

ANGAJAMENTUL SALT BANK PENTRU ACCESIBILITATE ȘI INCLUZIUNE DIGITALĂ

A. ANGAJAMENTUL NOSTRU

La Salt Bank, credem că serviciile financiare trebuie să fie accesibile tuturor. Ne angajăm să dezvoltăm și să oferim produse, servicii și canale digitale care pot fi utilizate într-un mod cât mai simplu, intuitiv și eficient de către toate persoanele, inclusiv de către persoanele cu dizabilități sau de către persoanele care pot întâmpina dificultăți temporare ori permanente în interacțiunea cu mediul digital. Această declarație reflectă preocuparea noastră continuă pentru accesibilitate, incluziune și acces egal la serviciile financiare.

Salt Bank urmărește integrarea principiilor accesibilității în procesele sale de dezvoltare, implementare și îmbunătățire continuă a serviciilor digitale, cu scopul de a elimina barierele de acces și de a facilita utilizarea serviciilor bancare de către un număr cât mai mare de utilizatori. Ne dorim să construim o experiență digitală care să poată fi folosită cât mai firesc de persoane cu nevoi și moduri diferite de utilizare.

B. CADRUL DE REFERINȚĂ

Prezenta Declarație de Accesibilitate este elaborată în conformitate cu prevederile legislației aplicabile¹ privind accesibilitatea produselor și serviciilor furnizate consumatorilor și reflectă angajamentul Salt Bank de a promova incluziunea digitală și egalitatea de șanse în accesarea serviciilor financiare.

C. ACCESIBILITATEA CANALELOR DIGITALE

Salt Bank se află în prezent într-un proces de evaluare a accesibilității serviciilor și canalelor sale digitale, prin intermediul unui audit specializat realizat cu sprijinul unui expert independent. Procesul urmărește analizarea nivelului actual de conformitate cu cerințele aplicabile în materie de accesibilitate, identificarea eventualelor bariere

¹ Legea nr. 232/2022 și Standardele internaționale WCAG 2.1 nivel AA.

SALT BANK S.A.

 Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, etaj 6,
sector 2, 020335, București

 office@salt.bank
 www.salt.bank

de acces și definirea măsurilor necesare pentru îmbunătățirea continuă a experienței utilizatorilor.

Acest angajament vizează, în principal:

- website-ul Salt Bank;
- aplicația mobilă Salt Bank;
- informațiile și documentele puse la dispoziția clienților în format digital;
- procesele digitale de contractare și utilizare a produselor și serviciilor bancare;
- canalele digitale de comunicare și suport pentru clienți.

În acest scop, Banca analizează și implementează în mod continuu măsuri menite să faciliteze accesul și utilizarea serviciilor sale de către persoane cu diverse tipuri de dizabilități, precum și de către alte categorii de utilizatori care pot întâmpina dificultăți în utilizarea serviciilor digitale.

Ne dorim ca website-ul și aplicația mobilă să ofere o experiență cât mai intuitivă. Asta include, printre altele, atenție la lizibilitate, contrast, structură, ordinea informațiilor și ușurința navigării.

Salt Bank se află în prezent în proces de evaluare a accesibilității serviciilor și canalelor sale digitale, prin intermediul unui audit de accesibilitate realizat cu sprijinul unui expert independent. Acest proces are ca obiectiv evaluarea nivelului actual de conformitate cu cerințele aplicabile în materie de accesibilitate și identificarea măsurilor necesare pentru îmbunătățirea continuă a experienței oferite utilizatorilor.

Evaluarea accesibilității serviciilor și canalelor digitale este realizată prin raportare la standardele și bunele practici recunoscute în domeniul accesibilității digitale, inclusiv Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) și standardele europene relevante aplicabile serviciilor digitale.

D. ÎMBUNĂTĂȚIRE CONTINUĂ

Accesibilitatea reprezintă un proces continuu de evaluare și dezvoltare. Salt Bank monitorizează permanent oportunitățile de îmbunătățire a serviciilor și canalelor sale digitale, urmărind identificarea și eliminarea eventualelor bariere care ar putea afecta accesul la informații și servicii.

În cadrul acestui proces, Banca va realiza evaluări periodice ale accesibilității, va colabora cu specialiști în domeniu și va analiza feedback-ul primit din partea clienților pentru a identifica soluții care contribuie la creșterea gradului de accesibilitate a serviciilor oferite.

E. SOLUȚII ALTERNATIVE DE ACCES ȘI SUPT

În situația în care anumite informații, funcționalități sau servicii nu pot fi accesate sau utilizate în mod independent prin intermediul canalelor digitale, Salt Bank pune la dispoziția clienților canale alternative de suport și asistență.

Clienții pot solicita sprijin prin:

- serviciul Care Center al Băncii: (*7258) / 037 381 19 13;
- funcționalitatea de chat disponibilă în aplicația mobilă Salt Bank;
- canalele electronice de contact puse la dispoziție de Bancă: salut@salt.bank

Ne dorim ca fiecare client Salt Bank să poată:

- accesa informațiile esențiale despre produsele și serviciile noastre;
- înțelege pașii importanți ai unei interacțiuni digitale;
- utiliza canalele noastre digitale cu cât mai puține bariere;
- solicita sprijin atunci când are nevoie;
- transmite observații sau sugestii legate de accesibilitate.

Oferim asistență clienților în limba română și engleză, atât prin intermediul apelurilor telefonice, cât și prin chat, pentru a asigura o experiență accesibilă și eficientă în utilizarea serviciilor noastre.

F. COLABORARE ȘI INCLUZIUNE

Salt Bank recunoaște importanța dialogului cu comunitățile relevante și a înțelegerii nevoilor diverse ale utilizatorilor săi. În acest sens, Banca poate colabora cu organizații, asociații, experți și alte entități specializate în domeniul accesibilității și incluziunii, cu scopul de a identifica și implementa soluții care să contribuie la îmbunătățirea experienței oferite persoanelor cu dizabilități.

Prin aceste demersuri, Salt Bank urmărește să promoveze un mediu bancar digital incluziv, bazat pe respect, egalitate de șanse și acces echitabil la servicii financiare.

G. MECANISM DE FEEDBACK PRIVIND ACCESIBILITATEA

În conformitate cu prevederile Legii nr. 232/2022 privind cerințele de accesibilitate aplicabile produselor și serviciilor destinate consumatorilor, Salt Bank pune la dispoziția utilizatorilor un mecanism accesibil de comunicare pentru semnalarea eventualelor dificultăți de acces, neconformități sau aspecte care pot afecta accesibilitatea serviciilor și canalelor sale digitale.

Dacă întâmpinați dificultăți în utilizarea website-ului, a aplicației mobile Salt Bank sau a altor servicii digitale furnizate de Bancă ori dacă aveți sugestii privind îmbunătățirea accesibilității acestora, ne puteți contacta prin intermediul canalelor de comunicare puse la dispoziție de Bancă. Toate sesizările, observațiile și sugestiile primite sunt analizate cu atenție și sunt utilizate în procesul de îmbunătățire continuă a produselor, serviciilor și experienței oferite clienților, în vederea asigurării unui nivel adecvat de accesibilitate și incluziune.

Solicitările, sesizările, sugestiile și întrebările primite prin intermediul acestor canale vor fi analizate cu celeritate, iar răspunsul va fi transmis solicitantului în termen de cel mult 30 de zile calendaristice de la data primirii acestora, în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile privind comunicarea cu consumatorii și soluționarea petițiilor.

Punem la dispoziția consumatorilor canale de comunicare prin care pot semnala dificultăți de acces, eventuale neconformități sau sugestii de îmbunătățire a accesibilității:

- Care Center Salt Bank: (*7258) / 037 381 19 13;
- Chat disponibil în aplicația mobilă Salt Bank;
- Adresă de e-mail dedicată accesibilității: salut@salt.bank.

SALT BANK S.A.

 Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, etaj 6,
sector 2, 020335, București

 office@salt.bank
 www.salt.bank