
Social Media

Zu diesen Guidelines

Digitale Plattformen sind in der aktuellen Kommunikationswelt stark verankert und spielen im Kundenkontakt eine zentrale Rolle – auch in der Finanzindustrie. Raiffeisen hat sich zum Ziel gesetzt, den Dialog mit ihren Anspruchsgruppen auf allen relevanten physischen und digitalen Plattformen zu führen. Dazu gehört auch der Austausch und Dialog via Social Media.

Als Mitarbeitende sind Sie ein wichtiger Bestandteil der Kommunikation und tragen als Markenbotschafter maßgeblich zur Reputation und dem Image von Raiffeisen bei. Im Umgang mit Social Media stellen sich dabei Fragen wie:

- Wer beantwortet Anfragen an Raiffeisen?
- Was darf ich über meine Arbeit erzählen?
- Wie ist die private Nutzung am Arbeitsplatz geregelt?

Die vorliegenden Guidelines setzen den Rahmen für den Umgang mit Social Media und geben Antworten auf die wichtigsten Fragen. Dabei sind die Aspekte des Datenschutzes, der Vertraulichkeit von Informationen und des korrekten Verhaltens zentral. Für den Umgang mit Social Media gelten die gleichen Regeln wie für die Kommunikation im Allgemeinen: respektvoll, glaubwürdig und authentisch.

Die nachfolgenden Guidelines für den Umgang mit Social Media gelten für alle Raiffeisen-Mitarbeitenden.

Social Media Guidelines

Selbstverantwortung – Internes ist vertraulich

Die Geheimhaltungs- und Datenschutzbestimmungen gelten auch für den Austausch und die Kommunikation auf den sozialen Medien. Raiffeisen-interne Informationen dürfen nicht publiziert werden, Ihre Beiträge dürfen auch keine Rückschlüsse auf Kunden, Partner oder Mitarbeitende von Raiffeisen zulassen. Dazu gehört auch, dass Sie bei Beiträgen Inhalte anderer korrekt zitieren (Quellenverweis) und das Urheberrecht beachten.

Gesundes Misstrauen und Sicherheit

Betrüger nutzen zunehmend Social Media Plattformen, um unachtsame Benutzer hereinzulegen. Dabei wird die Gutgläubigkeit der Menschen ausgenutzt, um Passwörter und andere vertrauliche Informationen zu erhalten, Geld zu erschleichen, zu erpressen oder Schadsoftware zu verteilen. Seien Sie vorsichtig und kritisch, prüfen Sie Links vor dem Klicken und laden Sie Dateien nur von vertrauenswürdigen Quellen herunter.

Kommunizieren Sie nicht im Namen von Raiffeisen Schweiz

Das Kommunikationsteam von Raiffeisen Schweiz sowie speziell autorisierte Personen führen den Dialog auf den Social Media Plattformen. Verfassen Sie keine Beiträge, Kommentare oder Antworten im Namen von Raiffeisen Schweiz. Überlassen Sie das Beantworten von jeglichen Fragen auf Social Media Plattformen dem Kommunikationsteam. Wenn Sie auf einer Plattform einen kritischen oder relevanten Beitrag zu Raiffeisen entdecken, melden Sie sich bitte bei uns via socialmedia@raiffeisen.ch.

Auftritte von Raiffeisenbanken auf Social Media

Wenn Sie einen eigenen Social Media Auftritt planen, unterstützt Sie das Kommunikationsteam und berät Sie in den wichtigsten Fragen. Für die Erstellung eigener Unternehmensauftritte besteht ein verbindlicher Prozess.

Persönlich und aufrichtig

Respektvoller Umgang, Glaubwürdigkeit und Authentizität sind wichtige Eckpfeiler der digitalen Kommunikation. Benutzen Sie Ihren richtigen Namen und zeigen Sie Ihren Bezug zu Raiffeisen. Beachten Sie beim Einsatz von Bild, Ton und Text allfällige Urheberrechte, das Recht am eigenen Bild und das Bankgeheimnis (bei Abbildungen von Kunden).

Private Nutzung

Eine moderate private Nutzung von Social Media während der Arbeitszeit wird von Raiffeisen geduldet, solange die Arbeitsleistung und Sicherheit gewährleistet ist. Die Nutzung für geschäftliche Zwecke wie etwa Wissensmanagement und Informationssuche ist gewünscht.

Folgen Sie uns

Vernetzen Sie sich mit uns auf den Social Media Plattformen. So sind Sie immer darüber informiert, was auf den offiziellen Plattformen von Raiffeisen Schweiz geschieht. Liken, kommentieren und teilen Sie Inhalte, die Ihnen gefallen. Sie finden unsere Plattformen auf der Website: [Social Media](#)

Schlusspunkt

Seien Sie ehrlich, transparent und respektvoll! Denken Sie an die Faustregel im Umgang mit Social Media: Veröffentlichen Sie nichts, was am nächsten Tag nicht auch als Schlagzeile in einer Tageszeitung stehen darf.

Kontakt

Bei Fragen oder Unsicherheiten zum Thema Social Media können Sie sich gerne an das Team Digitale Kommunikation wenden. Für allgemeine Kommunikationsfragen, steht Ihnen die Medienstelle zur Verfügung.

Raiffeisen Schweiz
Digitale Kommunikation
socialmedia@raiffeisen.ch

Raiffeisen Schweiz
Medienstelle
medien@raiffeisen.ch