

Leitlinien für die Kommunikation in digitalen Medien: Wie verhalte ich mich richtig?

Sehr geehrte Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartner,

gerade die Kommunikation mit Ihren Endkunden über digitale Medien hat nicht nur eine potenziell hohe Reichweite, sondern auch weitreichende Konsequenzen – insbesondere dann, wenn es darum geht, persönliche Inhalte zu teilen. Aus diesem Grund und um Ihnen eine Hilfe zu geben, haben wir folgende Hinweise für Sie, die Ihnen die Kommunikation entsprechend der Konventionen und Richtlinien von AXA erleichtern sollen:

- **Kultur und Werte von AXA:** Der Austausch zu Themen außerhalb des AXA Kontexts ist Privatsache. Haben sie aber bitte trotzdem im Hinterkopf, dass Sie automatisch zu Markenbotschaftern werden, sobald eine Verbindung zu AXA erkennbar ist. Auch Beiträge auf privaten Kanälen können die Reputation sowohl positiv als auch negativ beeinflussen. Vermeiden Sie daher bitte Inhalte, die im Konflikt mit der Kultur und den Werten von AXA stehen.
- **Auftritt im Namen von AXA:** Bedenken Sie, dass Sie als Vertriebspartner im Netz mit AXA in Verbindung gebracht werden, wenn Sie im Namen von AXA auftreten oder aber auch Inhalte teilen, liken und kommentieren: Sie sprechen niemals für sich allein, sondern auch immer für AXA.
- **Professioneller Auftritt:** Treten Sie professionell auf – insbesondere in Ihren gewerblichen Auftritten wie der Premium-Homepage oder der Facebook-Fanpage – aber auch in Ihren privaten Social-Media-Profilen, insbesondere dann, wenn eine Verbindung zu AXA erkennbar ist.
- **Verbreitung privater Meinungen:** Verzichten Sie vor allem in Ihren gewerblichen digitalen Auftritten auf die Verbreitung privater Meinungen – insbesondere zu gesellschaftlich polarisierenden Themen.
- **Kenntlichmachung privater Meinungen:** Und sollten Sie doch einmal Ihre Meinung kommunizieren: Trennen Sie diese erkennbar von Fakten. Machen Sie deutlich, dass es sich um Ihre private Meinung handelt und dass Sie nicht im Namen von AXA sprechen.
- **Postings von Fotos:** Sollten Sie Fotos aus Ihrem Arbeitsalltag posten, achten Sie bitte darauf, dass auch im Hintergrund keine internen Infos sichtbar sind und alle Beteiligten einverstanden sind.

- **Nicht kommuniziert werden dürfen:**
 - Personenbezogene Interessenten- und Kundendaten
 - Strategische Inhalte
 - Einschätzungen zur Geschäftsentwicklung
 - Geschäftszahlen oder Finanzkennzahlen
 - Vertrauliche Informationen z. B. zu Innovationen, Produktentwicklungen oder neuen Kooperationen (solange keine Freigabe durch Corporate Communications vorliegt)
 - Wettbewerber / Aktivitäten von Wettbewerbern

Von den offiziellen Unternehmenskanälen veröffentlichte AXA Beiträge dürfen Sie gerne teilen.

Grundsätzlich gilt für die Kommunikation in digitalen Medien:

- Denken Sie daran, dass **Sie selbst** für Ihre veröffentlichten Inhalte **verantwortlich sind**. Egal, ob Sie während der **Arbeitszeit** oder in Ihrer **Freizeit** posten.
- Demzufolge gilt: Auch für individuelle Inhalte, die Sie über die Digitale Fernbedienung auf Ihrer Premium-Homepage und/oder einem sozialen Netzwerk veröffentlichen, sind Sie selbst verantwortlich. Für die Gestaltung und Aktualisierung Ihrer Premium-Homepage nimmt das Premium-Serviceteam Ihre individuellen Inhalte telefonisch oder per E-Mail entgegen und bereitet diese für die Online-Darstellung auf.
- Die Nutzung der Premium-Homepage sichert eine professionelle Aufbereitung Ihrer Inhalte im Einklang mit geltenden Corporate Design Vorgaben von AXA. Das Premium-Serviceteam übernimmt hierbei die letzte technische Qualitätssicherung Ihrer Inhalte vor Onlinestellung. Dabei erfolgt keine rechtliche Überprüfung Ihrer Inhalte.
- Handeln Sie **vorausschauend** und denken Sie vor dem Veröffentlichen über mögliche Konsequenzen nach.
- Wenn Sie Bilder, Texte, Videos etc. verwenden, **beachten Sie Persönlichkeits-, Urheber-, Nutzungs- und Markenrechte**. Bitten Sie im Zweifel den Autor / Fotografen / Urheber um sein Einverständnis. Wenn Sie Informationen aus **fremder Quelle** teilen, geben Sie die Quelle an und zitieren Sie korrekt
- AXA ist ein offenes und vielfältiges Unternehmen. Veröffentlichen oder teilen Sie daher **keine rechtswidrigen** bzw. **diskriminierenden** Inhalte. Wenn Sie unsicher sind, was das bedeutet, können Sie sich an der [Charta der Vielfalt](#) orientieren, die AXA unterschrieben hat.
- Zeigen Sie **Höflichkeit** und **Respekt** gegenüber anderen „Netzbewohnern“. Bleiben Sie auch in Diskussionen fair – auch wenn Sie oder Ihre Beiträge kritisiert werden.
- Im Netz gibt es sogenannte **Trolle**, die mit ihren Beiträgen und Kommentaren provozieren wollen. Treten Sie ihnen **gelassen** gegenüber und **brechen Sie das Gespräch** ab, wenn Ihr Gegenüber beleidigend wird.
- **Facebook- oder andere Gruppen in sozialen Netzwerken:** Sie ermöglichen es, gezielt mit Menschen in Kontakt zu treten, die bspw. den gleichen Interessen, Hobbies und Leidenschaften nachgehen wie Sie selbst. Obwohl Gruppen als privat eingestellt werden können, muss man hier u. a. davon ausgehen, dass Informationen nach außen getragen werden und diese Gruppen niemals einen geschützten Raum darstellen. Handeln Sie auch hier stets nach den Leitlinien für die Kommunikation in digitalen Medien.