

# SOCIAL MEDIA POLICY



VERSIONE FEBBRAIO 2019

Banca di Credito Cooperativo di

## **Premessa**

La "Social Media Policy" regola la pubblicazione e l'interazione sui canali social della Banca di Credito Cooperativo di Roma.

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 Roma
- 6) Contenuti di soggetti terzi
- 7) Moderazione e *Netiquette*
- 8) *Follow* e condivisioni
- 9) Uso dei Social Media da parte dei dipendenti
- 10) Privacy
- 11) Pubblicazione
- 12) Aggiornamento

La presente "Policy" rispetta il Codice Etico e di Comportamento della Banca di Credito Cooperativo di Roma in quanto elemento essenziale del "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/2001", sul piano dell'espressione e comunicazione dei valori e delle regole di comportamento fondamentali della Banca.

## **1) Finalità e contenuti**

La Banca di Credito Cooperativo di Roma utilizza i canali di social media per stare in contatto, 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 della comunicazione social di BCC Roma consiste nel fornire informazioni circa iniziative istituzionali e, soprattutto, territoriali, sostenute e realizzate attraverso l'azione dei Comitati Locali, offrendo a soci, organizzazioni richiedenti, dipendenti, clienti e amici un luogo di scambio di informazioni e di proposte. Sono graditi gli interventi: tutti sono invitati a partecipare, inserendo informazioni e contenuti nel rispetto della netiquette BCC Roma.

I canali social non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente.

BCC Roma utilizza i canali social media anche per raccogliere suggerimenti e domande sulle iniziative territoriali, sulle iniziative istituzionali e sulle attività svolte e pubblicate.

I contenuti diffusi (testo, immagini, video) riguardano principalmente gli eventi e le iniziative sostenute a livello locale, gli eventi aziendali principali, le notizie su campagne di prodotto e di comunicazione della Banca e di società del Credito Cooperativo, notizie positive di attualità, rubriche di educazione finanziaria e di intrattenimento costruttivo del pubblico.

## **2) Ruoli e Responsabilità**

### 2.1 Consiglio di Amministrazione

- approva la Social Media Policy e le "Linee Guida per i dipendenti" e successive modifiche/aggiornamenti.

### 2.2 Direzione Segreteria Organi e Relazioni Esterne

- rappresenta la comunicazione ufficiale online e offline della Banca;
- gestisce gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili nei diversi *social media*;
- definisce, in accordo con la Direzione Risorse Umane, le "Linee Guida sull'uso dei Social Media per i dipendenti".

### 2.3 Direzione Marketing e Commerciale

- gestisce, in accordo con la Direzione Segreteria Organi e Relazioni Esterne, la comunicazione ufficiale online e offline della Banca.

## **3) Quali social media**

Per comunicare con gli utenti del web, la Banca di Credito Cooperativo di Roma si avvale dei seguenti social media: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube.

## **4) Social Media Team**

La voce ufficiale di Banca di Credito Cooperativo di Roma sugli account social viene espressa unicamente dalla Direzione Segreteria Organi e Relazioni Esterne della Banca 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 Roma**

Sui canali sociali vengono pubblicati contenuti originali come: testi, foto, immagini, infografiche, video e altri materiali multimediali con licenza Creative Commons CC BYND 3.0. La licenza permette agli utenti del web di riprodurre i contenuti dei canali social BCC Roma con l'unica accortezza di citarne la fonte.

## **6) Contenuti di soggetti terzi**

BCC Roma 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 Roma 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 Roma, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

La Banca di Credito Cooperativo di Roma 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. Banca di Credito Cooperativo di Roma – Direzione Segreteria Organi e Relazioni Esterne incoraggia tutti a interagire con i propri *account*, ricordando che gli utenti si assumono la piena responsabilità dei contenuti immessi. 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 cancellati 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;
- contenuti ripetuti.

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) Follow e condivisioni**

Chi segue un canale social di BCC Roma non viene automaticamente seguito. Inoltre, per la BCC Roma 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 *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 Roma risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

### **9) Uso dei Social Media da parte dei dipendenti**

I dipendenti BCC Roma, quando scelgono di parlare del proprio lavoro attraverso i social media, sono ambasciatori della Banca. Pertanto, la Banca definisce nel documento "Linee Guida sull'uso dei Social Media per i dipendenti" le modalità per proteggere i dipendenti stessi e la Banca di Credito Cooperativo di Roma da situazioni imbarazzanti o danni reputazionali. Il documento è divulgato tra i dipendenti attraverso la pubblicazione di una normativa interna

### **10) 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*.

### **11) Pubblicazione**

La Banca pubblica la presente policy sul proprio sito internet. Eventuali commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo e-mail [social@roma.bcc.it](mailto:social@roma.bcc.it).

### **12) Aggiornamento**

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