
BTL BANCA DEL TERRITORIO LOMBARDO
Social Media Policy

Premessa

La “Social Media Policy” regola la pubblicazione e l’interazione sui canali social della BTL Banca del Territorio Lombardo.

Il documento è articolato nelle seguenti sezioni:

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

La presente “Policy” rispetta il Codice Etico e di Comportamento della BTL 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 BTL utilizza i canali di social media per stare in contatto, informare e comunicare attivamente con soci, dipendenti, clienti e con gli utenti del web.

L’obiettivo della comunicazione social di BTL consiste nel fornire informazioni circa iniziative istituzionali e territoriali, sostenute e/o realizzate dalla Banca e dal Gruppo Bancario Cassa Centrale Banca.

I canali social non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente. BTL 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 del Gruppo Bancario Cassa Centrale Banca, notizie positive di attualità, rubriche di educazione finanziaria e di intrattenimento costruttivo del pubblico.

2) Ruoli e Responsabilità

1. Consiglio di Amministrazione
 - approva la Social Media Policy e successive modifiche/aggiornamenti.
2. Direzione Generale
 - Sovrintende le linee di indirizzo della comunicazione interna ed esterna, offline e online;
 - Nel caso ne ravvisi l’opportunità, sottopone al Consiglio di Amministrazione le necessarie modifiche/integrazioni alla presente policy.
3. L’Ufficio Relazioni Esterne e Soci
 - rappresenta la comunicazione ufficiale online e offline della Banca;
 - gestisce gli spazi di comunicazione e dialogo all’interno dei profili nei diversi *socialmedia*;

3) Quali social media

Per comunicare con gli utenti del web, BTL può avvalersi dei seguenti social media: Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, LinkedIn.

4) Gestione Social Media

La voce ufficiale di BTL sugli account social viene espressa unicamente dall'Ufficio Relazioni Esterne e Soci della Banca e non può essere rappresentata da altri soggetti, dipendenti o collaboratori della Banca stessa, che dovessero intervenire nelle discussioni.

5) Contenuti della BTL

Sui canali social vengono pubblicati contenuti originali come: testi, foto, immagini, infografiche, video e altri materiali multimediali. Gli utenti del web possono riprodurre i contenuti dei canali social BTL con l'unica accortezza di citarne la fonte.

6) Contenuti di soggetti terzi

BTL può occasionalmente condividere mediante i propri account *social* contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità, prodotti da soggetti terzi. In questi casi, la BTL 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 BTL, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

BTL provvederà a cancellare qualsiasi dato personale pubblicato dagli Utenti che dovesse ritenere non adeguato al contesto.

Nel pubblicare un commento BTL invita ad osservare queste semplici regole di comportamento e netiquette:

- rispettare gli altri utenti;
- non usare espressioni che incitano alla violenza, discriminazione, oscenità e/o diffamazione; evitare contenuti offensivi, diffamatori, volgari, che invadono la privacy o sono contrari alla legge vigente e contenuti pubblicitari, spam, collegamenti a siti esterni o contenuti chiaramente contrari alla politica di questa Pagina, o che hanno un contenuto politico/ideologico e religioso;
- evitare commenti con contenuto chiaramente fuori tema;
- non violare copyright, marchi o altri diritti riservati;
- non scrivere commenti in lettere maiuscole poiché nel dialogo online tale formato è considerato come comportamento maleducato e aggressivo;
- rispettare le norme privacy.
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- sollecitazioni al commercio;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza dei sistemi pubblici;

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;
- spam;
- interventi inseriti ripetutamente.

BTL ha il diritto di monitorare, modificare o cancellare senza preavviso, a proprio insindacabile giudizio, i commenti che non rispettano le regole suindicate, di cancellare l'Utente dai fan e di prendere ogni altra iniziativa ritenuta opportuna. BTL ha il diritto di non consentire la pubblicazione degli aggiornamenti di status proposti dagli Utenti ove non rispettino le suindicate regole. Per chi dovesse violare queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati, la Banca si riserva il diritto di ricorrere al *ban* temporaneo o al blocco permanente per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed, eventualmente, alle autorità competenti. Più di ogni regolamento, sono il buon senso e la buona educazione a determinare una condotta serena e una discussione costruttiva e divertente. BTL può cessare o interrompere il funzionamento della Pagina social, in qualsiasi momento e per qualsiasi motivo, declinando espressamente ogni responsabilità a tale riguardo.

8) Follow e condivisioni

Chi segue un canale social di BTL non viene automaticamente seguito. Inoltre, per la BTL 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*, 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, BTL 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*.

10) Pubblicazione

La Banca pubblica la presente policy sul proprio sito internet. Eventuali commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo e-mail relazioni.esterne@btl.bcc.it.

11) Aggiornamento

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