

POLITYKA DOSTĘPNOŚCI

MICHAEL / STRÖM DOM MAKLEPSKI S.A.

Data sporządzenia deklaracji: 03 września 2025 r.

Data ostatniej aktualizacji: 03 września 2025 r.

DEKLARACJA DOSTĘPNOŚCI

Środowisko, w którym produkty i usługi są bardziej dostępne, umożliwia większe włączenie społeczne i ułatwia osobom z niepełnosprawnościami prowadzenie niezależnego życia. Do osób niepełnosprawnych zalicza się te osoby, które mają długotrwale naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub w zakresie zmysłów co może, w oddziaływaniu z różnymi barierami, utrudniać im pełny i skuteczny udział w życiu społecznym na zasadzie równości z innymi osobami.

Michael / Ström Dom Maklerski S.A. (dalej: „M/S Dom Maklerski” albo „Spółka”) z siedzibą przy Al. Jerozolimskich 100, 00-807 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS: 0000712428, promuje pełny i skuteczny udział osób niepełnosprawnych w życiu społecznym na równych prawach i zobowiązuje się zapewnić dostępność swoich usług zgodnie z:

- Ustawą z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze /dalej: „Ustawa o dostępności”/ wdrażającą do polskiego porządku prawnego **Europejski Akt o Dostępności** (Dyrektywa (UE) 2019/882);
- Standardami WCAG (**Web Content Accessibility Guidelines**) 2.1 na poziomie AA;
- Wymogami dostępności dla usług finansowych zgodnie z regulacjami sektorowymi usług maklerskich.

Polityka dostępności ma przynosić korzyści również innym osobom, które doświadczają ograniczeń funkcjonalnych, takim jak osoby starsze. Pojęcie osób z ograniczeniami funkcjonalnymi obejmuje osoby, które mają naruszoną sprawność fizyczną, psychiczną, intelektualną lub w zakresie zmysłów, osoby, które doświadczają naruszenia sprawności wynikającego z wieku lub z innych przyczyn związanych z niepełną sprawnością fizyczną, w sposób trwały lub czasowy, które to naruszenia sprawności mogą, w oddziaływaniu z różnymi barierami, zmniejszać dostęp takich osób do produktów i usług, co z kolei prowadzi do sytuacji wymagającej dostosowań tych produktów i usług do szczególnych potrzeb takich osób.

Niniejsza Deklaracja Dostępności dotyczy strony internetowej:

www.michaelstrom.pl

Wszelkie pojęcia niezdefiniowane w niniejszym dokumencie należy rozumieć w taki sposób, jaki nadają im przepisy Ustawy o dostępności.

STAN ZGODNOŚCI

W zakresie określonym Ustawą o dostępności zapewnianie spełniania wymagań dostępności usług jest obowiązkiem usługodawców. Przepisy ustawy stosuje się w szczególności do oferowanych lub świadczonych na rzecz konsumentów usług „bankowości detalicznej”, do których zalicza się usługi obejmujące czynności działalności maklerskiej, o których mowa w art. 69 ust. 2 pkt 1, 2, 4 i 5 oraz ust. 4 pkt 1, 2, 5 i 6 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (Dz.U. z 2024 r. poz. 722).

Jako dom maklerski świadczący usługi finansowe, Spółka poświęca szczególną uwagę dostępności strony korporacyjnej, zapewniając równy dostęp do usług finansowych dla wszystkich klientów. Celem M/S Domu Maklerskiego jest zapewnienie wszystkim klientom następujących właściwości odnoszących się do świadczonych usług:

Właściwość	Definicja
Dostępność	właściwość usługi umożliwiającą korzystanie z niej zgodnie z jej przeznaczeniem przez osoby ze szczególnymi potrzebami na zasadzie równości z innymi użytkownikami, która jest osiągnięta przez zastosowanie projektowania uniwersalnego, a w przypadku braku takiej możliwości - przez zastosowanie racjonalnych usprawnień, o których mowa w art. 2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, sporządzonej w Nowym Jorku dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz.U. z 2012 r. poz. 1169 oraz z 2018 r. poz. 1217);
Funkcjonalność	właściwość usługi lub jej części umożliwiającą użycie przez użytkownika wszystkich oferowanych przez nie funkcji;
Kompatybilność	właściwość usługi umożliwiającą jej efektywne współdziałanie z narzędziami wspomagającymi;
Postrzegalność	właściwość usługi lub jej części lub informacji o usłudze umożliwiającą ich odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłów słuchu, wzroku lub dotyku.

Michael / Ström Dom Maklerski S.A. zobowiązuje się do:

- **Zapewnienia równego dostępu** do treści dostępnych na stronie korporacyjnej oraz przekazywanych w Punktach Obsługi Klienta (POK);
- **Ciągłego doskonalenia** dostępności strony korporacyjnej i POK;
- **Regularnego szkolenia pracowników** w zakresie obsługi klientów z niepełnosprawnościami;
- **Monitorowania zgodności** z przepisami dotyczącymi dostępności cyfrowej;
- **Wdrażania najnowszych technologii** wspierających dostępność usług finansowych.

Przy oferowaniu lub świadczeniu usług, M/S Dom Maklerski dąży do wykorzystywania wyłącznie produktów spełniających wymagania dostępności określone w art. 7-11 Ustawy o dostępności, jeżeli Spółka świadczy usługi z wykorzystaniem produktów, o których mowa w tej ustawie.

W ramach oferowania i świadczenia usług M/S Dom Maklerski zapewnia:

- 1) udzielanie informacji w postaci papierowej lub elektronicznej o oferowanych i świadczonych usługach oraz, w przypadku produktów wykorzystywanych w ramach oferowania lub świadczenia usług - udzielanie informacji o związku tych produktów z usługą, funkcjach i właściwościach zapewniających spełnianie wymagań dostępności oraz ich interoperacyjności z narzędziami wspomagającymi, a także informacji niezbędnych do korzystania z usługi:
 - a) za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego, tj. w szczególności za pomocą obrazu oraz dźwięku, jak określono w sekcji „Funkcjonalności Dostępności”;
 - b) w sposób zapewniający ich zrozumiałość, w tym dla osób niepełnosprawnych i osób z ograniczeniami funkcjonalnymi,
 - c) w formatach tekstowych umożliwiających wykorzystanie ich w alternatywnej i wspomagającej komunikacji, które mogą być przedstawiane za pomocą więcej niż jednego kanału sensorycznego,
 - d) za pomocą czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z uwzględnieniem przewidywalnych warunków użytkowania oraz z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami, wierszami i akapitami,
 - e) z alternatywną prezentacją treści nietekstowych;
- 2) udzielanie informacji, o których mowa w pkt 1, w postaci elektronicznej w sposób zapewniający postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność tych informacji;
- 3) jednolitość stron internetowych i aplikacji mobilnych przez zapewnienie ich postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności.

Poza spełnianiem wymagań dostępności o których mowa powyżej, w M/S Dom Maklerski zapewnia:

- 1) postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i kompatybilność metod identyfikacji konsumenta, składania podpisów elektronicznych, bezpieczeństwa i usług płatniczych;
- 2) przekazywanie informacji w języku polskim lub - za zgodą konsumenta - w innym języku na poziomie biegłości językowej B2 zgodnie z Europejskim Systemem Opisu Kształcenia Językowego Rady Europy.

FUNKCJONALNOŚCI DOSTĘPNOŚCI

Strona internetowa M/S Dom Maklerski **jest zgodna** ze standardem WCAG 2.1 na poziomie AA oraz wymaganiami Europejskiego Aktu o Dostępności.

W szczególności strona michaelstrom.pl została wyposażona w zaawansowane funkcjonalności dostępności, umieszczone w prawym dolnym rogu ekranu pod symbolem:



Funkcjonalności obejmują następujące kategorie:

1) Personalizacja tekstu i czytania:

- **Zmiana rozmiaru tekstu** – opcja „rozmiar tekstu” o trzech poziomach – możliwość powiększania lub pomniejszania czcionki;
- **Pogrubienie tekstu** – opcja „pogrubienie tekstu” o jednym poziomie – w celu zwiększenia czytelności treści;
- **Regulacja odstępów między literami** – opcja „odstępy między literami” o trzech poziomach – ułatwiająca czytanie osobom z dysleksją;
- **Ustawienie wysokości linii** – opcja „wysokość linii” o trzech poziomach – zwiększające przejrzystość tekstu;
- **Czytnik tekstu** o trzech poziomach szybkości – funkcja odczytywania treści strony (text-to-speech);

2) Funkcje wizualne:

- **Ustawienia kontrastu** o trzech poziomach („inwersja”, „czarno-biały”, „wysoki kontrast”) – dla lepszej widoczności;
- **Podświetlane nagłówki** – opcja „podświetl nagłówki” – ułatwiająca orientację w strukturze informacji;
- **Większy kursor** – poprawiający widoczność wskaźnika myszy;
- **Redukcja ruchu** – ograniczenie animacji i dynamicznych efektów wizualnych;
- **Podświetlanie linków** – wyraźne oznaczenie elementów interaktywnych;

3) Funkcje nawigacji:

- **Logiczny układ strony** – ułatwiający nawigację poprzez zrozumiałe powiązania pomiędzy treściami;
- **Opis strony** – szczegółowe opisy dla czytników ekranu;
- **Nawigacja klawiaturą** – pełna dostępność bez użycia myszy.

4) Specjalne funkcjonalności dla usług finansowych:

- **Dostępne tabele danych finansowych** – z odpowiednimi nagłówkami i ogólnymi opisami.

5) Dodatkowe funkcjonalności:

- Teksty alternatywne dla wszystkich wykresów, grafik i elementów multimedialnych;
- Semantyczne oznaczenie wszystkich formularzy i elementów interfejsu;
- Responsywny design dostosowany do różnych urządzeń i rozdzielczości;
- Logiczna struktura nagłówków i nawigacji;
- Dostępność dokumentacji prawnej w PDF, umożliwiająca wykorzystanie właściwości związanych z dostępnością oraz narzędzi wspomagających;
- Odpowiednie współczynniki kontrastu kolorów (minimum 4.5:1).

DOSTĘPNOŚĆ FIZYCZNA

M/S Dom Maklerski dąży do zapewnienia dostępności swoich usług niezależnie od kanału komunikacji z klientem i sposobu świadczenia usług. W ramach uzgodnień dotyczących dostępności, zapewnia się dostępność fizycznych Punktów Obsługi Klienta (POK), poprzez w szczególności:

- **Brak barier architektonicznych** – m.in. progi, zbyt wąskie przejścia;
- **Dostępność windy** – co najmniej z komunikatami głosowymi;
- **Podjazdy dla wózków inwalidzkich** – o odpowiednim nachyleniu i poręczach;
- **Szerokie drzwi i korytarze** – dla swobodnego przejścia lub przejazdu wózka;
- **Odpowiednie oznakowanie pomieszczeń** – kontrastowe, czytelne, na odpowiedniej wysokości;
- **Odpowiednie oświetlenie i akustyka** – bez efektu oślepiania i pogłosu;
- **Możliwość wprowadzenia psa przewodnika;**
- **Personel wyszkolony w zakresie obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami;**
- **Toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.**

Szczegółowy wykaz uzgodnień dostępności w POK został wskazany w Załączniku do niniejszej Polityki.

Dodatkowo, M/S Dom Maklerski zapewnia – na podstawie indywidualnych ustaleń z klientem – możliwość dojazdu pracowników POK do siedziby lub miejsca zamieszkania klienta w celu świadczenia usług.

OGRANICZENIA DOSTĘPNOŚCI

M/S Dom Maklerski dokłada starań, aby jego usługi były jak najbardziej dostępne dla osób niepełnosprawnych oraz osób z ograniczeniami funkcjonalnymi. Staramy się zapewnić najwyższy poziom dostępności naszych serwisów. Jeśli jednak występują elementy, które nie w pełni odpowiadają potrzebom osób z niepełnosprawnościami, pozostajemy otwarci na sugestie i nieustannie pracujemy nad ich udoskonaleniem.

Zwracamy szczególną uwagę na:

- **Ograniczoną możliwość dostosowania dokumentacji umów z klientami w zakresie dostępności;**
- **Ograniczone dostosowanie serwisu online.michaelstrom.pl do wymogów dostępności;**
- **Możliwy brak spełnienia najwyższych standardów dostępności w odniesieniu do niektórych POK i niektórych produktów wykorzystywanych w POK.**

Planujemy stopniowe udoskonalanie poszczególnych elementów obsługi, tak aby były one lepiej dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz osób z ograniczeniami funkcjonalnymi.

METODOLOGIA TESTOWANIA

Dostępność strony internetowej jest regularnie weryfikowana przy użyciu:

- **Regularnych przeglądów zgodności** z obowiązującymi przepisami krajowymi i unijnymi;
- **Testów z udziałem użytkowników;**
- **Szczegółowych analiz składanych przez klientów Skarg na dostępność.**

INFORMACJE ZWROTNE I KONTAKT

Jeśli napotkasz problem z dostępnością naszej strony internetowej, chcesz złożyć Skargę na dostępność lub potrzebujesz informacji w alternatywnej formie, skontaktuj się z nami:

Kontakt w sprawach dostępności:

E-mail: kontakt@michaelstrom.pl

Telefon: +48 22 128 59 00

Faks: +48 22 128 59 89

Adres korespondencyjny:

Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

ul. Pańska 97

00-834 Warszawa

Godziny pracy Centrali i Punktów Obsługi Klienta:

Poniedziałek - Piątek: 8:00 - 17:00

Informacje zawierane w Skardze:

Aby umożliwić nam skuteczne rozpatrzenie Twojej Skargi, prosimy o podanie:

- **Danych kontaktowych:** imię, nazwisko, adres e-mail lub numer telefonu;
- **Szczegółowego opisu problemu:** jaka bariera dostępności została napotkana;
- **Kontekstu użytkowania:** w jakim celu próbujesz skorzystać z funkcjonalności;

- **Preferowanego sposobu rozwiązania:** w jakiej formie chciałbyś/chciałabyś otrzymać informację lub usługę;
- **Informacji o używanej technologii wspomagającej:** jeśli dotyczy (np. rodzaj czytnika ekranu, przeglądarki);
- **Dokładnego adresu podstrony:** jeśli dotyczy: URL strony, na której występuje problem;
- **Typu urządzenia:** jeśli dotyczy: komputer, tablet, telefon oraz system operacyjny.

Skargę można złożyć: na piśmie, ustnie – telefonicznie, mailowo, albo osobiście do protokołu.

Terminy odpowiedzi na Skargę:

Odpowiedź merytoryczna nastąpi nie później niż w ciągu **30 dni od dnia otrzymania Skargi**. W szczególnie skomplikowanych przypadkach poinformujemy o przyczynie zwłoki i wskażemy termin odpowiedzi, nie dłuższy niż **60 dni od dnia otrzymania Skargi**.

W przypadku odmowy realizacji żądania dotyczącego zapewnienia dostępności lub udostępnienia informacji w sposób alternatywny, przysługuje Ci prawo do złożenia zawiadomienia do Prezesa Zarządu PFRON zgodnie z Ustawą o dostępności.

W sprawach nieuregulowanych zastosowanie znajduje Polityka postępowania ze skargami i reklamacjami w M/S Dom Maklerski dostępna do pobrania pod linkiem: [link](#).

Pamiętaj: Twoje uwagi i sugestie są dla nas bardzo ważne. Pomagają nam tworzyć lepsze i bardziej dostępne usługi finansowe dla wszystkich klientów.

TECHNOLOGIE WSPOMAGAJĄCE

Strona została przygotowana do współpracy z następującymi technologiami wspomagającymi:

- **Czytniki ekranu;**
- **Oprogramowanie do rozpoznawania mowy;**
- **Alternatywne urządzenia wskazujące;**
- **Programy do powiększania ekranu;**
- **Specjalistyczne klawiatury.**

Ze względu jednak na brak możliwości przetestowania działania na wszystkich możliwych konfiguracjach sprzętowo-programowych, nie możemy zagwarantować, że rozwiązania działają bezbłędnie w każdym przypadku.

ZGODNOŚĆ Z PRZEGLĄDARKAMI I URZĄDZENIAMI

Strona jest w pełni kompatybilna z:

- **Przeglądarkami:** najnowsze wersje Chrome, Firefox, Safari, Edge;
- **Systemami operacyjnymi:** Windows, macOS, iOS, Android;
- **Urządzeniami:** komputery stacjonarne, laptopy, tablety, smartfony.

DODATKOWE INFORMACJE

Aktualizacje i rozwój:

Niniejsza polityka dostępności jest regularnie aktualizowana zgodnie z rozwojem technologii i zmieniającymi się przepisami prawa. Najnowsza wersja jest zawsze dostępna na naszej stronie internetowej.

Szkolenia i świadomość:

Pracownicy Michael / Ström Dom Maklerski S.A. przechodzą regularne szkolenia z zakresu obsługi klientów z niepełnosprawnościami oraz zasad projektowania dostępnych rozwiązań cyfrowych, a także zasad prostej i zrozumiałej komunikacji.

Współpraca branżowa:

Aktywnie uczestniczymy w inicjatywach branżowych mających na celu podnoszenie standardów dostępności w sektorze finansowym.

Dokument został sporządzony zgodnie z wymaganiami Europejskiego Aktu o Dostępności, Ustawą o dostępności oraz regulacjami sektorowymi dla usług finansowych.

Zmieniamy się dla Was i będziemy wdrażać wymogi dostępności za pomocą kolejnych narzędzi.

Dokument zatwierdzony przez Zarząd Michael / Ström Dom Maklerski S.A.

Załącznik – Dostępność POK

W POK dostępne są w szczególności następujące udogodnienia dla osób niepełnosprawnych i osób z ograniczeniami funkcjonalnymi:

	Gdańsk	Bydgoszcz	Toruń	Warszawa	Łódź	Poznań	Wrocław	Lublin	Kraków	Rzeszów
Brak barier architektonicznych										
Dostępność windy										
Podjazdy dla wózków inwalidzkich										
Szerokie drzwi i korytarze										
Odpowiednie oznakowanie pomieszczeń										
Odpowiednie oświetlenie i akustyka										
Możliwość wprowadzenia psa przewodnika										
Personel wyszkolony w zakresie obsługi osób z różnymi niepełnosprawnościami										
Toalety przystosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych										

Wymóg spełniony:	
Wymóg niespełniony lub spełniony częściowo:	