката и за всички потребители.</p> <p>Коментари, публикувани в сайтове за социални медии се мониторират 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</p>	<p>The General principles posted on DSK Bank’s Facebook profile are applicable to all visitors of DSK Bank’s social media sites and are mandatory for all users.</p> <p>Delegated colleagues of DSK Bank monitor the 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</p>

<p>да предадат въпроса на компетентен служител и да отговорят в разумен срок.</p> <p>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.</p>	<p>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> <p>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.</p>
<p>2.5. Търговска комуникация на партньорите</p>	<p>2.5. Commercial communication of intermediaries</p>
<p>Банка ДСК обръща специално внимание, за да осигури, че партньорите извършващи услуги от името на Банката, спазват Основните принципи 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.</p>	<p>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.</p>
<p>2.6. Партньорства</p>	<p>2.6. Partnerships</p>
<p>По същия начин, в случай на партньорства, създадени за търговски цели, Банка ДСК обръща специално внимание на прилагането на Основните 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.</p> <p>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.</p>	<p>Likewise, in the case of its partnerships established for commercial purposes, DSK Bank pays special attention to enforcing DSK Bank General 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.</p> <p>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.</p>
<p>3. Указания за използването на социалните медии от служителите</p>	<p>3. Guidelines on the use of social media by employees</p>
<p>3.1. Разделяне на лични и професионални мнения</p>	<p>3.1. Separation of personal and professional opinions</p>

<p>Служителите могат по свое усмотрение да посочат работното си място и заеманата 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>Employees may, at their discretion, indicate their workplace and their job in their social media 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>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 Групата на Банка ДСК, Банката изисква от служителите си да се въздържат от</p>	<p>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 Group, DSK Bank requires its employees to</p>

<p>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>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>
<p>3.3. Бъдете отговорни – спазвайте Етичния кодекс</p>	<p>3.3. Be responsible – Comply with the Code of Ethics</p>
<p>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 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 	<p>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 overly personal comments. Be aware that a comment may be perceived as acceptable or even funny by some and hurtful by others.

<p>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. 	<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.
<p>3.4. Защитете поверителната информация и добрата репутация на Банката</p>	<p>3.4. Protect the Bank's confidential information and good reputation</p>
<p>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 съдържанието, изброено по-долу:</p> <ul style="list-style-type: none"> Банкова тайна (фактите и обстоятелствата, засягащи наличностите и операциите по сметките и влоговете на клиентите на банката) и тайна на финансовите инструменти; Търговска тайна, което означава всякаква търговска комуникация, ноу-хау и технологична информация, която отговаря едновременно на следните изисквания: <ul style="list-style-type: none"> представлява тайна по такъв начин, че като цяло или в точната си конфигурация и съвкупност от елементи не е общоизвестна или леснодостъпна за лица от средите, които обичайно използват такъв вид информация; има търговска стойност, поради тайния си характер; по отношение на нея са предприети мерки за запазването ѝ в тайна, от лицето, което има контрол върху информацията; Нелицензирано съдържание, нарушаващо авторски права или интелектуална собственост; Лични данни, съдържание, нарушаващо права, свързани с личността (поверителна, защитена или 	<p>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, the contents listed below:</p> <ul style="list-style-type: none"> Bank secrecy (the facts and circumstances concerning balances and operations on accounts and deposits held by clients of the bank) and securities secrets; Business/trade secret which means any commercial communication, know-how and technological information which meets all of the following requirements: <ul style="list-style-type: none"> it is a secret in such a way that, in general or in its exact configuration and set of elements, it is not generally known or readily available to persons in the business area who normally use such information; it has commercial value because of its secret nature; it has been taken measures to keep it secret, by the person having control over the information Unlicensed contents violating copyrights or intellectual property; Personal data, contents violating rights relating to personality (confidential, protected or contradictory information on the Bank, information of a private

<p>противоречива информация за Банката, информация от частен характер за клиенти на Банката или настоящи или бивши служители и мениджъри).</p>	<p>nature on the Bank's clients, or current or former employees and managers).</p>
<p>3.5. Когато се съмнявате, питайте!</p>	<p>3.5. When in doubt, ask!</p>
<p>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>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>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>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> <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>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>