

Tájékoztató fogyatékossgal élő ügyfelek számára

A Bank eljárása során mindenkor törekszik eleget tenni az egyenlő bánásmód és hátrányos megkülönböztetés tilalma elveknek, így rögzítjük, hogy a Bank a fogyatékossgal élő Ügyfél által előterjesztett, szerződés megkötésére vagy egyéb jognyilatkozat megtételére vonatkozó igényét észszerű indok nélkül, pusztán az Ügyfél fogyatékossgára való tekintettel nem utasítja vissza.

A Bank a fogyatékossgal élő személyek pénzügyi szolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáféréseinek elősegítése érdekében a Magyar Nemzeti Bank 6/2025. (VI.16.) számú ajánlásával összhangban az alábbi lehetőségeket biztosítja:

1. Előzetes időpontegyeztetés

Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe igény esetén a fogyatékossgal élő ügyfelek számára is biztosítja az előzetes időpont egyeztetésének a lehetőségét annak érdekében, hogy az Ügyfél bevonásával segítséget tudjon nyújtani a sikeres ügyintézéshez vezető megoldás megtalálásában, így a személyes jelenléthez, valamint, hogy a szerződési feltételek megismeréséhez szükséges intézkedések megtételére elegendő idő álljon rendelkezésre. Különösen fontos az előzetes időpont egyeztetése lehetőségének igénybevétele amennyiben támogató-, kísérőszolgálatot, jelnyelvi tolmácsot, vagy meghatalmazottat stb. kell megbízni (kíségítő lehetőségek). Szolgáltatásai igénybevételeinek körében a Bank biztosítja az angol nyelven történő szerződéskötést is.

Kérjük az előzetes időpontegyeztetés lehetőségét igénybe venni abban az esetben is, amennyiben az Ügyfél állapotában időközben olyan változás következett be, amely a fenti kíségítő lehetőségek valamelyikét teszi szükségessé.

Az egyeztetés történhet a vállalati kapcsolattartónál, telefonon, vagy a bankfiókban, de bármely esetben legkorábban a soron következő 2. munkanapra lehetséges időpontot foglalni.

A hívható telefonszám:

+36 1 235 8800

2. Akadálymentesített bankfiók

Az ING Bank N.V. Magyarországi Fióktelepe akadálymentesen megközelíthető bankfiók aránya: 100%

3. Külön tárgyalóhelyiség biztosítása

A fogyatékkal élő Ügyfél kérésére a személyes ügyintézés biztosításához a Bank külön tárgyalóhelyiséget biztosít.

4. Személyes kapcsolattartás

A bankfiókban történő ügyintézés során Ügyfeleink ügyfélkapcsolattartójukkal, annak munkahelyi elérhetőségén keresztül léphetnek kapcsolatba.

5. Segítség a szerződéskötés során

A Bank a látássérült ügyfelek esetében az Ügyfél ilyen irányú kérése alapján két ügyleti tanú, ill. közjegyző igénybevételével felolvassa a szerződést, az általános szerződési feltételeket és ennek megtörténtét a szerződés szövegében, az aláírást megelőzően rögzíti.

Budapest, 2025. október 2.