

Informacja o dostępności usług Mikołowskiego Banku Spółdzielczego w Mikołowie

Wstęp do deklaracji.

Zapewniamy naszym klientom dostęp do usług bankowości detalicznej na kilka sposobów – poprzez placówki bankowe, bankowość internetową, aplikację mobilną, bankomaty i wpłatomaty.

W działaniach związanych z dostępnością kierujemy się obowiązującymi regulacjami prawa krajowego, międzynarodowymi standardami, w szczególności wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA oraz dobrymi praktykami.

Dostępność cyfrowa – zawiera informacje o dostępności:

- strony internetowej
- aplikacji mobilnej i serwisu transakcyjnego w wersji webowej

Wprowadzone udogodnienia w zakresie strony internetowej.

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

- **Wtyczka dostosowująca stronę**

Zainstalowano One Click Accessibility, umożliwiającą korzystanie z wersji wysokiego kontrastu, powiększenia czcionki oraz dodatkowych opcji ułatwiających nawigację.

- **Opcja powiększania czcionki**

Umożliwiamy dziesięciostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

- **Linki wizualne**

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

- **Obsługa skrótów klawiszowych**

Strona obsługuje popularne skróty klawiszowe, co usprawnia poruszanie się po serwisie.

- **Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:**

- Szablon standardowy/ ciemny/ jasny
- Skala szarości

- Odwrócenie kolorów
- Czerwony/ zielony
- Niebieski/ żółty
- Zielony/ czerwony
- Płynna regulacja od – 5 do + 5 jasności, kontrastu i nasycenia
- Filtr niebieskiego światła w skali 1-10
- Podświetlenie linków
- Czytelna czcionka
- Ukrywanie obrazów
- Rozmiar kursora
- Regulowana wysokość interlinii
- Narrator, włącz/ wyłącz
- Czytanie atrybutów włącz/ wyłącz
- **Mapa strony i wyszukiwarka**

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

- **Wersja wysokiego kontrastu**

Możliwość uruchomienia trybu wysokiego kontrastu za pomocą myszy (kliknięcie) lub klawiatury (klawisze TAB i ENTER).

- **Brak pułapek klawiaturowych**

Strona nie zawiera elementów powodujących gwałtowne zmiany jasności ani migotania na czerwono.

- **Brak elementów dźwiękowych i migających**

Strona nie zawiera automatycznie uruchamianych dźwięków ani animacji, których nie można zatrzymać.

- **Spójność układu**

Układ i działanie menu oraz nawigacji są spójne na wszystkich podstronach.

- **Nawigacja za pomocą klawiatury**

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

- **Etykiety pól formularzy**

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie.

Wprowadzone udogodnienia w zakresie aplikacji mobilnej i serwisu transakcyjnego w wersji webowej.

Opis oferowanej i świadczonej usługi.

Aplikacje **eBankNet** oraz **mobileNet** to rozwiązania cyfrowe umożliwiające klientom Banku obsługę konta osobistego, realizację przelewów, zarządzanie kartami i lokatami oraz dostęp do historii transakcji.

- **eBankNet** to aplikacja webowa (przeglądarkowa), z której można korzystać zarówno w wersji desktopowej jak i mobilnej. Jest przeznaczona głównie do użytku przez przeglądarki internetowe i oferuje pełen zakres funkcji bankowości internetowej. Obecnie Bank wykorzystuje stary interfejs graficzny aplikacji, który nie został poddany ocenie pod kątem dostępności i nie jest objęty niniejszym dokumentem. Nowy interfejs, którego dostępność została opisana w niniejszym dokumencie, zostanie wdrożony do dnia 30 sierpnia 2025 r i zastąpi dotychczasowy.
- **mobileNet** to aplikacja mobilna dostępna na dwa systemy operacyjne:
 - **iOS** - aplikacja przeznaczona dla użytkowników iPhone'ów, pobierana z App Store. Wykorzystuje technologię VoiceOver jako wbudowany czytnik ekranu.
 - **Android** - aplikacja przeznaczona dla urządzeń z systemem Android, dostępna w Google Play. Użytkownicy korzystają z TalkBack jako domyślnej technologii asystującej.

eBankNet – aplikacja webowa.

eBankNet to aplikacja webowa służąca do zarządzania finansami osobistymi online. Udostępnia użytkownikom szereg funkcjonalności, takich jak:

- logowanie do konta,
- przeglądanie portfela i historii transakcji,
- wykonywanie przelewów krajowych,
- zarządzanie kartami i zleceniami stałymi,
- zmianę danych profilowych, limitów i ustawień bezpieczeństwa.

mobileNet to aplikacja mobilna na system iOS przeznaczona do zarządzania finansami osobistymi. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta bez potrzeby fizycznej obecności w banku,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, doładowania telefonu),
- dostęp do rachunków, kart i lokat,
- autoryzację operacji bankowych,
- konfigurację ustawień użytkownika.

mobileNet dla systemu Android.

mobileNet to aplikacja mobilna na system Android służąca do zarządzania finansami osobistymi w bankowości elektronicznej. Umożliwia użytkownikom m.in.:

- logowanie i obsługę konta,
- realizację przelewów (krajowych, BLIK, szybkie przelewy),
- generowanie i używanie kodów BLIK,
- doładowanie telefonu,
- dostęp do rachunków, kart i lokat w module „Portfel”,
- autoryzację transakcji,
- konfigurację ustawień użytkownika,

Informacje niezbędne do korzystania z usługi.

Poniżej przedstawiamy podstawowe informacje o tym, **co jest wymagane do korzystania z usługi bankowości elektronicznej** świadczonej za pośrednictwem aplikacji **eBankNet (web)** oraz **mobileNet (iOS i Android)**.

Aplikacja eBankNet (przeglądarka internetowa).

- Do korzystania z usługi wymagane jest posiadanie urządzenia z dostępem do Internetu oraz aktualnej przeglądarki internetowej (np. Chrome, Firefox, Safari, Edge).

- Użytkownik loguje się za pomocą loginu i hasła, a dostęp do pełnej funkcjonalności wymaga autoryzacji (np. kod SMS lub aplikacja mobilna).
- Do obsługi możliwe jest korzystanie z myszy, klawiatury oraz technologii asystujących (np. czytniki ekranu).
- Interfejs aplikacji wymaga umiejętności nawigowania po dynamicznych widokach i formularzach, w tym umiejętności poruszania się po nagłówkach, tabelach, menu i przyciskach.

Aplikacja mobileNet (iOS).

- Do korzystania z usługi wymagany jest iPhone z zainstalowanym systemem operacyjnym iOS (wersja co najmniej 15.6).
- Aplikację należy pobrać z App Store i aktywować w ramach procesu parowania z kontem bankowym.
- Dostęp do usług wymaga zalogowania (PIN, Face ID lub Touch ID) oraz dostępu do Internetu.
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy oraz technologię asystującą m.in. VoiceOver.
- Użytkownik powinien umieć korzystać z podstawowych gestów iOS oraz nawigować po interfejsie opartym na zakładkach, listach i formularzach.

Aplikacja mobileNet (Android).

- Do korzystania z usługi wymagane jest urządzenie z systemem Android (wymagana wersja co najmniej Android 6.0) oraz dostęp do Internetu.
- Aplikacja jest dostępna w Google Play i wymaga aktywacji konta w procesie parowania.
- Logowanie odbywa się za pomocą kodu PIN lub biometrii (jeśli dostępna).
- Obsługa odbywa się poprzez ekran dotykowy i może być wspomagana przez technologie asystującą na przykład TalkBack.
- Użytkownik powinien znać podstawowe gesty systemu Android oraz sposób poruszania się po elementach aplikacji takich jak formularze, przyciski i komunikaty.

Uwagi wspólne dla wszystkich wersji wymienionych aplikacji:

- Korzystanie z aplikacji wymaga **umiejętności samodzielnego poruszania się po interfejsie użytkownika**, w tym znajomości obsługi urządzenia, wprowadzania danych, autoryzacji operacji oraz interakcji z dynamicznymi komponentami (menu, listy, formularze).
- W przypadku korzystania z technologii asystujących (np. czytników ekranu), użytkownik musi posiadać wiedzę na temat ich obsługi.
- Do wykonania pełnych operacji finansowych konieczne jest **uwierzytelnienie i autoryzacja** za pomocą kodów SMS lub aplikacji mobilnej.

Sposób spełniania wymagań dostępności

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę eBankNet (web). Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja jest dostępna przez popularne przeglądarki internetowe i możliwa do obsługi przy użyciu klawiatury.

Podstawowa struktura treści i nawigacja po stronie są rozpoznawalne dla użytkowników technologii asystujących.

Część informacji tekstowych i opisów nagłówków odczytywana jest poprawnie przez czytniki ekranu. W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (iOS). Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja może być obsługiwana za pomocą VoiceOver, w tym z wykorzystaniem podstawowych gestów dostępności systemu iOS.

Część przycisków i komunikatów systemowych została opisana prawidłowo i umożliwia użytkownikowi orientację w strukturze niektórych ekranów.

Interfejs w języku polskim jest dostępny i zasadniczo zgodny z oczekiwaniami językowymi użytkowników.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Spełnianie wymagań dostępności przez usługę mobileNet (Android). Elementy dostępne w usłudze.

Aplikacja umożliwia korzystanie z podstawowych funkcji bankowości mobilnej na urządzeniach z systemem Android.

Część przycisków i widoków może być dostępna dla użytkowników TalkBack, pod warunkiem dobrej znajomości interfejsu.

Interfejs aplikacji jest dostępny w języku polskim w większości zrozumiałym dla Użytkownika.

W aplikacji zastosowano częściowo język o charakterze specjalistycznym, przy czym część komunikatów zostało sformułowanych w sposób zrozumiały i przystępny dla użytkownika.

Dostępność kanału telefonicznego.

W kanale telefonicznym istnieje możliwość obsługi kart płatniczych pod numerem infolinii + 48 86 215 50 00. Przy pomocy tego kanału można:

- uzyskać informacje o operacjach wykonywanych przy użyciu karty,
- zastrzec kartę,
- zgłosić problemy z działaniem karty,
- porozmawiać z infolinią za pomocą języka migowego PJM.

Z infolinią możesz skontaktować się z wykorzystaniem tłumacza PJM poprzez kliknięcie w interaktywny przycisk na stronie internetowej Banku: <https://bankmbs.pl/na-skroty/zastrzezenie-karty>.

Dostępność usług w kanale stacjonarnym.

Bank zapewnia dostępność swoich usług zgodnie z przepisami prawa krajowego, unijnego, wytycznymi oraz odpowiednimi przepisami wewnętrznymi Banku.

Bank zapewnia dostępność usług w szczególności na etapach:

- 1) pozyskiwania zainteresowania odbiorcy,
- 2) aplikowania o produkt,
- 3) zawierania umowy,
- 4) wprowadzania zmian do umowy,
- 5) obsługi produktu – od zawarcia umowy do zakończenia obsługi produktu, w tym kontroli, raportowania, końcowego rozliczenia produktu.

Bank zapewnia dostępność usług poprzez odpowiednie przygotowanie dokumentów i materiałów, w szczególności: prezentacji, ulotek lub innych materiałów promocyjnych, treści na stronie internetowej Banku, formularzy, wniosków, umów, pism i dokumentów związanych z kontrolą, raportowaniem oraz końcowym rozliczeniem produktu.

Bank zapewnia dostępność usług za pośrednictwem strony internetowej oraz w kontakcie bezpośrednim z pracownikami Banku. Jeśli wymaga tego specyfika usługi, również za pośrednictwem innych kanałów komunikacji, w tym infolinii Banku.

Bank oferuje i świadczy na dzień sporządzenia niniejszej deklaracji następujące usługi zgodnie z art. 5 pkt 30 ustawy EAA:

1) Kredyt konsumencki:

- Kredyt gotówkowy
- Limit w ROR
- Karta kredytowa:
- Karta kredytowa VISA Credit
- Karta kredytowa VISA Gold
- Karta kredytowa MasterCard Credit
- Karta kredytowa MasterCard World
- Kredyt samochodowy
- EKO kredyt

2) Kredyt hipoteczny:

- Kredyt mieszkaniowy
- Kredyt hipoteczny
- Pożyczka hipoteczna

3) Usługi w zakresie pieniądza elektronicznego:

- karta przedpłacona

4) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym:

- rachunki ROR:
 - Standard,
 - VIP,
 - Senior,
 - Junior,
 - Plus,

- ROR,
- a'vista,
- podstawowy rachunek płatniczy (PRP),
- rachunek walutowy EUR,
- rachunek walutowy USD,
- rachunek walutowy GBP,
- rachunek oszczędnościowy z ROR,
- rachunek oszczędnościowy bez ROR,
- przekazy pieniężne Western Union

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się na stronie internetowej Banku www.bankmbs.pl.

Bank zapewnia dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego poprzez stosowanie standardu WCAG 2.1.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna.

Bank zapewnia:

- 1) komunikację w prostym języku;
- 2) dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego – w formacie zgodnym ze standardem WCAG 2.1;
- 3) dostępne treści na stronie internetowej.

Bank przyjął prosty język jako standard komunikacji, który obowiązuje wszystkich pracowników.

Chcemy, aby korzystanie z naszych usług było łatwe i dostępne dla wszystkich klientów, niezależnie od ich potrzeb. Wprowadzając te udogodnienia, staramy się zapewnić jak największą wygodę oraz bezpieczeństwo dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Jeśli masz pytania lub potrzebujesz pomocy przy korzystaniu z naszych usług, nasz personel jest gotowy, aby Ci pomóc.

Kontakt w przypadku problemów z dostępnością

W przypadku problemów z dostępnością, dostępnością strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: mailowo pod adresem: bank@bankmbs.pl, telefonicznie pod nr telefonu +48 32 428 2000 lub osobiście w każdej placówce Banku.

Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług.

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: pętle indukcyjne, lupy, pomieszczenia specjalnej obsługi.

Bank dba o dostępność swoich usług bankowych, w tym bankomatów, dla jak najszerszego kręgu klientów, w tym osób z niepełnosprawnościami. W ramach tej troski Bank korzysta również z bankomatów sieci Planet Cash, które oferują szereg funkcji ułatwiających korzystanie z urządzeń, szczególnie dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności. Warto jednak pamiętać, że dostępność poszczególnych funkcji zależy od dostawcy danego urządzenia.

Audio w bankomatach.

W wybranych bankomatach dostępna jest funkcja głosowa, która po podłączeniu słuchawek pozwala osobom niewidomym lub słabowidzącym na samodzielne korzystanie z urządzenia. Głosowe instrukcje prowadzą użytkownika przez procesy takie jak wybór opcji, wpisywanie PIN-u czy pobieranie gotówki.

Wysoki kontrast ekranu i klawiszy.

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (np. białe cyfry na czarnym tle), co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem. Dodatkowo ekran może oferować możliwość zwiększenia kontrastu i powiększenia tekstu.

Bezdotykowa obsługa.

Bankomaty umożliwiają również obsługę za pomocą technologii NFC (zbliżeniowej), co może ułatwić korzystanie z urządzenia osobom z ograniczoną sprawnością motoryczną.

Dzięki współpracy z dostawcami urządzeń, Bank dąży do tego, aby korzystanie z bankomatów było jak najbardziej komfortowe i dostępne dla wszystkich klientów.

Informacja o stanie dostępności architektonicznej.

Głównym źródłem informacji o dostępności architektonicznej punktów obsługi i bankomatów są pracownicy Banku oraz strona internetowa Banku.

Dla opisu dostępności architektonicznej na stronie internetowej Banku będziemy posługiwali się symbolami graficznymi.

Dla opisu dostępności architektonicznej punktów obsługi będziemy posługiwali się podstawowymi ikonami:

-  **Człowiek na wózku** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie – bezpośrednie otoczenie i miejsce obsługi pozwalają osobie na wózku poruszać się samodzielnie
-  **Człowiek na wózku z asystentem** – symbol opisujący miejsce dostępne architektonicznie z utrudnieniami – w bezpośrednim otoczeniu lub samym miejscu obsługi znajdują się przeszkody, które powodują, że osoba poruszająca się na wózku wymaga asystenta lub wsparcia pracownika punktu obsługi
-  **Pies asystujący** – symbol wskazujący na udogodnienia dla osób niewidzących i niedowidzących – w miejscu oznaczonym tym symbolem wejdiesz z psem asystującym/przewodnikiem
-  **Symbol przekreślonego ucha z literą T** - symbol wskazujący na urządzenie wspomagania słuchu dla osób z niepełnosprawnością słuchu, które korzystają z aparatów słuchowych lub implantów
-  **Migające ręczki** – symbol wskazujący na dostępność obsługi w PJM – w miejscu oznaczonym tym symbolem obsłużymy osobę głuchą w PJM (włączając zdalną obsługę w PJM)
- Dla opisu dostępności architektonicznej bankomatów będziemy posługiwali się podstawowymi ikonami:
 -  **Człowiek na wózku** – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia samodzielne skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku
 -  **Człowiek na wózku z asystentem** – bezpośrednie otoczenie i usadowienie urządzenia umożliwia skorzystania z podstawowych funkcji bankomatu przez osobę poruszającą się na wózku przy asyście osoby trzeciej
 -  **Słuchawki** – symbol wskazujący na udźwiękowienie bankomatu

Bank dąży do standardu, aby budynki i biura, w których prowadzi działalność, były przystosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami. Dostępność architektoniczną Bank zapewnia w szczególności, że dla osób:

- 1) niewidomych, niedowidzących – do każdej z lokalizacji Banku możliwe jest wejście z psem przewodnikiem. Pracownicy obsługi Banku są odpowiednio przeszkoleni do obsługi osób niewidomych, niedowidzących;
- 2) słabosłyszących, niesłyszących – w wybranych lokalizacjach dostępna jest przenośna pętla indukcyjna, pomieszczenie specjalnej obsługi zapewniające, dyskrecję, ciszę, komfort i możliwość głośniejszego mówienia; z infolinii kartowej Banku można skorzystać przy pomocy tłumacza migowego za pośrednictwem strony internetowej Banku;
- 3) poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się – każda z lokalizacji posiada możliwość obsługi na parterze budynku;
- 4) rodziców z dziećmi – w wybranych lokalizacjach przygotowywane są specjalne strefy przeznaczone dla rodziców z dziećmi

Siedziba Główna Banku w Mikołowie.

Bank na potrzeby swojej siedziby głównej obecnie zajmuje **budynek w Mikołowie przy ul. Krakowskiej 29**. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

- 1) **Wejście znajduje się od ul. Krakowskiej 29.** Prowadzą do niego automatyczne drzwi teleskopowe, dostosowane do potrzeb osób poruszających się na wózkach. Po wejściu do budynku po lewej stronie znajdują się drzwi do pomieszczenia sekretariatu, gdzie prowadzona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami. W tym miejscu możliwa jest pełna obsługa Klienta z niepełnosprawnościami. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
- 2) **Toaleta znajduje się na parterze budynku w pobliżu sekretariatu.** Toaleta nie spełnia wymagań osób na wózkach inwalidzkich.
- 3) **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem przy ul. Krakowskiej, przed wejściem głównym do budynku, znajdują się 2 miejsca parkingowe oznaczone niebieską kopertą dla osób niepełnosprawnych. Dodatkowo bezpośrednio przed budynkiem znajdują się dwa bezpłatne parkingi bankowe.
- 4) **Miejsce do wypełniania dokumentów.** W pomieszczeniu obsługi na parterze oraz na sali operacyjnej znajdują się stoliki przydatne do wypełniania dokumentów.
- 5) **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

1. Filia w **Mikołowie przy ul. Młyńskiej 11**. Filia zlokalizowana na parterze budynku Mikołowskiej Spółdzielni Mieszkaniowej.
 - 1) **Wejście do budynku znajduje się od strony parkingu przy ul. Pszczyńskiej**. Prowadzą do niego szerokie drzwi przez wiatrołap i drugie drzwi do korytarza, przy którym znajduje się filia Banku. Po wejściu do budynku po lewej stronie znajduje się pomieszczenie filii. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej przy okienku kasowym.
 - 2) **Miejsca parkingowe**. Przed budynkiem przy ul. Pszczyńskiej, przed wejściem do budynku, znajduje się bezpłatny parking dla samochodów.
 - 3) **Pies asystujący**. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Wodzisławiu Śląskim przy ul. Mendego 26. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje się po przeciwległej stronie od parkingu przy ul. Mendego 26**. Prowadzą do niego szerokie drzwi do wiatrołapu i drugie drzwi na salę operacyjną. Po wejściu do budynku i przejściu na wprost przez drugie drzwi, znajduje się sala operacyjna, gdzie prowadzona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami. W tym miejscu możliwa jest pełna obsługa Klienta z niepełnosprawnościami. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
2. **Miejsca parkingowe**. Przed budynkiem przy ul. Mendego 26, znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów**. W pomieszczeniu obsługi na parterze oraz na sali operacyjnej znajdują się stoliki przydatne do wypełniania dokumentów.
4. **Pies asystujący**. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Wodzisławiu Śląskim przy ul. os. 1 Maja 27. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje się od strony parkingu przed adresem ul. os. 1 Maja 27**. Prowadzą do niego szerokie drzwi prowadzące na salę operacyjną. W tym miejscu możliwa jest pełna obsługa Klienta z niepełnosprawnościami. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej przy okienku kasowym.
2. **Miejsca parkingowe**. Przed budynkiem przy ul. os. 1 Maja 27, znajdują się bezpłatne, osiedlowe, miejsca parkingowe.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów**. W pomieszczeniu obsługi znajduje się stół przydatny do wypełniania dokumentów.

4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Radlinie przy ul. Rymera 15. Filia zlokalizowana jest na parterze budynku Urzędu Miasta Radlina.

1. **Wejście do budynku znajduje się od strony ul. Rymera.** Prowadzą do niego szerokie drzwi, wejście do filii Banku znajduje się na parterze w holu głównym. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej przy okienku kasowym.
2. **Miejsca parkingowe.** Za budynkiem Urzędu Miasta znajduje się bezpłatny parking dla samochodów.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów.** W pomieszczeniu obsługi znajduje się stół przydatny do wypełniania dokumentów.
4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Rydułtowach przy ul. Ofiar Terroru 27. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje się od ul. Ofiar Terroru 27.** Prowadzą do niego szerokie drzwi prowadzące do wiatrołapu, następnie kolejne drzwi prowadzą na salę operacyjną. W tym miejscu możliwa jest pełna obsługa Klienta z niepełnosprawnościami. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej przy okienku kasowym.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem, wzdłuż ul. Ofiar Terroru znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe, obok budynku kolejne 4 miejsca parkingowe, a z drugiej strony budynku znajduje się duży parking dyskontu spożywczego.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów.** W pomieszczeniu obsługi znajduje się stół przydatny do wypełniania dokumentów.
4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Kornowacu przy ul. Raciborskiej 48. Filia zlokalizowana jest na parterze budynku Urzędu Gminy Kornowac.

1. **Wejście do budynku znajduje się od strony ul. Raciborskiej.** Prowadzą do niego szerokie drzwi z dwoma schodami. Filia Banku znajduje się na parterze w holu głównym budynku. Obsługa odbywa się w pozycji stojącej przy okienku kasowym.
2. **Miejsca parkingowe.** Za budynkiem Urzędu Gminy znajduje się bezpłatny parking dla samochodów.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów.** W holu głównym budynku znajduje się stół przydatny do wypełniania dokumentów.
4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Lyskach przy ul. Rybnickiej 2. Filia zlokalizowana jest na parterze budynku Biblioteki Gminnej w Lyskach.

1. **Wejście do budynku znajduje się od ul. Rybnickiej.** Prowadzą do niego szerokie drzwi z podjazdem. Filia Banku znajduje się na parterze budynku. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem, wzdłuż ul. Rybnickiej, znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe. Dodatkowe miejsca parkingowe znajdują się z boku budynku i za budynkiem.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Czerwionce-Leszczynach przy ul. Parkowej 9. Filia zlokalizowana jest na parterze budynku Urzędu Miasta Czerwionka-Leszczyny.

1. **Wejście do budynku znajduje się od strony ul. Parkowej.** Prowadzą do niego szerokie schody, a drzwi znajdują się na wysokim parterze. Wejście do filii Banku znajduje się w korytarzu na parterze budynku. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Za budynkiem Urzędu Miasta oraz z boku, znajduje się bezpłatny parking dla samochodów.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Pilchowicach przy ul. Rynek 10. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje się od ul. Rynek 10.** Wejście odbywa się po dwu schodach, przez drzwi do wiatrołapu, trzy schody i drzwi do sali obsługi. W budynku znajduje się pomieszczenie przeznaczone do obsługi osób słabosłyszących, gdzie obsługa prowadzona jest w pozycji siedzącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem przy ul. Rynek 10, znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe.
3. **Miejsce do wypełniania dokumentów.** W specjalnym pomieszczeniu obsługi znajduje się stolik przydatny do wypełniania dokumentów.
4. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Sośnicowicach przy ul. Gliwickiej 30. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje się od ul. Gliwickiej 30.** Filia zlokalizowana jest na wysokim parterze wielorodzinnego budynku mieszkalnego. Wejście do Filii Banku odbywa się przez

drzwi do klatki schodowej, a następnie przez schody na wysoki parter. Drzwi do pomieszczenia Filii znajdują się po lewej stronie. Obsługa prowadzona jest w pozycji siedzącej.

2. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem przy ul. Gliwickiej 30 znajdują się bezpłatne miejsca parkingowe.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Filia w Rybniku przy ul. Rynek 10. Pomieszczenia są publicznie dostępne.

1. **Wejście do budynku znajduje od strony Rynku miejskiego.** Prowadzą do niego dwa stopnie oraz drzwi do wiatrołapu i drugie drzwi na salę operacyjną. Po wejściu do budynku i przejściu na wprost przez drugie drzwi, znajduje się sala operacyjna, gdzie prowadzona jest obsługa osób z niepełnosprawnościami. W tym miejscu możliwa jest pełna obsługa Klienta z niepełnosprawnościami. Obsługa odbywa się w pozycji siedzącej.
2. **Miejsca parkingowe.** Klienci korzystają z ogólnodostępnych parkingów miejskich lub z parkingu Centrum Handlowego Focus.
3. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Informacja o możliwości złożenia skargi dotyczącej braku spełniania wymagań dostępności.

Staramy się, aby nasza usługa cyfrowa była dostępna dla wszystkich. Obecnie realizujemy plan naprawczy, który ma pomóc usunąć zauważone problemy z dostępnością.

Masz jednak prawo do złożenia skargi, jeśli uważasz, że wskazana usługa cyfrowa nie spełnia wymagań dostępności określonych w ustawie z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024 poz. 731).

Sposoby złożenia skargi.

Skargę możesz złożyć:

1. listownie, przesyłając korespondencję na adres:
[Mikołowski Bank Spółdzielczy w Mikołowie]
[43-190 Mikołów, ul. Krakowska 29]
2. ustnie (telefonicznie), dzwoniąc na numer wskazany na stronie internetowej:
[<https://bankmbs.pl/kontakt>]

3. za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres:

[reklamacja@bankmbs.pl]

Wymagane informacje w treści skargi.

Aby skarga mogła zostać rozpatrzona, powinna zawierać:

1. imię i nazwisko osoby składającej skargę,
2. dane kontaktowe – adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu – wraz ze wskazaniem preferowanego sposobu kontaktu,
3. nazwę lub opis usługi, której dotyczy skarga,
4. wskazanie konkretnego wymagania dostępności, które – zdaniem osoby składającej skargę – nie zostało spełnione, wraz z żądaniem zapewnienia jego spełnienia,
5. (opcjonalnie) propozycję preferowanego sposobu zapewnienia dostępności tej usługi.

Skargi, które nie zawierają informacji wymienionych w punktach 1–4, mogą zostać pozostawione bez rozpatrzenia.

Termin i sposób rozpatrzenia skargi.

Skarga zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od jej otrzymania. Odpowiedź zostanie udzielona w sposób wskazany przez osobę składającą skargę jako preferowany.

W przypadkach szczególnie skomplikowanych, które uniemożliwiają rozpatrzenie skargi w tym terminie, dostawca usługi poinformuje o przyczynie opóźnienia oraz wskaże nowy termin odpowiedzi – nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Jeśli dostawca nie udzieli odpowiedzi w powyższych terminach, skarga zostanie uznana za rozpatrzoną zgodnie z żądaniem, które będzie musiało zostać zrealizowane w terminie nie dłuższym niż 6 miesięcy od dnia otrzymania skargi.

W przypadku pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt – chętnie udzielimy wyjaśnień.