



**Política en uso de imagen institucional y  
presencia en redes sociales**

Versión 1.0

Dirección de Comunicación Institucional e Imagen

# Contenido

Uso de imagen	3
Introducción	4
Objetivo	5
Institucional	6
Empleados	11
Contacto	19
RRSS oficiales	20

## Uso de imagen

Hacemos de su conocimiento que el uso de la imagen y logotipos institucionales para el exterior (publicidad, promocionales, eventos, etc.), deberá contar con la autorización de la Dirección de Comunicación e Imagen (DCII). Si algún área, sucursal o empleado tiene duda o necesidad de utilizar la imagen y/o logotipos institucionales, contactar a:

- Rodrigo Ruiz Salinas

[rruiz@cibanco.com](mailto:rruiz@cibanco.com)

Con copia a la Subdirección de Comunicación:

- Bárbara Hernández

[bhernandezb@cibanco.com](mailto:bhernandezb@cibanco.com)

## Introducción

Las redes sociales juegan un papel cada vez más importante en la comunicación de empresas e instituciones con sus audiencias. Son una valiosa herramienta de marketing, relaciones públicas y análisis. Sin embargo, por su inmediatez y “volatilidad” las RRSS conllevan riesgos reputacionales y de cumplimiento regulatorio que obligan a tratarlas con extremo cuidado y sentido estratégico, es por ello que en este documento se explican las políticas establecidas por la DCII para el cuidado de la reputación de CIBanco y sus filiales (CIBanco) a través de las redes sociales.

## Objetivo

La comunicación de CIBanco en RRSS es coordinada por la Dirección de Comunicación Institucional e Imagen.

La DCII ha elaborado esta sencilla guía con el propósito de alinear a toda la organización para contribuir a consolidar la presencia online de CIBanco, cumpliendo con los objetivos de negocio y reputacionales de largo plazo establecidos por la Presidencia.



# Institucional

**1.** Ningún área del Banco, ya sea directiva, administrativa, negocio, ventas, promoción o sucursal podrá abrir sus propias redes sociales.



Ejemplo

@cibancocancun

@mesadedinerocibanco

@cibancotorreon



**2.** Ningún área podrá realizar ningún tipo de promoción publicitaria en redes sociales sin antes haber recibido autorización de la DCII.

Ejemplos:

@CIBanco Puebla y "XXX" ofrecen crédito estudiantil

@CIBANCO Torreón y NISSAN ofrecen crédito para auto híbrido





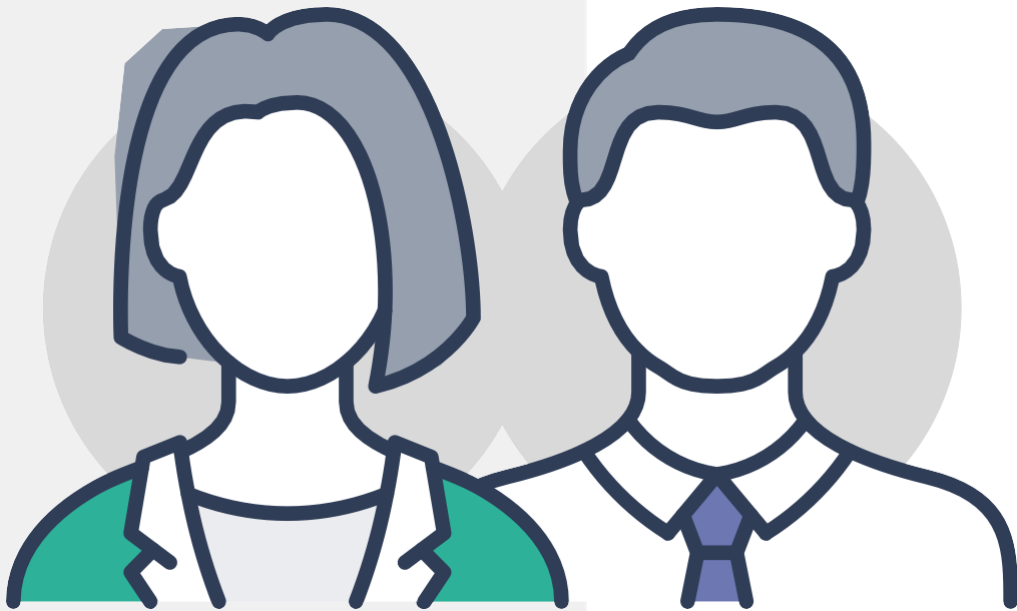
**3.** Ningún área podrá hacer uso del logotipo e imagen del banco en redes sociales sin previa autorización de la DCII.



4. Ningún área podrá dar de alta ubicaciones y/o direcciones de algún establecimiento de CIBanco en plataformas digitales de geolocalización.

La única responsable para realizar esta acción es la DCII.





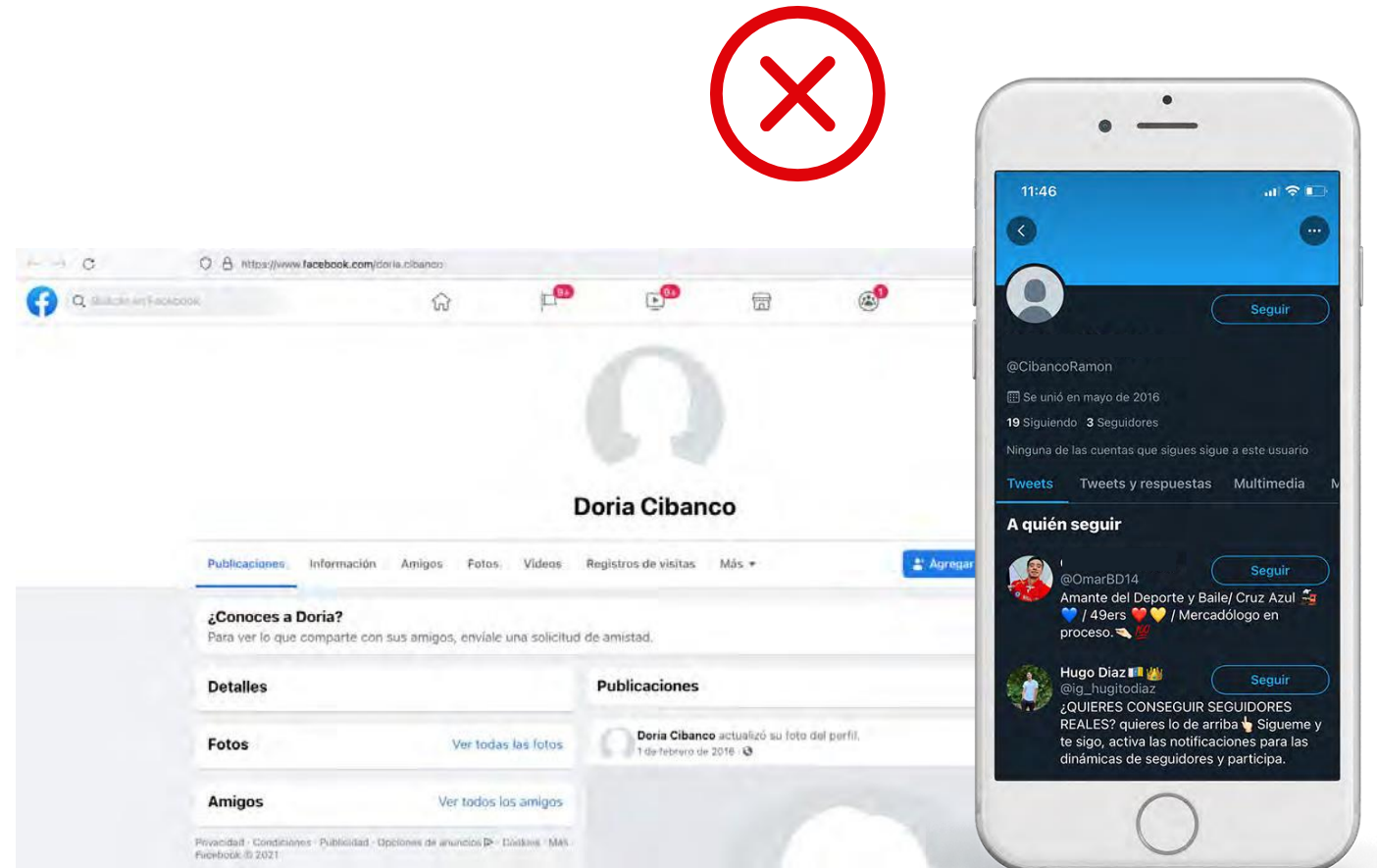
# Empleados

**5.** Ningún empleado deberá abrir una cuenta particular haciendo uso de la marca CIBanco.

Ejemplos

@juanperezcibanco

@chiocibanco



**6.** Ningún empleado podrá crear una cuenta de mail con el uso de la marca CIBanco.

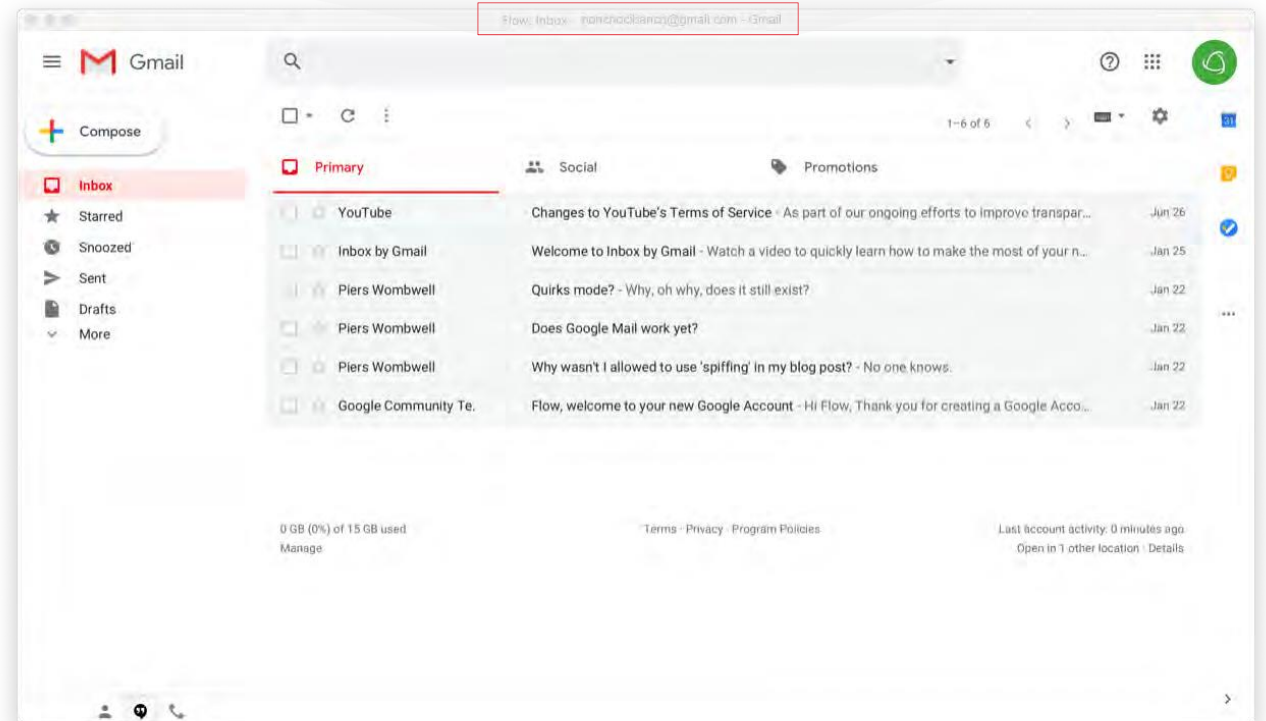
Ejemplo:

[ponchocibanco@gmail.com](mailto:ponchocibanco@gmail.com)

[titacibancotlaxcala@hotmail.com](mailto:titacibancotlaxcala@hotmail.com)



Flow: Inbox - [ponchocibanco@gmail.com](mailto:ponchocibanco@gmail.com) - Gmail



**7.** Ningún empleado podrá hacer uso de su correo personal para establecer contacto con clientes o resolver asuntos relacionados al banco.



Ejemplo:

Correo Empleado CIBANCO:  
[juanitacibanco@gmail.com](mailto:juanitacibanco@gmail.com)

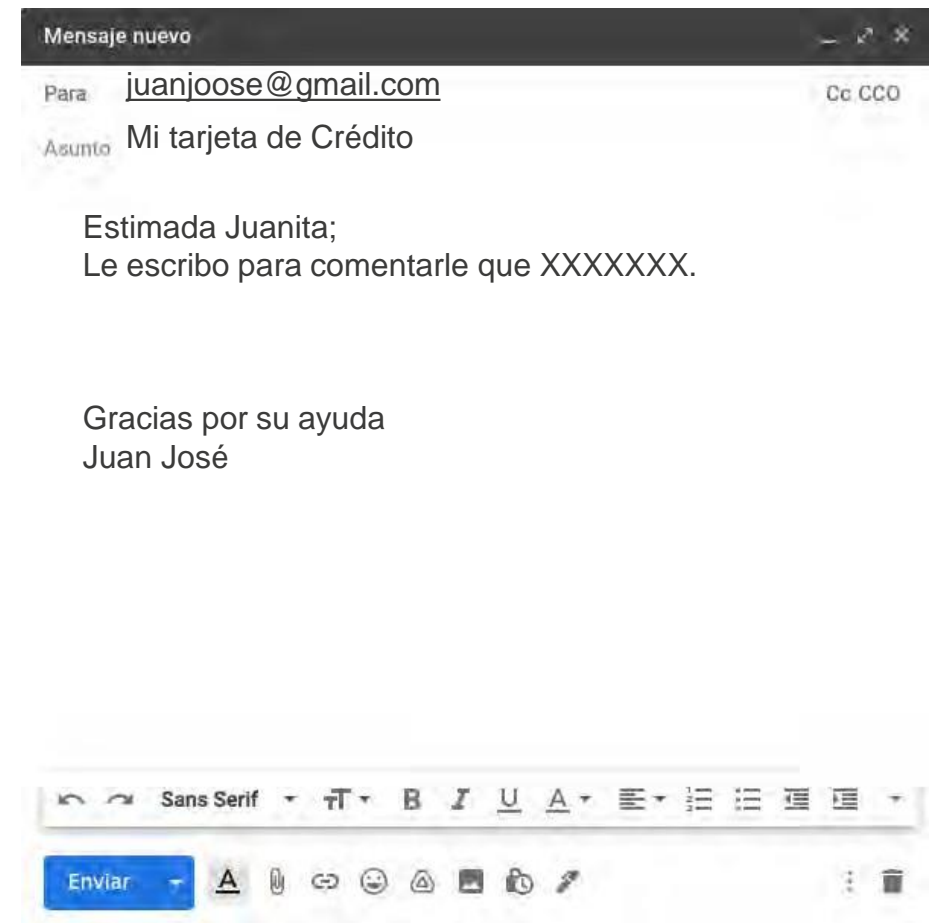
Asunto: Mi tarjeta de Crédito

Cliente: [juanjoose@gmail.com](mailto:juanjoose@gmail.com)

Texto: Estimada Juanita;

Le escribo para comentarle que XXXXXXXX

Gracias por su ayuda Juan José



**8.** Ningún empleado podrá hacer uso de sus redes sociales personales para la creación de contenidos o videos promocionales de productos del banco.

Ejemplo:

@jag73(empleado):

¿Necesitas un préstamo con descuento vía nómina y eres pensionado, jubilado o activo en IMSS?

¡CIBanco es tu mejor opción!



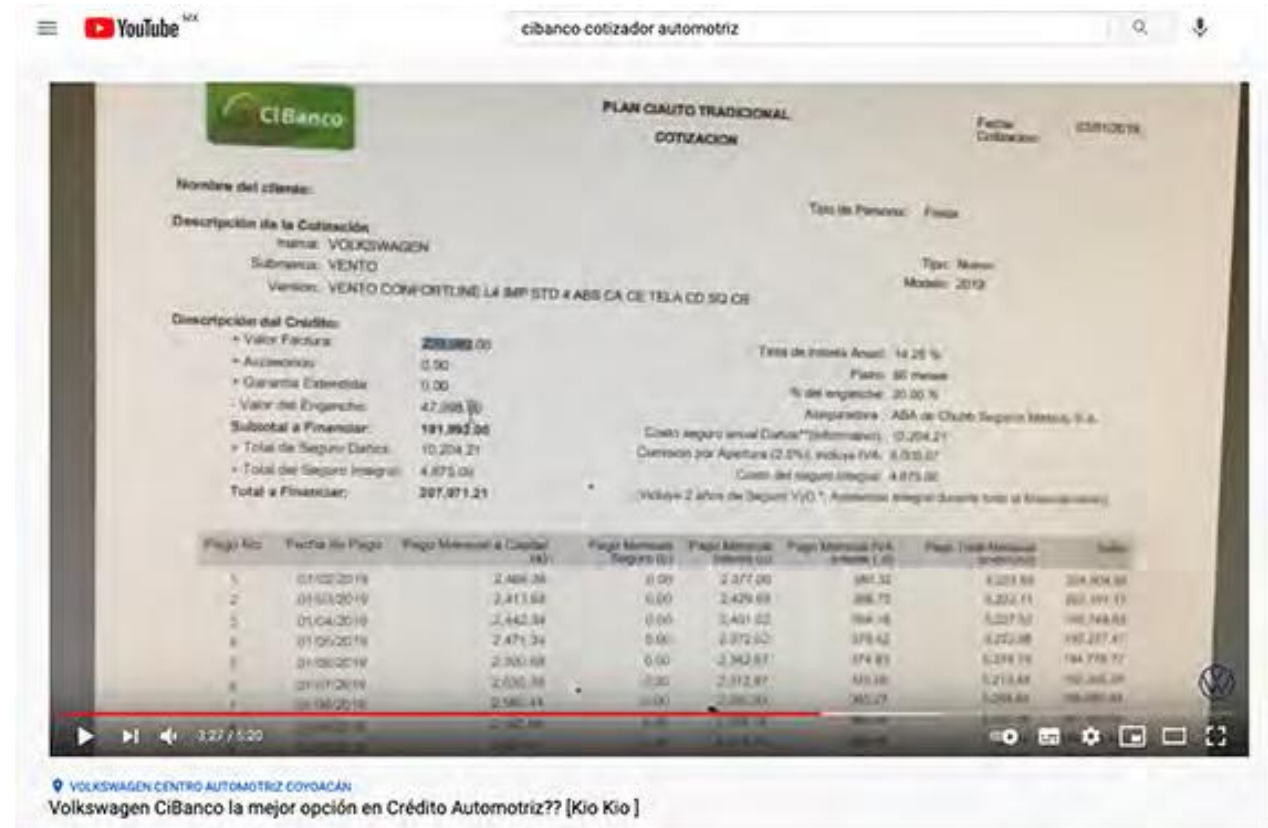
**9.** Ningún empleado podrá solicitar datos personales a nombre del banco a través de redes sociales, correo electrónico personal o servicios de mensajería instantánea.







# 10. Ningún empleado podrá generar videos promocionales o informativos haciendo uso de la marca del banco.



**11.** Ningún empleado podrá hablar en nombre de CIBanco en ninguna plataforma o red social, ni hacer mención en ninguna de sus modalidades, como son *stories* o posts generales.

Las únicas personas que podrán realizar este tipo de publicaciones serán los voceros oficiales designados por presidencia con previa autorización de la DCII.



## Contacto

Toda acción que no respete estas políticas será dada de baja inmediatamente. Si algún área, sucursal o empleado tiene duda o necesidad de realizar algún tipo de acción de promoción y publicidad a través de redes sociales contactar a:

- Rodrigo Ruiz Salinas

[rruiz@cibanco.com](mailto:rruiz@cibanco.com)

Con copia a la Subdirección de Comunicación:

- Bárbara Hernández

[bhernandezb@cibanco.com](mailto:bhernandezb@cibanco.com)

## Redes Sociales Oficiales



CIBanco



cibanco.verde



CIBanco



CIFondos



CIFONDOS



cibanco



cibanco



Cibancoverde



CIAnalisis