

SOCIAL MEDIA POLICY DELLA BANCA POPOLARE DEL CASSINATE

Il presente documento contiene la social media policy che regola la pubblicazione e l'interazione sui canali social della Banca Popolare del Cassinate ed è costituito da dodici sezioni:

- 1. Finalità e contenuti**
- 2. Quali social media**
- 3. Social media team**
- 4. I contenuti della BPC**
- 5. Contenuti di soggetti terzi**
- 6. Moderazione e netiquette**
- 7. Risposte e orari di presidio dei social network**
- 8. Follow e condivisioni**
- 9. Privacy**
- 10. Uso dei Social Media da parte dei dipendenti**
- 11. Pubblicazione**
- 12. Aggiornamento e modifiche**

1. Finalità e contenuti

La Banca Popolare del Cassinate utilizza i canali social per comunicare attivamente con soci, clienti, dipendenti, stakeholders, in un clima di confronto, dialogo, partecipazione, per informare, per ascoltare e per raccogliere idee e suggerimenti del pubblico, in un clima di trasparenza e di collaborazione.

La comunicazione della BPC sui canali social è orientata soprattutto ad informare circa le iniziative istituzionali della Banca Popolare del Cassinate, gli eventi sponsorizzati e/o realizzati con il sostegno della BPC, le scelte strategiche, i valori aziendali, i prodotti e le campagne.

Per la BPC i social media sono luogo di scambio di proposte e di informazione. Per questo tutti sono invitati a partecipare e ad interagire con la banca, condividendo idee e contenuti, fornendo suggerimenti e formulando domande sulle attività della banca, nel rispetto della netiquette della BPC.

I contenuti diffusi dalla BPC sulle proprie pagine social (testi, immagini, video) riguardano soprattutto l'attività istituzionale della banca, i servizi erogati, le campagne di prodotto e di comunicazione, notizie positive di attualità, informazioni di natura finanziaria ed economica, notizie e temi di intrattenimento, con un'impostazione costruttiva e positiva.

La BPC non usa i social media per prestare assistenza all'utente, per la quale si rimanda agli specifici canali.

2. Quali social media

La Banca Popolare del Cassinate, per comunicare con gli utenti su web, utilizza, oltre al proprio sito istituzionale (www.bancapopolaredelcassinate.it), i seguenti social media:

- Facebook;
- Instagram;
- Youtube;
- LinkedIn.

3. Social media team

Tutti gli account social della Banca Popolare del Cassinate sono gestiti da un social media team, composto da risorse dell'Ufficio Comunicazione e dell'Area Metodi e Processi che, in accordo con la Direzione Generale, gestiscono la comunicazione ufficiale online e offline della Banca e gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili nei diversi social media. Il Social Media Team rappresenta la voce ufficiale della banca sugli account social, che non può essere rappresentata da nessun altro dipendente o collaboratore della Banca che dovesse intervenire nelle discussioni.

La Direzione Generale, raccogliendo le proposte del Social Media Team, definisce, oltre al presente documento, anche le "Linee Guida sull'uso dei Social Media per i dipendenti", ad esclusivo uso interno del personale della banca.

Il Consiglio di Amministrazione approva la "Social Media Policy" e le "Linee Guida per i dipendenti" e successive modifiche/aggiornamenti.

4. I contenuti della BPC

La BPC, sui propri canali, pubblica esclusivamente contenuti originali, ovvero testi, foto, immagini, grafici, video e altri materiali i cui diritti sono di proprietà della Banca Popolare del Cassinate. Tali contenuti possono essere riprodotti dagli utenti del web, purché ne vengono adeguatamente citati la fonte, i crediti e i riferimenti.

5. Contenuti di soggetti terzi

La BPC può occasionalmente condividere sui propri account contenuti e messaggi prodotti da terzi, ritenuti di pubblico interesse e di pubblica utilità. In questi casi, la Banca Popolare del Cassinate, per quanto possibile, verifica l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti e non si assume responsabilità per eventuali informazioni errate o non aggiornate.

I commenti e i post pubblicati dagli utenti sulle pagine della BPC rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della banca, che, dunque, non è in alcun modo responsabile di quanto viene pubblicato da terzi sui propri canali.

6. Moderazione e Netiquette

La Banca Popolare del Cassinate favorisce, sui propri spazi e sui propri canali, il confronto e il dialogo e incoraggia una comunicazione educata e rispettosa.

Agli utenti che utilizzano le pagine della BPC, la banca chiede di rispettare le idee altrui anche se diverse dalle proprie, raccomanda un'esposizione chiara, pacata, responsabile delle proprie opinioni personali e, se necessario, l'inserimento di link a fonti attendibili e veritiere che possano consentire all'utente di chiarire ulteriormente la propria idea.

La Banca, pur incoraggiando tutti gli utenti ad interagire sui propri canali, ricorda che ciascuno si assume la piena e totale responsabilità dei contenuti pubblicati.

Proprio per favorire il confronto, la banca non effettuerà alcuna moderazione preventiva, ovvero non interverrà nella gestione dei post degli utenti prima che siano visibili a tutti. A pubblicazione avvenuta, tuttavia, la banca potrà intervenire per cancellare tutti i post e i commenti non in linea con le regole di netiquette della BPC. In particolare, la banca potrà intervenire e cancellare:

- contenuti che possano compromettere la sicurezza;
- contenuti a sfondo sessuale o link e rimandi a contenuti sessuali;
- contenuti offensivi;
- contenuti che facciano riferimento a situazioni personali o a dati sensibili dell'utente o che ledano la privacy. L'interesse pubblico degli argomenti è un requisito essenziale;
- contenuti che istighino all'odio razziale e alla violenza;
- contenuti che favoriscano o incoraggino la discriminazione sessuale, razziale, linguistica, religiosa, politica, legata all'età, allo stato civile, alla disabilità fisica o mentale, alla provenienza geografica, alla nazionalità;
- contenuti che siano fuori tema (off topic) o ripetuti o spam;
- contenuti che facciano riferimento a insulti, volgarità, minacce;
- contenuti offensivi e non rispettosi delle istituzioni;
- contenuti che ledano la dignità delle persone, i diritti delle minoranze e dei minori;
- contenuti che non rispettino i principi di libertà e uguaglianza;
- contenuti allarmistici o ingannevoli;
- commenti e post scritti col solo scopo di disturbare la discussione;
- contenuti che violino la normativa sul diritto d'autore;
- commenti ritenuti offensivi o discriminatori nei confronti di altri utenti che partecipino alla discussione sui social;
- post contenenti sollecitazioni al commercio o pubblicità;
- contenuti che incoraggino attività e/o atti illeciti e/o illegali;
- altro.

La Banca potrà in qualsiasi momento rimuovere i contenuti non coerenti con le linee guida illustrate nel presente documento o non rispettosi di quanto previsto dalla normativa vigente. Di conseguenza, la Banca si riserva il diritto di ricorrere al ban temporaneo e/o al blocco permanente dell'utente che abbia disturbato la discussione, e/o di segnalarlo ai responsabili della piattaforma e, se necessario, alle autorità competenti.

7. Risposte e orari di presidio dei social network

I canali social della Banca Popolare del Cassinate sono presidiati dal Lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 16.45.

Per eventuali segnalazioni gli utenti possono contattare la banca all'indirizzo ufficiocomunicazione@bancapopolaredelcassinate.it

I social media della banca non dovranno essere considerati come canali per la richiesta di assistenza né per la presentazione di reclami, per i quali gli utenti sono invitati ad utilizzare i canali ordinari così come indicato sul sito www.bancapopolaredelcassinate.it nella sezione *Reclami*.

I tempi di risposta variano in base alla tipologia di richiesta; nel caso in cui i canali social non siano lo strumento adeguato a soddisfare la richiesta, l'ufficio preposto alla gestione del canale informerà sulla corretta modalità/ufficio a cui rivolgersi.

Le eventuali risposte fornite sui canali social devono essere intese come strumenti di facilitazione all'accesso ad altri canali informativi e non possono essere considerate esaustive, in quanto non è possibile, attraverso i social, accedere alle informazioni personali del cliente. Pertanto, per evidenti ragioni di tutela della privacy, in nessun caso potranno essere trattati sui social media casi personali, ma saranno fornite e ribadite informazioni generali di interesse comune.

8. Follow e condivisioni

Chi segue un canale social della Banca non viene automaticamente seguito.

Qualora la BPC segua un canale social di terzi o lo inserisca in liste di interesse, non per questo ne condivide contenuti e linee guida. Allo stesso modo, gli eventuali like, i retweet, le condivisioni effettuati da BPC non devono essere intesi come una certificazione dell'attendibilità dell'autore del post né come un allineamento della BPC al pensiero dell'autore del post.

La Banca, pur favorendo l'interazione con gli utenti, non garantisce risposte dirette a messaggi, commenti, menzioni, tag, se non quando la partecipazione della banca alla conversazione sia utile e adeguata allo stile della BPC.

9. Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati sensibili postati in commenti o post pubblici all'interno dei canali social della Banca verranno rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati, spediti direttamente al Social Media Team, saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy.

10. Uso dei Social Media da parte dei dipendenti

Tutti i dipendenti, anche nell'utilizzo privato dei propri account social, sono testimonial della Banca. Pertanto, la BPC ha provveduto a redigere il documento "Linee Guida sull'uso dei Social Media per i dipendenti" nel quale incoraggia e promuove l'utilizzo dei social network da parte dei dipendenti, promuove l'engagement e la partecipazione, definisce le modalità adeguate di approccio ai social per evitare danni reputazionali o possibili fraintendimenti nella comunicazione, stabilendo limiti e criteri di azione. Il documento è reso disponibile al Personale sui canali interni della banca.

11. Pubblicazione

La Banca pubblica la presente policy sul proprio sito internet. Eventuali commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo ufficiocomunicazione@bancapopolaredelcassinate.it.

12. Aggiornamento e modifiche

Eventuali modifiche alla presente "Policy" o aggiornamenti devono essere approvati dal Consiglio di Amministrazione