

Bank bez barier.

Prosty. Dostępny. Dla Ciebie.

Czym zajmuje się ING Bank Hipoteczny i dlaczego przenosimy do tego banku kredyty hipoteczne z ING Banku Śląskiego?

ING Bank Śląski utworzył bank hipoteczny głównie ze względu na nowe możliwości finansowania kredytów hipotecznych – dzięki listom zastawnym. Zgodnie z polskim prawem tylko takie banki mogą emitować listy zastawne. Jest to rodzaj bezpiecznych papierów wartościowych, dzięki którym będziemy mogli zapewnić długoterminowe finansowanie kredytów hipotecznych naszych obecnych i przyszłych klientów.

ING Bank Hipoteczny S.A. jest spółką z Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

Dlaczego jesteśmy bankiem bez barier?

Wspólnie z ING Bankiem Śląskim wierzymy, że bankowanie powinno być proste i dostępne. Dlatego dbamy o to, aby nasze usługi były przyjazne dla wszystkich - niezależnie od indywidualnych potrzeb.

Dostępność cyfrowa

Strona internetowa i Moje ING

Naszą stronę dostosowujemy do standardów WCAG 2.1¹. Dzięki temu wspieramy osoby z różnymi potrzebami. Również ING Bank Śląski dostosowuje w tym zakresie bankowość internetową, z której mogą korzystać nasi klienci. Na stronie internetowej i w Moim ING:

- masz logiczną strukturę treści oznaczoną nagłówkami, czytelny kontrast,
- możesz skorzystać z powiększenia w przeglądarce internetowej, a widok dostosowuje się do szerokości ekranu Twojego urządzenia,
- korzystasz z opisów alternatywnych, napisów, transkrypcji,
- łatwo nawigujesz - obsługujesz treści za pomocą klawiatury i czytników ekranu,
- wypełniasz proste formularze - mają zrozumiałe etykiety, komunikaty i podpowiedzi, jak poprawić błędy,
- kontaktujesz się przez czat w Moim ING - po zalogowaniu masz do dyspozycji specjalistów, a także Twojego Wirtualnego Asystenta, do którego możesz napisać 24/7.

¹ **WCAG (Web Content Accessibility Guidelines)** to standard stworzony przez World Wide Web Consortium, w skrócie W3C. Wskazuje, jak tworzyć strony internetowe i aplikacje mobilne, aby wygodnie mogły z nich korzystać osoby z niepełnosprawnościami. Obecnie obowiązuje wersja 2.1 tego standardu.

Dostępność dokumentów i regulacji

- Publikujemy pliki w formatach umożliwiających odczyt za pomocą programów wspierających osoby ze specjalnymi potrzebami (np. PDF z warstwą tekstową, DOCX, HTML),
- Zachowujemy logiczną strukturę tekstu, nagłówki i listy, co ułatwia użytkownikom poruszanie się po treści,
- Zamieszczamy opisy alternatywne dla grafik, co pozwala korzystać w pełni przez klientów z niepełnosprawnością,
- Dbamy o odpowiedni kontrast tekstu do tła, prosty język i czytelną czcionkę, aby nasi klienci w pełni mogli korzystać z dokumentów,
- Nadajemy dokumentom jednoznaczne, zrozumiałe tytuły i opisy, co ułatwia ich odnalezienie i rozpoznanie,
- Piszemy prostym językiem – tam, gdzie to możliwe, przygotowujemy wersje dokumentów w języku łatwym do odbioru. Z dnia na dzień rośnie liczba takich materiałów.

Na życzenie przygotowujemy regulacje:

- w Polskim Języku Migowym,
- w wersji do odsłuchania (audio),
- powiększone, z dużą czcionką,
- napisane w alfabecie Braille'a.

Na przygotowanie takich dokumentów potrzebujemy kilku dni. Możesz je zamówić:

- telefonicznie pod numerem [+48 32 357 00 69](tel:+48323570069),
- na czacie w Moim ING,
- w placówce ING.

Dostępność komunikacji

Dostosowujemy naszą komunikację do standardu prostego języka. Dążymy do tego, aby wszystkie, nawet te najtrudniejsze komunikaty i dokumenty były czytelne, napisane prosto i zrozumiale.

[Więcej o prostym języku](#)

Dostępność placówek i infolinii ING Banku Śląskiego S.A.

Rozumiemy, że ważne jest nie tylko miejsce, ale też sposób obsługi. Dbamy o to, aby nasza obsługa była przyjazna. Znamy zasady obsługi klientów ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami.

Obsługa w placówkach ING Banku Śląskiego S.A.

W placówkach ING możesz liczyć na wsparcie specjalistek i specjalistów. Pomogą Ci poruszać się po placówce i udzielić wszelkich informacji o dostępności architektonicznej oraz innych udogodnieniach. W placówkach skorzystasz z:

- obsługi w Polskim Języku Migowym - dostępnej od poniedziałku do piątku w godzinach pracy placówek (w galeriach handlowych - maksymalnie do godziny 18:00). Zapoznaj się ze szczegółami obsługi w języku migowym,
- aplikacji czytającej na laptopach specjalistów,
- pętli indukcyjnych - przenośnych urządzeń, które ułatwiają komunikację z pracownikami banku osobom słabosłyszącym, korzystającym z aparatów słuchowych,
- lup powiększających,

- obsługi w pokojach spotkań, które zapewniają dyskrecję,
- zamówienia wzorów dokumentów i regulacji w polskim języku migowym, w alfabecie Braille'a, w formie audio, napisanych dużą czcionką (na przygotowanie takich dokumentów potrzebujemy kilku dni),
- możliwości podpisu tuszowym odciskiem palca dokumentów i dyspozycji, które dotyczą usług bezgotówkowych,
- wsparcia specjalistów przy odczytaniu treści dokumentów.

Dostępność placówek ING Banku Śląskiego S.A.

Nasi klienci obsługiwani są w placówkach ING Banku Śląskiego S.A., który projektuje je i modernizuje tak aby, były dostępne dla wszystkich. W ramach tych prac współpracują z fundacjami i instytucjami specjalizującymi się w tematyce dostępności. Dzięki temu dążą do eliminacji barier architektonicznych i podnoszenia standardu obsługi.

To wszystko, aby każda placówka otrzymała certyfikat „Obiekt bez barier”, który potwierdza zgodność ze standardami dostępności. Certyfikacja prowadzona jest we współpracy z doświadczoną fundacją, która służy swoją wiedzą i doświadczeniem.

Udogodnienia dostępne w placówkach możesz sprawdzić na stronie internetowej w [wyszukiwarce placówek](#).

Oznaczenia placówek ING Banku Śląskiego S.A.

Ikona	Co oznacza
	Samodzielnie możesz poruszać się na wózku
	Samodzielnie możesz poruszać się na wózku, jednak możesz potrzebować wsparcia asystenta lub naszego pracownika
	Zapewniamy udogodnienia dla osób niewidomych lub niedowidzących
	Migamy – zapewniamy dostęp do tłumacza Polskiego Języka Migowego
	Znajdziesz tutaj pętlę indukcyjną
	W okolicy placówki skorzystasz z parkingu
	W okolicy placówki skorzystasz z parkingu „z kopertą”
	Do placówki wejdiesz z psem asystującym
	W okolicy placówki znajdziesz przystanek komunikacji miejskiej

Obsługa na infolinii ING Banku Śląskiego S.A.

Kiedy zadzwonisz:

- głosowo wybierzesz temat rozmowy za pomocą systemu, który rozpoznaje mowę,
- skorzystasz z usługi MIGAM - połączysz się z tłumaczem Polskiego Języka Migowego i uzyskasz informacje, których nie obejmuje tajemnica bankowa,
- podpowiemy, w jaki sposób możesz załatwić swoją sprawę.

Sprawdź, jak możesz się z nami [skontaktować](#).

Skarga na brak dostępności

Jeżeli uważasz, że nie zapewniamy wymagań dostępności, skontaktuj się z nami.

Jak mogę zgłosić skargę?

Możesz zgłosić skargę:

- w Moim ING - zaloguj się i napisz na czacie,
- przez telefon: [+48 32 357 00 69](tel:+48323570069) (koszt połączenia wg stawek operatora),
- w miejscu spotkań ING Banku Śląskiego - znajdź najbliższą placówkę,
- pisemnie - przesyłka pocztowa na adres:

ING Bank Śląski S.A., SCCC
ul. Sokolska 34
40-086 Katowice

- na adres e-Doręczeń naszego banku: AE:PL-35981-76831-UECSI-16.

Co powinna zawierać moja skarga?

Twoja skarga powinna zawierać:

- imię i nazwisko,
- adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu, ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
- nazwę produktu albo usługi, których dotyczy Twoje zgłoszenie,
- wskazanie wymagania dostępności, którego nie spełniają nasze produkty albo usługa, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełniania przez nas.

Zgłoszenie, które nie zawiera takich informacji możemy pozostawić bez rozpatrzenia.

Kiedy dostanę odpowiedź?

Odpowiedź na skargę otrzymasz najpóźniej w dniu, który podaliśmy Ci podczas jej przyjęcia. **Mamy na nią 30 dni od dnia otrzymania skargi.**

Jeżeli przypadek jest szczególnie skomplikowany, ten czas może się wydłużyć. Nie powinien jednak przekroczyć **60 dni kalendarzowych**.

W jaki sposób otrzymam odpowiedź na skargę?

Wybierz wygodny dla Ciebie sposób udzielenia odpowiedzi i określ go z chwilą złożenia skargi.

Odpowiedź prześlemy:

- elektronicznie w Moim ING – gdy odpowiedź będzie gotowa, wyślemy na Twój telefon powiadomienie (jeśli masz aplikację Moje ING i włączone powiadomienia),
- na adres e-mail,
- pisemnie – na Twój adres korespondencyjny,
- przez e-Doręczenia – jeśli masz aktywny adres i mamy go w Twoim zgłoszeniu,
- telefonicznie – zadzwonimy pod wskazany przez Ciebie numer telefonu.

Co mogę zrobić, jeśli nie zgadzam się z otrzymaną odpowiedzią?

Jeśli nie uznamy Twojej skargi, możesz złożyć do nas odwołanie. Skorzystaj z tych samych sposobów jak w przypadku złożenia skargi.

Chcesz wyjaśnić lub zgłosić sprawę w innym temacie? [Dowiedz się, jak przesłać zgłoszenie](#)

Masz dodatkowe pytania?

Jeśli możemy coś poprawić lub chcesz wiedzieć więcej o dostępności – daj nam znać.

[Skontaktuj się z nami](#)

Informacja o dostępności

Działamy zgodnie z Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.