

PROCEDURA DE LUCRU PRIVIND ADMINISTRAREA RECLAMATIILOR

1. **Reclamatia** reprezinta o cerere sau sesizare formulata in scris si care este transmisa bancii prin oricare din canalele de comunicare: posta sau posta electronica, depusa prin intermediul paginii oficiale de internet a bancii, la sediul Salt Bank S.A. sub numar de inregistrare sau prin intermediul autoritatilor, prin care un client al bancii sau non-client isi exprima nemulțumirea cu privire la calitatea produselor si a serviciilor furnizate sau a activitatilor intreprinse de salariatii bancii sau a modului de gestionare a relatiei de afaceri sau a tarifulor/comisioanelor aplicate, si la care este asteptat in mod explicit sau implicit un raspuns.

2. **Petent** este orice persoana fizica sau juridica, care a depus o reclamatie cu privire la prestarea unei activitati sau a unui serviciu de catre banca incluzand serviciile si activitatile de investitii de Legea nr. 297/2004 privind piata de capital, serviciile de plata prevazute de Ordonanta de urgenta nr. 209/2019 privind serviciile de plata si pentru modificarea unor acte normative potrivit Legii nr. 210/2019 privind activitatea de emitere de moneda electronica, cu modificarile si completarile ulterioare.

3. Reclamatii se inainteaza:

- **în forma scrisa** prin intermediul aplicatiei Salt Bank (sectiunea Chat sau Mesaj in aplicatie) sau prin posta electronica, prin mesaj scris transmis la adresa de e-mail salut@salt.bank. De asemenea, reclamatii pot fi depuse la sediul Sediul Central Salt Bank – in atentia Directiei Relatii si Servicii Clienti la urmatoarea adresa: București, Cladirea Hermes Business Campus, CORP B, Bd. Dimitrie Pompei, nr. 5-7, Sector 2, cod postal 020335
- **prin apel telefonic, astfel:**
 - o pentru produsele prin aplicatia Salt Bank la *7258 (apelabil din orice retea nationala, fixa/mobila) si [037 381 19 13](tel:0373811913) (apelabil din orice retea);
 - o pentru produsele anterioare, la *4455 (apelabil din orice retea nationala, fixa/mobila) sau 021.318.95.00 (apelabil din orice retea).

4. Pentru a soluționa într-un termen cât mai scurt reclamația înaintată, avem rugămintea să ne transmiteți:

- Datele dumneavoastră de contact : numele complet, adresa de corespondență și numărul de telefon. În cazul reclamațiilor depuse prin aplicația Salt Bank, identificarea dumneavoastră se face automat.
- Descrierea cât mai detaliată a nemulțumirii dumneavoastră cu privire la serviciul/produsul/activitatea reclamată.

Nota: În condițiile în care datele furnizate de dumneavoastră nu sunt suficiente, procesul de soluționare a cazului prezentat poate fi îngreunat. Reclamațiile, sesizările ale căror inițiatori nu pot fi identificați sau a căror exprimare este considerată inadecvată, neputându-se identifica care este serviciul/produsul/activitatea reclamată, nu vor fi luate în considerare, acestea fiind clasate.

5. În cel mai scurt timp vom reveni cu explicații detaliate privind rezultatul investigației aspectelor semnalate de dumneavoastră și, dacă este cazul, a măsurilor adoptate în sensul remedierii unei situații.

Nota: Din momentul înregistrării reclamației, termenul maxim de răspuns este de 30 de zile, în situația în care legislația nu aplică un alt termen, calculate de la data depunerii/trimiterii acesteia. În situația în care aspectele sesizate în cadrul reclamației necesită o cercetare mai amanunțită și va fi necesar să extindem termenul de analiză, va vom informa cu privire la acest lucru. Va rugăm să luați în considerare că investigarea sesizărilor legate de carduri poate dura mai mult, fiind supusă unor reglementări internaționale, însă în aceste cazuri noi va vom trimite un răspuns intermediar cu privire la stadiul investigațiilor, în termenul menționat mai sus.

Totodată, dumneavoastră aveți posibilitatea de a vă adresa oricând reprezentanților Salt Bank solicitând informații referitoare la stadiul de soluționare a reclamației înaintată Bancii.

6. În situația în care considerați că punctul de vedere oferit de Banca nu răspunde în totalitate/este în contradicție cu solicitarea/solicitarile dumneavoastră, avem rugămintea de a vă adresa oricând reprezentanților Bancii cu privire la acest lucru.

Totodata, dumneavoastra aveti posibilitatea de a va adresa institutiilor si autoritatilor competente si de a utiliza modalitatile de solutionare pe cale amiabila a litigiilor, prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

a) Autoritati competente:

- Banca Nationala a Romaniei (BNR) - Bucuresti, Strada Lipscani, nr. 25, sector 3, Bucuresti, cod 030031, <https://www.bnr.ro>
- Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) - Bucuresti, Bulevardul Aviatorilor, nr. 72, sector 1, <https://eservicii.anpc.ro>
- Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP) - B-dul Gheorghe Magheru, nr. 28-30, sector 1, Bucuresti, <https://dataprotection.ro/>
- Autoritatea de Supraveghere Financiara - Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, 050092, București, <https://asfromania.ro>

b) Modalitati de solutionare pe cale amiabila a litigiilor:

- Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în Domeniul Financiar Non-bancar - Splaiul Independenței nr. 15, sector 5, 050092, București, <https://www.salfin.ro>
- Conciliere CSALB - orice consumator de servicii financiare bancare are dreptul de a apela la solutionarea alternativa a litigiilor. Pentru mai multe informatii despre CSALB, puteti consulta informatiile existente pe pagina noastra de internet si de asemenea puteti accesa urmatorul link: www.csalb.ro. - Medierea - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator.
- Arbitrajul - modalitate de solutionare alternativa a unui conflict reglementat de dispozitiile art. 541 si urmatoarele din noul Cod de Procedura Civila