

SOCIAL MEDIA POLICY ESTERNA

Premessa

Vittoria Assicurazioni S.p.a. (o “Compagnia”) è presente sui principali social media **Facebook**, **Instagram**, **Linkedin** e **YouTube** per comunicare agli utenti gli aggiornamenti sulla propria attività e le iniziative in cui è impegnata.

La seguente social media policy è un insieme di norme di comportamento che tutti gli utenti sono tenuti a rispettare nel momento in cui pubblicano, condividano o commentino contenuti riguardanti l’azienda sui social media di Vittoria Assicurazioni S.p.a.

Di seguito sono indicati i profili istituzionali **ufficiali** della Compagnia:

- **Facebook**
<https://www.facebook.com/VittoriAssicurazioniSPA/>
- **Instagram**
https://www.instagram.com/vittoriaassicurazioni_official/
- **Linkedin**
<https://www.linkedin.com/company/vittoria-assicurazioni/mycompany/>
- **YouTube**
<https://www.youtube.com/@vittoriaassicurazioni433>

Eventuali altri profili social che si presentano come riferiti a Vittoria Assicurazioni S.p.a. non sono gestiti dalla Compagnia e non sono ad essa riconducibili.

Gestione delle pagine socialnetwork

I canali social sono gestiti dalla funzione Comunicazione Istituzionale e Customer Care, in qualità di amministratori, contattabile al seguente indirizzo mail: marketing_comunicazione@vittoriaassicurazioni.it.

La Compagnia si impegna a rispondere ai commenti degli utenti nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 18 (esclusi week end e festività).

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 la Compagnia non risponde a quesiti o richieste personali pervenute via social, pertanto, in queste specifiche circostanze, l’utente sarà indirizzato all’utilizzo del corretto canale di comunicazione, in modo tale da poter soddisfare le esigenze di quest’ultimo.

Chi segue un canale social media di Vittoria Assicurazioni S.p.a. non viene automaticamente seguito. La circostanza che la Compagnia 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 di Vittoria Assicurazioni S.p.a. della linea di pensiero degli utenti interessati o l’approvazione dei contenuti pubblicati dagli stessi.

Contatti

Le pagine social non sono dedicate al servizio di Assistenza Clienti, reperibile al seguente numero verde:

- Assistenza Clienti: 800.01.66.11

Per reclami o segnalazioni di disservizi, riguardanti il rapporto contrattuale o la gestione dei sinistri, è possibile scrivere al seguente indirizzo mail: servizioreclami@vittoriaassicurazioni.it oppure tramite il form, disponibile nella sezione del sito istituzionale dedicata ai reclami:

<https://www.vittoriaassicurazioni.com/contatti/reclami/reclami-assicurativi/>.

Per chiarimenti e indicazioni sui prodotti e i servizi offerti da Vittoria Assicurazioni S.p.a., per avere informazioni sulle polizze, per denunciare un sinistro, per contattare le Agenzie e gli Ispettorati Sinistri e per inviare proposte di collaborazione commerciale, si possono reperire tutti i contatti direttamente nel sito istituzionale: <https://www.vittoriaassicurazioni.com/>, oppure compilare il form di “Richiesta Informazioni”: <https://www.vittoriaassicurazioni.com/contatti/assistenza-clienti/#before-form-informazioni>.

Finalità dell'utilizzo dei social media

Vittoria Assicurazioni S.p.a. è presente nei social network per facilitare la diffusione delle informazioni relative al mondo assicurativo, i propri prodotti, le iniziative e gli eventi riguardanti la Compagnia stessa. Risulta utile per Vittoria Assicurazioni S.p.a. utilizzare questi mezzi come fonte di informazioni: notizie e curiosità favoriscono la partecipazione dell'utente, coinvolgendolo nell'ottica della trasparenza e della condivisione.

Contenuti

I social media sono un mezzo utilizzato dalla Compagnia per promuovere i prodotti ed i servizi esclusivamente di Vittoria Assicurazioni S.p.a., per dare visibilità agli eventi, per diffondere campagne pubblicitarie, promozionali e informative, per divulgare i contenuti legati al business.

I commenti ed i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e non quella di Vittoria Assicurazioni S.p.a. che non può essere ritenuta responsabile di ciò che viene pubblicato da terzi sui propri canali.

Resta fermo l'impegno della Compagnia di attivarsi – *ex post* e negli orari di ufficio – alla rimozione del commento o contenuto non conforme alla policy.

La presenza di spazi pubblicitari non riferibili alla Compagnia all'interno dei profili di Vittoria Assicurazioni S.p.a., nei diversi social network, non è gestita dalla Compagnia, ma in autonomia dalle diverse piattaforme (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube).

Regole di comportamento

- Tutti hanno il diritto di intervenire liberamente esprimendo la propria opinione attraverso commenti e post pubblicati.
- Si consiglia di non pubblicare informazioni personali e/o dati particolari che potrebbero mettere a rischio la privacy. In caso contrario, l'utente si assume la responsabilità di possibili utilizzi, anche impropri, di tali dati da parte di terzi. Nel caso in cui si riportino citazioni, è richiesto di identificarne la fonte.
- Sarà premura di Vittoria Assicurazioni S.p.a. partecipare alle conversazioni o rispondere alle eventuali richieste, a patto che:
 - gli interventi siano pertinenti alla pagina e siano rispettosi di tutte le persone;
 - l'amministratore non decida di contattare in privato l'utente per salvaguardare la riservatezza dell'informazione richiesta;
 - anche laddove i contenuti esprimano critiche, queste siano poste in maniera costruttiva e mai volgare o offensiva.
- Durante l'azione di monitoraggio, Vittoria Assicurazioni S.p.a. si riserva di rimuovere i commenti che:
 - non siano pertinenti al senso originale della pagina ufficiale;
 - violino norme basilari di riservatezza dell'informazione condivisa (ad esempio recapiti e numeri di telefono di terze persone);
 - abbiano contenuti volgari, osceni o a sfondo sessuale;
 - siano intimidatori o diffamanti verso persone, istituzioni e religioni;
 - violino più in generale i diritti dei terzi;
 - promuovano attività illegali;
 - promuovano prodotti, eventi o servizi commerciali, anche qualora non in concorrenza;

- abbiano un contenuto politico, ideologico o religioso.
- In situazioni di disaccordo tra i fan o tra essi e gli amministratori della pagina, si invita a dibattere e contribuire alle discussioni nel rispetto delle opinioni altrui e con gli obiettivi che stanno all'origine della generazione della pagina stessa.
- Nei casi di violazione delle presenti regole di partecipazione condivise, gli amministratori si riservano la facoltà di:
 1. eliminare i post, commenti, contenuti non conformi alle regole sopra descritte;
 2. bloccare gli utenti, al fine di tutelare gli altri fan e preservare la pagina come luogo di dialogo aperto e costruttivo;
 3. avanzare ogni azione utile ai fini di maggior tutela della Compagnia e dei terzi, come la segnalazione ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle Autorità nei casi più gravi.
- Nelle pagine social network possono essere pubblicati messaggi con finalità promozionale. Si invitano pertanto gli utenti a leggere attentamente il Set Informativo reperibile in ogni Punto Vendita Vittoria Assicurazioni o sul sito <https://www.vittoriaassicurazioni.com/>.

Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti risponde alle policy in uso sulle piattaforme utilizzate. I dati personali o quelli particolari inseriti in commenti o post pubblici all'interno dei canali sui social media di Vittoria Assicurazioni S.p.a. potranno essere rimossi.

I dati condivisi dagli utenti attraverso messaggi inviati direttamente alla Compagnia tramite i suoi canali social saranno trattati nel rispetto della normativa nazionale (Codice della Privacy D. Lgs. n° 196 del 2003 e s.m.i.) ed europea vigente sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679) di cui è possibile prendere visione ai seguenti link:

- <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9042678>
- <https://www.garanteprivacy.it/documents/10160/0/Regolamento+UE+2016+679.+Arricchito+con+riferimenti+ai+Considerando+Aggiornato+alle+rettifiche+pubblicate+sulla+Gazzetta+Ufficiale++dell+%27Unione+europea+127+del+23+maggio+2018>

Gli utenti possono inviare segnalazioni relative ai contenuti di questa media policy all'indirizzo: marketing_comunicazione@vittoriaassicurazioni.it