



Social media policy

Il presente documento illustra la *social media policy* che regola la pubblicazione e l'interazione sui canali *social* di IVASS.

Di seguito sono indicati i profili istituzionali **ufficiali** di IVASS sui *social media*:

• **Instagram**

<https://www.instagram.com/ivassocial/>

• **LinkedIn:**

<https://www.linkedin.com/company/ivass-istituto-per-la-vigilanza-sulle-assicurazioni>

• **Youtube:**

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLyHLMpVKJsPvZLWlicdCapcwzAQDk0G7G>

• **X**

<https://twitter.com/ivassocial>

• **Flickr**

<https://www.flickr.com/photos/ivass-album/albums>

Eventuali altri profili social che si presentano come riferiti all'IVASS **non** sono gestiti dall'Istituto e **non** sono ad esso riconducibili.

Finalità e contenuti

IVASS utilizza i *social network* per informare e comunicare con il pubblico su iniziative con finalità istituzionali e di interesse generale, favorendo la partecipazione e il dialogo in un'ottica di trasparenza e confronto.

I contenuti diffusi sono quelli a rilevanza esterna e riguardano a titolo esemplificativo: i compiti dell'Istituto, le attività e i servizi erogati, le pubblicazioni e i documenti ufficiali, le informazioni su iniziative ed eventi, immagini e video istituzionali.

I canali social dell'IVASS non possono essere utilizzati per richiedere - tramite messaggi diretti, commenti, menzioni - informazioni personali o assistenza diretta (ad esempio su pratiche, comunicazioni relative a procedimenti amministrativi, problematiche personali, segnalazioni *et similia*).

Per tali necessità si deve fare esclusivo riferimento ai canali di contatto ufficiali indicati sul sito dell'Istituto: <https://www.ivass.it/chi-siamo/in-sintesi/contatti/index.html>.

Ufficio responsabile

Gli account dell'IVASS sui *social network* vengono gestiti dal Responsabile della Comunicazione e Media IVASS. Osservazioni, commenti e proposte sulla *social media policy* possono essere trasmessi all'indirizzo ufficiostampa@ivass.it.

Gestione

I canali social di IVASS vengono **regolati, gestiti e monitorati in orari di ufficio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00**. Non è prevista alcuna moderazione preventiva. In generale, non è garantita la risposta diretta alle menzioni, ai messaggi o ai commenti e si precisa che non esistono tempi minimi o massimi di risposta. In ogni caso IVASS non risponde a quesiti o richieste personali pervenute via social.

Chi segue un canale social media dell'IVASS non viene automaticamente seguito. La circostanza che IVASS segua account di altri utenti, stringa amicizia con essi, li inserisca nelle sue liste di interesse, oppure commenti contenuti di altri utenti e/o vi attribuisca dei "like" **non implica** la condivisione da parte dell'Autorità della linea di pensiero degli utenti interessati o l'approvazione dei contenuti pubblicati dagli stessi.

Contenuti di soggetti terzi

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

Fermo l'impegno di Istituto di attivarsi - *ex post* e negli orari di ufficio - alla rimozione del commento o contenuto non conforme alla policy.

La presenza di spazi pubblicitari a margine dei contenuti pubblicati all'interno dei profili di IVASS nei diversi *social network* non è sotto il controllo dell'Istituto, ma è gestita in autonomia dalle stesse piattaforme (Instagram, LinkedIn, X, Flickr, YouTube,).

Regole di comportamento

L'interazione con gli account social di IVASS deve avvenire nel rispetto delle norme di legge e dei normali canoni di correttezza e educazione che regolano le interazioni sociali. Ognuno è responsabile, anche legalmente, dei contenuti che pubblica e delle opinioni che esprime. Sui canali *social* di IVASS è opportuno esporre la propria opinione con cortesia evitando contenuti non pertinenti (cd. *off topic*) con le finalità di comunicazione dell'Istituto.

Si 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.

In ogni caso sono **vietati** tutti i post, i commenti o i materiali che:

- utilizzano un linguaggio inappropriato e/o un tono minaccioso, violento, volgare o offensivo;
- hanno finalità di promozione di prodotti e servizi, costituiscono forme di pubblicità, spam o promozione di interessi privati;
- divulgano direttamente o indirettamente dati e informazioni personali (nomi, indirizzi email, numeri di telefono, codici fiscali, numeri di conto corrente, indirizzi, numeri di protocollo di documenti o pratiche, video o foto di persone riconoscibili, ecc.), dati sensibili o dati e informazioni che in qualunque modo possono cagionare danni o ledere la sfera di riservatezza o la reputazione degli interessati;
- riportano, direttamente o indirettamente, informazioni riferite a minori;
- presentano contenuti osceni o tali da offendere la morale comune e la sensibilità degli utenti;
- hanno un contenuto discriminatorio per genere, razza, etnia, lingua, credo religioso, opinioni politiche, orientamento sessuale, età, condizioni personali e sociali, salute;
- hanno contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- hanno informazioni che possano tendere a compromettere la sicurezza dei sistemi pubblici;
- presentano contenuti illeciti o di incitamento a compiere attività illecite;
- violano il copyright o il diritto d'autore e utilizzano in modo improprio un marchio registrato;
- diffondono fake news.

In caso di violazione delle regole sopra indicate e in ogni altro caso in cui si accerti un comportamento posto in essere al solo fine di screditare l'Istituto, le sue attività e il suo personale, l'IVASS procederà a una delle seguenti azioni in base alla gravità della trasgressione:

- eliminazione del post, commento, contenuto non conforme alle regole sopra descritte;
- ban o blocco dell'utente ove possibile e ritenuto necessario;
- segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle autorità preposte nei casi più gravi.

Riproduzione di contenuti

Contenuti testuali, fotografie, infografiche, video e altri materiali multimediali pubblicati sui canali *social* di IVASS possono essere riprodotti liberamente, previa comunicazione all'Istituto, ma devono sempre essere accreditati al canale originale di riferimento.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o sensibili inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media dell'IVASS potranno essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi privati inviati direttamente all'Istituto tramite i suoi canali social saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale ed europea vigente sulla protezione dei dati personali e della normativa interna sulla privacy di cui è possibile prendere visione al seguente link: <https://www.ivass.it/footer/privacy/index.html>.

19 settembre 2023

Contatti

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo ufficiostampa@ivass.it