

Social Media Leitlinien

Wie verhalte ich mich in Social Media?

1. Treten Sie glaubwürdig und besonnen auf.

Ihr Engagement in Social Media wird von der CreditPlus Bank ausdrücklich begrüßt. Schreiben Sie insbesondere in Kommentaren auf den Seiten der CreditPlus Bank unter Ihrem Klarnamen, um glaubwürdig zu wirken. Treten Sie gegenüber Kollegen, Wettbewerbern und Unbeteiligten stets sachlich, respektvoll und besonnen auf.

2. Seien Sie ehrlich und transparent.

Geben Sie sich auf den Social Media Kanälen der Bank als Mitarbeiter zu erkennen. Machen Sie Ihre private Meinung als solche kenntlich – auch wenn Sie etwa ein eigenes Blog mit Bezug auf unsere Unternehmensthemen betreiben.

3. Wahren Sie die Rechte Dritter.

Texte, Bilder oder Videos von anderen Menschen unterliegen dem Urheberrecht. Geben Sie daher keine fremden Inhalte als die eigenen aus. Beachten Sie das Recht am eigenen Bild. Wer seinen Kollegen auf der Weihnachtsfeier ablichtet, benötigt dessen Erlaubnis, sein Bild online zu veröffentlichen.

4. Schützen Sie die Privatsphäre.

Versenden Sie sensible und personenbezogene Daten über Ihre geschäftliche E-Mail-Adresse statt in Posts, Einträgen oder Direktnachrichten. Überlegen Sie, wem Sie welche Informationen zur Verfügung stellen und nutzen Sie dazu bewusst und gezielt die Privatsphäreneinstellungen. Fragen Sie sich: Möchte ich das in fünf, in zehn oder mehr Jahren noch über mich im Internet finden? Bedenken Sie dabei, dass die Plattformbetreiber alle Daten über Sie sammeln – ohne „Verfallsdatum“.

5. Sprechen Sie nur für sich selbst.

Sagen Sie „ich“ statt „wir“. Unter dem offiziellen Account und Namen „CreditPlus Bank“ schreiben ausschließlich vorher bestimmte Mitarbeiter, da die Unternehmenskommunikation bestimmten Regeln unterliegt. Sollten Sie eine Kundenfrage entdecken, die Sie ganz direkt beantworten können, tun Sie das verantwortungsvoll unter Ihrem Namen.

6. Bewahren Sie einen kühlen Kopf.

Denken Sie noch einmal nach, bevor Sie jemandem antworten und betrachten Sie sachliche Kritik als Chance zur Verbesserung. Manche Störenfriede („Trolle“) sind nur auf Streit aus. Ihnen bieten wir kein Futter. Im Ernstfall werden solche Kommentare – genau wie diskriminierende Äußerungen – von den Moderatoren gelöscht.

7. Wählen Sie die passenden Worte – auch in der Anrede

Die CreditPlus Bank siezt grundsätzlich, da dies im Bankenumfeld üblich ist. In Social Media wird jedoch häufig das „Du“ verwendet. Daher werden wir diejenigen die uns duzen ebenfalls mit „Du“ ansprechen. Ansonsten gilt für die Wortwahl: Schreiben Sie eindeutig und unmissverständlich. Vermeiden Sie ironische, zynische oder sarkastische Bemerkungen.

8. Verzichten Sie auf Werbung.

Leser freuen sich über neue Informationen und aussagekräftige Anmerkungen oder Kommentare. Bitte stellen Sie keine Werbung auf den Social Media Kanälen der CreditPlus Bank ein – auch nicht für Dritte. Verlinken sie stattdessen auf interessante Inhalte, die die Diskussion voranbringen.

9. Behandeln Sie Interna vertraulich.

Sollten Sie unsicher sein, was Sie (z.B. in Kommentaren) öffentlich „sagen dürfen“ und an welche Regeln Sie gebunden sind, helfen Ihre Vorgesetzten oder die Mitarbeiter aus der Unternehmenskommunikation gerne. Auch in der Betriebsvereinbarung erhalten Sie hierzu Informationen. Achten Sie stets darauf, dass Interna immer intern bleiben – Ihr Arbeitsvertrag hat auch in Social Media Gültigkeit.

10. Fragen Sie uns.

Zu den Social Media Leitlinien im Speziellen und zum Verhalten im Internet allgemein bieten wir Schulungen sowie Informationen im Intranet an. Mit Ihren konkreten Fragen können Sie sich jederzeit an Sabine Birk (Unternehmenskommunikation/ Social Media) wenden.

An der Ausarbeitung dieser Leitlinien waren beteiligt:

Christina Alber (Personal), Mathias Bacher (Betrug), Maren Hartmann (Marketing), Sandra Hilpert (Unternehmenskommunikation), Angela Hollerung (ITO), Daniela Kandler (E-Finance), Melanie Klagmann (Unternehmenskommunikation/ Social Media), Bernhard Kulisch (Zentraler Kundenservice), Dirk Möllenhoff (Betriebsrat), Michael Ryborz (Zentraler Kundenservice), Ursula Scheerer (Service-Center), Susann Smolka (Gütliche Mahnbearbeitung), Gerhard Strub (Gerichtliche Mahnbearbeitung), Christiana Weber (ZA Vertrieb/Plattform/Technik) und Thomas Zinser, (Kreditrisikomanagement).