

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI

W Orzesko-Knurowskim Banku Spółdzielczym z siedzibą w Knurowie wiemy, że każdy ma inne potrzeby i możliwości. Dlatego burzymy bariery i stajemy się bardziej dostępni dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Chcemy, aby każdy Klient mógł swobodnie i komfortowo korzystać z naszej oferty. Stopniowo wdrażamy rozwiązania, które ułatwią osobom ze szczególnymi potrzebami codzienny kontakt z naszym Bankiem – zarówno w Placówkach, jak i online.

Zmiany te są zgodne z naszymi wartościami: doskonaleniem, praktycznością i otwartością.

Dostępność cyfrowa

Bank zapewnia dostępność cyfrową środowiska teleinformatycznego. W szczególności dotyczy to aplikacji mobilnych i webowych oraz stron internetowych, które tworzy lub współtworzy, w rozumieniu Standardu Web Content Accessibility Guidelines („WCAG”), na poziomie A/AA.

Ta strona internetowa jest **częściowo zgodna** z wymogami ustawy z powodu niezgodności lub wyłączeń wymienionych poniżej:

Niedostępne treści:

1. Niektóre z załączników mogą nie spełniać wszystkich przepisów z zakresu dostępności cyfrowej;
2. Niektóre z grafik nie posiadają tekstów alternatywnych;
3. W niektórych dokumentach może nie być zachowana hierarchiczność nagłówków;
4. Niektóre z modułów mogą nie spełniać wszystkich przepisów z zakresu dostępności cyfrowej;
5. Tabele nie są dostosowane się do szerokości ekranu.

Wprowadzone udogodnienia

W trosce o zapewnienie pełnej dostępności wdrożyliśmy następujące funkcje:

1) **Wtyczka dostosowująca stronę**

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

2) **Opcja powiększania czcionki**

Umożliwiamy czterostopniowe powiększenie czcionki każdego elementu strony.

3) **Linki wizualne**

Wszystkie linki na stronie są wyróżnione wizualnie dla łatwiejszej nawigacji.

4) **Obsługa skrótów klawiszowych**

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

5) **Opcje kontrastu i dostosowań wizualnych, w tym:**

Skala szarości,

Wysoki kontrast,

Negatywny kontrast,

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

Jasne tło,

Podświetlenie linków

Czytelna czcionka.

6) Mapa strony i wyszukiwarka

Dostępne bezpośrednio z poziomu strony głównej.

7) Wersja wysokiego kontrastu

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

8) Brak pułapek klawiaturowych

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

9) Brak elementów dźwiękowych i migających

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

10) Spójność układu

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

11) Nawigacja za pomocą klawiatury

Struktura strony umożliwia logiczną nawigację.

12) Etykiety pól formularzy

Jasne i jednoznaczne oznaczenie pól formularzy zapewnia łatwe ich rozpoznanie

Dostępność kanału telefonicznego

Informacja telefoniczna dostępna jest w dniach i godzinach pracy placówek Banku.

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) 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 częściową 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.

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

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

1) Kredyt konsumencki:

Kredyt gotówkowy:

- szOK
- OKazja
- Standard
- Eko-Logiczny
- samochodowy

Limit odnawialny:

- Kredyt w ROR
- Debet w ROR

Karta kredytowa:

- Karta kredytowa VISA Credit
- Karta kredytowa VISA Gold

2) Kredyt hipoteczny:

kredyt na cele mieszkaniowe/budowlane:

- Kredyt mieszkaniowy

Kredyt na dowolny cel :

- Kredyt HIPO-GOLD Hipoteczny

3) Usługi płatnicze i powiązane z rachunkiem płatniczym

rachunki ROR:

- Pakiet Modern
- Pakiet Retro
- Pakiet Prestiż
- Pakiet „Moje Konto”
- Pakiet „Akademickie konto Żak”
- Podstawowy rachunek płatniczy (PRP)
- rachunek walutowy EUR
- rachunek walutowy USD
- rachunek oszczędnościowy OK2
- karta Visa Debit PayWave
- Visa Debit Wielowalutowa
- MasterCard Debit PayPass

Informacje niezbędne do korzystania z usług znajdziesz w umowach i regulaminach związanych ze świadczeniem usługi, z którymi możesz zapoznać się w placówkach Banku.

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.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 zasady prostego języka w standardzie WCAG 2.1 na poziomie AA w formacie doc i pdf.

Dostępność komunikacyjno-informacyjna

Bank zapewnia:

- 1) komunikację ze wsparciem tłumacza migowego online;
- 2) dostępność treści ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami – zgodnie z wymogami Prawa bankowego – (dokumenty zapisane w standardzie WCAG 2.1 na poziomie AA w formacie doc i pdf),
- 3) dostępne treści na stronie internetowej oraz serwisach social mediowych.
- 4) wszystkie Placówki są zaopatrzone w ramki do podpisu.

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 strony internetowej lub jej elementów, prosimy o kontakt: 032 3391 700 info@okbank.pl

Dostępność produktów wykorzystywanych przy świadczeniu usług

W ramach zapewniania odpowiedniej obsługi w naszych placówkach znajdziesz: pętle indukcyjne, lupy, ramki do podpisu.

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

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

W niektórych bankomatach zastosowano wysoki kontrast klawiszy (w tym kolor) oraz klawisze brajlowskie, co umożliwia łatwiejsze rozpoznawanie cyfr i funkcji przez osoby z problemami ze wzrokiem.

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

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, ramki do podpisu;
- 2) **słabosłyszących, niesłyszących** – niektóre placówki wyposażone są wirtualnego tłumacza języka migowego za pomocą video chatu oraz pętle indukcyjną;
- 3) **poruszających się na wózkach inwalidzkich, o kulach lub o innej ograniczonej możliwości poruszania się** – niektóre placówki posiadają wejścia bez ograniczeń architektonicznych oraz posiadają windy dostosowane do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

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

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl



- **Migające rączki** – 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:

Opis Centrali oraz placówek banku pod kontem dostępności architektonicznej

CENTRALA WRAZ Z ODDZIAŁEM W KNUROWIE

Bank na potrzeby swojej siedziby obecnie zajmuje **budynek przy ul. Szpitalnej 8A 44-190 Knurów**. Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Szpitalnej** . Wejście jest zadaszone i prowadzi do niego schody. Drzwi są podwójne przeszklone, szerokie. Część zewnętrzna drzwi otwierana się w sposób tradycyjny, część wewnętrzna otwiera się automatycznie. W wewnętrznym holu drzwi prowadzące do Oddziału otwierają się automatycznie.
2. **Poruszanie się po budynku**. Bank zajmuje wszystkie piętra budynku. Oddział banku znajduje się na parterze. Wejście do budynku – kilkustopniowe schody (do dyspozycji schodołaz). Dodatkowo w budynku zadbano o:
 - 1) Zapewnienie ramp krawężnikowych przy przejściu dla pieszych.
 - 2) Wejścia wyposażone są w drzwi automatycznie przesuwane
 - 3) Oznaczenie drzwi transparentnych.
 - 4) Przestrzeń wspólna zapewnia odpowiednie kontrasty.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów (udostępniane na życzenie klienta)
5. Procedura ewakuacyjna centrali uwzględnia osoby z niepełnosprawnością.
6. **Miejsca parkingowe**. Z boku budynku znajduje się parking z przeznaczeniem tylko dla klientów banku – 6 miejsc parkingowych, w tym jedno miejsce oznaczone dla osób niepełnosprawnych. Przed budynkiem na ul. Szpitalnej wzdłuż budynku znajdują się publiczne miejsca parkingowe.
7. **Dzwonek** – zainstalowano na zewnątrz dzwonek dla osób niepełnosprawnych
8. **Pies asystujący**. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.
9. **Tłumacz języka migowego**. Bank zapewnia możliwość zdalnego połączenia się z tłumaczem migowym bezpośrednio w placówce Banku.

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

ODDZIAŁ ORNONTOWICE

Oddział Banku zajmuje **budynek przy ul. Zwycięstwa 26a w Ornontowicach**. Budynek jest czterokondygnacyjny. Większość budynku zajmuje Urząd Gminy Ornontowice. Pomieszczenia banku znajdują się na części parteru budynku oraz w piwnicy. W piwnicy znajduje się skarbiec, garaż oraz pomieszczenie ze skrytkami sejfowymi.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Zwycięstwa**. Szklane drzwi wejścia głównego banku i Urzędu Gminy otwierają się automatycznie. Do wejścia do banku i Urzędu Gminy prowadzą schody, za którymi znajdują się szklane drzwi otwierane w sposób tradycyjny – mechanicznie. Do budynku można również wjechać windą.
2. **Poruszanie się po budynku**. Oddział banku znajduje się na parterze. Z parteru można zejść schodami do piwnicy, gdzie znajduje się pomieszczenie ze skrytkami sejfowymi.
3. **Windy** - budynek posiada windę.
4. **Toalety** – w budynku znajduje się toaleta z przeznaczeniem dla klientów.
5. **Miejsca parkingowe**. Naprzeciwko budynku banku i Urzędu Miasta znajduje się parking, którego Bank nie jest właścicielem. Dwa miejsca parkingowe są oznakowane dla osób niepełnosprawnych.
6. **Pies asystujący**. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA KNURÓW

Ekspozycja w Knurówce zajmuje **budynek przy ul. Kosmonautów 9 b**. Budynek jest jednokondygnacyjny. Pomieszczenie jest częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Kosmonautów**. Wejście jest bezpośrednio z drogi. Drzwi są przeszklone, otwierają się mechanicznie.
2. **Poruszanie się po budynku**.
Wejście na tyle szerokie, że pozwala na poruszanie się na wózku inwalidzkim.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy.
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów.
5. **Miejsca parkingowe**. Przed budynkiem na ul. Kosmonautów wzdłuż budynku znajdują się publiczne miejsca parkingowe.
6. **Pies asystujący**. Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA ZABRZE

Ekspozycja Banku zajmuje pomieszczenie w **budynku zlokalizowanym w Zabrze przy ul. Wolności 448**. Pomieszczenia banku, składające się z dwóch pomieszczeń, w tym jednym do bezpośredniej obsługi klientów usytuowane na parterze budynku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Wolności**. Do wejścia do budynku placówki prowadzą schody oraz znajduje się podjazd dla wózków. Po wejściu do budynku w szerokim holu znajdują się kolejne schody prowadzące do wejścia do placówki. Drzwi oszklone otwierają się w sposób tradycyjny – mechanicznie.

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

2. **Poruszanie się po budynku. Nie na barier architektonicznych w poruszaniu się po placówce.**
3. **Windy** - budynek nie posiada windy.
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** Budynek otoczony parkingiem, Bank nie ma zagwarantowanych miejsc postojowych, parkingowych dla swoich klientów.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po placówce z psem asystującym.

EKSPOZYTURA WIELOWIEŚ

Ekspozytura Banku zajmuje **budynek przy ul. Głównej nr 5 w Wielowsi**. Budynek jest dwukondygnacyjny Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Głównej** . Wejście jest zadaszone i prowadzi do niego schody. Drzwi są szklane, szerokie. Drzwi otwierają się w sposób tradycyjny – mechanicznie.
2. **Poruszanie się po budynku.** Bank zajmuje dwa piętra budynku. Ekspozytura banku znajduje się na parterze. Na drodze do wejścia do Ekspozytury jest próg między schodami a podłogą na sali operacyjnej.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** Z boku budynku znajduje się parking, którego Bank nie jest właścicielem. Jedno miejsce parkingowe jest oznakowane dla osób niepełnosprawnych.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA TOSZEK

Oddział/Ekspozytura Banku zajmuje **budynek przy ul. Gliwickiej 34 w Toszku** Budynek jest jednokondygnacyjny Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku. W holu budynku znajduje się bankomat do którego dostęp jest całodobowy.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Gliwickiej.** Wejście jest zadaszone z poziomu zero bezpośrednio z chodnika. Do wnętrza Ekspozytury prowadzi dwie pary drzwi są one przeszklone i szerokie. Drzwi zewnętrzne i wewnętrzne otwierają się w sposób tradycyjny.
2. **Poruszanie się po budynku.** Bank zajmuje część budynku przy ulicy Gliwickiej, Ekspozytura znajduje się na parterze. Na drodze do wejścia do Ekspozytury nie ma przeszkód architektonicznych.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** Brak miejsca parkingowego. Klienci korzystają z parkingu należącego do sieci sklepu POLOmarket znajdującego się nieopodal placówki (parking bezpłatny tylko dla klientów sklepu)

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

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

EKSPOZYTURA GLIWICE

Ekspozytura Banku zajmuje **lokal przy ul. Jasnogórskiej 7 w Gliwicach**. Lokal mieści się w budynku mieszkalnym na parterze.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Jasnogórskiej 7.** Wejście jest zadaszone i prowadzą do niego schody. Drzwi są szklane, szerokie. Za nimi znajduje się przedsionek. Następnie są drugie szklane drzwi. Zwyczajowo są otwarte, aby łatwiej było wejść do Sali operacyjnej. Nie ma podjazdu dla osób poruszających się na wózkach inwalidzkich.
1. **Poruszanie się po budynku.** Bank zajmuje cały parter w budynku. Między wejściem, przedsionkiem, a salą operacyjną nie ma progów.
2. **Windy** - budynek nie posiada windy
3. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
4. **Miejsca parkingowe.** Z boku budynku znajduje się parking, którego Bank nie jest właścicielem. Klienci mogą parkować na podstawie specjalnego zezwolenia, otrzymanego od spółdzielni mieszkaniowej, właściciela parkingu. Nie ma oznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych.
5. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA ORZESZE

Ekspozytura Banku zajmuje budynek dwukondygnacyjny w **budynku zlokalizowanym w Orzeszu przy ul. Rynek 6**. Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku, pomieszczenia na piętrze są niedostępne dla Klientów.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Rynek.** Wejście do banku wyposażone jest w drzwi automatycznie otwierane na czujnik ruchu, bez progu.
2. **Poruszanie się po budynku.** Po placówce z pełną swobodą mogą poruszać się osoby na wózkach, nie ma progów ani schodów.
3. **Windy** - Brak.
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** W bezpośrednim sąsiedztwie placówki znajduje się parking z wyznaczonym miejscem parkingowym dla osób z niepełnosprawnością.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po placówce z psem asystującym.

EKSPOZYTURA LESZCZYNY

Ekspozytura Banku zajmuje **budynek przy ul. Morcinka 7a Czerwionce-Leszczynach**. Budynek jest jednokondygnacyjny. Obok naszej placówki w tym samym budynku są wynajmowane inne pomieszczenia każde z oddzielnym wejściem.

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Głównej** . Wejście jest zadaszone i prowadzi do niego podjazd. Drzwi są metalowe, szerokie. Drzwi otwierają się w sposób tradycyjny – mechanicznie.
2. **Poruszanie się po budynku.** Dla klientów przeznaczony jest parter , natomiast piwnice tylko dla banku Banku. Wejście chroni przeszklony wiatrołap.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy.
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów.
5. **Miejsca parkingowe.** Z boku budynku znajduje się parking ogólnie dostępny , którego Bank nie jest właścicielem. Po drugiej stronie ulicy jest jedno miejsce parkingowe oznakowane dla osób niepełnosprawnych.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA CZERWIONKA

Ekspozytura Banku zajmuje **budynek przy ul. 3 Maja 2 w Czerwionce-Leszczynach**. Budynek jest wielokondygnacyjny. Pomieszczenia Banku znajdują się na dwóch kondygnacjach.

Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. 3 Maja.** Wejście do placówki usytuowane jest na parterze, bezpośrednio z parkingu znajdującego się przed placówką. Drzwi do placówki są przeszklone, szerokie. Drzwi otwierają się w sposób tradycyjny – mechanicznie.
2. **Poruszanie się po budynku.** Bank zajmuje dwie kondygnacje budynku. Ekspozytura Banku znajduje się na parterze. Na drodze do wejścia do Ekspozytury znajdują się dwa niewysokie progi, między parkingiem a chodnikiem i chodnikiem a podłogą na sali operacyjnej.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy.
4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów.
5. **Miejsca parkingowe.** Przed budynkiem znajduje się parking miejski, niepłatny. Na parkingu nie ma wyznaczonych miejsc dla osób niepełnosprawnych.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA ŁAZISKA GÓRNE

Oddział/Ekspozytura Banku zajmuje **budynek przy ul. Spokojnej 2 w Łaziskach Górnych**. Budynek jest parterowy. Pomieszczenia na parterze są publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Spokojnej** . Wejście jest zadaszone i prowadzi bezpośrednio z ciągu komunikacyjnego tj. chodnika. Drzwi przeszklone, szerokie otwierana się w sposób tradycyjny – mechanicznie.
2. **Poruszanie się po budynku.** Bank zajmuje parter budynku. Na drodze do wejścia do Oddziału nie ma przeszkód architektonicznych całość na jednym poziomie.
3. **Windy** - budynek nie posiada windy

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

4. **Toalety** – w budynku nie ma toalet z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** Z boku budynku znajduje się parking z przeznaczeniem ogólnym-publiczne miejsca parkingowe. Brak wyznaczonego miejsca dla osób niepełnosprawnych.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

EKSPOZYTURA RUDZINIEC

Ekspozytura Banku wynajmuje pomieszczenie na parterze **budynku Urzędu Gminy w Rudzińcu przy ul. Gliwickiej 26**. Budynek jest 3-ro kondygnacyjny. Pomieszczenia na parterze są częściowo publicznie dostępne w sposób nieograniczony w godzinach urzędowania Banku.

1. **Wejście główne znajduje się od ul. Gliwickiej.** Wejście jest zadaszone . Do budynku można wejść bez barier architektonicznych bezpośrednio z poziomu chodnika. Drzwi główne do przedsionka budynku są przeszklone, szerokie. Po wejściu do przedsionka budynku z lewej strony znajdują się drzwi podwójne przeszklone do placówki banku. W przedsionku banku znajduje się bankomat, do którego zapewniony jest całodobowy dostęp.
2. **Poruszanie się po budynku.** Pomieszczenia banku znajdują się na parterze po lewej stronie budynku. Na drodze do wejścia do Ekspozytury nie ma przeszkód architektonicznych.
3. **Windy** - budynek posiada windy.
4. **Toalety** – w budynku są toalety na każdym poziomie z przeznaczeniem dla klientów
5. **Miejsca parkingowe.** Z obu boków oraz za budynkiem znajdują się parkingi z przeznaczeniem dla pracowników i klientów.
6. **Pies asystujący.** Istnieje możliwość wstępu i poruszania się po budynku z psem asystującym.

Skargi na brak dostępności

Każdy ma prawo poinformować Bank o braku dostępności usług bankowości detalicznej i produktów wykorzystywanych do ich oferowania lub świadczenia.

Klient będący konsumentem może złożyć w Banku skargę na niezapewnienie dostępności

Skargę można złożyć:

- 1) na adres Centrali Banku: 44-190 Knurów, ul. Szpitalna 8A
- 2) w Placówce Banku
- 3) na adres mailowy: info@okbank.pl,
- 4) na adres Banku do doręczeń elektronicznych: **AE:PL-37099-13812-URDFI-16**

Zawiadomienie powinno zawierać:

- 1) imię i nazwisko zgłaszającego,
- 2) adres do korespondencji, adres e-mail lub numer telefonu oraz wskazanie, w jaki sposób Bank ma się komunikować z osobą dokonującą zgłoszenia,
- 3) wskazanie usługi lub produktu, którego dotyczy skarga,
- 4) wskazanie jakiego wymagania dostępności nie spełniają produkt lub usługa,

OK BANK SPÓŁDZIELCZY

ul. Szpitalna 8A, 44-190 Knurów
tel. (32) 33-91-700, fax (32) 33-91-701
e-mail : info@okbank.pl
www.okbank.pl

- 5) żądanie zapewnienia spełniania wymagań dostępności tej usługi lub tego produktu przez Bank.

Bank pozostawi bez rozpatrzenia skargę, która nie będzie zawierała wyżej wskazanych informacji.

Zgłaszający skargę może również wskazać, w jaki sposób Bank może zapewnić spełnianie wymagań dostępności usługi lub produktu, ale nie jest to informacja konieczna.

Bank rozpatrzy skargę i udzieli odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania skargi. Jeżeli stopień skomplikowania sprawy będzie wymagał dłuższego terminu, Bank zawiadomi składającego skargę w sposób przez niego wskazany o przyczynie wydłużenia terminu, i wskaże nowy termin rozpatrzenia skargi, jednak nie dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.

Bank dostosował procedurę reklamacyjną do znowelizowanej ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym oraz o Funduszu Edukacji Finansowej, wprowadzonej Ustawą z dnia 17 października 2025r.

Data sporządzenia pierwotnego dokumentu: 02.07.2025r. zatwierdzono Uchwałą Zarządu nr VIII/01/34/2025 z dnia 02 lipca 2025r.

Data ostatniej przeglądu dokumentu: 07.08.2026r. zatwierdzono Uchwałą Zarządu nr VIII/01/31/2026 z dnia 08 lipca 2026r.

*Zarząd Orzesko-Knurowskiego Banku Spółdzielczego
z siedzibą w Knurowie*

1)	Prezes Zarządu	<i>Dariusz Wójcik</i>	
2)	Wiceprezes ds. Finansowych	<i>Beata Starzczy-Jurzykowska</i>	
3)	Wiceprezes ds. Handlowych i IT	<i>Tomasz Kapłanek</i>	
4)	Wiceprezes ds. Ekonomicznych	<i>Kornelia Waloszek</i>	