

Social media policy **della Banca d'Italia**

Il presente documento contiene la social media policy che regola la pubblicazione e l'interazione sui canali social della Banca d'Italia.

Il documento contiene sette sezioni:

- 1) Finalità e contenuti*
- 2) Social media team*
- 3) Riproduzione dei contenuti della Banca d'Italia*
- 4) Contenuti di soggetti terzi*
- 5) Moderazione e netiquette*
- 6) Follow e condivisioni*
- 7) Privacy*

Osservazioni, commenti e proposte possono essere trasmessi all'indirizzo socialmedia@bancaditalia.it.

Una *social media policy* per la Banca d'Italia

Finalità e contenuti

La Banca d'Italia utilizza i *social network* per informare e per comunicare attivamente con il pubblico, favorendo la partecipazione e il dialogo in un'ottica di trasparenza e confronto.

L'obiettivo della comunicazione *social* della Banca d'Italia consiste nel fornire informazioni circa iniziative con finalità istituzionali e di interesse generale.

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

La Banca d'Italia utilizza i *social network* per fornire informazioni su attività e iniziative istituzionali e per raccogliere commenti, domande, critiche e suggerimenti.

I contenuti diffusi riguardano i compiti della Banca d'Italia, le attività e i servizi erogati, i comunicati stampa, le pubblicazioni e i documenti ufficiali, informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali.

Social media team

Gli account della Banca d'Italia sui *social network* vengono gestiti da un *Social media team*, che fa capo al Servizio Segreteria particolare del Direttorio e comunicazione.

Riproduzione di contenuti della Banca d'Italia

Contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali pubblicati sui canali *social* della Banca d'Italia possono essere riprodotti liberamente, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Contenuti di soggetti terzi

La Banca d'Italia 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 d'Italia si limita a verificare l'attendibilità della fonte, ma non ne certifica i contenuti.

I commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella della Banca d'Italia, che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

Moderazione e Netiquette

La Banca d'Italia si impegna a gestire spazi di comunicazione e dialogo all'interno dei propri profili nei diversi *social network*. Invita 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 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 che ognuno è responsabile di ciò che pubblica. Saranno tuttavia rimossi tempestivamente commenti e post che violino le condizioni esposte in questo documento.

Non saranno 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:

- 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, di enti, associazioni, aziende o di chi gestisce e modera i canali *social*;
- 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;
- contenuti che violino la normativa in materia di diritto d'autore;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della legge sulla privacy.

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;
- interventi inseriti ripetutamente.

La Banca d'Italia 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. 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.

Follow e condivisioni

Chi segue un canale *social* della Banca d'Italia non viene automaticamente seguito. Inoltre, per la Banca d'Italia seguire un account *social* o inserirlo in liste di interesse non significa condividerne la linea di pensiero; lo stesso vale per le condivisioni su LinkedIn e qualsiasi altro *social network*, per i "+1" di Google Plus, 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 d'Italia risponde alle eventuali richieste ricevute e partecipa alla conversazione.

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.