

POLICY SOCIAL MEDIA

Delibera del Consiglio di Amministrazione del 29/10/2018

Premessa

La “Social Media Policy” regola la pubblicazione e l’interazione sui canali social della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe.

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

- 1) Finalità e contenuti
- 2) Ruoli e Responsabilità
- 3) Quali social media
- 4) Social media team
- 5) Contenuti della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe
- 6) Contenuti di soggetti terzi
- 7) Moderazione e Netiquette
- 8) Follower e condivisioni
- 9) Privacy
- 10) Pubblicazione
- 11) Aggiornamento

1) Finalità e contenuti

La Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe utilizza i canali di social media per informare e comunicare attivamente con soci, dipendenti, clienti e con gli utenti del web, favorendo la partecipazione e il dialogo in un'ottica di trasparenza e confronto.

L'obiettivo è promuovere nel mondo digitale la mission della Banca, testimoniandone l'impegno al servizio di famiglie, imprese, comunità e territorio.

I canali social della BCC di San Marzano di San Giuseppe sono utilizzati per condividere idee, valori e opinioni, ascoltare i pareri degli altri, accettare consigli e proposte su prodotti e servizi, fornire assistenza agli utenti che richiedono informazioni, promuovere le novità e le iniziative sostenute dalla Banca, formare e informare.

2) Ruoli e Responsabilità

Il Consiglio di Amministrazione:

- approva la Social Media Policy e successive modifiche/aggiornamenti.

La U.O. Segreteria di Direzione, Comunicazione e Marketing:

- rappresenta la comunicazione ufficiale online e offline della Banca;
- gestisce gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili nei diversi *social media*.

3) Quali social media

Per comunicare con gli utenti del web, la Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe si avvale dei seguenti social media: Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube, Google+.

4) Social Media Team

La voce ufficiale della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe, sugli account social, viene espressa unicamente dalla U.O. Segreteria di Direzione, Comunicazione e Marketing della Banca (in Staff alla Direzione Generale) e non può essere rappresentata da altri soggetti, dipendenti o collaboratori della Banca stessa, che dovessero intervenire nelle discussioni.

5) Contenuti della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe

Sui canali sociali vengono pubblicati contenuti originali come: testi, foto, immagini, infografiche, link, video e altri materiali multimediali.

6) Contenuti di soggetti terzi

La BCC di San Marzano di San Giuseppe può occasionalmente condividere, mediante i propri account *social*, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, prodotti da soggetti terzi. In questi casi, la Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe si limita a verificare l'attendibilità della fonte, senza certificarne contenuti e senza assumersi alcuna responsabilità.

7) Moderazione e Netiquette

I commenti e i *post* degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali. La Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social media*. Sono graditi e apprezzati tutti i commenti educati, pertinenti e rispettosi. La Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe – Direzione Segreteria e Comunicazione - incoraggia tutti a interagire con i propri *account*, ricordando che gli utenti si assumono la piena responsabilità dei contenuti pubblicati. A tutti chiede di rispettare le opinioni altrui e di esporre le proprie idee con correttezza e misura, accompagnando – ove si presentino dati o opinioni – le proprie esternazioni con collegamenti a fonti attendibili e verificabili.

Nei *social media* gestiti dalla Banca non viene realizzata alcuna attività di moderazione preventiva, ossia prima che i contenuti siano visibili a tutti gli utenti del *web*, ma solo a pubblicazione avvenuta. Tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto reciproco e ricordando che ognuno è responsabile di ciò che pubblica. Sono eliminati tutti i *post* e i commenti che non vengono ritenuti coerenti con le condizioni di "*netiquette*" esposte in questo documento.

Non possono essere pubblicate o linkate immagini o video di minorenni. Inoltre, non sono tollerati contenuti con le seguenti caratteristiche:

- informazioni che possono compromettere la sicurezza;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- informazioni che ledano la privacy;
- contenuti offensivi di qualsiasi genere;
- contenuti che promuovano la discriminazione, l'odio, la violenza, gli atti illeciti etc;
- contenuti che contengono dati sensibili;
- contenuti chiaramente fuori tema;
- spam.

Non sono tollerati insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza.

Sono inoltre scoraggiati e comunque soggetti a moderazione commenti e contenuti dei seguenti generi:

- commenti non pertinenti al particolare argomento pubblicato (*off-topic*);
- linguaggio o contenuti offensivi, ingannevoli, allarmistici, o che violino la normativa sul diritto d'autore;
- commenti e *post* scritti per disturbare la discussione;
- *spam*.

8) Follower e condivisioni

Chi segue un canale social della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe non viene automaticamente seguito. Inoltre, per la BCC di San Marzano di San Giuseppe seguire un *account social* o inserirlo in liste di interesse non significa condividerne le linee di pensiero; lo stesso vale per le condivisioni

su qualsiasi altro *social media*, per i “+1” di Google Plus, i *retweet* e i *tweet* preferiti su Twitter e i messaggi presenti su ogni account *social*, pubblicati dagli utenti.

In generale non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti.

Laddove si ravvisino l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, il *Social Media Team* della Banca di Credito Cooperativo di San Marzano di San Giuseppe risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

9) Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati, spediti direttamente al *Social Media Team*, saranno trattati nel rispetto della normativa italiana sulla *privacy*, secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 14 del Regolamento Europeo sulla Privacy 679/2016 nonché ai sensi della normativa sulla protezione dei dati personali tempo per tempo vigente.

10) Pubblicazione

La Banca pubblica la presente *policy* sul proprio sito internet. Eventuali commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo e-mail comunicazione@bccsanmarzano.it.

11) Aggiornamento

Eventuali modifiche alla presente “Policy” devono essere approvate dal Consiglio di Amministrazione.