

Paramaribo, 30 juni 2016

## Finabank social media policy

Online media spelen vandaag de dag een belangrijke rol in ons dagelijks leven. Finabank is zich er terdege van bewust dat sociale netwerken zoals Facebook, LinkedIn en YouTube niet meer weg te denken zijn uit het medialandschap in Suriname. Als innovatieve bank erkent Finabank dat deze technologische ontwikkelingen van eminent belang zijn en behandelt de organisatie sociale media dan ook als volwaardig servicing kanaal, waarop u als (toekomstige) cliënt uw vragen, ervaringen of ideeën met de organisatie kunt delen.

Om er voor te zorgen dat zowel haar cliënten als andere belangstellenden wereldwijd op een respectvolle wijze met elkaar omgaan op de social media van de bank, heeft Finabank een aantal 'spelregels' opgesteld ten aanzien van de berichten die op haar social media worden gepubliceerd. Deze spelregels vormen samen de "social media policy" van de bank, die bedoeld is ter verduidelijking van de richtlijnen die Finabank op sociale media hanteert.

### 1. Taalgebruik

Op de social media van Finabank kunt u terecht voor al uw vragen of feedback richting de bank. Echter vraagt Finabank u om in uw berichten beschaafde bewoordingen te gebruiken. Wanneer een bericht aanstootgevende taal (bijvoorbeeld in de vorm van scheldwoorden) bevat, zal het bericht door Finabank worden verwijderd en wordt u van het social media kanaal door Finabank voor het desbetreffende medium geblokkeerd. Zo blijven de social media kanalen van Finabank voor alle gebruikers, jong en oud, een veilige en prettige plek om informatie te vergaren of contact op te nemen met de organisatie.

### 2. Respect

Bij Finabank gaat men op een respectvolle manier met (toekomstige) cliënten, medewerkers en andere stakeholders om. Een respectvolle manier van communiceren staat daarom ook op de social media van de bank centraal. Berichten die op de social media van Finabank geplaatst worden en uitingen bevatten die mensen of organisaties schaden, door bijvoorbeeld discriminatie of het passeren van in Suriname geldende normen en waarden, worden eveneens door Finabank van de pagina verwijderd. De gebruiker die het desbetreffende bericht heeft geplaatst zal tevens door de bank voor het desbetreffende kanaal worden geblokkeerd.

### 3. Veiligheid

Social media zijn bij uitstek kanalen om snel en gemakkelijk uw vragen te stellen of informatie tot u te nemen. De snelheid en het openbare karakter van sociale media brengen veel voordelen, maar ook gevaren met zich mee. In het kader van de beveiliging van persoonsgegevens van zowel cliënten als gebruikers van social media kanalen van Finabank wordt via social media in geen geval persoonlijke- of financiële informatie verstrekt. Zo blijft u ook op social media zo goed mogelijk beschermd. Wanneer per ongeluk door gebruikers berichten op de openbare, online kanalen van Finabank worden geplaatst die persoonlijke informatie (waaronder ook contactgegevens) bevatten, zal Finabank de desbetreffende gebruikers adviseren deze informatie te verwijderen of het bericht in kwestie te verwijderen van het desbetreffende medium.

### 4. Neutraliteit

Finabank is een onafhankelijke en zelfstandige organisatie. Sociale media vormen een 'verlengstuk' van de organisatie en kennen het zelfde neutrale karakter als de bank in alle andere opzichten kent. Berichten die politieke, religieuze of andere kenmerken bevatten en die afbreuk doen aan de neutraliteit van een publicatie, zullen door Finabank worden verwijderd, waarna de desbetreffende gebruiker eveneens zal worden geblokkeerd.

## 5. Verantwoordelijkheid

Uiteraard gaat Finabank ervan uit dat iedere gebruiker van een sociaal medium zoals Facebook, LinkedIn, Google+ of YouTube zijn of haar eigen verantwoordelijkheid neemt voor de wijze waarop hij/zij zich op dit kanaal uit. Finabank is in geen geval verantwoordelijk en aansprakelijk voor de eventuele schade die voortvloeit uit berichten die door gebruikers van social media op de kanalen van de bank worden geplaatst. Tevens vertrouwt Finabank erop dat een ieder die actief is op de social media op integere wijze gebruik maakt van de online kanalen van de bank. Wanneer Finabank constateert dat door een gebruiker van een sociaal medium niet op integere wijze wordt gehandeld, zal de bank eveneens overgaan tot het verwijderen van berichten van deze gebruiker en het blokkeren van de desbetreffende persoon.

## 6. Gebruik

Finabank stelt haar social media open voor cliënten en andere belangstellenden met als doel informatie te verstrekken en geïnteresseerden van volwaardige service via deze kanalen te voorzien. Alle berichten die op de social media kanalen van Finabank worden geplaatst dienen direct verband te houden met de organisatie of de core activiteiten van de bank. Berichten die geen directe betrekking op Finabank of haar core activiteiten hebben, zullen worden verwijderd.

Uiteraard is Finabank u op haar sociale media graag van dienst in een openbaar of privé bericht. Tevens kunt u te allen tijde [contact](#) opnemen met Finabank en bent u van harte welkom op het hoofdkantoor of in één van haar filialen. Finabank kijkt er naar uit om u van dienst te mogen zijn!

Directie