

INFORMARE DESTINATĂ CONSUMATORILOR – SALT BANK

În conformitate cu prevederile Regulamentului Autorității de Supraveghere Financiară (ASF) nr. 4/2016 privind organizarea și funcționarea **Entității de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN)**, precum și ale Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți,

Salt Bank informează consumatorii cu privire la drepturile de care beneficiază în relația cu instituția noastră. Aceștia pot oricând să apeleze la soluționarea alternativă a litigiilor în domeniul financiar nebancar.

Salt Bank promovează un cadru operațional bazat pe transparență, responsabilitate și respect față de drepturile consumatorilor. În acest sens, instituția noastră susține utilizarea mecanismelor de soluționare alternativă a litigiilor (SAL-FIN), ca mijloc eficient și echitabil de rezolvare a eventualelor divergențe apărute în cadrul relației contractuale cu clienții.

Consumatorii Salt Bank au posibilitatea de a apela la **Entitatea de Soluționare Alternativă a Litigiilor în domeniul financiar nonbancar – SAL-FIN**, singura entitate autorizată de ASF să administreze proceduri SAL în domeniile reglementate de aceasta. SAL-FIN este singura entitate de soluționare alternativă a litigiilor în domeniile în care ASF are competență care poate propune sau impune, după caz, o soluție părților aflate în litigiu.

Această opțiune este disponibilă exclusiv în baza consimțământului voluntar al consumatorului, care poate decide să inițieze procedura SAL în cazul unui litigiu cu Salt Bank.

Pentru a accesa procedura SAL, consumatorul trebuie să:

- își exprime opțiunea în mod voluntar;

- transmite o cerere scrisă către SAL-FIN, fie direct la sediul instituției, fie prin poștă sau prin mijloace electronice (e-mail, formular online etc.).

Salt Bank recomandă consultarea prealabilă a documentației disponibile pe site-ul SAL-FIN, pentru a înțelege în detaliu pașii procedurali și condițiile de eligibilitate.

Salt Bank pune la dispoziția consumatorilor, prin intermediul site-ului oficial <https://salt.bank/> următoarele materiale de referință:

- Regulamentul ASF nr. 4/2016;
- OG nr. 38/2015;

Pentru mai multe informații privind procedura SAL, consumatorii Salt Bank pot accesa site-ul oficial al SAL-FIN: <https://www.salfin.ro>, unde sunt disponibile:

- detalii privind competențele entității;
- pașii de urmat pentru inițierea unei cereri;
- formularele necesare;
- canalele de comunicare disponibile (adresă fizică, e-mail, telefon).

Salt Bank se angajează să trateze cu seriozitate și promptitudine orice solicitare venită din partea consumatorilor, inclusiv cele care vizează soluționarea alternativă a litigiilor. Instituția noastră consideră că dialogul deschis și utilizarea mecanismelor reglementate contribuie la consolidarea încrederii și la îmbunătățirea continuă a serviciilor oferite.