



---

## SOCIAL MEDIA POLICY

Versione 1 del 17 novembre 2021

---

*Approvazione:* Consiglio di Amministrazione

**Lista degli aggiornamenti:**

17/11/2021	Prima approvazione
------------	--------------------

## Sommario

1. Finalità e contenuti.....	4
2. I social media di Solution Bank. Identificazione e gestione.....	4
3. Contenuti presenti sui canali social ufficiali di Solution Bank.....	5
4. Riproduzione di contenuti di Solution Bank.....	5
5. Moderazione e Netiquette.....	5
6. Follower e condivisioni.....	6
7. Linee guida sull'uso dei social media da parte del personale dipendente di Solution Bank.....	6
8. Monitoraggio sul ciclo di vita dell'informazione.....	7
9. Privacy.....	7
10. Pubblicazione e aggiornamento della policy.....	7

## 1. Finalità e contenuti

Il presente documento disciplina le regole di pubblicazione e interazione sui canali social ufficiali di Solution Bank (di seguito anche “Banca”).

Solution Bank è conscia dell’importanza assunta dalla promozione dell’immagine della Banca nel mondo digitale e utilizza i social network principalmente per informare e comunicare attivamente con la propria clientela e con i propri dipendenti, favorendo la partecipazione e il dialogo in un’ottica di trasparenza e confronto, nonché a visitatori occasionali interessati a relazionarsi con la Banca.

L’obiettivo della comunicazione social di Solution Bank consiste nel fornire informazioni circa iniziative con finalità istituzionali e di interesse generale, correlate all’attività della Banca.

I contenuti diffusi riguardano le attività e i servizi erogati da Solution Bank, i comunicati stampa, le pubblicazioni e i documenti ufficiali, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali.

Vi si possono trovare news relative a prodotti offerti, messaggi pubblicitari con finalità promozionale, iniziative legate al business della Banca o allo sviluppo e al sostegno del territorio in cui opera.

I social network e la pagina del sito istituzionale sono utilizzati anche per la promozione di annunci di offerte di lavoro, nello specifico attraverso la divulgazione in forma pubblica della job description nella propria pagina LinkedIn e nell’area del sito istituzionale dedicata “LAVORA CON NOI”.

Attraverso il link alla pagina del sito istituzionale [www.solution.bank](http://www.solution.bank) è inoltre possibile reperire i riferimenti delle filiali della Banca (sezione “[LE FILIALI – Trova la sede Solution più vicino a te](#)”) e consultare tutte le condizioni sui prodotti e servizi offerti da Solution Bank (sezione “TRASPARENZA”).

I canali social non sono utilizzati per prestare assistenza diretta al singolo utente né sono contemplati tra le modalità di inoltro di un reclamo alla Banca.

## 2. I social media di Solution Bank. Identificazione e gestione

Le pagine, gli account e i profili Social ufficiali della Banca sono:

- [Pagina Facebook Solution Bank;](#)
- [Profilo Instagram Solution Bank;](#)
- [Account LinkedIn Solution Bank;](#)

e vengono gestiti esclusivamente dall’Ufficio Risorse Umane e Comunicazione che ha la responsabilità di curarne i contenuti, l’aggiornamento e l’eventuale moderazione, in accordo con le strategie di comunicazione definite dal Direttore Generale.

L’apertura di ulteriori profili o di canali social è autorizzata, su proposta dell’Ufficio Risorse Umane e Comunicazione, dal Direttore Generale che ha altresì la facoltà di disporre la sospensione o disattivazione, senza che ciò possa comportare responsabilità alcuna in capo alla Banca nei confronti di terzi.

### **3. Contenuti presenti sui canali social ufficiali di Solution Bank**

Oltre ai contenuti originali di cui la Banca è titolare che, come detto, sono creati dall'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione, sui canali social ufficiali possono occasionalmente essere condivisi contenuti e messaggi di pubblico interesse e utilità realizzati da soggetti terzi.

In questi casi l'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione si occupa di verificare l'attendibilità e l'autorevolezza della fonte, fermo restando che non è responsabilità della Banca attestare la veridicità dei contenuti, salvo che gli stessi non siano in contrasto con le condizioni e regole di Netiquette a cui la Banca si attiene scrupolosamente.

I commenti e i post degli utenti a contenuti presenti sui canali social della Banca rappresentano l'opinione dei singoli e non quelli di Solution Bank che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

Tali commenti e post devono anch'essi rispettare le regole di Netiquette.

### **4. Riproduzione di contenuti di Solution Bank**

È fatta salva la facoltà per gli utenti di riprodurre liberamente contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali pubblicati sui canali social di Solution Bank, purché siano sempre accreditati al canale originale di riferimento.

### **5. Moderazione e Netiquette**

La Banca incoraggia le condivisioni dei contenuti, le recensioni, i commenti, i suggerimenti e il dialogo sui propri profili social, al fine di acquisire ogni elemento utile a perseguire il costante miglioramento dei servizi offerti.

Solution Bank, anche nel rispetto del proprio Codice Etico invita gli utenti a una conversazione educata, pertinente e rispettosa: 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.

Sui canali social della Banca non è prevista alcuna moderazione preventiva: tutti possono intervenire per esprimere la propria libera opinione, sempre seguendo le buone regole dell'educazione e del rispetto reciproco e ricordando agli utenti che ognuno è responsabile di ciò che pubblica.

Non saranno tollerati, in particolare, insulti, turpiloqui, 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.

Solution Bank si riserva il diritto di rimuovere, a proprio insindacabile giudizio, qualsiasi contenuto che venga ritenuto in violazione di queste linee guida o di qualsiasi legge applicabile.

In particolare, non sono ammissibili e pertanto saranno tempestivamente 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 di qualsiasi genere o discriminatori nei confronti di altri utenti, partecipanti o meno alla discussione, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali social;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni confidenziali e riservate di proprietà di Solution Bank S.p.a.;
- informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza;
- contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy;
- spam e pubblicità occulte.

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 ingannevoli o allarmistici;
- commenti e post scritti per disturbare la discussione;
- interventi inseriti ripetutamente.

Per chi dovesse violare queste condizioni la Banca si riserva il diritto di ricorrere anche al blocco temporaneo o permanente per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma e, eventualmente, alle Autorità competenti.

## **6. Follower e condivisioni**

Chi segue un canale social di Solution Bank non viene automaticamente seguito.

In generale non è garantita la risposta diretta alle menzioni, agli hashtag, ai messaggi o ai commenti. Laddove si ravvisino l'utilità del tema e l'adeguatezza dello stile comunicativo, l'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione di Solution Bank risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

## **7. Linee guida sull'uso dei social media da parte del personale dipendente di Solution Bank**

Il personale dipendente della banca è chiamato a tenere un comportamento adeguato a tutelare le esigenze di riservatezza e di sicurezza di Solution Bank, nonché di onorabilità della Banca e dei propri dipendenti.

Pertanto, non può in alcun caso divulgare notizie, immagini o documenti riservati o confidenziali della Banca di cui sia entrato in possesso nel compimento della propria attività lavorativa quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano industriale, iniziative, progetti, marchi, dispositivi e piani di sicurezza, planimetrie dei locali, dati sensibili di altri dipendenti.

Chi sceglie di parlare del proprio lavoro sui social media e in particolare su canali collettivi anche diversi da quelli gestiti dalla Banca, salvo preventiva autorizzazione ricevuta, è tenuto a specificare che, pur prestando la propria attività lavorativa presso Solution Bank, le opinioni espresse hanno carattere personale e non possono in alcun caso determinare impegni o responsabilità in capo alla Banca.

Il personale dipendente può liberamente condividere sui propri profili privati i contenuti diffusi dai canali social di Solution Bank quali informazioni su prodotti, iniziative, progetti, video, immagini e/o infografiche salvo che gli stessi non siano stati ancora segnalati sui canali ufficiali o comunque non presenti sul sito internet aziendale.

Il personale dipendente è comunque tenuto ad osservare un comportamento pubblico rispettoso dell'organizzazione presso cui lavora.

La violazione comprovata e ripetuta delle presenti norme sarà oggetto di valutazione anche nell'ambito del rapporto lavorativo intercorrente con la Banca.

Nei casi più gravi di eventuali commenti offensivi e denigranti che possano contemplare la fattispecie di reato di diffamazione la Banca si riserva la facoltà di ricorrere alle autorità competenti.

## **8. Monitoraggio sul ciclo di vita dell'informazione**

L'Ufficio Risorse Umane e Comunicazione verifica con cadenza trimestrale la validità delle informazioni pubblicate con particolare riferimento a promozioni ed offerte commerciali pubblicizzate.

## **9. Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponderà alle policy in uso sulle piattaforme volta per volta utilizzate.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati, spediti privatamente all'admin della pagina (Ufficio Risorse Umane e Comunicazione di Solution Bank), saranno trattati nel rispetto della normativa sulla privacy (in particolare il Regolamento UE 679/2016, il D.Lgs. 101/2018 che ha integrato e modificato il D.Lgs. 196/2003 e sue successive modifiche e integrazioni).

La raccolta e l'uso delle informazioni ottenute sono regolati dall'Informativa Privacy delle singole piattaforme Social alle quali si prega di fare riferimento.

Per ogni altra informazione relativa al trattamento dei dati si faccia riferimento all' Informativa presente sul sito <https://solution.bank/>.

## **10. Pubblicazione e aggiornamento della policy**

Il Consiglio di Amministrazione approva la Social Media Policy.

Eventuali successive modifiche / aggiornamenti di natura prettamente tecnica sono demandate alla Direzione Generale.

La Banca pubblica la Social Media Policy sul sito internet [www.solution.bank](http://www.solution.bank).