

## **Policy Social media**

*Approvata dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 03 03 2021.*

## Sommario

Premessa .....	3
1) Finalità e contenuti.....	3
2) Ruoli e Responsabilità .....	4
3) Quali social media .....	4
4) Social Media Team .....	4
5) Contenuti della Banca.....	4
6) Contenuti di soggetti terzi.....	5
7) Moderazione e Netiquette .....	5
7.1) Condizioni di netiquette .....	5
8) Follower e condivisioni .....	7
9) Uso dei Social Media da parte dei dipendenti .....	8
10) Privacy .....	8
11) Trasparenza .....	8
12) Pubblicazione.....	9
13) Aggiornamento .....	9

## **Premessa**

La “Social Media Policy” regola la pubblicazione e l’interazione sui canali social della Banca Popolare Sant’Angelo (Banca).

### **1) Finalità e contenuti**

I canali social gestiti dalla Banca sono realizzati in coerenza con le politiche di Comunicazione contenute nella strategia aziendale. Essi hanno lo scopo di consentire una tempestiva informazione ai Soci, ai Clienti, ed in generale al Pubblico relativamente alle iniziative intraprese dalla Banca ed al contempo di consentire la condivisione di idee, aspettative e richieste specifiche ricevendo in tal modo opinioni su prodotti e servizi offerti, allo scopo di finalizzarne sempre meglio la proposta.

Ulteriore obiettivo è promuovere nel mondo digitale l’immagine della Banca, testimoniandone l’impegno al servizio di famiglie, imprese, comunità e territorio.

I canali social non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente, che avviene per il tramite di altri strumenti finalizzati.

I contenuti diffusi in ogni forma – sia essa testo, immagini, video od altro - riguardano principalmente gli eventi e le iniziative sostenute a livello locale o nazionale, le notizie su campagne di prodotto e di comunicazione della Banca, notizie positive di attualità rientranti nella sfera di interessi del settore bancario finanziario assicurativo, ed inoltre propongono rubriche di educazione finanziaria, nel quadro della social responsibility degli intermediari finanziari, nonché spazi di intrattenimento costruttivo del pubblico.

## 2) Ruoli e Responsabilità

Il Consiglio di Amministrazione:

- Approva la Social Media Policy e successive modifiche/aggiornamenti.
- L'U.B. Innovazione e Digital Services (*Social Media Team*):
  - gestisce la comunicazione della Banca nei social in stretto raccordo operativo con la Direzione Centrale ed piena in coerenza con le strategie di comunicazione decise dal vertice aziendale;
  - gestisce gli spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei profili nei diversi *social media*, attenendosi alle leggi, alla presente Policy Social Media nonché al Codice Etico adottato dalla Banca.

## 3) Quali social media

Per comunicare in coerenza con quanto suddetto la Banca si avvale dei seguenti social media: YouTube, Instagram, Facebook e Google+.

## 4) Social Media Team

La gestione degli account social, è responsabilità del Social Media Team che ne ha l'esclusiva gestione.

## 5) Contenuti della Banca

Sui canali social vengono pubblicati contenuti originali o di cui la Banca è titolare come: testi, foto, immagini, ed altri materiali multimediali. I contenuti pubblicati dalla Banca sulle proprie pagine social, se non diversamente indicato, sono di proprietà della stessa, sono coperti da copyright e non possono essere utilizzati dagli utenti per scopi commerciali. E' impedito ogni accesso teso ad effettuare download ed appropriazioni da parte di terzi.

Sui canali social della Banca vengono pubblicati esclusivamente contenuti coerenti con le condizioni di "netiquette" di cui all'art. 7 che segue.

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

La Banca può occasionalmente condividere, mediante i propri account social, contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, prodotti da soggetti terzi. Sui canali verrà posto in dichiarazione pubblica che la Banca si limita a verificare l'attendibilità della fonte, senza certificarne contenuti e senza assumersi alcuna responsabilità. I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione personale degli utenti stessi. Se non conformi alle regole definite tali messaggi verranno eliminati ad insindacabile giudizio della Banca stessa.

## **7) Moderazione e Netiquette**

La Banca si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi social media. Sono accolti e pubblicati solo commenti conformi con le regole definite. La Banca, nel rispetto del Codice Etico dalla stessa adottato, 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 tutti possono intervenire per esporre le proprie opinioni, sempre seguendo le regole definite. Sono eliminati tutti i post e i commenti che non vengono ritenuti conformi alle condizioni di “netiquette” esposte in questo documento.

### **7.1) Condizioni di netiquette**

Nel rispetto delle norme che regolano il settore 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. In particolare non sono ammissibili immagini o video di minorenni, sia pubblicate che collegate tramite link, senza il consenso espresso da genitori certificati. Vengono immediatamente rimossi contenuti che promuovano, favoriscano o perpetuino la discriminazione sulla base del sesso, dell'orientamento sessuale,

della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, del credo, dell'età, dello stato civile, della nazionalità, della disabilità fisica o mentale; post e commenti offensivi o discriminatori nei confronti di altri utenti, partecipanti o meno alla discussione, od intenti calunniosi nei confronti di enti, associazioni, aziende ed altresì di chi gestisce e modera i canali social;

Vengono immediatamente rimossi inoltre messaggi che contengono:

- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore; informazioni che possono compromettere la sicurezza;
- informazioni che ledano la privacy;
- contenuti offensivi di qualsiasi genere;
- informazioni confidenziali come ad esempio rapporti con i fornitori, l'andamento della banca, il fatturato, la strategia commerciale, prototipi, brevetti;
- contenuti che contengono dati sensibili;
- contenuti chiaramente fuori tema; spam e pubblicità occulte;
- contenuti ripetuti.

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

- commenti non pertinenti al particolare argomento pubblicato (off-topic);
- commenti e post scritti per disturbare la discussione.

La Banca pertanto immediatamente rimuove, a proprio insindacabile giudizio, qualsiasi contenuto che venga ritenuto in contrasto con la presente Policy o di qualsiasi legge in tal senso applicabile. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle rispettive policy degli strumenti adottati, la Banca si riserva il diritto di ricorrere al blocco dell'account responsabile.

Allo scopo di impedire ulteriori interventi l'utente verrà segnalato ai responsabili della piattaforma social ed, eventualmente in funzione della gravità, alle autorità competenti.

Le pagine social della Banca non sono il canale preposto ai reclami che devono essere inoltrati tramite forme definite in tal senso, né per richiedere informazioni su tematiche inerenti il capitale sociale, sulla compagine societaria, sul management e sulle politiche di gestione del personale. La Banca può sospendere o disattivare i propri account social, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, declinando espressamente ogni responsabilità a tale riguardo.

## **8) Follower e condivisioni**

La Banca non consente il principio della reciprocità applicato nei social, per il quale chi segue un canale viene automaticamente seguito (*follower practice*). Inoltre, la Banca intende seguire un account social o inserirlo in liste di interesse esclusivamente se ne condivide le linee di pensiero e le regole di netiquette; stesso limite si applica per le condivisioni su qualsiasi altro social media e/o la veicolazione di 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 risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione in essere.

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

Viene indicata ai Dipendenti della Banca, che intervengono a vario titolo, anche personale, nei social collettivi anche extra canale gestito dalla Banca, una precisa norma di comportamento. Se essi scelgono di parlare del proprio lavoro attraverso i social media, sono tenuti a non divulgare documenti o notizie riservati, ad applicare nella forma e nella sostanza le norme di netiquette succitate, a non pubblicare immagini relative a spazi riservati della Banca, quali archivi, dispositivi di sicurezza, così come immagini di Colleghi senza precisa autorizzazione degli stessi. Inoltre devono ricordare, se evidenziano il ruolo svolto nella Banca, che essi ne rappresentano immagine e reputazione. In caso di violazione comprovata e ripetuta di tali norme verrà tenuto conto nelle note caratteristiche. La Banca definisce nel documento “Codice Etico” le modalità per proteggere i dipendenti stessi e la Banca da danni reputazionali.

### **10) Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle *policy* in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati trattati dalla Banca nella gestione delle piattaforme utilizzate, compresi quelli condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati i quali sono spediti direttamente al *Social Media Team*, saranno trattati nel rispetto della normativa applicabile in materia di tutela e protezione dei dati personali con particolare riferimento al Regolamento UE 679/2016, al D. Lgs 101/2018 che integra e modifica il D. Lgs 196/2003 (cd. Codice Privacy) e ss. mm. ii..

In particolare, la Banca assicura che i dati oggetto di pubblicazione siano trattati solo previa informativa all’interessato e, ove necessaria, raccolta del relativo consenso.

### **11) Trasparenza**

I contenuti condivisi sui canali social dalla Banca possono costituire messaggio pubblicitario con finalità promozionale. Tutte le condizioni sui prodotti e servizi della Banca e i fogli informativi, possono essere consultate all’interno della sezione Trasparenza del sito [www.bancasantangelo.com](http://www.bancasantangelo.com).



I contenuti pubblicati non costituiscono in ogni caso un'offerta di vendita o una sollecitazione all'investimento.

## **12) Pubblicazione**

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

## **13) Aggiornamento**

Eventuali interventi che modifichino in parte od interamente la presente “Policy” devono essere comunque inviate e ove necessario approvate dal Consiglio di Amministrazione.