

ΠΡΟΝΟΜΙΑΚΟ ΚΑΙ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ

Κώδικας Δεοντολογίας της Snap

Ισχύει σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση και τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο
βάσει της εφαρμογής της Οδηγίας για τις Υπηρεσίες Οπτικοακουστικών Μέσων από τον Ολλανδικό Νόμο περί
Μέσων Ενημέρωσης



Δεκέμβριος 2024

Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	3
1. Εισαγωγή.....	3
2. Προστασία ανηλίκων.....	4
2.1 Στόχος.....	4
2.2 Μέτρα.....	4
2.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης.....	6
3. Προστασία του ευρέος κοινού από την υποκίνηση βίας και μίσους κατά συγκεκριμένων ομάδων και από αδικήματα που σχετίζονται με την παιδική πορνογραφία, την τρομοκρατία, τον ρατσισμό και την ξενοφοβία.....	9
3.1 Στόχος.....	9
3.2 Μέτρα.....	9
3.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης.....	12
4. Περιορισμοί διαφημίσεων.....	13
4.1 Στόχος.....	13
4.2 Μέτρα.....	14
4.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης.....	15
5. Κατάλληλα μέτρα.....	16
6. Μέτρα εποπτείας και έλεγχοι.....	20
Πλαίσιο κινδύνου πλατφόρμας.....	20
Λειτουργία εσωτερικής συμμόρφωσης και έλεγχοι.....	21
7. Εποπτεία και επιβολή του κώδικα της Snap.....	21

Πρόλογος

Στη Snap, η αποστολή μας είναι να συμβάλλουμε στην ανθρώπινη πρόοδο ενθαρρύνοντας τους ανθρώπους να εκφράζονται, να ζουν τη στιγμή, να μαθαίνουν για τον κόσμο και να διασκεδάζουν μαζί.

Οι πλατφόρμες ανταλλαγής βίντεο, οι οποίες αποτελούν το αντικείμενο του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας, αποτελούν μέρος του Snapchat, μιας εφαρμογής σχεδιασμένης για άτομα ηλικίας 13 ετών και άνω, τα οποία τη χρησιμοποιούν κυρίως για να συνομιλήσουν με τους στενούς τους φίλους, παρόμοια με τον τρόπο που αλληλεπιδρούν στην πραγματική ζωή.

Ακόμη και όταν η Snap μεγαλώνει και αντιμετωπίζει νέες ευκαιρίες και προκλήσεις, παραμένουμε θεμελιωμένοι στην καλοσύνη. Οι μηχανικοί, οι σχεδιαστές, οι διευθυντές προϊόντων και τα άλλα μέλη της ομάδας μας δημιουργούν προϊόντα και υπηρεσίες για να εξυπηρετήσουν ανθρώπους. Η ευημερία της κοινότητας παίζει σημαντικό ρόλο στη λήψη αποφάσεων, η οποία με τη σειρά της δημιουργεί περισσότερη αξία για την επιχείρησή μας μακροπρόθεσμα.¹

1. Εισαγωγή

Ο σκοπός του παρόντος Κώδικα Δεοντολογίας (ο «Κώδικας») είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο η Snap συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις βάσει του Ολλανδικού Νόμου περί Μέσων Ενημέρωσης («DMA») και της Οδηγίας (ΕΕ) 2010/13 (όπως τροποποιήθηκε από την Οδηγία (ΕΕ) 2018/1808 (η «Οδηγία για τις Υπηρεσίες Οπτικοακουστικών Μέσων» ή «AVMSD»)). Ο Κώδικας ισχύει σε όλη την Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς και σε όλο τον Ευρωπαϊκό Οικονομικό Χώρο. Η Snap είναι ένας πάροχος «υπηρεσίας πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο» («VSP») σύμφωνα με το Άρθρο 1(1)(aa) της AVMSD.

Σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3(1) του DMA και το Άρθρο 28b(1) και (2) της AVMSD, οι στόχοι της Snap βάσει του παρόντος Κώδικα είναι να λάβει τα κατάλληλα μέτρα για να:

- προστατεύσει τους ανηλίκους στην ΕΕ από προγράμματα, βίντεο δημιουργηθέντα από χρήστες και οπτικοακουστικές εμπορικές επικοινωνίες στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που ενδέχεται να βλάψουν τη σωματική, ψυχική ή ηθική ανάπτυξή τους,
- προστατεύσει το ευρύ κοινό στην ΕΕ από προγράμματα, βίντεο δημιουργηθέντα από χρήστες και οπτικοακουστικές εμπορικές επικοινωνίες στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που περιέχουν:
 - υποκίνηση βίας ή μίσους κατά ομάδες ατόμων ή μέλους ομάδας με βάση οποιονδήποτε από τους λόγους που αναφέρονται στο Άρθρο 21 του Καταστατικού,
 - περιεχόμενο του οποίου η διάδοση συνιστά δραστηριότητα που αποτελεί ποινικό αδίκημα βάσει του Ευρωπαϊκού Δικαίου, ειδικότερα η δημόσια πρόκληση για τέλεση τρομοκρατικού αδικήματος, όπως ορίζεται στο Άρθρο 5 της Οδηγίας (ΕΕ) 2017/541, αδικημάτων που σχετίζονται με την παιδική πορνογραφία, όπως ορίζεται στο Άρθρο 5(4) της Οδηγίας 2011/93/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (*) και αδικημάτων που σχετίζονται με τον ρατσισμό και την ξενοφοβία, όπως ορίζονται στο Άρθρο 1 της απόφασης-πλαίσιου 2008/913/ΔΕΥ.
- συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Άρθρο 9(1) σχετικά με τις οπτικοακουστικές

¹ Δείτε την [Έκθεση Snap για τους Πολίτες](#) για περισσότερες λεπτομέρειες.

εμπορικές επικοινωνίες που είναι προσβάσιμες στο ευρύ κοινό της ΕΕ που δεν προωθεί, πωλεί ή οργανώνει η Snap.

Οι ενότητες 2, 3 και 4 του παρόντος Κώδικα παρέχουν μια λεπτομερή ανάλυση του πεδίου της κάθε κατηγορίας περιεχομένου: της σημασίας της προστασίας των ανηλίκων, της καταπολέμησης της ρητορικής μίσους, του περιεχομένου τρομοκρατίας, του υλικού σεξουαλικής κακοποίησης ανηλίκων και των ηλιακά προσαρμοσμένων και μη παραβατικών διαφημίσεων. Αυτό περιλαμβάνει τις:

- Ενότητες 2.1, 3.1 και 4.1 που περιγράφουν τους στόχους μας
- Ενότητες 2.2, 3.2 και 4.2 περιγράφουν τα μέτρα που λαμβάνουμε σύμφωνα με τα συνιστώμενα του Άρθρου 3a.3(2) του DMA και του Άρθρου 28b(3) της AVMSD, τα οποία περιλαμβάνουν την ασφάλεια μέσω του σχεδιασμού, την προληπτική εποπτεία του περιεχομένου, τους πόρους ασφάλειας για την κοινότητά μας και τη διαδικασία επιβολής μέτρων.
- Ενότητες 2.3, 3.3 και 4.3 περιγράφουν τις μεθόδους αξιολόγησης για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Η [Ενότητα 5](#) του παρόντος Κώδικα παρέχει μια γενική περίληψη των μέτρων που έχει εφαρμόσει η Snap, σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3(2) του DMA και το Άρθρο 28b(3) της AVMSD. Η [Ενότητα 6](#) περιγράφει τα μέτρα εποπτείας και ελέγχου, σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3(3)(a) του DMA. Η [Ενότητα 7](#) περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο εποπτεύεται και επιβάλλεται ο Κώδικας Δεοντολογίας της Snap, σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3(3)(a) του DMA.

2. Προστασία ανηλίκων

(Άρθρο 28b (1)(a) της AVMSD)

2.1 Στόχος

Η προτεραιότητα της Snap είναι η προστασία της ασφάλειας και της ευημερίας των χρηστών μας, διασφαλίζοντας παράλληλα ότι έχουν μια θετική εμπειρία στο διαδίκτυο, ειδικά οι έφηβοι χρήστες ηλικίας 13-17. Το απόρρητο, η ασφάλεια και η προστασία είναι βασικές αξίες και βρίσκονται στον πυρήνα των αξιών που προτείνουμε στους χρήστες μας. Χωρίς μέτρα για την πρόληψη της βλάβης, οι ανήλικοι ενδέχεται να εκτεθούν σε περιεχόμενο που ενδέχεται να βλάψει την υγεία και τη σωματική, ψυχική και ηθική ανάπτυξή τους.

2.2 Μέτρα

Για να αποτρέψει τη μεγάλη συχνότητα περιεχομένου που ενδέχεται να βλάψει την υγεία και τη σωματική, ψυχική και ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων, η Snap έχει εφαρμόσει μια σειρά μέτρων σε όλη την πλατφόρμα τα οποία περιγράφονται στην [Ενότητα 5](#). Εκτός από αυτά τα μέτρα, η Snap έχει εφαρμόσει ειδικά μέτρα για την περαιτέρω προστασία των ανηλίκων από την έκθεση σε αυτό το είδος περιεχομένου:

Το Snapchat είναι μόνο για ηλικίες 13 και άνω

Πρώτα απ' όλα, οι έφηβοι πρέπει να επιβεβαιώσουν ότι είναι τουλάχιστον 13 ετών για να δημιουργήσουν έναν λογαριασμό Snapchat. Όταν εντοπίζονται λογαριασμοί που ενδέχεται να κατέχονται από ανήλικο χρήστη, η Snap δρα γρήγορα για να ερευνήσει τον λογαριασμό και να προβεί σε μια απόφαση. Εάν η Snap

μπορεί ευλόγως να καθορίσει ότι ο χρήστης είναι κάτω των 13 ετών, θα αφαιρέσει και θα διαγράψει τον λογαριασμό. Ένας χρήστης μπορεί να αμφισβητήσει αυτήν την ενέργεια επιβολής μέτρων, επικοινωνώντας με την ομάδα υποστήριξης της κοινότητας. Μπορείτε να βρείτε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαδικασία επιβολής μέτρων και υποβολής ενστάσεων της Snap [εδώ](#).

Περιορισμοί στη δημοσίευση δημόσιου περιεχομένου

- Περιορίζουμε τους τρόπους με τους οποίους οι έφηβοι μπορούν να δημοσιεύσουν δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.
- Στόχος μας είναι να διανέμουμε το περιεχόμενο που δημιουργείται από εφήβους σε άλλους εφήβους και να περιορίσουμε την ευρεία διανομή για να αποφύγουμε τη δημιουργία ακόλουθων για έναν έφηβο χρήστη που δεν είναι της ηλικίας του.
- Όταν οι νεότεροι έφηβοι δημοσιεύουν δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο, κρύβουμε το όνομά τους ως επιπλέον προφύλαξη. Αυτό μειώνει την πιθανότητα μιας σειράς κινδύνων, συμπεριλαμβανομένου του εκφοβισμού και της παρενόχλησης και του κινδύνου αρνητικών επιπτώσεων στη σωματική και ψυχική υγεία λόγω της πίεσης για δημοσιεύσεις ή λόγω της ακατάλληλης επικοινωνίας με κακόβουλους ενήλικες που επιδιώκουν να εμπλακούν σε δραστηριότητες που απαγορεύονται στο Snapchat (π.χ. CSEAI).
- Τα σχόλια στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο εποπτεύονται αυτόματα για καταχρηστική γλώσσα, και μπορούν να αναφερθούν.

Πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο

- Οι πολιτικές μας είναι διατυπωμένες με τη γνώση ότι τα άτομα ηλικίας κάτω των 13 ετών ενδέχεται να βλέπουν δημόσιο περιεχόμενο, το οποίο θα πρέπει να είναι ηλικιακά προσαρμοσμένο. Έχουμε θεσπίσει διαδικασίες για την εποπτεία περιεχομένου δημιουργημένου από χρήστες στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που παραβιάζει τις πολιτικές μας.
- Οι λογαριασμοί εφήβων έχουν περαιτέρω περιορισμούς στην πρόσβαση σε υπαινικτικό περιεχόμενο που ορισμένοι ενδέχεται να μην θεωρούν κατάλληλο. Χρησιμοποιούμε έναν συνδυασμό ανθρώπινου ελέγχου και μηχανικής μάθησης για να επισημάνουμε το δημόσιο περιεχόμενο δημιουργημένο από χρήστες που θεωρείται ότι είναι υπαινικτικό και επομένως δεν είναι επιλέξιμο για σύσταση σε λογαριασμούς εφήβων στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.
- Ορισμένοι από τους συνεργάτες περιεχομένου μας έχουν εργαλεία για να κάνουν κατά τη διακριτική τους ευχέρεια το περιεχόμενό τους κατάλληλο για ηλικίες άνω των 18, εάν το περιεχόμενο δεν είναι κατάλληλο για όλες τις ηλικίες, αλλά εξακολουθούν να χρειάζεται να ακολουθήσουν τις πολιτικές μας σχετικά με τις κατάλληλες κατηγορίες περιεχομένου στο Snapchat.

Αυτά τα βήματα μειώνουν την πιθανότητα οι έφηβοι να δημοσιεύουν ή να έχουν πρόσβαση σε παράνομο ή παραβατικό περιεχόμενο ή σε περιεχόμενο που ενδέχεται να επηρεάσει αρνητικά τα δικαιώματα, την ασφάλεια και την υγεία τους μέσω της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο.

Πόροι για την ευημερία και την ασφάλεια

Το Snapchat προσφέρει λειτουργίες ευημερίας που έχουν σχεδιαστεί για να εκπαιδεύουν και να ενδυναμώνουν τα μέλη της κοινότητας για να υποστηρίξουν φίλους που ενδέχεται να δυσκολεύονται με την κοινωνική ή συναισθηματική ευημερία τους. Αυτές οι λειτουργίες περιλαμβάνουν το περιεχόμενο [«Here for You»](#) που έχει αναπτύξει η Snap με έμπιστους εξωτερικούς συνεργάτες με σκοπό την εκπαίδευση των Snapchatter σχετικά με τη σημασία της ψυχικής υγείας και τους τρόπους αναζήτησης

υποστήριξης. Οι [εξειδικευμένοι για κάθε χώρα πόροι ασφάλειας](#) παρέχουν επίσης στους Snapchat επιπλέον πληροφορίες σχετικά με τους πόρους που είναι διαθέσιμοι σε αυτούς στη χώρα τους. Για παράδειγμα, στην Ολλανδία, παρέχουμε τον αριθμό για την ανοιχτή γραμμή πρόληψης αυτοκτονιών Helplwanted, 113, Mind and Join Us.

Family Center

Όπως περιγράφεται στην [Ενότητα 5](#), το εργαλείο γονικής εποπτείας εντός της εφαρμογής, το Family Center δίνει στους γονείς, τους κηδεμόνες και σε άλλους έμπιστους ενήλικες κάποια ορατότητα και έλεγχο, συμπεριλαμβανομένης της επιλογής να περιορίσουν το ευαίσθητο περιεχόμενο που συνιστάται στους εφήβους στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο. Οι γονείς μπορούν επίσης να αναφέρουν εύκολα λογαριασμούς που ενδέχεται να παραβιάζουν τις Οδηγίες Κοινότητας και να έχουν πρόσβαση σε χρήσιμους πόρους απευθείας μέσα στην εφαρμογή.

Αναφορές

Όπως περιγράφεται στην [Ενότητα 5](#), οι έφηβοι μπορούν να αναφέρουν παραβατικό περιεχόμενο είτε μέσω της εφαρμογής είτε μέσω του ιστότοπου Υποστήριξης του Snapchat. Ορισμένες επιλογές αναφοράς έχουν προσαρμοστεί ειδικά για την προστασία των ανηλίκων. Για παράδειγμα, η επιλογή αναφοράς «Διέρρευσαν/απειλούν να διαρρεύσουν γυμνές εικόνες μου» έχει σχεδιαστεί για να διευκολύνει τους εφήβους να κατανοήσουν τις περιπτώσεις που πρέπει να αναφέρουν.

Επιβολή των όρων μας

Πιστεύουμε ότι είναι σημαντικό οι πολιτικές μας να προωθούν τη συνεπή και δίκαιη επιβολή μέτρων. Για το λόγο αυτό, εξετάζουμε έναν συνδυασμό παραγόντων για τον καθορισμό των κατάλληλων κυρώσεων για παραβιάσεις των Οδηγιών Κοινότητας που ενδέχεται να βλάψουν την υγεία και τη σωματική, ψυχική και ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων. Οι σημαντικότεροι από αυτούς τους παράγοντες είναι η σοβαρότητα της βλάβης και οποιοδήποτε σχετικό ιστορικό προηγούμενων παραβάσεων του Snapchat. Εφαρμόζουμε ένα σύστημα παραβάσεων που διασφαλίζει ότι η Snap εφαρμόζει τις πολιτικές της με συνέπεια και με τρόπο που παρέχει προειδοποίηση και εκπαίδευση στους χρήστες που παραβιάζουν τις Οδηγίες Κοινότητας. Για περισσότερες πληροφορίες, διαβάστε την [Εποπτεία, Επιβολή μέτρων και Ενστάσεις στο Snapchat | Επεξήγηση Οδηγιών Κοινότητας](#).

2.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης

Παρακολουθούμε και αξιολογούμε την αποτελεσματικότητα των μέτρων μας μέσω πολλών ποσοτικών και ποιοτικών μέτρων.

Ποσοτικά μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης

Τα ποσοτικά μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης για την προστασία των εφήβων που έχουν πρόσβαση στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο περιλαμβάνουν:

- (1) Έλεγχος συχνότητας.
 - (a) **Παρακολούθηση:** Γίνεται καθημερινά τυχαίος δειγματοληπτικός έλεγχος του δημοσίου περιεχομένου στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο και ελέγχεται από μια ομάδα ανθρώπινων εποπτών. Πρόκειται για μια συνεχή άσκηση για την αξιολόγηση της συχνότητας μιας σειράς κατηγοριών περιεχομένου που ενδέχεται να βλάψουν την υγεία

και τη σωματική, ψυχική και ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων. Αυτές οι κατηγορίες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την παρενόχληση και τον εκφοβισμό, τον αυτοτραυματισμό και την αυτοκτονία, την πλαστοπροσωπία, τα όπλα και τα ναρκωτικά. Το παραβατικό περιεχόμενο καταγράφεται για αξιολόγηση και αποστέλλεται επίσης σε σχετικές ομάδες για αναθεώρηση και επιβολή μέτρων, όπως απαιτείται.

- (b) **Αξιολόγηση:** Ορίζουμε τα ποσοστά-στόχους για τη Συχνότητα Παραβατικής Πολιτικής (PVP) που αναμένουμε για δημόσιο περιεχόμενο προσβάσιμο σε ανηλίκους στην ΕΕ στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο: (i) για καθεμία από τις βλάβες υψηλότερου επιπέδου και (ii) συνολικά σε όλες τις κατηγορίες βλάβης. Σε τριμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά με βάση το δείγμα περιεχομένου για μια περίοδο 90 ημερών, σχετικά με τη Συχνότητα Παραβίασης Πολιτικής (PVP) ανά κατηγορία βλάβης για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

(2) Υπαινικτικό περιεχόμενο.

- (a) **Παρακολούθηση:** Ελέγχουμε τον βαθμό στον οποίο το δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο έχει ελεγχθεί για υπαινικτικό περιεχόμενο, ώστε να μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι το υπαινικτικό περιεχόμενο δεν είναι προσβάσιμο σε εφήβους στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.
- (b) **Αξιολόγηση:** Ορίζουμε τα ποσοστά-στόχους του δημόσιου περιεχομένου προσβάσιμου σε ανηλίκους στην ΕΕ στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που αναμένουμε να ελεγχθεί. Σε τριμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά για το ποσοστό του δημόσιου περιεχομένου στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που έχει ελεγχθεί για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

(3) Αναφορές.

- (a) **Παρακολούθηση:** Ελέγχουμε τον χρόνο που χρειάζεται για να ελεγχθεί το περιεχόμενο που έχει αναφερθεί ότι εμπίπτει στις βλάβες υψηλότερης προτεραιότητας και, εάν είναι απαραίτητο, να το καταργήσουμε, ώστε να μπορούμε να διασφαλίσουμε ότι η πρόσβαση των εφήβων στο εν λόγω αναφερθέν περιεχόμενο καταργείται εγκαίρως στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.
- (b) **Αξιολόγηση:** Θέτουμε στόχους για τον μέσο χρόνο που χρειαζόμαστε από τη λήψη μιας αναφοράς εντός της εφαρμογής σχετικά με δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που εμπίπτει στις κατηγορίες βλάβης υψηλότερης προτεραιότητας, μέχρι να επανεξετάσουμε αυτό το περιεχόμενο και να το καταργήσουμε, εάν επιβεβαιωθεί ότι εμπίπτει στις κατηγορίες βλάβης υψηλότερης προτεραιότητας. Σε εξαμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά για το μέσο χρόνο για κάθε κατηγορία βλάβης υψηλότερης προτεραιότητας για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Ποιοτικά μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης

Τα μέτρα ποιοτικής παρακολούθησης και αξιολόγησης για την προστασία των εφήβων που έχουν πρόσβαση σε δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο περιλαμβάνουν τα εξής:

- (1) **Έρευνα.** Διεξάγουμε έρευνα σε ετήσια βάση για να αποκτήσουμε πληροφορίες σχετικά με το πώς ανταπεξέρχονται οι νέοι ενήλικες σε όλες τις πλατφόρμες, υπηρεσίες και συσκευές, και όχι μόνο στο Snapchat. Η χαρακτηριστική μελέτη μας, ο Δείκτης Ψηφιακής Ευημερίας της Snap (DWBI)

περιλαμβάνει τις απόψεις από περισσότερους από 6.000 έφηβους (ηλικίας 13-17 ετών) και νεαρούς ενήλικες (18-24), καθώς και από 3.000 γονείς εφήβων ηλικίας 13 έως 19 ετών στην Αυστραλία, τη Γαλλία, τη Γερμανία, την Ινδία, το Ηνωμένο Βασίλειο και τις ΗΠΑ. Η μελέτη δημοσιεύεται ετησίως την Ημέρα Ασφαλέστερου Διαδικτύου τον Φεβρουάριο. Η μελέτη του 2022 ([DWB](#)) παρέχει ένα μέτρο της διαδικτυακής ψυχολογικής ευημερίας της Generation Z. Τα αποτελέσματα αυτής της αρχικής μελέτης συνέβαλαν στην ανάπτυξη του [Family Center](#) της Snap. Η [μελέτη](#) του 2023, περιλάμβανε μια βαθύτερη εξέταση του διαδικτυακού «σεξουαλικού εκβιασμού» εφήβων και νεαρών ενηλίκων. [Eva blog](#) που περιγράφει λεπτομερώς τα ευρήματα της έρευνας για τον σεξουαλικό εκβιασμό και τις σχετικές ενέργειες της Snap στην πλατφόρμα δημοσιεύθηκε στον ιστότοπο της WeProtect Global Alliance. Απαντώντας στην ερευνητική μελέτη, η Snap κυκλοφόρησε νέα επεισόδια στη σειρά [Safety Snapshot](#) που εστιάζει στους σεξουαλικούς κινδύνους και βλάβες, δημιουργώντας μια ενότητα ειδικά για τον οικονομικό σεξουαλικό εκβιασμό.

(2) Το Συμβουλευτικό Συμβούλιο Ασφάλειας της Snap («SAB»)². Το SAB περιλαμβάνει τρία μέλη που είναι νέοι ενήλικες και υπέρμαχοι της νεολαίας. Επιλέξαμε αυτούς τους αιτούντες για να διασφαλίσουμε ότι το Συμβούλιο έχει εύκολη πρόσβαση στην εξόχως σημαντική «φωνή των νέων» και στις απόψεις τους, για να διασφαλίσουμε ότι ένα μέρος του Συμβουλίου περιλαμβάνει αφοσιωμένους χρήστες του Snapchat, και για να επιδιώξουμε να εξισορροπήσουμε τις επαγγελματικές απόψεις με τις πρακτικές προοπτικές από ένα βασικό δημογραφικό στοιχείο της κοινότητας του Snapchat. Εκτός από την ομάδα SAB, η Snap συμβουλευέται τακτικά ένα επιτελείο με περίπου 40 ειδικούς ασφάλειας από όλο τον κόσμο. Αυτή η ομάδα πρόσφερε σημαντικές παρατηρήσεις πριν από την κυκλοφορία του Family Center, παρέχοντας σημαντικά στοιχεία που αντικατοπτρίζονται στο τελικό σύνολο χαρακτηριστικών του Family Center και στις επόμενες ενημερώσεις. Ζητήθηκε επίσης η γνώμη των μελών αυτής της ομάδας ενόψει της προσθήκης των ελέγχων περιεχομένου στο Family Center στις αρχές του 2023.

(3) Συμβούλιο για την Ψηφιακή Ευημερία. Εκτιμούμε τη συμμετοχή και τις απόψεις των εφήβων χρηστών μας. Το [Συμβούλιο για την Ψηφιακή Ευημερία](#) είναι ένα πρόγραμμα για επιλεγμένους έφηβους ηλικίας 13 έως 16 ετών που συναντώνται τακτικά για να μοιραστούν τις ιδέες τους για το πώς να συνεχίσουν να κάνουν το Snapchat ένα ασφαλέστερο, υγιέστερο και πιο ευχάριστο μέρος για δημιουργικότητα και σύνδεση με φίλους.

(4) Η Εσωτερική Λειτουργία Συμμόρφωσης της Snap. Όπως περιγράφεται στην Ενότητα 6, η Λειτουργία Εσωτερικής Συμμόρφωσης της Snap συνεδριάζει μηνιαία για να εποπτεύει και να παρακολουθεί τους σχετικούς ελέγχους που σχετίζονται με την προστασία ανηλίκων.

² Το Συμβουλευτικό Συμβούλιο Ασφάλειας («SAB») εκπροσωπεί μέλη από μια ποικιλία γεωγραφικών περιοχών, κλάδων που σχετίζονται με την ασφάλεια και τομέων τεχνολογίας. Το SAB αναπτύχθηκε για να εκπαιδεύσει, να αμφισβητήσει, να εγείρει θέματα και να συμβουλευεί τη Snap σχετικά με τον καλύτερο τρόπο για να διατηρήσει την κοινότητα του Snapchat ασφαλή και να αντισταθμίσει το εξωτερικό τοπίο που κυριαρχείται από τις διαδικτυακές βλάβες. Όταν είναι απαραίτητο, το SAB παρέχει παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με νέα προϊόντα, λειτουργίες, πολιτικές και πρωτοβουλίες προτού κυκλοφορήσουν. Το SAB συνεδριάζει τρεις φορές ετησίως.

3. Προστασία του ευρέος κοινού από την υποκίνηση βίας και μίσους κατά συγκεκριμένων ομάδων και από αδικήματα που σχετίζονται με την παιδική πορνογραφία, την τρομοκρατία, τον ρατσισμό και την ξενοφοβία.

(Άρθρο 28b(1)(b) της AVMSD και Άρθρο 28b(1)(c) της AVMSD)

3.1 Στόχος

Ως μέρος των ευρύτερων στόχων, εκτός του πεδίου αρμοδιότητας του παρόντος Κώδικα, η Snap έχει δεσμευτεί να προστατεύει το ευρύ κοινό από τις τρεις κατηγορίες που προσδιορίζονται στα Άρθρα 28b(1)(b) και (b) της AVMSD:

- Εικόνες Σεξουαλικής Εκμετάλλευσης και Κακοποίησης Παιδιών («CSEAI»), το οποίο είναι ένα ιδιαίτερα σοβαρό έγκλημα που παραβιάζει τα δικαιώματα των παιδιών και έχει εκτεταμένες και ιδιαίτερα επιβλαβείς ισόβιες συνέπειες για τα θύματά του.³
- Περιεχόμενο τρομοκρατίας, συμπεριλαμβανομένης της υποκίνησης για τέλεση τρομοκρατικού αδικήματος και της χρήσης του για ριζοσπαστικοποίηση, στρατολόγηση, διάδοση προπαγάνδας, επικοινωνία και κινητοποίηση σε σχέση με την τρομοκρατία, το οποίο θεωρείται σοβαρός κίνδυνος για τους πολίτες και την κοινωνία γενικότερα.⁴
- Ρητορική μίσους, η οποία ενδέχεται να λάβει πολλές επικίνδυνες διαφορετικές μορφές και μπορεί να διαδοθεί πολύ γρήγορα και ευρέως μέσω του διαδικτύου, συμπεριλαμβανομένων των πλατφορμών ανταλλαγής βίντεο.

Χωρίς μέτρα για την προστασία του κοινού, αναγνωρίζουμε ότι το περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας και μίσους θα μπορούσε να είναι προσβάσιμο στο ευρύ κοινό στην ΕΕ στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο της Snap και επομένως έχουμε λάβει τα παρακάτω μέτρα για να πετύχουμε τον στόχο μας.

3.2 Μέτρα

Για την προστασία του κοινού από περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους:

- Η Snap έχει εφαρμόσει μια σειρά μέτρων σε όλη την πλατφόρμα τα οποία περιγράφονται στην [Ενότητα 5](#). Συγκεκριμένα:

³ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, στρατηγική της ΕΕ για μια αποτελεσματικότερη καταπολέμηση της σεξουαλικής κακοποίησης παιδιών (COM(2020)607 final), url, 24 Ιουλίου 2020; Συμβούλιο της Ευρώπης, Ευρωπαϊκή Ημέρα Προστασίας των Παιδιών από τη Σεξουαλική Εκμετάλλευση και τη Σεξουαλική Κακοποίηση, url, ενημερώθηκε τον Οκτώβριο του 2016.

⁴ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Περιεχόμενο Τρομοκρατίας στο Διαδίκτυο, [url](#).

- Οι όροι της Snap απαγορεύουν το επιβλαβές περιεχόμενο, συμπεριλαμβανομένου του περιεχομένου CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους.
 - Το δημόσιο περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο περνάει από αυτόματη εποπτεία ή/και ανθρώπινο έλεγχο προτού να είναι επιλέξιμο για διανομή στο ευρύ κοινό και η Snap λαμβάνει μέτρα για να διασφαλίσει ότι το περιεχόμενο δεν θα γίνει viral χωρίς να υπόκειται σε ανθρώπινο έλεγχο. Η παγκόσμια ομάδα εποπτείας υποβάλλεται σε εκπαίδευση και θεωρούμε όλα τα μέλη της ομάδας που βρίσκονται στην πρώτη γραμμή του ελέγχου και της εποπτείας του περιεχομένου στο Snapchat ως ψηφιακούς πρώτους ανταποκριτές των οποίων η ευημερία έχει προτεραιότητα. Για παράδειγμα, οι επόπτες μπορούν να επιλέξουν να εξαιρεθούν από μια ροή εργασίας εάν δεν αισθάνονται πλέον άνετα με το περιεχόμενο.
 - Η προσέγγιση του απορρήτου και της ασφάλειας μέσω του σχεδιασμού της Snap στοχεύει στον μετριασμό της πιθανότητας επιβλαβούς περιεχομένου στο Snapchat. Για παράδειγμα, το δημόσιο περιεχόμενο στο Snapchat είναι γενικά εφήμερο από τη φύση του και το Snapchat δεν προσφέρει ανοικτή ροή ειδήσεων όπου μη ελεγμένοι εκδότες ή άτομα έχουν την ευκαιρία να μεταδώσουν επιβλαβές περιεχόμενο.
 - Το εργαλείο αναφοράς εντός της εφαρμογής επιτρέπει στους Snapchatter να αναφέρουν απευθείας περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας, ρητορικής μίσους και δραστηριότητες που υποστηρίζουν την τρομοκρατία ή τον βίαιο εξτρεισμό.
- Το Πρόγραμμα Trusted Flagger της Snap βοηθά τις μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ), επιλεγμένους κυβερνητικούς οργανισμούς και τους συνεργάτες ασφάλειας να υποστηρίξουν την κοινότητα του Snapchat, παρέχοντας ένα ειδικό κανάλι για την αναφορά περιεχομένου που παραβιάζει τις Οδηγίες Κοινότητας του Snapchat. Εκτός από την παροχή ενός ειδικού καναλιού αναφοράς, το Πρόγραμμα Trusted Flagger μάς επιτρέπει επίσης να οικοδομήσουμε ισχυρές σχέσεις με Trusted Flaggers. Η Snap αξιοποιεί την ισχυρή σχέση με τους Trusted Flaggers για την παροχή ενημερώσεων ασφαλείας στα προϊόντα, την ενθάρρυνση της προώθησης των εργαλείων ασφαλείας και την παροχή πόρων ασφαλείας (όπως συνδέσμους στο [Κέντρο Ασφάλειας](#)).
 - Όπως περιγράφεται στην [Ενότητα 5](#), οι Snapchatter μπορούν να αναφέρουν περιεχόμενο σε εμάς μέσω επιλογών αναφοράς εντός εφαρμογής και ο καθένας μπορεί να υποβάλει μια αναφορά μέσω του ιστότοπου Υποστήριξης του Snapchat. Οι αναφορές εξετάζονται από την ομάδα μας που λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και το παραβατικό περιεχόμενο ή λογαριασμοί υπόκεινται σε επιβολή μέτρων, όπως περιγράφεται παρακάτω. Προσπαθούμε να εξετάζουμε και να απαντάμε στις αναφορές χρηστών το συντομότερο δυνατόν και να ενημερώνουμε τον αναφέροντα για τυχόν ενέργειες που έχουν ληφθεί ως αποτέλεσμα της αναφοράς.
 - Εκτός από τα προαναφερθέντα μέτρα σε όλη την πλατφόρμα, η Snap έχει εφαρμόσει μια σειρά ειδικών μέτρων:
 - Για περιεχόμενο CSEAI:
 - Χρησιμοποιώντας το Snapchat, οι Snapchatter συμφωνούν ρητά με τους όρους μας να μην δημοσιεύουν, αποθηκεύουν, αποστέλλουν, προωθούν ή διανέμουν γυμνό ή σεξουαλικό περιεχόμενο που περιλαμβάνει οποιονδήποτε κάτω των 18

ετών (αυτό περιλαμβάνει την αποστολή ή αποθήκευση τέτοιων εικόνων του εαυτού τους).

- Η Snap σαρώνει προληπτικά το περιεχόμενο που μεταφορτώνεται στο Snapchat έναντι λιστών hash με γνωστό περιεχόμενο CSEAI χρησιμοποιώντας το PhotoDNA και το Google CSAI Match.
 - Οι [εξειδικευμένοι για κάθε χώρα πόροι ασφάλειας](#) παρέχουν στους Snapchatter επιπλέον πληροφορίες σχετικά με τους πόρους που είναι διαθέσιμοι σε αυτούς στη χώρα τους. Για παράδειγμα, στην Ολλανδία παρέχουμε την εθνική ανοιχτή γραμμή για ανεπιθύμητη διαδικτυακή συμπεριφορά, όπως η σεξουαλική εκμετάλλευση ανηλίκων.
 - Η σειρά [Safety Snapshot](#) εστιάζει στους σεξουαλικούς κινδύνους και βλάβες, δημιουργώντας μια ενότητα ειδικά για τον οικονομικό σεξουαλικό εκβιασμό.
 - Η Snap έχει ισχυρές σχέσεις με τους trusted flaggers για να επιστήσει την προσοχή των ομάδων εμπιστοσύνης και ασφάλειας σε αυτά και άλλα είδη βλάβης και να παρέχει παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με την υπηρεσία μας.
- Για περιεχόμενο ρητορικής μίσους:
 - Συνεργαζόμαστε με ειδικούς επί του θέματος, όπως το Saferinternet.at στην Αυστρία, το Licra στη Γαλλία ή το Hate Aid στη Γερμανία, μεταξύ άλλων, για να βοηθήσουμε στον εντοπισμό της ρητορικής μίσους και έχουμε επεκτείνει τον ορισμό της ρητορικής μίσους στις [Οδηγίες Κοινότητας](#), ώστε να συμπεριλάβει τόσο την παράνομη όσο και τη νόμιμη αλλά επιβλαβή ρητορική. Ως εκ τούτου, ο ορισμός της Snap για τη ρητορική μίσους είναι πιο περιεκτικός από τον νομικό ορισμό της ρητορικής μίσους της AVMSD, επειδή η Snap θέλει να αντιμετωπίσει και την επιβλαβή (αλλά) νόμιμη ρητορική.
 - Οι [εξειδικευμένοι για κάθε χώρα πόροι ασφάλειας](#) παρέχουν επίσης στους Snapchatter επιπλέον πληροφορίες σχετικά με τους πόρους που είναι διαθέσιμοι σε αυτούς στη χώρα τους. Παρέχουμε επίσης στους εφήβους [πόρους ασφάλειας](#). Για παράδειγμα, στην Ολλανδία, παρέχουμε πρόσβαση στο Helpwanted, την εθνική ανοιχτή γραμμή για Snapchatter για την αναφορά κειμένων, εικόνων ή βίντεο που ενδέχεται να είναι προσβλητικά για ορισμένες ομάδες.

Επιβολή των όρων μας

Όταν η Snap αντιληφθεί ότι περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας ή ρητορικής μίσους υπάρχει στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο, οι ομάδες που έχει διαθέσει παίρνουν τα κατάλληλα μέτρα επιβολής:

- Στην περίπτωση που το CSEAI επιβεβαιώνεται από τις ομάδες μας, αφαιρούμε το περιεχόμενο, λαμβάνουμε τα κατάλληλα μέτρα επιβολής κατά του λογαριασμού και αναφέρουμε το περιεχόμενο στο Εθνικό Κέντρο για Εξαφανισμένα και Κακοποιημένα Παιδιά («NCMEC»). Η [Επεξήγηση Σεξουαλικού Περιεχομένου | Οδηγίων Κοινότητας](#) εξηγεί τι καλύπτει το CSEAI και παρέχει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την προσέγγισή μας για την επιβολή μέτρων κατά του CSEAI.
- Η [Επεξήγηση Περιεχομένου Μίσους, Τρομοκρατίας και Βίαιου Εξτρεμισμού | Οδηγίων Κοινότητας](#) εξηγεί τι καλύπτει το περιεχόμενο τρομοκρατίας και παρέχει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την προσέγγισή μας για την επιβολή μέτρων κατά του περιεχομένου τρομοκρατίας. Όπου το

περιεχόμενο τρομοκρατίας επιβεβαιώνεται από τις ομάδες μας, η Snap αφαιρεί το περιεχόμενο, απενεργοποιεί λογαριασμούς και κάνει αναφορά στις αρχές επιβολής του νόμου, όπως απαιτείται.

- Στην περίπτωση που το περιεχόμενο ρητορικής μίσους επιβεβαιώνεται από τις ομάδες μας, αφαιρούμε το περιεχόμενο και αποκλείουμε την πρόσβαση σε λογαριασμούς χρηστών που εμπλέκονται σε επαναλαμβανόμενες ή σοβαρές παραβιάσεις. Για παράδειγμα, εάν ένας Snapchatter αγνοήσει την ειδοποίηση εντός της εφαρμογής για παραβίαση ρητορικής μίσους και επιμένει να παραβιάζει την πολιτική μας, θα προβούμε σε ενέργειες σε επίπεδο λογαριασμού. Ή εάν το περιεχόμενο μίσους περιλαμβάνει μια συγκεκριμένη απειλή άμεσης βίας, η σοβαρότητα της παραβίασης θα δικαιολογήσει επιβολή μέτρων σε επίπεδο λογαριασμού στην πρώτη παράβαση. Ως επιπλέον μέτρο, ενθαρρύνουμε τους Snapchatter να αποκλείουν τυχόν χρήστες που τους κάνουν να αισθάνονται ανασφαλείς ή άβολα. Η [Επεξήγηση Περιεχομένου Μίσους, Τρομοκρατίας και Βίαιου Εξτρεμισμού | Οδηγίων Κοινότητας](#) εξηγεί τι καλύπτει το περιεχόμενο ρητορικής μίσους και παρέχει περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την προσέγγισή μας για την επιβολή μέτρων κατά του περιεχομένου μίσους.

3.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης

Παρακολουθούμε και αξιολογούμε την αποτελεσματικότητα των μέτρων μας για την προστασία του ευρέος κοινού από δημόσιο περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο μέσω πολλών ποσοτικών και ποιοτικών μέτρων.

Τα ποσοτικά μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης είναι τα εξής:

- (1) Έλεγχος συχνότητας.
 - (a) **Παρακολούθηση:** Όπως προαναφέρθηκε, γίνεται καθημερινά τυχαίος δειγματοληπτικός έλεγχος του δημοσίου περιεχομένου στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο και ελέγχεται από μια ομάδα ανθρώπινων εποπτών. Πρόκειται για μια συνεχή άσκηση για την αξιολόγηση της συχνότητας του περιεχομένου CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους. Το παραβατικό περιεχόμενο καταγράφεται για αξιολόγηση και αποστέλλεται επίσης σε σχετικές ομάδες για έλεγχο και επιβολή μέτρων, κατά περίπτωση.
 - (b) **Αξιολόγηση:** Ορίζουμε τα ποσοστά-στόχους για τη Συχνότητα Παραβίασης Πολιτικής (PVP) που αναμένουμε στο δημόσιο περιεχόμενο προσβάσιμο στο ευρύ κοινό στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο για περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους. Σε τριμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά με βάση το δείγμα περιεχομένου για μια περίοδο 90 ημερών, σχετικά με τη Συχνότητα Παραβίασης Πολιτικής (PVP) του περιεχομένου CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.
- (2) Αναφορές.
 - (a) **Παρακολούθηση:** Ελέγχουμε τον χρόνο που χρειάζεται για την αφαίρεση περιεχομένου, επιβεβαιωμένου ως CSEAI, τρομοκρατίας ή ρητορικής μίσους, ώστε να μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι το εν λόγω αναφερθέν περιεχόμενο αφαιρείται εγκαίρως από την πρόσβαση του ευρέος κοινού στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.

- (b) **Αξιολόγηση:** Θέτουμε στόχους για τον μέσο χρόνο που απαιτείται από τη λήψη μιας αναφοράς εντός της εφαρμογής σχετικά με δημόσιο περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας ή ρητορικής μίσους στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο μέχρι την επανεξέταση αυτού του περιεχομένου και την αφαίρεσή του εάν επιβεβαιωθεί ως περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας ή ρητορικής μίσους. Σε εξαμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά για τον μέσο χρόνο για κάθε κατηγορία βλάβης υψηλότερης προτεραιότητας για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

Επιπλέον, συντάσσουμε μια ημετήσια (κάθε 6 μήνες) [Αναφορά Διαφάνειας](#), η οποία καταγράφει τα δεδομένα επιβολής μέτρων που σχετίζονται με περιεχόμενο CSEAI, τρομοκρατίας ή ρητορικής μίσους. Η αναφορά περιλαμβάνει τον αριθμό του περιεχομένου και των λογαριασμών που αναφέρθηκαν για παραβίαση των [Οδηγιών Κοινότητας](#) για CSEAI, τρομοκρατία ή ρητορική μίσους, τον αριθμό του περιεχομένου που αναφέρθηκε για παραβίαση των Οδηγιών Κοινότητας για CSEAI, τρομοκρατία ή ρητορική μίσους κατά των οποίων λάβαμε μέτρα και το ποσοστό αυτού του αριθμού σε σχέση με τον συνολικό αριθμό του περιεχομένου για το οποίο επιβλήθηκαν μέτρα σε όλες τις κατηγορίες βλάβης. Παρέχουμε επίσης τον αριθμό των λογαριασμών εναντίον των οποίων λάβαμε μέτρα για παραβίαση των κανόνων μας σχετικά με CSEAI, τρομοκρατία ή ρητορική μίσους και τον μέσο χρόνο απόκρισης.

Η Snap συνεργάζεται με το NCMEC και άλλους ειδικούς ασφάλειας για να μάθει για το CSEAI και το πώς ενδέχεται να εκδηλωθεί στην πλατφόρμα μας και για να αναφέρει τέτοια βλάβη στις αρμόδιες αρχές. Η Snap έχει ισχυρές σχέσεις με τους trusted flaggers για να επιστήσει την προσοχή των ομάδων εμπιστοσύνης και ασφάλειας σε αυτά και άλλα είδη βλάβης και να παρέχει παρατηρήσεις και σχόλια σχετικά με την υπηρεσία μας.

Η Snap αναγνωρίζει ότι τα μέτρα και οι στόχοι ενδέχεται να προσαρμοστούν, όταν είναι απαραίτητο. Για παράδειγμα, από τότε που ξεκινήσαμε να ελέγχουμε τη συχνότητα περιεχομένου CSEAI, τρομοκρατίας και ρητορικής μίσους στο δημόσιο περιεχόμενο προσβάσιμο μέσω της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο, έχουμε αναπτύξει σημαντικά προληπτικά μέτρα για την ανίχνευση και την εξάλειψη αυτού του περιεχομένου, γεγονός που έχει οδηγήσει σε σημαντικές βελτιώσεις, επιβεβαιωμένες από τις επόμενες δοκιμές συχνότητας.

Η Λειτουργία Συμμόρφωσης της Snap, όπως περιγράφεται στην Ενότητα 6, συνεδριάζει μηνιαία για να εποπτεύει και να παρακολουθεί τους σχετικούς ελέγχους που σχετίζονται με το CSEAI, την τρομοκρατία ή τη ρητορική μίσους.

4. Περιορισμοί διαφημίσεων

(Άρθρο 28b(2) και Άρθρο 9 της AVMSD)

4.1 Στόχος

Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις και το εμπορικό περιεχόμενο στο Snapchat είναι κατάλληλο και συμμορφώνονται με τους ισχύοντες νόμους, συμπεριλαμβανομένου του Άρθρου 3a.3(1) του

Ολλανδικού Νόμου περί Μέσων Ενημέρωσης. Για αυτό έχουμε λάβει τα παρακάτω μέτρα για να αποτρέψουμε παραβατικές διαφημίσεις ή παραβατικό εμπορικό περιεχόμενο στο Snapchat.

4.2 Μέτρα

Όπως αναλύεται λεπτομερώς στην [Ενότητα 5](#), οι διαφημιστές που υποβάλλουν διαφημίσεις για προβολή στο Snapchat πρέπει να διασφαλίζουν ότι αυτές οι διαφημίσεις συμμορφώνονται με τις [Πολιτικές Διαφήμισης](#) και οι Snapchatter που υποβάλλουν περιεχόμενο στην πλατφόρμα της Snap εκτός από τις διαφημίσεις που εξυπηρετούνται από τη Snap, το οποίο χορηγείται από, προωθεί ή διαφημίζει οποιοδήποτε εμπορικό σήμα, προϊόν, αγαθό ή υπηρεσία («εμπορικό περιεχόμενο») πρέπει να διασφαλίζουν ότι αυτό το περιεχόμενο συμμορφώνεται με την [Πολιτική Εμπορικού Περιεχομένου](#), συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης της εμπορικής φύσης του περιεχομένου. Τόσο οι Πολιτικές Διαφήμισης όσο και η Πολιτική Εμπορικού Περιεχομένου απαγορεύουν τα υποσυνείδητα μηνύματα και απαιτούν το περιεχόμενο να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους, καταστατικά, διατάξεις, κανόνες, κανόνες δημόσιας τάξης, κώδικες και κανονισμούς του κλάδου, καθώς και με τους [Όρους Παροχής Υπηρεσιών](#) και τις [Οδηγίες Κοινότητας](#) της Snap.

Εκτός από τους όρους και τις πολιτικές μας, το εμπορικό περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο περνάει από αυτόματη εποπτεία ή/και ανθρώπινο έλεγχο για τη συμμόρφωση με τις Οδηγίες Κοινότητας και τις [Οδηγίες Περιεχομένου για την Επιλεξιμότητα Συστάσεων](#), προτού να είναι επιλέξιμο για διανομή στο ευρύ κοινό. Για παράδειγμα, το εμπορικό περιεχόμενο μπορεί να είναι επιλέξιμο για να προταθεί πέρα από τους φίλους ή τους ακόλουθους του δημιουργού μόνο εάν προέρχεται από επιλεγμένους, προ εγκεκριμένους συνεργάτες και δημιουργούς.

Οι διαφημίσεις εξετάζονται προτού δημοσιευθούν στο Snapchat για τη συμμόρφωση με τις Πολιτικές Διαφήμισης. Παρέχουμε στους επόπτες λεπτομερή καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο ερμηνείας και επιβολής των πολιτικών μας, που συμπεριλαμβάνει ειδικές οδηγίες και εκπαίδευση για κάθε χώρα και θέμα. Η Snap προσφέρει επίσης εύκολα προσβάσιμες λειτουργίες αναφοράς στην εφαρμογή και στο διαδίκτυο, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας αναφοράς εμπορικού περιεχομένου και διαφημίσεων.

Οι διαφημίσεις πρέπει να είναι κατάλληλες για το επιλεγμένο κοινό σε κάθε γεωγραφική περιοχή όπου αυτές θα προβάλλονται: για την αποτροπή της έκθεσης των Snapchatter σε ακατάλληλες διαφημίσεις, απαιτούμε την ελάχιστη ηλικιακή στόχευση των διαφημίσεων για ρυθμιζόμενα αγαθά και υπηρεσίες και άλλων δυνητικά ακατάλληλων διαφημίσεων, όπως διαφημίσεις για προϊόντα απώλειας βάρους, εφαρμογές γνωριμιών και διαφημίσεις για ταινίες, βιντεοπαιχνίδια και τηλεοπτικά προγράμματα που στοχεύουν σε κοινό με ηλικιακό περιορισμό. Για παράδειγμα, εάν μια διαφήμιση προωθεί ή αναφέρει το αλκοόλ και το επιλεγμένο δημογραφικό κοινό για τη διαφήμιση περιλαμβάνει χρήστες νεότερους από την ελάχιστη ηλικία που απαιτείται από την πολιτική διαφήμισης για τις στοχευμένες χώρες, τότε η διαφήμιση δε θα εγκριθεί για στοχευμένη προβολή σε αυτούς τους Snapchatter.

Οι πολιτικές διαφημίσεις (συμπεριλαμβανομένων των διαφημίσεων που σχετίζονται με εκλογές, των διαφημίσεων υπεράσπισης και των διαφημίσεων πολιτικών, κοινωνικών κ.α. ζητημάτων) πρέπει να περιλαμβάνουν ένα μήνυμα «πληρωμένη από», με όλες τις πολιτικές διαφημίσεις να εξετάζονται σύμφωνα με τις πολιτικές μας για εξαπλάνηση, παραπληροφόρηση και εσκεμμένα παραπλανητικό περιεχόμενο που είναι αντίθετο με τις πολιτικές μας. Διατηρούμε τη διαφάνεια δίνοντας στο κοινό την ευκαιρία να μάθει

λεπτομέρειες σχετικά με όλες τις πολιτικές διαφημίσεις και διαφημίσεις υπεράσπισης που προβάλλονται στην πλατφόρμα μας στη [Βιβλιοθήκη Πολιτικών Διαφημίσεων](#). Όπως και σε κάθε διαφήμιση, η Snap διατηρεί το δικαίωμα να απαιτήσει την τεκμηρίωση ισχυρισμών και να εμπλέξει συνεργάτες για τον ανεξάρτητο έλεγχο των δηλώσεων που γίνονται σε πολιτικές διαφημίσεις.

Η Snap διατηρεί μια [Συλλογή Διαφημίσεων](#), η οποία παρέχει μια επισκόπηση των διαφημίσεων που έχουν τρέξει από τη Snap στην ΕΕ κατά το παρελθόν έτος και ορισμένες λεπτομέρειες σχετικά με τη στόχευση και την εμβέλεια αυτών των διαφημίσεων, όπως εάν οι πληροφορίες είναι μια διαφήμιση, το άτομο ή ο οργανισμός για τον οποίο παρουσιάζεται η διαφήμιση και (εάν διαφέρει) το άτομο ή τον οργανισμό που πλήρωσε για τη διαφήμιση, καθώς και το περιεχόμενο των διαφημίσεων.

Επιβολή των όρων μας

Όταν εντοπίζουμε ή ενημερωνόμαστε για εμπορικό περιεχόμενο και διαφημίσεις που παραβιάζουν τους όρους μας (συμπεριλαμβανομένης της παράνομης διαφήμισης), θα λάβουμε τα κατάλληλα μέτρα που ενδέχεται να περιλαμβάνουν την αφαίρεση του εμπορικού περιεχομένου ή της διαφήμισης ή την αποστολή του για ανθρωπινό έλεγχο για επιπλέον εποπτεία.

4.3 Μέτρα παρακολούθησης και αξιολόγησης

Παρακολουθούμε και αξιολογούμε την αποτελεσματικότητα των μέτρων μας για να διασφαλίσουμε ότι οι διαφημίσεις και το εμπορικό περιεχόμενο στο Snapchat είναι κατάλληλα και συμμορφώνονται με τους ισχύοντες νόμους ως εξής:

(1) Προ-έλεγχος.

- (a) **Παρακολούθηση:** Ελέγχουμε τον βαθμό στον οποίο οι διαφημίσεις στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο έχουν ελεγχθεί, ώστε να μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι συμμορφώνονται με τους όρους μας (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης με το νόμο).
- (b) **Αξιολόγηση:** Ορίζουμε τα ποσοστά-στόχους των διαφημίσεων που αναμένουμε να ελεγχθούν στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο. Σε τριμηνιαία βάση, καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά για το ποσοστό των διαφημίσεων στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο που έχει ελεγχθεί για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους μας.

(2) Αναφορές.

- (a) **Παρακολούθηση:** Ελέγχουμε τον χρόνο που χρειάζεται για την επανεξέταση των διαφημίσεων που έχουν αναφερθεί ως παράνομες ή που παραβιάζουν με άλλο τρόπο τους όρους μας, ώστε να μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι αυτές οι αναφερόμενες διαφημίσεις αφαιρούνται εγκαίρως από την πρόσβαση του ευρέος κοινού στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο.
- (b) **Αξιολόγηση:** Θέτουμε στόχους για τον μέσο χρόνο που απαιτείται από τη λήψη μιας αναφοράς εντός της εφαρμογής σχετικά με μια διαφήμιση που είναι παράνομη ή που παραβιάζει με άλλο τρόπο τους όρους μας στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο, μέχρι την επανεξέταση αυτής της διαφήμισης και την αφαίρεσή της, εάν επιβεβαιωθεί ότι είναι παράνομη ή ότι παραβιάζει με άλλο τρόπο τους όρους μας. Σε εξαμηνιαία βάση,

καταρτίζεται μια εσωτερική αναφορά για το μέσο χρόνο που χρειάζεται για να αξιολογήσουμε εάν επιτυγχάνουμε τους στόχους

Η Snap αναγνωρίζει ότι τα μέτρα ενδέχεται να προσαρμοστούν, όταν είναι απαραίτητο. Για παράδειγμα, όπου εντοπίζουμε ότι μια συγκεκριμένη μορφή διαφήμισης αποτελεί σημαντικό πρόβλημα, οι ομάδες ελέγχου διαφημίσεων θα είναι ιδιαίτερα προσεκτικές για αυτήν τη μορφή διαφήμισης στους προ-ελέγχους τους.

Η Λειτουργία Εσωτερικής Συμμόρφωσης της Snap, όπως περιγράφεται στην Ενότητα 6, συνεδριάζει μηνιαία για να εποπτεύει και να παρακολουθεί τους σχετικούς ελέγχους που σχετίζονται με τη διαφήμιση και το εμπορικό περιεχόμενο.

5. Κατάλληλα μέτρα

Στον παρακάτω πίνακα, επισημαίνουμε τα μέτρα που έχουμε λάβει για τον μετριασμό της πιθανότητας παραβατικού περιεχομένου στις εν λόγω υπηρεσίες του Snapchat, χρησιμοποιώντας την καθορισμένη λίστα μέτρων που ορίζονται στο Άρθρο 3a.3(2) του DMA και στο Άρθρο 28(b)(3) της AVMSD.

Οι πάροχοι πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο θα εφαρμόσουν τα κατάλληλα μέτρα σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3(2) του DMA και το Άρθρο 28b(3) της AVMSD. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν, ανάλογα με την περίπτωση:	Η προσπάθεια της Snap να συμμορφωθεί με το Άρθρο 3A.3(2) του DMA και το Άρθρο 28b(3) της AVMSD.
(a) τη συμπερίληψη και εφαρμογή στους όρους και τις προϋποθέσεις των υπηρεσιών της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο των απαιτήσεων που αναφέρονται στην παράγραφο 1,	Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών και οι Οδηγίες Κοινότητας απαγορεύουν το επιβλαβές περιεχόμενο που η Snap είναι υποχρεωμένη να αποτρέψει στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3 του DMA. Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών και οι Οδηγίες Κοινότητας έχουν σχεδιαστεί για να μπορούν να τους διαβάσουν όλοι οι χρήστες από 13 ετών και άνω, συμπεριλαμβανομένων των περιλήψεων και των επεξηγήσεων. Αυτό βοηθά όλους τους χρήστες να κατανοήσουν ποια δραστηριότητα απαγορεύεται στο Snapchat και τις συνέπειες, κάτι που μειώνει την πιθανότητα να εμπλακούν σε δραστηριότητες που θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε παραβατικό περιεχόμενο. Οι Όροι Παροχής Υπηρεσιών απαιτούν το

	δημόσιο περιεχόμενο να είναι κατάλληλο για όλους τους Snapchatter (δηλ. 13+). Αυτό βοηθά στο να διασφαλιστεί ότι το Snapchat είναι κατάλληλο για ανηλίκους και μειώνει τους κινδύνους παραβατικού περιεχομένου σύμφωνα με το Άρθρο 3a.3 του DMA. Η Snap παρέχει επίσης στους χρήστες που υποβάλλουν περιεχόμενο στο Προσκήνιο της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο σαφείς Οδηγίες για το Προσκήνιο, που περιγράφουν τις νομικές απαιτήσεις για τις υποβολές στο Προσκήνιο, και τους υπενθυμίζει τους όρους (συμπεριλαμβανομένων των Οδηγιών Κοινότητας). Έχουμε ειδικές συμφωνίες δημοσίευσης με τους premium συνεργάτες μας που υποβάλλουν περιεχόμενο στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο, όπως οι οργανισμοί μέσων ενημέρωσης και οι Snap Stars, οι οποίες απαιτούν από αυτούς να συμμορφώνονται με τους Όρους μας (συμπεριλαμβανομένων των Οδηγιών Κοινότητας και των Οδηγιών Περιεχομένου για την Επιλεξιμότητα των Συστάσεων).
(b) τη συμπερίληψη και εφαρμογή στους όρους και τις προϋποθέσεις των υπηρεσιών πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο των απαιτήσεων που ορίζονται στο Άρθρο 9(1) για τις οπτικοακουστικές εμπορικές επικοινωνίες που δεν προωθούν, πωλούν ή οργανώνουν οι πάροχοι της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο,	Οι διαφημιστές που υποβάλλουν διαφημίσεις για προβολή στο Snapchat πρέπει να διασφαλίζουν ότι αυτές οι διαφημίσεις συμμορφώνονται με τις Πολιτικές Διαφήμισης και οι Snapchatter που υποβάλλουν περιεχόμενο στην πλατφόρμα της Snap εκτός από τις διαφημίσεις που εξυπηρετούνται από τη Snap, το οποίο χορηγείται από, προωθεί ή διαφημίζει οποιοδήποτε εμπορικό σήμα, προϊόν, αγαθό ή υπηρεσία πρέπει να διασφαλίζουν ότι αυτό το περιεχόμενο συμμορφώνεται με την Πολιτική Εμπορικού Περιεχομένου, συμπεριλαμβανομένης της αναγνώρισης της εμπορικής φύσης του περιεχομένου. Τόσο οι Πολιτικές Διαφήμισης όσο και η Πολιτική Εμπορικού Περιεχομένου απαιτούν το περιεχόμενο να συμμορφώνεται με τους ισχύοντες νόμους, καταστατικά, διατάξεις, κανόνες, κανόνες δημόσιας τάξης, κώδικες και κανονισμούς του κλάδου, συμπεριλαμβανομένης,

	εάν ισχύει, του Ολλανδικού Κώδικα Διαφήμισης με τον οποίο συνδέεται η Snap. Οι Πολιτικές Διαφήμισης απαιτούν σαφώς από τους διαφημιστές να συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις που ορίζονται στο Άρθρο 9(1) της AVMSD.
(γ) την παροχή μιας λειτουργίας για τους χρήστες που μεταφορτώνουν βίντεο δημιουργηθέντα από χρήστες για να δηλώνουν εάν αυτά τα βίντεο περιέχουν οπτικοακουστικές εμπορικές επικοινωνίες στο βαθμό που γνωρίζουν ή αναμένεται ευλόγως να γνωρίζουν,	Τοποθετούμε αυτόματα μια ένδειξη «Διαφήμιση» στις πληρωμένες διαφημίσεις που τρέχουν στο Snapchat. Οι Χορηγούμενοι Φακοί λένε "Χορηγούμενοι". Η πολιτική εμπορικού περιεχομένου απαιτεί το οργανικό περιεχόμενο που δημοσιεύεται από τους influencers να επισημαίνεται κατάλληλα. Προσφέρουμε ένα εργαλείο ετικετών «Συνεργασία επί πληρωμή», το οποίο οι influencers και οι Snapchatter μπορούν να χρησιμοποιήσουν όταν δημοσιεύουν εμπορικό περιεχόμενο, για να τους βοηθήσουμε να συμμορφωθούν με αυτήν την πολιτική και τις νομικές υποχρεώσεις τους.
(δ) τη δημιουργία και λειτουργία διαφανών και εύχρηστων μηχανισμών για τους χρήστες μιας πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο για την αναφορά ή την επισήμανση στον πάροχο της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο του σχετικού, παρεχόμενου στην πλατφόρμα του περιεχομένου που αναφέρεται στην παράγραφο 1	Οι Snapchatter έχουν τη δυνατότητα να αναφέρουν τυχόν κατάχρηση που ενδέχεται να παρατηρούν ή να βιώσουν εντός του Snapchat. Μπορούν εύκολα να αναφέρουν περιεχόμενο μεταβαίνοντας στην σαφώς επισημασμένη επιλογή «Αναφορά» στο μενού σε κάθε μία από αυτές τις οθόνες ή πατώντας παρατεταμένα το ίδιο το περιεχόμενο. Οι Snapchatter μπορούν να εκτελέσουν την απλή ροή αναφοράς και να παρέχουν τον λόγο της αναφοράς, καθώς και να προσθέσουν τυχόν επιπλέον σχόλια που ενδέχεται να σχετίζονται με την περίπτωση.
(ε) τη δημιουργία και λειτουργία συστημάτων μέσω των οποίων οι πάροχοι πλατφορμών ανταλλαγής βίντεο εξηγούν στους χρήστες αυτών των πλατφόρμων ποιο είναι το αποτέλεσμα της αναφοράς και της επισήμανσης που αναφέρεται στο σημείο (δ),	Οι αναφορές εξετάζονται από την ομάδα Εμπιστοσύνης και Ασφάλειας που λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα και το παραβατικό περιεχόμενο ή λογαριασμοί υπόκεινται σε επιβολή μέτρων. Για να διασφαλίσουμε ότι οι Snapchatter έχουν μια σαφή κατανόηση του γιατί έχει ληφθεί μια ενέργεια κατά του λογαριασμού τους και για να παρέχουμε μια ευκαιρία να αμφισβητήσουν ουσιαστικά το αποτέλεσμα της επιβολής μέτρων, έχουμε μια διαδικασία ειδοποίησης και ενστάσεων που

	διασφαλίζει το συμφέρον της κοινότητάς μας, προστατεύοντας παράλληλα τα δικαιώματα των Snapchatter.
(στ) τη δημιουργία και λειτουργία συστημάτων επαλήθευσης ηλικίας για χρήστες πλατφορμών ανταλλαγής βίντεο σχετικά με περιεχόμενο που ενδέχεται να βλάψει τη σωματική, ψυχική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων,	Η Snap βασίζεται στη δηλωμένη ηλικία για να περιορίσει την πρόσβαση στο Snapchat στο κοινό της που είναι άνω των 13. Οι χρήστες πρέπει να προσθέσουν την ημερομηνία γέννησής τους κατά την εγγραφή για ένα λογαριασμό, και δεν επιτρέπουμε στους χρήστες που δηλώνουν ότι είναι κάτω των 13 ετών να δημιουργήσουν λογαριασμούς. Χρησιμοποιούμε επίσης έναν συνδυασμό τεχνικών δηλωμένης και συναγόμενης ηλικίας για ισχυρότερη ηλικιακή διασφάλιση για τον περιορισμό της πρόσβασης σε άτομα κάτω των 18 ετών σε ορισμένο περιεχόμενο και λειτουργίες που στοχεύουν σε πιο ώριμα κοινά.
(ζ) τη δημιουργία και λειτουργία εύχρηστων συστημάτων που επιτρέπουν στους χρήστες των πλατφορμών ανταλλαγής βίντεο να αξιολογούν το περιεχόμενο που αναφέρεται στην παράγραφο 1,	Όπως περιγράφεται στο (δ), οι Snapchatter μπορούν εύκολα να αναφέρουν περιεχόμενο μεταβαίνοντας στην σαφώς επισημασμένη επιλογή «Αναφορά» στο μενού. Οι Snapchatter πρέπει να επιλέξουν έναν λόγο αναφοράς που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τις επιλογές «Γυμνό και σεξουαλικό περιεχόμενο» και «ρητορική μίσους, τρομοκρατία και βίαιο εξτρεμισμό». Κάθε κατηγορία έχει επίσης υποκατηγορίες και εισαγωγή κειμένου για να προσθέσουν οι Snapchatter τυχόν επιπλέον σχόλια που ενδέχεται να είναι σχετικά με την περίπτωση.
(η) την παροχή συστημάτων γονικού ελέγχου που βρίσκονται υπό τον έλεγχο του τελικού χρήστη σχετικά με περιεχόμενο που ενδέχεται να βλάψει τη σωματική, ψυχική ή ηθική ανάπτυξη των ανηλίκων,	Το εργαλείο γονικής εποπτείας εντός της εφαρμογής, το Family Center δίνει στους γονείς και τους έμπιστους ενήλικες πρόσβαση ορατότητας στους Ελέγχους Περιεχομένου, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να περιορίσουν το ευαίσθητο περιεχόμενο που συνιστάται στους εφήβους στην πλατφόρμα ανταλλαγής βίντεο. Οι γονείς μπορούν επίσης να αναφέρουν εύκολα λογαριασμούς που ενδέχεται να παραβιάζουν τις Οδηγίες Κοινότητας και να έχουν πρόσβαση σε χρήσιμους πόρους απευθείας από την εφαρμογή.

(θ) τη δημιουργία και λειτουργία διαφανών, εύχρηστων και αποτελεσματικών διαδικασιών για τη διαχείριση και την επίλυση των καταγγελιών των χρηστών στον πάροχο της πλατφόρμας ανταλλαγής βίντεο σχετικά με την εφαρμογή των μέτρων που αναφέρονται στα σημεία (δ) έως (η),	Οι Snapchatter έχουν πολλούς τρόπους να επικοινωνήσουν με τη Snap. Σε αυτούς περιλαμβάνονται οι εξής: ● Ταχυδρομική αποστολή ή αποστολή email στη Snap όπως περιγράφεται εδώ και, ● Υποβολή ενός αιτήματος μέσω του Κέντρου Υποστήριξης Επιπλέον, προσφέρουμε στους Snapchatter έναν μηχανισμό επίλυσης διαφορών όπως περιγράφεται στους Όρους Παροχής Υπηρεσιών,
(ι) την παροχή αποτελεσματικών μέτρων και εργαλείων γραμματισμού στα μέσα ενημέρωσης και την αύξηση της ευαισθητοποίησης των χρηστών σχετικά με αυτά τα μέτρα και εργαλεία.	Παρέχουμε μια σουίτα εργαλείων στον ιστότοπό μας, στα καταστήματα εφαρμογών και στην εφαρμογή μας για την ευαισθητοποίηση των Snapchatter. Σε αυτά περιλαμβάνονται το Κέντρο Απορρήτου, το Κέντρο Ασφάλειας, το Κέντρο Υποστήριξης, το Family Center και το Κέντρο Διαφάνειας, οι όροι μας, οι ειδοποιήσεις πραγματικού χρόνου και οι διάφορες καμπάνιες. Επιπλέον, το πρόγραμμα ψηφιακού γραμματισμού Safety Snapshot στοχεύει στην εκπαίδευση των Snapchatter σχετικά με θέματα όπως το απόρρητο των δεδομένων, η ασφάλεια και η διαδικτυακή ασφάλεια.

6. Μέτρα εποπτείας και έλεγχοι

Πλαίσιο κινδύνου πλατφόρμας

Η Snap έχει ένα επισημοποιημένο, βασισμένο σε αρχές πλαίσιο που αντικατοπτρίζει τις αξίες μας και τον σεβασμό των ψηφιακών δικαιωμάτων κατά τον εντοπισμό, τη διερεύνηση ή τον μετριασμό του κινδύνου στις εν λόγω υπηρεσίες του Snapchat. Το πλαίσιο χωρίζεται σε δύο μέρη που αντλούν από σχετικά, μακροχρόνια στοιχεία του διεθνούς πλαισίου ανθρωπίνων δικαιωμάτων: (1) την αναγνώριση των βασικών αξιών διακυβέρνησης της πλατφόρμας, και (2) ένα σύνολο εξισορροπιστικών αρχών για τη στάθμιση αυτών των αξιών έναντι των κινδύνων για την κοινότητά μας και έναντι άλλων βλαβών. Η συνδυαστική αναφορά στα δύο αυτά στοιχεία παρέχει μια συνεπή προσέγγιση για τον υπεύθυνο έλεγχο των προτεινόμενων μετριασμών της βλάβης με προσοχή στις θεμελιώδεις αξίες.

Έχουμε μια υπεύθυνη προσέγγιση που σέβεται τα δικαιώματα όσον αφορά τη διακυβέρνηση της πλατφόρμας και τον εντοπισμό και τη διαχείριση του κινδύνου. Αναμένουμε ότι η Λειτουργία Εσωτερικής Συμμόρφωσης και οι διαλειτουργικές ομάδες εργασίας της θα επανεξετάζουν αυτήν την προσέγγιση ετησίως για να διασφαλίσουν ότι συμμορφώνεται με τις νομικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων βάσει του Ολλανδικού Νόμου περί Μέσων Ενημέρωσης και των διεθνών βέλτιστων πρακτικών.

Λειτουργία εσωτερικής συμμόρφωσης και έλεγχοι

Η Snap έχει δημιουργήσει μια Ανεξάρτητη Λειτουργία Συμμόρφωσης (ICF) ως μέρος της Νομικής ομάδας της Snap, ξεχωριστή από τις δραστηριότητες της Snap, με επαρκή εξουσία, κύρος και πόρους που είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό, την εποπτεία και την εφαρμογή του Προγράμματος Απορρήτου και Εποπτείας της Snap. Η ICF συνεδριάζει μηνιαία και παρέχει εποπτεία για να διασφαλίσει ότι οι απαραίτητες εσωτερικές διαδικασίες, πόροι, δοκιμές, τεκμηρίωση ή εποπτεία υπάρχουν για τη συμμόρφωση με το νόμο, συμπεριλαμβανομένου του Ολλανδικού Νόμου περί Μέσων Ενημέρωσης και παρακολουθεί τη συμμόρφωση της Snap με τον Ολλανδικό Νόμο περί Μέσων Ενημέρωσης. Η Snap έχει ορίσει Ανεξάρτητους Αξιωματικούς Συμμόρφωσης που αναφέρουν στο Σώμα Διοίκησης. Το Σώμα Διοίκησης εποπτεύει και υποστηρίζει τη λειτουργία συμμόρφωσης και διαχειρίζεται θέματα όπως αυτά αναφέρονται στο Σώμα. Οι Ανεξάρτητοι Υπεύθυνοι Συμμόρφωσης ή/και το Σώμα Διοίκησης της Snap ενημερώνουν συχνά το Συμβούλιο και τα στελέχη σχετικά με θέματα που σχετίζονται με τη συμμόρφωση. Η εσωτερική ομάδα Συμβουλευτικών Συνεργατών Κινδύνου της Snap διευκολύνει τη διεξαγωγή ενός εσωτερικού ελέγχου ετησίως.

7. Εποπτεία και επιβολή του κώδικα της Snap

[Ενημερώνουμε](#) το κοινό ότι η Snap ρυθμίζεται από την Ολλανδική Αρχή Μέσων Ενημέρωσης (CvdM) για τους σκοπούς της AVMSD και του DMA. Ο Κώδικας αποτελεί μέρος ενός συστήματος συρρύθμισης με τη CvdM. Η Snap είναι υπεύθυνη για τον καθορισμό συγκεκριμένων, μετρήσιμων, εφικτών, ρεαλιστικών και έγκαιρων στόχων όπως περιγράφονται στον παρόντα Κώδικα, για την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων για την επίτευξη αυτών των στόχων και για την εφαρμογή μέτρων εποπτείας και αξιολόγησης για να εκτιμηθεί εάν η Snap επιτυγχάνει τους στόχους της. Για να μπορέσει η CvdM να ασκήσει κατάλληλα τις εξουσίες συρρύθμισης, η Snap θα συνεργάζεται με την CvdM όπως απαιτείται και θα έχει συναντήσεις με την CvdM σε τακτική συχνότητα για να αναφέρει την πρόοδο που σημειώνει ως προς τους στόχους της. Η CvdM έχει εξουσίες εποπτείας και διοικητικής επιβολής μέτρων που αναλύονται λεπτομερώς στο Κεφάλαιο 7 του DMA.

Η Snap δεσμεύεται για την ασφάλεια των κοινοτήτων μας στο Snapchat. Θα συνεχίσουμε να παρακολουθούμε την αποτελεσματικότητα των μέτρων μας που περιγράφονται στον Κώδικα, ώστε να είμαστε έτοιμοι να εντοπίσουμε και να προσαρμοστούμε για την αντιμετώπιση νέων τάσεων και κινδύνων.