

Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2017 rok

Millennium
bank

The logo for Millennium bank, featuring the word "Millennium" in a white serif font above the word "bank" in a smaller white sans-serif font, both contained within a dark red rectangular box. A thin white crosshair is positioned to the right and below the box.

Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2017 rok

Niniejsze sprawozdanie zawiera oświadczenie Banku Millennium i Grupy Banku Millennium (dalej: raport), sporządzone zgodnie z Ustawą o Rachunkowości (art. 55 ust. 2b-2e) według standardu raportowania GRI Standards, obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. i stanowi integralną część Raportu Roczno Banku Millennium i Grupy Banku Millennium.

SPIS TREŚCI

I. BANK I GRUPA BANKU MILLENNIUM	6
1. PROFIL ORGANIZACJI	6
1.1 SKALA DZIAŁALNOŚCI	7
1.2 AKCJONARIAT	7
1.3. WYNIKI EKONOMICZNE	8
2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI	10
3. STRATEGIA 2018-2020	14
4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM	15
4.1. NADZÓR, IDENTYFIKACJA I ZARZĄDZANIE KWESTIAMI EKONOMICZNYMI, ŚRODOWISKOWYMI I SPOŁECZNYMI	16
4.2. WPŁYW DZIAŁALNOŚCI BANKU NA ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ I PRAWA INTERESARIUSZY	16
4.3. OPIS ISTOTNYCH RYZYK ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ JEDNOSTKI	18
4.4. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM DOTYCZĄCYM CZYNNIKÓW ŚRODOWISKOWYCH I SPOŁECZNYCH	18
5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA	19
5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM	19
5.2. STANDARDY ETYCZNE	20
5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA	21
II. BIZNES	22
1. ŁATWE BANKOWANIE	22
1.1. INNOWACYJNE USŁUGI BANKOWE I POZABANKOWE	22
1.2. PRODUKTY I USŁUGI ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE	23
1.3. DOGODNY DOSTĘP DO USŁUG FINANSOWYCH	27
2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	28
2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	28
2.2. POZNAWANIE OCZEKIWAŃ KLIENTÓW	28
2.3. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	29
3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ	30
3.1. JASNE KOMUNIKATY REKLAMOWE	31
3.2. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	31
3.3. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	31
3.4. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA	32
4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW	34
4.1. COMPLIANCE - ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI DZIAŁALNOŚCI Z PRAWEM	34
4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM	34
4.3. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)	35
4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW	35
4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	36
4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCI	36
4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY	37
5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	38
5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	38
5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	39
6. PARTNERZY BIZNESOWI	41

III. PRACOWNICY	43
1. ZATRUDNIENIE	43
1.1. WŁADZE BANKU MILLENNIUM I STRUKTURA ZARZĄDZANIA	43
1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA	44
2. WARUNKI PRACY	49
2.1. POLITYKI KADROWE	49
2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ	49
2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM	50
2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI	51
2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ	53
2.6. OCENA PRACOWNIKÓW	53
2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY	54
2.8. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY	57
2.9. ŚWIADCZENIA SOCJALNE	58
3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW	61
IV. SPOŁECZEŃSTWO	63
1. OTOCZENIE SPOŁECZNE	63
2. DIALOG Z INTERESARIUSZAMI	64
3. DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNA	66
3.1. PROGRAMY FUNDACJI BANKU MILLENNIUM	67
3.2. AKCJE CHARYTATYWNE	68
3.3. PROMOCJA KULTURY	68
3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI	69
3.5. WSPIERANIE EDUKACJI	69
V. ŚRODOWISKO NATURALNE	72
1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO	72
2. REDUKOWANIE ZUŻYCIA MATERIAŁÓW	72
3. KONTROLA GOSPODARKI ODPADAMI	73
4. MONITOROWANIE ZUŻYCIA ENERGII, WODY I PALIW	74
5. WPROWADZANIE PROEKOLOGICZNYCH ROZWIĄZAŃ	77
6. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY BANKU	80
7. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE	81
VI. O RAPORCIE	82
1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA	82
2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI	84
3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS	85
4. DANE KONTAKTOWE	92

LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

Szanowni Państwo,

„Zawsze mierzymy wyżej” to jedna z głównych wartości Banku Millennium - nadaje kierunek naszym działaniom i sprawia, że na rynku wyróżniamy się innowacyjnością i najwyższą jakością oferowanych usług. Z ambicją żeby zawsze mierzyć wyżej, realizujemy misję wspierania klientów w osiąganiu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości.

Coraz wyżej mierzymy również jako firma społecznie odpowiedzialna. Jesteśmy dumni, że w 2017 roku Bank został uznany przez magazyn „Euromoney” za **Najlepszy Bank w Europie Środkowo - Wschodniej w kategorii Biznes Społecznie Odpowiedzialny**. Od 2010 roku jesteśmy stale obecni w składzie **Respect Index**, a od 2017 roku w **FTSE4Good Emerging Index** - indeksach spółek o najwyższych standardach odpowiedzialności społecznej. Bank przystąpił również do partnerstwa biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji **Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ**.

Działania na rzecz społeczeństwa są integralną częścią strategii Banku, wspierającą realizację celów biznesowych. Zgodnie ze strategią naszym **priorytetem jest najwyższa jakość obsługi, prowadzenie etycznego marketingu i sprzedaży oraz, poprzez wprowadzanie innowacyjnych rozwiązań, ułatwianie korzystania z usług nie tylko bankowych.**

Do badania satysfakcji klientów wykorzystujemy najnowocześniejsze metody i metodologie takie jak ekonomia behawioralna, design thinking, service design czy badania UX (user experience).

Dzięki temu nasze usługi w pełni uwzględniają oczekiwania użytkowników. Dzięki sukcesywnemu rozszerzaniu funkcjonalności systemu transakcyjnego **klienci mogą u nas nie tylko zarządzać swoimi finansami, ale też korzystać z dostępu do e-administracji, kupować bilety komunikacji miejskiej, ubezpieczenia komunikacyjne i turystyczne.** Dla klientów z niepełnosprawnościami, którzy stanowią w Polsce prawie 5 milionową społeczność, wprowadzono szereg udogodnień m.in. dostosowano do ich potrzeb stronę internetową, oddziały, bankomaty oraz sposób obsługi.

Rozwiązania wdrożone w obszarze jakości obsługi przyczyniły się do znaczącego wzrostu liczby aktywnych klientów (ich liczba przekroczyła 1,6 mln) oraz poziomu ich satysfakcji. Zadowoleni klienci coraz chętniej rekomendują Bank między innymi w programie ”Lubię to polecam”, w którym zarejestrowało się już 165 tys. osób.

W budowaniu kultury jakości najważniejszą rolę odgrywają zmotywowani pracownicy. Bank odpowiada na ich potrzeby zapewniając atrakcyjne warunki pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego. Oferowane są programy dla pracujących rodziców, możliwość udziału w działaniach charytatywnych, wolontariacie pracowniczym oraz wydarzeniach promujących zdrowy styl życia. Bank wspiera również pasje pracowników poprzez dofinansowanie projektów sportowych, kulturalnych i rekreacyjnych. Chętni **uczestniczą między innymi w wolontariacie pracowniczym „Millantrop”**, w którym w drodze konkursu Bank przyznaje granty na realizację wybranych akcji społecznych. W ciągu dwóch ostatnich lat ponad 300 wolontariuszy zrealizowało 11 projektów społecznych na rzecz szkół, placówek opiekuńczych, dzieci i młodzieży oraz ochrony środowiska.

Największym programem społecznym realizowanym przy zaangażowaniu pracowników jest **„Finansowy Elementarz”** - autorski program Fundacji Banku Millennium, którego celem jest edukacja finansowa przedszkolaków. Z badań wynika, że Polacy powinni poszerzać wiedzę o finansach, kształtować właściwe zachowania finansowe oraz uczyć się długofalowego planowania. W trakcie dwóch lat funkcjonowania projektu, podczas prawie 600 warsztatów, wolontariusze Banku Millennium przeszkolili 15 000 dzieci z około 200 przedszkoli w całej Polsce. Program realizowany jest pod honorowym patronatem Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka, co potwierdza jego istotną wartość edukacyjną.

Ważną częścią naszych działań społecznych jest kultura, którą Bank wspiera od prawie 30 lat. Bank Millennium jest mecenasem kultury 360°. Promuje sztukę - muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance - w niemal wszystkich jej formach. Z równym upodobaniem sięga po kulturę popularną, niszową jak i elitarną, zarówno w skali ogólnopolskiej jak i lokalnej. Najważniejszy, wspierany od 12 lat projekt kulturalny, to Millennium Docs Against Gravity Film Festiwal - doroczne święto kina dokumentalnego w Polsce. Za wspieranie festiwalu Bank został nominowany do nagrody „Wdechy 2017”.

Zapraszam do lektury Raportu i zapoznania się ze szczegółowym opisem naszych działań jako firmy odpowiedzialnej społecznie.



Joao Bras Jorge

Prezes Banku Millennium

[GRI 102-14]

I. BANK I GRUPA BANKU MILLENNIUM

1. PROFIL ORGANIZACJI

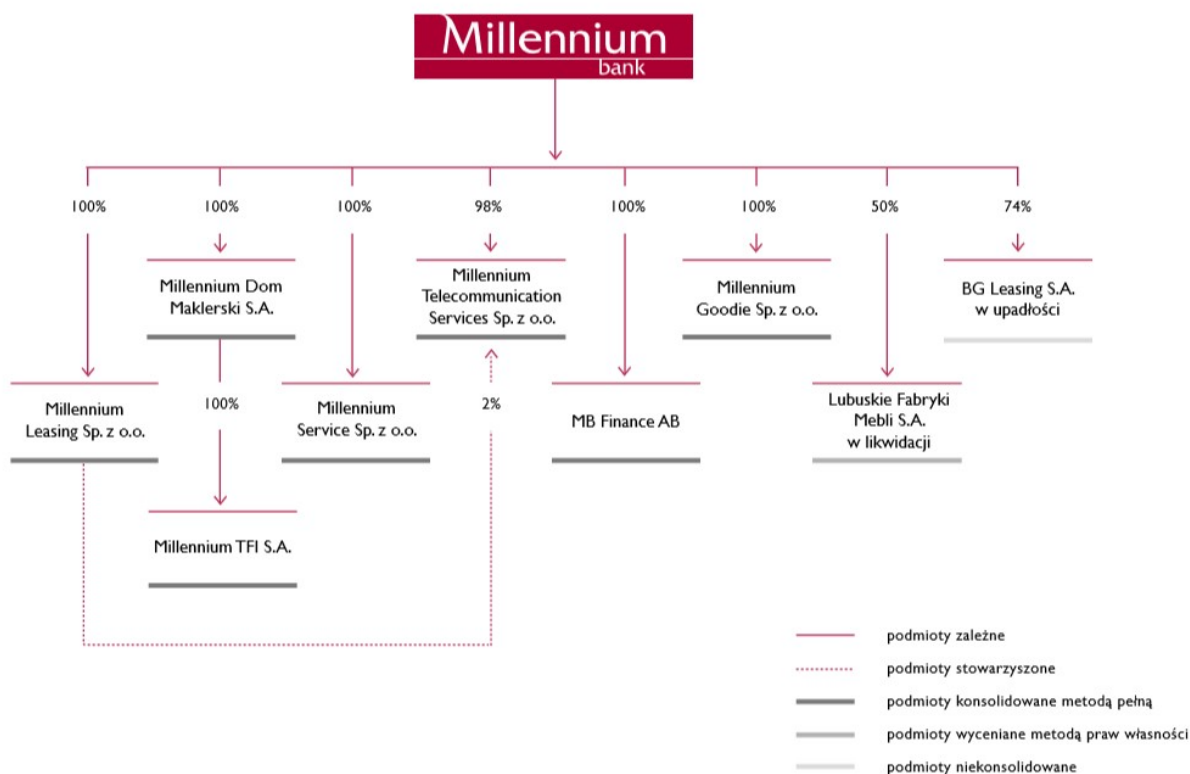
Bank Millennium [GRI 102-1] powstał w 1989 r. jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Obecnie jest jednym z 7 największych pod względem aktywów banków komercyjnych w Polsce. Oferuje usługi klientom indywidualnym (w segmencie detalicznym, Prestige i Private Banking), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw. [GRI 102-2]

Od początku działalności Bank wyznacza trendy w polskiej bankowości, np. był pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego, realizuje programy społeczne wspierające rozwój kultury oraz edukację młodzieży. Spółka jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Innowacyjność w Banku Millennium jest częścią jego strategii biznesowej.

Bank Millennium, wraz ze swoimi Spółkami Zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium. Najważniejszymi Spółkami są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska) i Millennium TFI (fundusze inwestycyjne). Od 2016 r. Millennium Goodie Spółka z o.o. prowadzi wraz z Bankiem innowacyjną, opartą na zaawansowanej technologii platformę smartshoppingową. Oferta wyżej wymienionych Spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank.

Bank i Spółki Zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. [GRI 102-4] Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku. [GRI 102-3]

Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium, według stanu na dzień 31.12.2017



1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. [GRI 102-6] Usługi oferowane są poprzez sieć 355 placówek w całym kraju, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć 483 własnych bankomatów. Dzięki wielu kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie całej Polski jest możliwy 7 dni w tygodniu i przez 24 godziny na dobę.

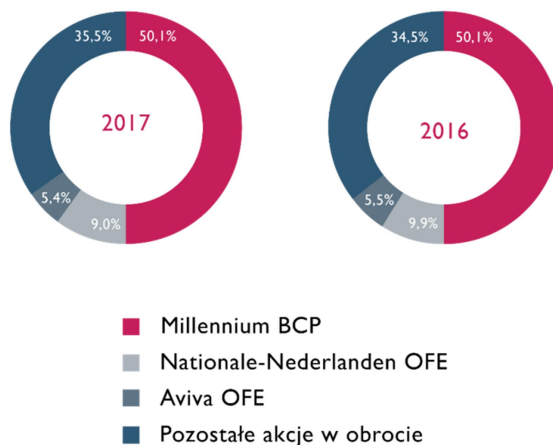
Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba klientów indywidualnych (mln)	1,6	1,5	1,4	1,3	1,2
Liczba klientów korporacyjnych (tys.)	14,4	13,7	13,5	13	10,5
Liczba oddziałów	355	369	413	423	439
Liczba bankomatów	483	490	519	539	555
Liczba pracowników	5 945	5 964	5 992	6 183	5 956
Liczba dostawców	5 153	5 378	5 623	5 357	5 142
Sponsoring i darowizny (mln zł)	1,58	1,54	0,88	1,79	2,59

[GRI 102-7]

1.2 AKCJONARIAT

Bank Millennium jest spółką akcyjną notowaną od 1992 r. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. [GRI 102-5] Jest pierwszym polskim bankiem notowanym na GPW. Aktualnie jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG Banki, WIG30, mWIG40, WIG Poland i Respect Index. W 2017 r. Bank został także włączony w skład FTSE4Good Emerging Index. Jest to jeden z indeksów firmy FTSE Russell, członka Giełdy Papierów Wartościowych w Londynie (LSE). Skupia on spółki z ponad 20 krajów, które wyróżniają się w działaniach z zakresu ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego. Akcjonariuszem strategicznym Banku jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Akcjonariuszami są również wszystkie polskie Otwarte Fundusze Emerytalne, w tym dwa największe Nationale-Nederlanden OFE i Aviva OFE, które posiadają więcej niż 5% kapitału akcyjnego.

Akcjonariat Banku Millennium



[GRI 102-10]

1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

Grupa Banku Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne dążąc do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy, zgodnie ze swoją strategią rozwoju oraz z uwzględnieniem zasad deklarowanych w „Kodeksie Etycznym”. [GRI 103-2]

Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	2017 Grupa		2017 Bank	
	2017	2016	2017	2016
Dochody ogółem	2 525	2 472*	2 379,7	2 313,5
Koszty ogółem	1 156	1 112	1 095,5	1 051,8
w tym osobowe	597	559	552,3	517,0
Wskaźnik koszty/dochody	45,8%	45,0%*	46,0%	45,5%*
Rezerwy na ryzyko	255	231	231,1	209,5
Podatek bankowy	188	174	188,3	174,1
Podatek dochodowy (CIT)	244	253	215,9	225,5
Kredyty i pożyczki klientom (net)	47 411	47 020	47 144,5	46 593,4
Depozyty klientów	57 273	55 875,6	57 398,9	55 988,2

Udział w rynku kredytów	4,4%	4,5%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Udział w rynku depozytów	5,0%	5,1%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Stosunek: kredyty/depozyty	82,1%	83,7%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik kredytów zagrożonych	4,6%	4,5%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik pokrycia rezerwami	67%	63%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Współczynnik CET1	20,0%	17,3%	19,9%	17,2%
Współczynnik TCR	22,0%	17,4%	21,9%	17,3%
Kapitały własne	7 773	6 941	7 540,5	6 741,5
Zysk netto	681	701*	648,9	652,7*
ROE	9,3%	10,4%*	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Podział zysku				
Dywidenda	0**	0	0**	0
Kapitał	100%	100%	100%	100%

* w tym nadzwyczajne zdarzenia jednorazowe (głównie zysk z transakcji VISA)

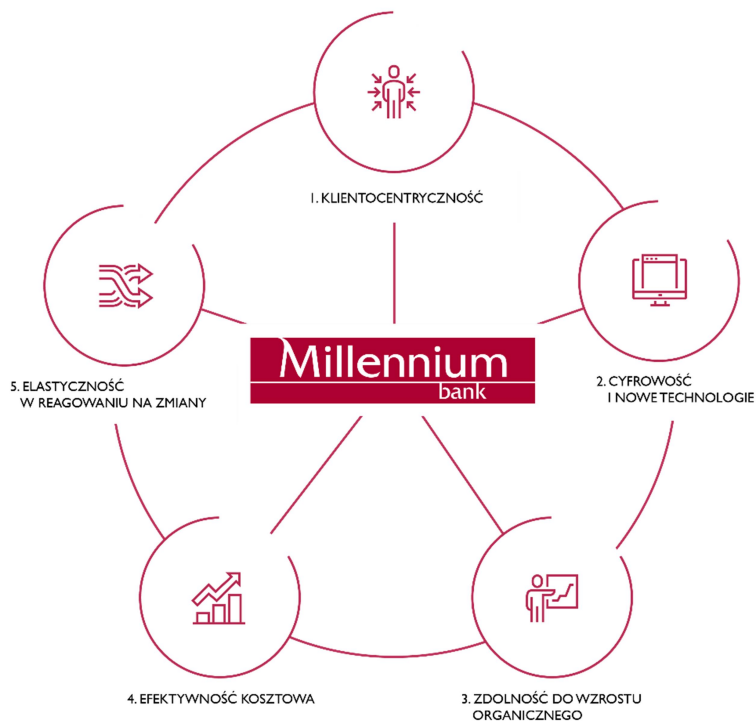
** propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

[GRI 201-1]

2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

Model biznesowy

Bank Millennium prowadzi działalność w oparciu o model biznesowy bazujący na pięciu filarach:



1. KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ

Jesteśmy najbardziej klientocentrycznym bankiem, który nieustannie się rozwija. Chcemy być najbardziej spersonalizowanym bankiem na skalę masową.

2. CYFROWOŚĆ I NOWE TECHNOLOGIE

Jesteśmy liderem cyfrowej bankowości, oferując połączenie szerokiego zakresu dotarcia i wysokiej jakości usług.

3. ZDOLNOŚĆ DO ORGANICZNEGO WZROSTU

Rośniemy najszybciej wśród banków w zakresie pozyskiwania klientów z główną relacją. Ponadto w strategii 2018-2020, w uzupełnieniu do aktualnego silnika zrównoważonego wzrostu (pozyskiwanie rachunków bieżących), wprowadziliśmy cztery nowe silniki (inwestycje, kredyty konsumpcyjne, mikroprzedsiębiorstwa oraz SME i korporacje).

4. EFEKTYWNOŚĆ KOSZTOWA

Mamy wiodący efektywny kosztowo model biznesowy, zbudowany na najnowszej technologii i elastyczny pod kątem zmian i wzrostu skali Banku.

5. ELASTYCZNOŚĆ W REAGOWANIU NA ZMIANY

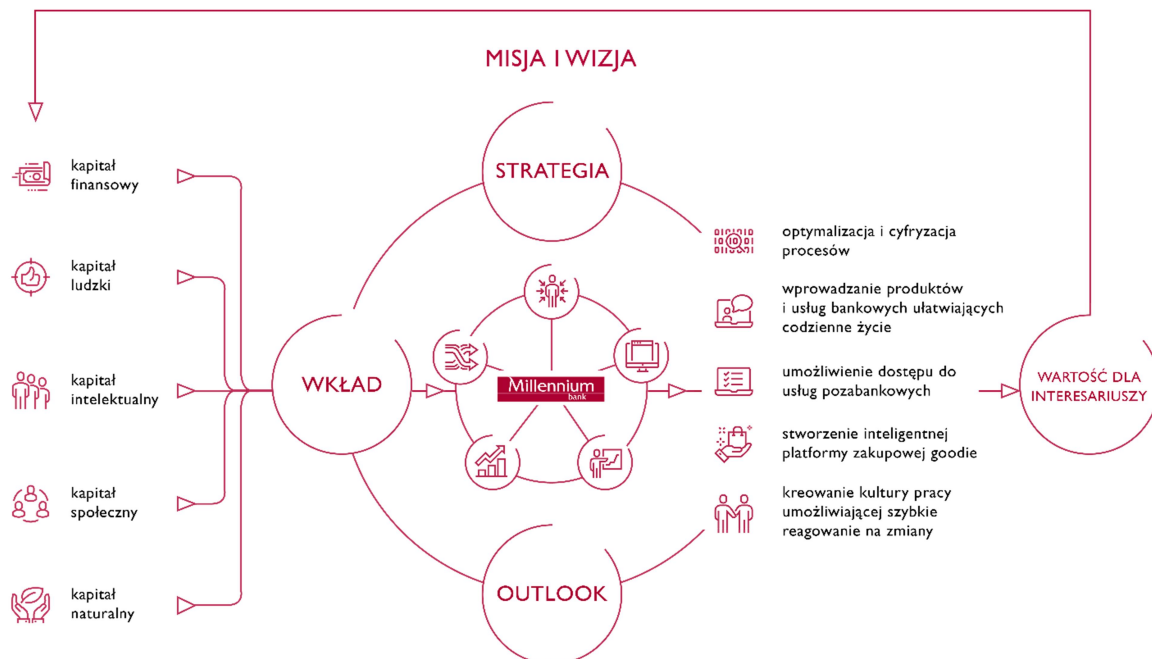
Posiadamy elastyczny model operacyjny, kulturę organizacyjną umożliwiającą szybkie reagowanie oraz kompetencje cyfrowe i analizy danych.

Fundamentem modelu biznesowego są wartości firmy: budowanie relacji opartych na zaufaniu, pasja do jakości i innowacyjności, rozwój pracowników i promowanie współpracy oraz ambicja, by zawsze mierzyć wyżej.



Model tworzenia wartości

Kapitały, które posiada Grupa Banku Millennium, pozwalają na rozwój biznesu z jednoczesnym tworzeniem wartości dla Interesariuszy.



Kapitały Grupy Banku Millennium...

Kapitał finansowy	Środki własne (akcjonariuszy, w tym zysk wygenerowany przez Bank) i środki obce.	7 773 mln zł - środki własne (kapitał plus zyski) 63 369 mln zł - zobowiązania ogółem 47 411 mln zł - kredyty netto 71 141 mln zł - aktywa/pasywa ogółem
Kapitał ludzki	Pracownicy, ich wiedza, wartości i postawy, które pozwalają na rozwój firmy.	5 945 - liczba pracowników (osoby) 100% pracowników szkolonych z Kodeksu Etycznego 44 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika
Kapitał organizacyjny	Kultura szybkiego reagowania na zmiany (<i>agility</i>), nowoczesna infrastruktura i systemy IT, cyfryzacja i optymalizacja procesów pozwalające na tworzenie innowacyjnych produktów i oferowanie wysokiej jakości usług, efektywność kosztowa organizacji.	29% - klienci bankowości mobilnej 88% nowych lokat założonych za pośrednictwem kanałów elektronicznych 51 - NPS dla klientów detalicznych 46% - wskaźnik koszty/dochody
Kapitał intelektualny	Inwestycje w nowe rozwiązania technologiczne i innowacje, większość rozwoju IT wewnątrz Banku, wewnętrzny start-up goodie, wewnętrzny zespół UX Design.	Prawie 50% nakładów inwestycyjnych przeznaczonych na rozwój IT 238 - liczba pracowników IT 76% - pracownicy z wyższym wykształceniem
Kapitał społeczny	Jakość relacji z otoczeniem, reputacja Banku, bezpieczeństwo transakcji, zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa.	Wzrost NPS z 39 do 51 r/r dla klientów detalicznych 75% klientów z główną relacją w Banku 30% klientów pozyskiwanych przez polecenie 15 000 dzieci przeszkolonych z podstaw finansów Prawie 4 000 beneficjentów programów wolontariackich 2. miejsce w rankingu KPMG najlepiej postrzeganych przez polskich konsumentów firm w sektorze usług finansowych
Kapitał naturalny	Bezpośredni i pośredni wpływ na środowisko i jego minimalizacja.	7% - redukcja CO2e r/r

... pozwalają na rozwój biznesu poprzez:

- Optymalizację i cyfryzację procesów
- Wprowadzanie produktów i usług bankowych ułatwiających codzienne życie
- Umożliwienie dostępu do usług pozabankowych
- Stworzenie inteligentnej platformy zakupowej goodie
- Kreowanie kultury pracy umożliwiającej szybkie reagowanie na zmiany

... i tworzą wartość dla Interesariuszy:

Klienci	Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych	29% użytkowników aplikacji mobilnej 91% oddziałów dostępnych dla osób niepełnosprawnych 100% bankomatów dostępnych dla osób niepełnosprawnych
	Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja	29% użytkowników bankowości mobilnej 83% użytkowników bankowości internetowej
	Wysoka jakość usług	51 - NPS dla klientów detalicznych 1. miejsce w 2 kategoriach rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka”
	Etyczna sprzedaż	100% pracowników szkolenych z Kodeksu Etycznego
	Pracownicy	Nagrody HR, wskaźnik fluktuacji
	Edukacja i rozwój	44 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika 17% - pracownicy, którzy awansowali w 2017 r.
	Poszanowanie różnorodności	89% - powroty do pracy po urlopie macierzyńskim 62% kobiet na stanowiskach kierowniczych
Inwestorzy	Rentowność	9,3% - zwrot z kapitału ROE
	Zysk dla akcjonariuszy	72% - wzrost kursu akcji w 2017 roku
	Niskie ryzyko	22% TCR (współczynnik adekwatności kapitałowej)
	Wysokie standardy zarządzania ESG	Członek Respect Index i FTSE4Good Emerging Index, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego
Dostawcy	Etyczna współpraca	75% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni
	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium

Społeczeństwo	Wolontariat pracowniczy	312 wolontariuszy zaangażowanych w akcje społeczne 3 735 beneficjentów akcji wolontariackich
	Edukacja finansowa	15 000 przeszkolonych dzieci
	Promocja kultury	558 848 zł - sponsoring kultury
	Wydatki na cele społeczne	408 471 zł - wydatki Fundacji Banku Millennium na cele społeczne
		583 mln zł - wartość obciążających Bank podatków i opłat
Środowisko	Minimalizacja wpływu na środowisko	7% - zmniejszenie emisji CO ₂ e r/r

3. STRATEGIA 2018-2020 - DALSZA CYFRYZACJA, KLIENTOCENTRYZM I BEHAWIORALNA PERSONIFIKACJA

W 2017 r. Bank Millennium wykazał znaczną poprawę rentowności biznesowej oraz zrealizował najważniejsze cele swojej średnioterminowej strategii na lata 2015-2017, takie jak przekroczenie liczby 1,6 mln aktywnych klientów, prawie 6% udziału w rynku pozyskania środków od klientów detalicznych oraz wskaźnik koszty/dochody na poziomie 46%. Największym osiągnięciem było zwiększenie liczby aktywnych klientów o 351 tys. w trzyletnim okresie (cel strategiczny zakładał 300 tys.). Dało to Bankowi wiodącą pozycję na rynku w zakresie tempa pozyskiwania klientów, zwłaszcza odnosząc wzrost do istniejącej bazy klientów.

Aktualna strategia Grupy Banku Millennium na okres 2018-2020 została opracowana i ogłoszona pod koniec 2017 r. Punktem wyjścia do nowej strategii są aktualne uwarunkowania makroekonomiczne, jak również nowe trendy w środowisku bankowym. Sytuacja makroekonomiczna w Polsce jest korzystna i oczekuje się mocnego wzrostu w kolejnych okresach (wzrost PKB na poziomie ponad 3%). Nowe trendy na rynku finansowym obejmują rosnące oczekiwania w zakresie standardów doświadczenia klienta i personalizacji, digitalizację usług i życia klientów, wzrastający i ulegający coraz większej koncentracji rynek bankowy w Polsce, rosnącą presję na efektywność i nadchodzące zmiany w regulacjach (PSD2, MiFID2).

W odpowiedzi na te wyzwania Bank proponuje strategię o następujących głównych kierunkach:

- Uzupelnienie aktualnego silnika wzrostu w Bankowości Detalicznej (pozyskiwanie rachunków bieżących) o nowe silniki (inwestycje, kredyty konsumpcyjne, mikroprzedsiębiorstwa oraz SME i korporacje)
- Rozpoczęcie projektu utworzenia banku hipotecznego
- Przyspieszenie wzrostu w Bankowości Przedsiębiorstw poprzez działalność kredytową i wyższą wydajność sieci sprzedaży
- Wzrost dzięki dbałości o zadowolenie klienta, z masową personalizacją w segmencie detalicznym i podejściem sektorowym w segmencie biznesowym
- Silne wykorzystanie komponentu cyfrowego w bankowości i poza nią jako przewagi konkurencyjnej
- Elastyczne podejście do opcji wzrostu nieorganicznego
- Pozyskanie talentów dzięki inspirującemu środowisku pracy
- Odpowiedzialne działanie wobec klientów, pracowników i społeczeństwa

Perspektywy rozwoju Grupy Banku Millennium

Skuteczna realizacja strategii powinna przynieść Bankowi długoterminowy wzrost, wysoką wydajność kosztową oraz konkurencyjny zwrot dla akcjonariuszy.

Główne cele Grupy Banku Millennium do osiągnięcia w 2020 r. założone w nowej średnioterminowej strategii obejmują:

- Wzrost przychodów z działalności podstawowej o ok. 30% (w porównaniu z 2017 r.)
- Dwucyfrowy wzrost wolumenów w wybranych, kluczowych obszarach
- Podwojenie tempa pozyskiwania aktywnych klientów
- Utrzymanie wskaźnika Net Promoter Score (NPS) w pierwszej trójce wiodących banków w Polsce
- Wskaźnik koszty/dochody na poziomie 40%
- Koszt ryzyka zgodny z historycznymi trendami
- Zysk netto w wysokości 1 mld zł w 2020 r. *)
- Wskaźnik ROE w pierwszej trójce wiodących banków w Polsce *)

*) z wyłączeniem nadzwyczajnych zdarzeń prawnych, regulacyjnych i podatkowych

4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

Główne aspekty zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju zostały ujęte w **Strategii Grupy Banku Millennium na lata 2018 - 2020** i są wdrażane w poszczególnych obszarach działalności Banku i Spółek.

JESTEŚMY ODDANI NA RZECZ TWORZENIA WSPÓLNYCH WARTOŚCI I PODEJMUJEMY SIĘ SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU



Od 2010 roku Bank Millennium wchodzi niezmiennie w skład Respect Index na GPW

W Banku Millennium działania odpowiedzialne społecznie (CSR) są integralną częścią strategii i wspierają realizację celów biznesowych. Zgodnie z wytycznymi strategii, **priorytetem jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi klientów, prowadzenie etycznego marketingu i sprzedaży oraz ułatwianie korzystania z usług bankowych i pozabankowych (np. e-administracji) poprzez wprowadzanie innowacyjnych produktów i usług.** Drugą ważną grupą, do której skierowane są działania CSR, są pracownicy. Realizowane dla nich programy dotyczą przede wszystkim **wspierania różnorodności w organizacji (w tym rodzicielstwa), zapewnienia stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy oraz oferowania możliwości angażowania się w działania społeczne.** Programy społeczne realizowane są za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium

i koncentrują się na trzech obszarach: **edukacji finansowej, kulturze i wolontariacie pracowniczym**. Za nadzór nad osiągnięciem celów CSR na najwyższym szczeblu odpowiada Prezes Zarządu Banku. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Wszystkie działania CSR są corocznie od 11 lat podsumowywane w raportach odpowiedzialności społecznej Banku Millennium. **Spółka wspiera również osiągnięcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDGs - Sustainable Development Goals)**. Przystępując do partnerstwa biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji SDGs, Bank Millennium zadeklarował prowadzenie działań w szczególności w sferze edukacji finansowej dzieci i młodzieży. [GRI 102-12]

Stosowanie przez Bank zasad zrównoważonego rozwoju zostało potwierdzone w zewnętrznych ocenach. Od 2010 r. Bank znajduje się w składzie **Indeksu RESPECT**, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W 2017 r. Bank został również włączony w skład **FTSE4Good Emerging Index**. Jest to jeden z indeksów firmy FTSE Russell, zajmującej się oceną największych instytucji finansowych w zakresie działań na rzecz ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego. Konsekwencję w budowaniu zrównoważonej firmy doceniono zarówno w Polsce, jak i za granicą. Bank został wyróżniony w **Rankingu Odpowiedzialnych Firm** - zestawieniu największych polskich przedsiębiorstw ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu, a także nagrodzony **Srebrnym Listkiem CSR**. Bank Millennium został również uznany za **Najlepszy Bank w Europie Środkowo-Wschodniej w kategorii Biznes Społecznie Odpowiedzialny**. Międzynarodowy magazyn branży finansowej „Euromoney” docenił Spółkę za transparentny sposób prezentowania działań CSR, różnorodność i złożoność programów, a przede wszystkim innowacyjne podejście do klientów, sprawiające, że korzystanie z usług Banku Millennium jest proste i łatwe.

4.1. NADZÓR, IDENTYFIKACJA I ZARZĄDZANIE KWESTIAMI EKONOMICZNYMI, ŚRODOWISKOWYMI I SPOŁECZNYMI

Bank Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne, środowiskowe i społeczne w oparciu o przygotowane przez Zarząd Banku i zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Banku budżet oraz plany obejmujące trzyletnią perspektywę czasową. Realizacja planów podlega okresowym przeglądom i ocenom. Dokonywane są one przez Zarząd Banku, na podstawie informacji przygotowanych przez jednostki odpowiedzialne za ich realizację oraz przez Radę Nadzorczą Banku, na podstawie informacji przedstawionych przez Zarząd. Na podstawie bieżących ocen punktów krytycznych i ewentualnych nieprzewidzianych zdarzeń mających wpływ na realizację założonych celów, dokonywana jest korekta celów czy służących do ich realizacji polityk. Decyzje te odnotowywane są w protokołach sporządzanych podczas posiedzeń Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Mogą być one także przedmiotem niezależnego badania wykonywanego przez audyt wewnętrzny. **Globalnej oceny działania Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie prezentowanych publicznie sprawozdań Banku**. Są one przedmiotem analizy i prezentacji Akcjonariuszom na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym. [GRI 102-30, 102-31, 102-26]

4.2. WPŁYW DZIAŁALNOŚCI BANKU NA ZRÓWNOWAŻONY ROZWÓJ I PRAWA INTERESARIUSZY

Bank określił główne obszary swojego oddziaływania na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy oraz związane z tym ryzyka, wyzwania i możliwości. Kluczowe aspekty wpływu Banku zostały skategoryzowane według stopnia ich istotności dla Interesariuszy i zakresu oddziaływania. [GRI 102-15]

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podjęwane działania
Klienci	Rozszerzanie dostępności usług bankowych i pozabankowych dla szerokiego grona klientów, w tym starszych, niepełnosprawnych i z małych miejscowości; personalizacja usług; zapewnianie bezpieczeństwa informacji i środków klientów; edukacja finansowa, etyczny marketing i sprzedaż.	Działanie w środowisku dużej konkurencji rynkowej - zanikanie granic między sektorami i wyścig po zdobycie bezpośredniej relacji z klientami w warunkach otwartej bankowości (Dyrektywa PSD2).	Jako lider bankowości cyfrowej, Bank oferuje połączenie szerokiego zakresu i wysokiej jakości usług. Wykorzysta tę przewagę budując nowe platformy i umacniając się jako bank pierwszego wyboru.	Znoszenie barier fizycznych i cyfrowych w dostępie do bankowości i usług pozabankowych; wdrożenie rozwiązań zapewniających bezpieczeństwo informacji i ochronę środków klienta; stałe prowadzenie dialogu z klientem, szkolenia z zasad etycznego marketingu i sprzedaży; edukacja finansowa.
Pracownicy	Prawo pracownika do uczciwego wynagradzania, nagradzania, stabilności zatrudnienia i rozwoju oraz wyrażania opinii. Zapewnienie równowagi pomiędzy pracą i życiem osobistym, a także możliwości angażowania się w działania społeczne.	Wypracowanie rozwiązań uwzględniających zarówno oczekiwania obecnych i przyszłych pracowników, jak i możliwości ekonomiczne firmy.	Łatwiejsze pozyskanie talentów, wzrost satysfakcji pracowników i spadek ich fluktuacji.	Preferowanie zatrudniania na czas nieokreślony, sprofilowane szkolenia, komunikacja z pracownikami, programy dla rodziców, promocja zdrowego stylu życia i wolontariatu pracowniczego, programy dla przyszłych pracowników.
Inwestorzy i analitycy rynku	Przejrzysta polityka informacyjna umożliwiająca podejmowanie decyzji inwestorskich, uwzględnianie czynników ESG (Environmental, Social, Governance) w strategii i działaniach firmy.	Stworzenie nowoczesnych platform umożliwiających szybką wymianę informacji pomiędzy firmą i inwestorami.	Wzrost zaufania do firmy, a przez to wzrost wartości marki.	Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego i zasad ESG, przejrzyste raportowanie i polityka informacyjna, obecność w indeksach firm odpowiedzialnych społecznie.
Dostawcy	Monitorowanie łańcucha dostaw i zobowiązanie dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych.	Monitorowanie przestrzegania zasad etycznych i środowiskowych w całym łańcuchu dostaw.	Zmniejszenie ryzyka współpracy z dostawcami nie przestrzegającymi zasad etycznych i środowiskowych.	Stosowanie klauzul etycznych i środowiskowych w wybranych umowach z dostawcami, zobligowanie dostawców do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium.

Spoleczeństwo	Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu przez realizowanie programów edukacyjnych i zapewnianie dostępu do usług bankowych oraz pozabankowych.	Zwiększenie skali oddziaływania na rozwiązywanie problemów społecznych.	Zwiększanie poziomu świadomości finansowej w społeczeństwie, wsparcie działań społeczności lokalnych.	Łatwy i intuicyjny dostęp do bankowości i usług pozabankowych przez kanały cyfrowe; programy edukacji finansowej; wolontariat pracowniczy na rzecz społeczności lokalnych.
Środowisko	Monitorowanie wpływu na środowisko i zrównoważone gospodarowanie zasobami, prośrodowiskowe produkty, edukacja ekologiczna klientów i pracowników.	Monitorowanie i wpływ na pośredni wpływ na środowisko.	Optimalizacja procesów w firmie i związane z tym oszczędności, np. energii, paliw i wody; zmniejszenie opłat za zanieczyszczanie środowiska.	Monitorowanie zużycia zasobów i podejmowanie działań na rzecz jego redukcji, wprowadzanie proekologicznych produktów, edukacja ekologiczna klientów i pracowników.

4.3. OPIS ISTOTNYCH RYZYK ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ JEDNOSTKI MOGĄCYCH WYWIERAĆ NIEKORZYSTNY WPLYW NA ZAGADNIENIA SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, ŚRODOWISKA NATURALNEGO, POSZANOWANIA PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI

Banki są instytucjami zaufania publicznego mającymi wyłączne prawo gromadzenia depozytów. Wynika z tego odpowiedzialność za bezpieczeństwo depozytów złożonych przez klientów. W związku z tym Bank zarządza ryzykiem finansowym, operacyjnym i społecznym. Bank corocznie ocenia istotność zidentyfikowanych rodzajów ryzyka, opracowuje odpowiednie procedury zarządzania oraz tworzy bufor kapitałowe, o ile jest to niezbędne. Proces zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Banku jest w wysokim stopniu ujednoczony i może być traktowany jako wspólny dla całej Grupy.

W Grupie Banku Millennium ryzyka wywierające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać głównie z relacji z klientami i kontrahentami. W odniesieniu do ryzyka **związanego z relacjami z klientami** (przekazywanie odpowiednich informacji klientom, etyczna reklama i sprzedaż, terminowa obsługa reklamacji, itp.), Bank monitoruje wszystkie regulacje i opinie UOKIK i innych organów i jest skoncentrowany na dostarczaniu klientowi najlepszej jakości produktów i usług, co jest potwierdzone wysokimi pozycjami Banku w różnych rankingach. Minimalizowanie **ryzyk związanych z kontrahentami** polega na zapewnieniu obiektywnych kryteriów wyboru dostawców i uczciwych warunków płatności i umów oraz etyki we współpracy, co ma odzwierciedlenie w regulacjach wewnętrznych. W obszarze **ryzyka związanego z pracownikami**, Bank minimalizuje ryzyko dużej fluktuacji pracowników poprzez posiadanie stosownych polityk (w tym kadrowej i wynagrodzeń) oraz oferowanie wysokich standardów pracy, co jest potwierdzone uzyskaniem tytułu „Solidnego Pracodawcy Roku 2017”. Ryzyko związane z kwestią braku **poszanowania praw człowieka i zapobiegania korupcji** odnosi się do możliwości utraty reputacji oraz nałożenia sankcji prawnych lub finansowych. Grupa Banku zapobiega temu ryzyku zobowiązując swoich pracowników i kontrahentów do przestrzegania „Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium”, w którym kwestie te są uregulowane oraz oferując możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach. Ryzyko dotyczące **wplywu na środowisko naturalne** wiąże się głównie z możliwością nałożenia sankcji za brak zgodności z przepisami prawa. Grupa zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując swój wpływ na środowisko i wdrażając działania prośrodowiskowe.

Szczegółowy opis zarządzania powyższymi ryzykami zawarty jest w poszczególnych sekcjach raportu dotyczących relacji z klientami, pracownikami, kontrahentami i społecznościami oraz kwestii poszanowania praw człowieka, zapobiegania korupcji i zarządzania wpływem na środowisko naturalne. [GRI 102-11, 102-15, 102-30]

4.4. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM ZWIĄZANYM Z WPLYWEM CZYNNIKÓW ŚRODOWISKOWYCH I SPOŁECZNYCH

Czynniki społeczne i środowiskowe brane są pod uwagę przy analizie ryzyka operacyjnego, ujętego w następujących kategoriach:

- **Ryzyko ludzkie** - wynikające ze świadomych działań lub powstrzymywania się od podejmowania działań przez pracownika lub ryzyko wynikające z relacji pomiędzy Bankiem i jego pracownikami;
- **Ryzyko procesowe** - związane z realizacją i prowadzeniem transakcji, jak również różne aspekty prowadzenia biznesu, włącznie z produktami i usługami;
- **Ryzyko zewnętrzne** - powstałe na skutek uszkodzenia własności fizycznej lub straty aktywów z przyczyn naturalnych lub nienaturalnych, włącznie z ryzykiem, jakie stanowią działania stron trzecich, takie jak popełnienie oszustwa, lub - w przypadku regulatorów - wprowadzenie w życie zmiany, która wpłynęłaby na zdolność organizacji do kontynuowania działalności na pewnych rynkach;
- **Ryzyko organizacyjne** - wynikające z takich zagadnień jak zarządzanie projektem, niezgodność z wymaganiami regulacyjnymi, kulturą korporacyjną oraz ryzyko wynikające z niewłaściwej komunikacji i niewłaściwych praktyk rynkowych i biznesowych.

Przyjęta struktura zarządzania ryzykiem operacyjnym określa poszczególne szczeble zarządzania, zakresy ich obowiązków i odpowiedzialności. Kluczową rolę w codziennej działalności Grupy odgrywają właściciele procesów biznesowych i wspomagających. Na podstawie dogłębnej wiedzy o procesie, właściciel procesu najtrafniej identyfikuje i ogranicza występujące zagrożenia, stanowiąc pierwszą linię obrony. Drugą linią obrony jest poziom wyspecjalizowanych jednostek zajmujących się organizacją procesów zarządzania i kontrolą akceptowalnego poziomu ryzyka, ze szczególnym uwzględnieniem takich obszarów, jak zgodność z przepisami, przeciwdziałanie nadużyciom, sprawy pracownicze, bezpieczeństwo i zapewnienie ciągłości działania oraz ubezpieczenia i powierzanie czynności podmiotom zewnętrznym. Trzecią linią obrony jest jednostka niezależnego audytu wewnętrznego.

Zarząd Banku projektuje i wprowadza system zarządzania ryzykiem, a także zapewnia jego działanie. Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad wprowadzonym systemem oraz dokonuje oceny jego adekwatności i skuteczności minimum raz w roku. [GRI 102-11, 102-30, 103-2 103-3]

5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA

W 2017 r. Bank zaktualizował wartości organizacyjne oraz stworzył **Kodeks Lidera**, który jest przełożeniem wartości na oczekiwane zachowania liderów w codziennej pracy.

5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM

Misją Banku jest wspieranie klientów w osiąganiu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości. Bank swoją przewagę konkurencyjną buduje w oparciu o wartości, które zna, stosuje w praktyce i wskazuje innym każdego dnia.



Budujemy relacje oparte na zaufaniu

Możemy na sobie polegać, a rozwijając się i realizując ambitne cele pamiętamy o etyce i współpracownikach. Odpowiedzialność, szacunek, wsparcie i zrozumienie cementują naszą społeczność i pomagają nam wzmocnić naszą pozycję lidera wśród najlepszych banków w Polsce. Budujemy zaufanie do Banku będąc jego ambasadorami.

Jakość i innowacyjność są naszą pasją

Wyznaczamy standardy doskonałości oraz kreujemy trendy w bankowości. Otwartość, entuzjazm, poszukiwanie najlepszych rozwiązań i przelamywanie barier są wpisane w nasze myślenie, działania, produkty, usługi i procesy, a także relacje z otoczeniem i wewnątrz organizacji.

Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę

W naszej kulturze organizacyjnej osiąganie celów i sukcesów odbywa się poprzez wzajemną inspirację, wymianę kompetencji oraz doświadczeń. Odkrywamy i nagradzamy ludzi, którzy swoim działaniem motywują innych do pokazania się z jak najlepszej strony.

Zawsze mierzymy wyżej

Kiedy inni osiągną szczyt możliwości, my chcemy więcej. Rozwijamy i podnosimy kompetencje pracowników i zespołów w ramach programów szkoleniowych i certyfikacji. Bacznie obserwujemy otoczenie, doskonalimy, zmieniamy się oraz aktywnie reagujemy na wyzwania przyszłości.

5.2. STANDARDY ETYCZNE [GRI 102-16,103-1,103-2,103-3]

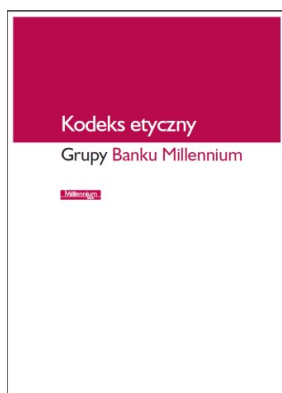
System zarządzania etyką

Grupa Banku Millennium posiada system zarządzania etyką, na który składają się:

- **Kodeks Etyczny** - zawiera zasady etyki. Za formułowanie zasad Kodeksu, komunikację i promowanie wartości etycznych oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności;
- **instytucja Rzecznika ds. Etyki** - jego funkcję pełni kierujący Departamentem Zapewnienia Zgodności. Do zadań Rzecznika ds. Etyki należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecanie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków ich łamania;
- **system szkoleń z zakresu etyki** oraz informowania o zmianach w zakresie zasad etyki;
- **procedury, polityki i zasady** zawierające wytyczne dotyczące właściwego postępowania;
- **system zgłaszania naruszeń standardów etycznych**, także w sposób anonimowy;
- **system kontroli przestrzegania zasad etycznych** - obejmuje kontrole cykliczne oraz jednorazowe kontrole przeprowadzane z inicjatywy Rzecznika ds. Etyki. W ramach kontroli cyklicznych przynajmniej raz na dwa lata jednostka ds. zgodności dokonuje oceny ryzyk związanych z naruszaniem zasad etyki.

Kodeksy etycznych zachowań

Wewnętrzne kodeksy to wytyczne określające standardy profesjonalnego i etycznego zachowania. Każdy pracownik jest zobowiązany do zapoznania się i przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego i Księgi Standardów w codziennej pracy.



Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium

W Banku funkcjonuje Kodeks Etyczny, którego zapisy dotyczą całej Grupy. Zapisy Kodeksu określają nie tylko wartości jakimi kierować się powinni pracownicy w ramach codziennego wykonywania obowiązków i w relacjach ze współpracownikami i z Bankiem jako pracodawcą, ale także określa ramy postępowania dotyczące relacji z klientami, rynkiem i dostawcami odnosząc się do takich obszarów jak jakość obsługi, etyczna sprzedaż, uczciwa konkurencja i komunikacja, zasady prowadzenia relacji handlowych, przeciwdziałanie praniu pieniędzy. W Kodeksie sformułowane są również zasady polityki antykorupcyjnej, w tym zasady przyjmowania i wręczania korzyści oraz brania udziału i organizowania przetargów.

W Banku funkcjonuje także odrębny Kodeks Etyczny dla pracowników obsługujących klientów segmentu Prestige i Bankowości Prywatnej. Kodeks ten określa w szczególności zasady etycznego wykonywania operacji finansowych, współpracy z osobami trzecimi, wykonywania operacji na rachunkach własnych i zasady autoryzacji transakcji. Wskazuje także obowiązki pracowników oraz zasady postępowania z informacjami poufnymi i tajemnicą zawodową, do których mają dostęp wykonując swoje obowiązki służbowe.

Każdy z pracowników zobowiązany jest, poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia e-learningowego, do zapoznania się z treścią Kodeksu, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych, a sposób dokonania zgłoszenia opisany jest w Kodeksach. [GRI 102-17]

Pracownicy przeszkoleni z Kodeksu Etycznego	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015* Grupa	2014 Grupa
Kadra menedżerska	54 (6%)	57 (6%)	734 (92%)	16 (2%)	733 (86%)
Pozostali pracownicy	1 153 (21%)	1 202 (20%)	4 073 (78%)	349 (7%)	5 134 (96%)

* przeszkoleni zostali tylko nowi pracownicy [GRI 412-2]

Kodeks Etyczny jest również udostępniany dostawcom Banku. Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium. Od 2017 r. klauzula zobowiązująca do przestrzegania zasad Kodeksu znajduje się również w umowach zawieranych z dostawcami.

Pracownicy Spółki Millennium Dom Maklerski stosują się dodatkowo do Kodeksu Dobrej Praktyki Domów Maklerskich przyjętego przez członków Izby Domów Maklerskich.



Księgi Standardów dla pracowników Banku Millennium - są to zbiory najlepszych praktyk, których przestrzeganie pozwala zapewnić wysoką jakość obsługi klientów i etyczną sprzedaż.

5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Kwestie dotyczące respektowania praw człowieka opisane są w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, Polityce Różnorodności oraz w procedurach antydyskryminacyjnych i antymobbingowych.

Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej, sprzeciwia się praktykom dyskryminacyjnym i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Informacje te nie stanowią kryteriów przy wyborze pracowników, rozwiązywaniu z nimi stosunku pracy, ustalaniu warunków zatrudnienia, awansowaniu oraz dostępie do benefitów czy szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe.

W Grupie Banku pracownicy korzystają m.in. z prawa do informacji i konsultacji, układów zbiorowych i wspólnych działań, pomocy społecznej i mieszkaniowej, dobrych warunków pracy, pomocy socjalnej i dostępu do służby zdrowia. Polityki obowiązujące w Grupie Banku i rezultaty ich stosowania opisane są w rozdziale „Pracownicy”.

Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Klauzula zobowiązująca do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego znajduje się również w umowach zawieranych z dostawcami.

II. BIZNES

1. LATWE BANKOWANIE

Jednym z priorytetów Banku jest ułatwianie codziennego życia klientom poprzez oferowanie im wygodnego i intuicyjnego dostępu do usług finansowych i pozafinansowych. Bank realizuje ten cel wprowadzając do oferty szereg innowacyjnych rozwiązań. [GRI 103-1,103-2,103-3]

1.1. INNOWACYJNE USŁUGI BANKOWE I POZABANKOWE

Aplikacja mobilna oraz serwis internetowy Banku wyróżniają się na rynku tym, że oprócz funkcji typowo bankowych dają możliwość korzystania z dodatkowych, innowacyjnych funkcjonalności, takich jak:

- **Zakup biletów komunikacji miejskiej oraz opłacanie parkingu.** Pasażerowie komunikacji miejskiej mogą kupić bilet, skasować go i okazać do kontroli w telefonie. Kierowcy pojazdów zapłacą za pośrednictwem aplikacji za faktyczny czas parkowania, bez konieczności płacenia z góry jak w parkometrze.
- **Zakup ubezpieczeń turystycznych z opcją szybkiego kontaktu z ubezpieczycielem.** Usługę „Pomoc w podróży” Bank Millennium udostępnia jako pierwszy i jedyny bank w Polsce. To specjalny przycisk, dostępny w aplikacji mobilnej, który można ustawić tak, aby był widoczny przed zalogowaniem. Działa nawet bez dostępu do Internetu i pozwala na bezpośrednie połączenie telefoniczne z ubezpieczycielem lub wysłanie do niego SMS-a z prośbą o oddzwonienie. Treść wiadomości jest generowana automatycznie - zawiera numer polisy oraz lokalizację klienta. Ubezpieczyciel natychmiast otrzymuje informację o tym, gdzie znajduje się dana osoba, w związku z czym jest w stanie bardzo szybko zorganizować potrzebną pomoc.
- **Zakup ubezpieczenia pojazdu w pełni online, z nowatorską funkcją wprowadzania danych pojazdu za pomocą skanowania kodu Aztec z dowodu rejestracyjnego.** Usługa była nominowana w konkursie BAI Global Innovation Awards.
- **Zbliżeniowe płatności telefonem w technologii HCE wraz z możliwością tworzenia wirtualnych odpowiedników plastikowych kart.** Bank Millennium był pierwszym bankiem w Europie, który w swoim własnym rozwiązaniu płatniczym wykorzystał tę metodę.
- **Potwierdzanie transakcji 3D Secure odciskiem palca.** Jest to usługa wykorzystywana w płatnościach kartami płatniczymi w Internecie, realizowana przy użyciu dodatkowego zabezpieczenia. Dotychczas transakcje 3D Secure akceptowane były za pomocą haseł SMS lub kodem PIN. Możliwość zatwierdzania tego typu transakcji odciskiem palca to pierwsze i jak na razie jedyne takie rozwiązanie na rynku.
- **Historia transakcji w nowej odsłonie.** Posiada możliwość dodawania załączników (np. zdjęć paragonów, gwarancji), opisów i tagów czy lokalizacji, gdzie odbyła się transakcja.
- **Innowacyjna usługa otrzymywania informacji o fakturach i ich opłacania.** Usługa umożliwi firmom wystawiającym faktury przesyłanie informacji o płatności do serwisów bankowości elektronicznej płatników, a płatnikom szybki i wygodny sposób ich opłacania jednym kliknięciem, bez konieczności przepisywania danych z faktury - podstawę je automatycznie system. Bank Millennium jest pierwszym bankiem na rynku, który udostępnia to rozwiązanie zarówno wystawcom, jak i płatnikom faktur. Dzięki usłudze wystawcy mogą liczyć na szybszy spływ należności, a płatnicy zyskują dostęp do informacji o wielu swoich zobowiązaniach w jednym miejscu. Usługa wspierana jest przez Związek Banków Polskich i Krajową Izbę Rozliczeniową.
- **Inwestowanie online.** Klienci Banku Millennium mogą szybko i wygodnie aktywować dostęp do produktów finansowych oraz otworzyć Program Inwestycyjny Przyszłość + w pełni online, za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet. Dzięki przejrzystym wykresom i wyliczeniom, użytkownicy mogą całościowo spojrzeć na swoje środki finansowe, ulokowane zarówno w produktach depozytowych, jak i finansowych, oraz śledzić np. wysokość osiągniętych zysków. W niedalekiej przyszłości klienci będą mogli także skorzystać z zaawansowanych rozwiązań w zakresie robodoradztwa inwestycyjnego w systemie Millenet.

- **Platforma zakupowa goodie.** Goodie to intuicyjna platforma zakupowa dostępna jako aplikacja na smartfony oraz jako strona internetowa pod adresem www.goodie.pl. Powstała na zasadzie wewnętrznego start-upu Banku Millennium. Za pomocą goodie można przeglądać oferty z promocyjnych gazetek oraz informacje o zniżkach dostępnych w sklepach internetowych i stacjonarnych. Platforma pozwala łatwo zaplanować zakupy i znaleźć inspiracje oraz promocyjne oferty dopasowane do indywidualnych preferencji i lokalizacji użytkownika. Przetwarzanie danych jest bardzo istotną cechą goodie. Użytkownik nie musi sam dostosowywać aplikacji, bo to ona dostosuje całą treść i procesy w oparciu o dane z przeszłości i czasu rzeczywistego.
- **Dostęp do e-administracji.** Bank Millennium wspiera rozwój e-administracji w Polsce umożliwiając załatwianie spraw urzędowych z wykorzystaniem swojego systemu bankowości internetowej. W serwisie bankowości internetowej Millenet można utworzyć Profil Zaufany (darmowy podpis elektroniczny), otwierający dostęp do usług administracji publicznej online przez 24 godziny na dobę. Ponieważ tożsamość klienta potwierdza Bank, do założenia profilu nie jest konieczna wizyta w urzędzie.

Bank Millennium był również jednym z pierwszych banków, które udostępniły swoim klientom, poprzez system bankowości internetowej, możliwość składania wniosków o świadczenie wychowawcze w programie Rodzina 500+. Za innowacyjne rozwiązania w zakresie udostępniania usług e-administracji Bank otrzymał pierwszą nagrodę w konkursie BAI Global Innovation Awards.

1.2. PRODUKTY I USŁUGI ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE

Bank Millennium i Spółki Banku posiadają w swojej ofercie produkty i usługi umożliwiające poprawę warunków życia klientów, ułatwiające zarządzanie finansami i oszczędzanie, wspierające rozwój innowacyjności i ochronę środowiska.

KLIENCI INDYWIDUALNI



Konto 360°

Bank Millennium ma w swojej ofercie rachunki, które w łatwy sposób mogą być bezpłatne. Przykładem jest Konto 360°, które przy spełnieniu dwóch prostych warunków może być darmowe. Możliwość ta dostępna jest także dla klientów mających mniejsze dochody, w tym również tych, którzy otrzymują wynagrodzenie minimalne. Pierwszym z warunków jest suma wpływów na rachunek, w tym zasilków oraz wpłat gotówkowych, w danym miesiącu na kwotę minimum 1000 zł. Drugim warunkiem jest minimum jedna płatność kartą wydaną do konta lub BLIKIEM w miesiącu. Powyższe warunki są proste i niewygórowane, a zatem opcja bezpłatnego konta jest dostępna również dla mniej zamożnych grup klientów.

W tej ofercie nie tylko rachunek jest bezpłatny, ale również wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce i za granicą. Jest to duże ułatwienie także dla osób starszych lub niepełnosprawnych, mających najbliżej swojego miejsca zamieszkania bankomaty inne niż Banku Millennium.

Bank Millennium przeprowadził również pilotażową edycję programu rekomendacyjno-charytatywnego „Lubię to pomagam”, skierowanego do pracowników Banku, w ramach którego Bank za każde polecenie jego usług przekazywał określoną kwotę na potrzebujące dzieci pracowników.



Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard

WWF Millennium MasterCard to karta kredytowa wspierająca ochronę środowiska naturalnego. Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska, krajowego oddziału największej międzynarodowej fundacji zajmującej się ochroną przyrody, połowę opłaty miesięcznej za obsługę karty oraz określony procent od transakcji dokonanych kartą. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

	2017	2016	2015	2014
Liczba kart WWF w portfolio	1 306	1 515	1 396	1 583



Karta Millennium MasterCard Prepaid - nauka zarządzania finansami

Karta Millennium MasterCard Prepaid umożliwia edukację finansową dzieci od 13 roku życia oraz naukę rozsądnego wydawania pieniędzy.

Karta może być wielokrotnie doładowywana przez rodzinę i znajomych. Można nią dokonywać transakcji do wysokości wpłaconych środków. Razem z kartą jej użytkownik otrzymuje dostęp do systemu bankowości internetowej - w ten sposób może sam sprawdzać swoje wydatki. Również rodzic po zalogowaniu na swoje konto może zobaczyć, jak dziecko gospodaruje powierzonymi mu pieniędzmi.

	2017	2016	2015	2014
Liczba kart prepaid w portfolio	18 051	13 390	10 430	8 214



Kredyt hipoteczny Mieszkanie dla Młodych

Bank Millennium oferuje kredyty hipoteczne udzielane w ramach rządowego programu Mieszkanie dla Młodych. Program MDM polega na udzieleniu ze środków budżetu państwa dofinansowania wkładu własnego oraz dodatkowego finansowego wsparcia w formie spłaty części kredytu. Kredyt MDM przeznaczony jest dla osób kupujących swoje pierwsze mieszkanie lub dom - wymogi te nie dotyczą osób wychowujących co najmniej troje dzieci. Bank oferował młodym Polakom uzyskanie kredytu w programie MDM w ramach promocji „0% prowizji za udzielenie kredytu hipotecznego”, dzięki czemu koszty udzielenia takiego kredytu uległy znaczącemu zmniejszeniu.

Wsparcie w zarządzaniu finansami

Klienci Banku mają do dyspozycji szereg usług, które ułatwiają im zarządzanie domowym budżetem bez konieczności niepotrzebnego zadłużania się, czy też wspierają oszczędzanie:

- Na stronie Banku dostępne są narzędzia pomagające klientowi dokonać wyboru odpowiedniego dla niego produktu, np. **porównywarka lokat, czy też parametrów produktu**, np. kalkulator pożyczki gotówkowej.
- W lepszym zarządzaniu finansami pomaga **Menadżer Finansów** dostępny w ramach bankowości internetowej i mobilnej. Na podstawie historii transakcji z poprzednich miesięcy użytkownicy mogą stworzyć swój własny Plan Oszczędzania.
- W aplikacji mobilnej Banku klienci mają **możliwość podglądu funduszy inwestycyjnych**, planów regularnego oszczędzania oraz inwestycji i ubezpieczeń.
- W bankowości internetowej lub aplikacji klienci mogą **samodzielnie rozłożyć na raty wybrane transakcje** kartą kredytową lub wykorzystanego limitu karty.
- W aplikacji i bankowości internetowej można zakupić **ubezpieczenie turystyczne lub pojazdu**. Klient może wybrać ofertę, która najbardziej odpowiada jego potrzebom oraz zasobności portfela. Na podstawie wprowadzonych danych system przedstawia klientowi najkorzystniejsze pakiety z możliwością rozszerzenia o dodatkowy zakres.

KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Bank Millennium posiada w ofercie odpowiedzialne fundusze inwestycyjne SRI (Socially Responsible Investing):

Fundusz	Opis
BlackRock GF New Energy Fund	Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w sektorze produkcji energii ze źródeł alternatywnych oraz sektorze technologii energetycznych.
BlackRock GF World Healthscience Fund	Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w zakresie opieki zdrowotnej, w sektorze farmaceutycznym oraz technologii i aparatury medycznej, jak również w zakresie rozwoju biotechnologii.
UniAkcje Biopharma	Inwestuje głównie w akcje spółek z sektora biotechnologicznego, farmaceutycznego i medycznego.
PZU Energia Medycyna Ekologia	Koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z energetyką, ochroną zdrowia i ochroną środowiska naturalnego.

KLIENCI KORPORACYJNI

W ofercie Banku dla klientów korporacyjnych znajdują się produkty finansujące inwestycje prośrodowiskowe oraz innowacyjną działalność przedsiębiorstw.

Kredytowanie z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych i społecznych

W ramach obowiązującej polityki branżowej, Bank wyróżnia branże wysokiego ryzyka. Jednym z kryteriów zakwalifikowania danej branży do tej kategorii jest niekorzystna perspektywa rozwoju, wynikająca m.in. z zagrożeń środowiskowych. W Banku obowiązują limity zaangażowania dla klientów z poszczególnych kategorii, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny.

Bank Millennium wprowadził do regulaminu kredytowania dla klientów Bankowości Korporacyjnej **zapisy dotyczące spełniania przez wszystkich klientów wymogów ochrony środowiska i poszanowania zasad pracy**. Dzięki temu wszystkie przedsięwzięcia kredytowane przez Bank i wszystkie produkty kredytowe zostały również objęte tymi wymogami. [GRI G4 FS1, G4 DMA]

W regulaminie zawarte są ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). **Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich kredytobiorców do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy oraz produkcją i handlem różnymi środkami powszechnie uznanymi za substancje niebezpieczne oraz szkodliwe dla środowiska**. Ponadto kredytobiorcy zobowiązani są do prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i innych regulacji w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, jak również zgodnie z zasadami współzycia społecznego.

W ramach „Ogólnych Warunków Umowy Leasingu” klienci zgadzają się przestrzegać zapisów dotyczących finansowania produktów z uwzględnieniem czynników społecznych i środowiskowych. Klient jest również zobowiązany, wykorzystując przedmiot leasingu w prowadzonej działalności gospodarczej, prowadzić ją zgodnie ze wszystkimi stosownymi ustawami, normami i innymi wymogami regulacyjnymi na szczeblu krajowym i lokalnym w zakresie ochrony środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa, a także zgodnie z zasadami współzycia społecznego.

W przypadku klientów indywidualnych, kredyty udzielane na każdą z inwestycji weryfikowane są przez Bank pod kątem posiadania przez inwestora/kredytobiorcę odpowiednich decyzji środowiskowych pozwalających na jej realizację, tj. pozwalających na budowę domu/bloku itp. [GRI G4 FS5]

Finansowanie inwestycji prośrodowiskowych i społecznych

Klienci korporacyjni Banku Millennium mogą skorzystać z oferty produktów finansujących przedsięwzięcia prośrodowiskowe i społeczne. Dodatkowo dla firm, które mają innowacyjny potencjał, Bank przygotował atrakcyjne rozwiązania finansowania. Wspierają one polskie firmy z sektora MŚP w konkurencyjnych zmaganiach z firmami europejskimi.

Program Leasing Eko Energia



Millennium Leasing, po zakończeniu I Edycji Programu Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce PolSEFF, kontynuuje oferowanie klientom produktu Leasing Eko Energia z możliwością uzyskania do 5% premii inwestycyjnej na zakończenie umowy leasingu. Premia nie jest dofinansowana z żadnego programu wsparcia, klient otrzymuje ją od Millennium Leasing. W nowej edycji możliwe jest zakwalifikowanie wszystkich rodzajów nowych maszyn i urządzeń, akceptowanych przez Millennium Leasing. Tak szeroki zakres dostępności powoduje, iż w ramach Leasing Eko Energia będzie możliwe zakwalifikowanie wszystkich rodzajów nowych maszyn i urządzeń z wyłączeniem środków transportu oraz nieruchomości.

Kredyt na Innowacje Technologiczne

Kredyt na Innowacje Technologiczne, realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) w ramach środków unijnych, umożliwi uzyskanie bezzwrotnej dotacji w formie premii technologicznej. Premia przeznaczana jest przez BGK na częściową spłatę kredytu udzielonego przez Bank. Kwota premii może osiągnąć 6 mln zł i wynosi do 70% wydatków kwalifikowanych dla mikro- i małych przedsiębiorstw oraz do 60% dla średnich przedsiębiorstw, zgodnie z mapą pomocy regionalnej.

Kredyt na Innowacje Technologiczne jest dedykowany dla przedsiębiorstw, które spełniają kryteria mikro, małych i średnich przedsiębiorstw i przeznaczony jest na wdrożenie nowej technologii umożliwiającej wytwarzanie nowych lub znacząco lepszych od dotychczas wytwarzanych w Polsce towarów, procesów lub usług. Przy ocenie wniosków kredytowych istotnym kryterium jest pozytywny wpływ projektu na realizację zasad zrównoważonego rozwoju.

Gwarancje de minimis



Od kilku lat Bank Millennium we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego aktywnie uczestniczy w ogólnopolskim programie gwarancji de minimis. Przedsiębiorca należący do sektora MŚP może skorzystać z gwarancji de minimis na zabezpieczenie kredytu w PLN. Zalety programu to wysoka wartość gwarancji, do 60% wartości kredytu i do 3,5 mln zł, oraz okres finansowania - do 24 miesięcy w przypadku kredytów na bieżące potrzeby lub do 96 miesięcy dla kredytów inwestycyjnych. Sprawiają one, że program cieszy się dużym zainteresowaniem klientów.

Gwarancje POIR (Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój)

Gwarancje POIR to program gwarancyjny realizowany wspólnie z BGK, który ma wspierać innowacyjność. Jest on skierowany do innowacyjnych firm lub firm, które realizują innowacyjne przedsięwzięcia inwestycyjne. W ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój udzielane są gwarancje zabezpieczające spłatę kredytów inwestycyjnych nawet do 80% kredytu do 2,5 mln EUR. Okres obowiązywania gwarancji może sięgać nawet 20 lat. [GRI 203-1]

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie [GRI G4 FS7, G4 FS8]	Wartość portfela produktów (w mln zł)	Liczba produktów w portfelu
Kredyt na Innowacje Technologiczne	88,4	17
Leasing Eko Energia	55,1	609

1.3. DOGODNY DOSTĘP DO USŁUG FINANSOWYCH

Oprócz tradycyjnych sposobów kontaktu z Bankiem (oddział, infolinia), klienci mają do wyboru wiele zdalnych metod komunikacji, np. wysyłanie wiadomości czy czat za pośrednictwem strony internetowej lub bankowości internetowej i mobilnej. Bank usprawnia działanie dostępnych kanałów komunikacji zgodnie z ideą wielokanałowości, tak aby zapewnić klientowi płynne przejście między nimi oraz spójny kontakt z Bankiem niezależnie od wybranej formy. Stale zwiększana jest również dostępność usług dla osób z niepełnosprawnościami.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami

- **Strona Banku Millennium i system bankowości internetowej Millenet** napisane są prostym i zrozumiałym językiem, mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej posługując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji. Dodatkowo, strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu i przystosowana do czytania w trybie wysokiego kontrastu. Do aplikacji mobilnej można logować się odciskiem palca. W ten sam sposób można zatwierdzać transakcje w Internecie kartą z zabezpieczeniem 3D Secure. Aplikacja jest dostosowana do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących dzięki kompatybilności z usługami ułatwień dostępu poprzez prezentowanie informacji przy użyciu mowy (Android - Google TalkBack, iOS - VoiceOver).
- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdują się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych. Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów.
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - ponad 90% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnością ruchową.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich - dostępne są w ponad 100 oddziałach.
- **Obsługa telefoniczna** - klienci korzystający z infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu.
- **Udogodnienia w podpisywaniu umów** - osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną klienta. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi klienta, który nie pisze, złożenie przez klienta podpisu za pomocą tuszowego odcisku palca.
- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.

[GRI 103-1,103-2,103-3, G4 DMA, G4-FS13, G4-FS14]

Przedstawiciele Banku uczestnicząc w pracach Komitetu Związku Banków Polskich przygotowali zaktualizowaną wersję „Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki”. [GRI 102-12]

Dostępność usług	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba placówek	355	369	413	423	439
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	91%	90%	89%	89%	88%
Liczba bankomatów	483	490	519	539	555
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	100%	100%	100%	89%

2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

Od wielu lat zapewnienie wysokiej jakości obsługi wszystkim klientom Banku i Grupy jest jednym z priorytetów całej organizacji i jedną z kluczowych, formalnie przyjętych wartości. Realizowane działania dotyczą wielu obszarów - poprawy jakości interakcji w różnych punktach kontaktu z Bankiem (od kontaktu osobistego w oddziale, poprzez kontakt telefoniczny, korespondencję listowną oraz mailową, aż po chat), poprawy procesów i procedur czy optymalizacji sposobu rozmowy o produktach i usługach Banku. Rozwiązania dostosowywane są do każdego klienta, co zapewnia pełną jasność i transparentność przekazywanych informacji.

Efekty tych działań stały się wizytówką Banku. Najwyższą jakość oferowanych usług potwierdzają zarówno wewnętrzne badania satysfakcji i lojalności klienta, jak również zewnętrzne rankingi, w których Bank stale zdobywa jedno z najwyższych miejsc. Dodatkowo w zewnętrznym badaniu „Monitor Satysfakcji Klientów Banków”, zrealizowanym przez Instytut ARC Rynek i Opinia, Bank Millennium znalazł się na 1. miejscu w prawie wszystkich najważniejszych kategoriach (rankingi pod względem Satysfakcji, Lojalności, Rekomendacji, Reputacji, Opłat i prowizji, Produktów). [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Standardy Obsługi Klienta są cyklicznie aktualizowane w zależności od zmieniających się oczekiwań klienta oraz potrzeb biznesowych. W Banku funkcjonują m.in. standardy dla pracowników placówek, zespołów obsługujących klientów z segmentu Prestige, klientów Bankowości Przedsiębiorstw, zespołów infolinii, komunikacji elektronicznej, jednostki rozpatrującej reklamacje klientów, ale także dla pracowników centrali Banku. Standardy są jednymi z pierwszych i kluczowych dokumentów, z którymi styka się każdy pracownik Banku. Na szkoleniach wstępnych czy w trakcie pierwszych dni pracy są one szczegółowo omawiane i ćwiczone w praktyce.

Standardy Obsługi Klienta, przeznaczone dla wszystkich pracowników bezpośredniej obsługi klienta, prezentują m.in. konkretne wskazówki zachowań przy powitaniu/pożegnaniu klienta, rozmowie z klientem, prezentacji produktów Banku czy wyjaśnianiu wątpliwości lub reklamacji klienta.

Rozszerzeniem i uzupełnieniem Standardów Obsługi Klienta w placówkach Banku oraz za pośrednictwem infolinii są **Modele Rozmów z Klientem** w zakresie produktów codziennego bankowania (konto osobiste i produkty towarzyszące), produktów kredytowych oraz produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych. Definiują one ramy, w których powinna przebiegać rozmowa z klientem na temat produktów Banku. Wspomniane modele łączą w sobie elementy związane ze standardami obsługi, szczegółowe informacje produktowe, regulacyjne, proceduralne. Zapewniają tym samym pełną i zrozumiałą informację dla klienta. Nieprzestrzeganie standardów obsługi wiąże się z ryzykiem nieetycznej sprzedaży i niedostatecznego poinformowania klienta, co może mieć skutki prawne i reputacyjne.

2.2. POZNAWANIE OCZEKIWAŃ KLIENTÓW

Poznanie oczekiwań klienta jest stałym, początkowym elementem każdego projektu nakierowanego na zmianę procesu, produktu czy sposobu i modelu obsługi klienta w Banku Millennium. **Optymalizacja tych elementów zawsze zaczyna się od dogłębnego poznania klienta, jego sposobu bankowania czy nawet życia.** W taki sposób można zobaczyć całościowy obraz klienta - jego motywacje, frustracje, nadzieje i oczekiwania, a w konsekwencji zaprojektować produkt czy usługę, która będzie realnie odpowiadała na jego potrzeby. Na ten etap, który uznawany jest za jeden z kluczowych w trakcie realizacji projektów w organizacji, zespoły projektowe poświęcają zawsze wiele czasu i maksimum uwagi.

W Banku istnieje specjalna komórka zajmująca się badaniem oczekiwań i potrzeb klienta w ramach Banku i Grupy. W 2017 r., odpowiadając na potrzeby biznesu, badacze sięgali po tradycyjne badania ilościowe i jakościowe, w tym specyficzne - i szczególnie użyteczne w badaniach kanałów zdalnych - **badania UX** (doświadczeń klienta). **Do badania doświadczeń klientów w placówce wykorzystywane były narzędzia oparte o zasady ekonomii behawioralnej.** Badania wspierały również projekty prowadzone w metodologii **Service Design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów.

Badania jakości i satysfakcji	2017	2016	2015	2014	2013
Przeprowadzone badania	21	24	24	15	10
Liczba ankietowanych klientów	31 493	39 551	65 207	102 000	138 743
Liczba wizyt Mystery Shopping	4 065	3 900	4 000	4 200	4 300

W 2017 r. Bank Millennium osiągnął najwyższy do tej pory poziom rekomendacji, mierzony wskaźnikiem Net Promoter Score (NPS): 51 (w roku ubiegłym wyniósł on 39). **Jako mocne strony Banku klienci wskazują poziom obsługi** (wyróżniając tu obsługę świadczoną przez pracowników oddziałów), **konkurencyjną ofertę** (w szczególności dotyczy to kont), a także **nowoczesne rozwiązania, oferowane w ramach bankowości internetowej i mobilnej**. Klienci korzystający z aplikacji mobilnej szczególnie doceniają Bank - wskaźnik NPS osiągnął w ich przypadku poziom 69. Wśród kanałów kontaktu to właśnie kanały elektroniczne są najwyżej oceniane - 96% klientów jest zadowolonych z bankowości internetowej i tyle samo z aplikacji mobilnej. Wśród klientów korzystających z obsługi w oddziale **wysoko oceniane jest zaangażowanie pracowników, ich wiedza i kompetencje oraz dbałość o komfort klienta w trakcie wizyty**. Aby utrzymać wysoki poziom jakości obsługi, Bank (wspierany przez firmę zewnętrzną) prowadzi w sposób ciągły badanie Mystery Shopper (tzw. tajemniczy klient).

	2017	2016	2015	2014	2013
Wskaźnik NPS*	51	39	31	33	32

* określa chęć rekomendacji produktów i usług wśród klientów. Zaprezentowane dane dotyczą klientów indywidualnych Banku Millennium

Niektóre Spółki prowadzą badania oczekiwań klientów we własnym zakresie, np. Millennium afDom Maklerski współpracuje ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych w projekcie „Ogólnopolskie Badania Inwestorów”. Wyniki badania służą poznaniu profilu inwestora oraz jego potrzeb i preferencji.

2.3. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

W 2017 r. kontynuowana była strategia, której celem jest budowanie pozytywnego doświadczenia klientów oraz wzrost satysfakcji z obsługi podczas procesu reklamacji. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania reklamacji”.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. **Szczególnie aktywni klienci zapraszani są do udziału w testach i opiniowania nowo tworzonych produktów oraz rozwiązań systemowych**. Wszystkie problemy zgłaszane przez klientów są analizowane. W 2017 r. na podstawie tych zgłoszeń wdrożono 73 usprawnienia.

Reklamacje każdego z produktów są weryfikowane przez tzw. Opiekuna kategorii, odpowiedzialnego za analizę i eliminację reklamacji odnoszących się do danego produktu. Raporty z reklamacji są co miesiąc przekazywane do osób odpowiedzialnych za poszczególne produkty i procesy, co pozwala na bieżącą analizę jakości usług oferowanych przez Bank oraz na podejmowanie działań optymalizacyjnych. Szeroki zestaw wskaźników z obszaru reklamacji jest co miesiąc raportowany, a wyniki całego procesu rozpatrywania reklamacji są prezentowane cyklicznie podczas spotkań Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego, a także na posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego	2017	2016	2015	2014	2013
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	76%	77%	76%	72%	66%
% klientów, którzy rekomendują Bank	55%	52%	44%	41%	36%
Wskaźnik NPS* z procesu reklamacji	37	36	21	18	5

* określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku

Ważnym projektem zrealizowanym w 2017 r. było wdrożenie zasad „prostego języka” do komunikacji z klientem. Odpowiedzi na wszystkie typy reklamacji zostały zmienione na krótsze, prostsze, mniej rozbudowane, napisane językiem codziennym, a przez to bardziej zrozumiałe i przystępne dla przeciętnego odbiorcy. Trwały również prace nad wdrożeniem jak najbardziej zautomatyzowanego procesu obsługi i rozwiązania reklamacji podczas pierwszego kontaktu z pracownikiem Banku.

Bank nie ogranicza się do reagowania na problemy klientów, ale **proaktywnie informuje o wykrytych sytuacjach**, które mogłyby stać się przedmiotem reklamacji.

Spółki Grupy zarządzają reklamacjami we własnym zakresie. Millennium Leasing posiada procedurę składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (TFI) oferuje swoje produkty przez dystrybutorów jednostek uczestnictwa i nie ma bezpośredniego kontaktu z klientami. Reklamacje klientów zgłaszane są zarówno do Millennium TFI, jak i dystrybutorów. Przez Bank rozpatrywane są reklamacje dotyczące obsługi klienta przez jego pracowników. W zakresie obejmującym jakość produktów oferowanych przez Millennium TFI, reklamacje rozpatrywane są, na zlecenie Towarzystwa, przez agenta transferowego prowadzącego rejestry uczestników i realizującego transakcje na jednostkach uczestnictwa. W Domu Maklerskim obsługa reklamacji jest wspólna z Bankiem wówczas, gdy dotyczy usług świadczonych przez Bank Millennium jako Agenta Millennium DM.

Złożone reklamacje*	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba złożonych reklamacji	44 493	41 750	39 536	41 973	42 811
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	30 315 (68%)	26 755 (64%)	23 787 (60%)	23 061 (57%)	23 195 (54%)
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych klienta [GRI 418-1]	160 (0,4%)	175 (0,4%)	300 (0,8%)	362 (0,9%)	325 (0,8%)

* reklamacje rozpatrywane przez Bank Millennium (z wyłączeniem produktów inwestycyjnych)

3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.1. JASNE KOMUNIKATY REKLAMOWE

Każda zmiana lub wprowadzenie dokumentu czy materiału marketingowego dla odbiorców poszczególnych produktów poprzedzone jest konsultacjami w ramach Banku, weryfikacją przez zespół prawny, zgodności, komunikacji marketingowej oraz produktu w celu zapewnienia klientom jasnej i rzetelnej, wymaganej przepisami prawa informacji o oferowanych produktach.

Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych, opracowanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego, reklamy Banku Millennium nie wprowadzają w błąd, przekazują istotne cechy produktów i usług oraz związane z nimi korzyści i koszty. Opisują również ich charakter prawny i informują o poziomie ewentualnego ryzyka po stronie klienta. Jeśli przekaz dotyczy oferty promocyjnej, wskazywane są jej warunki oraz okres obowiązywania. Klientom przekazywana jest też informacja, gdzie mogą uzyskać szczegółowe informacje dotyczące określonej promocji. [GRI 103-1,103-2, 103-3, 417-1]

3.2. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Standardy komunikacji marketingowej

Materiały marketingowe przygotowywane przez Grupę Banku Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

- zaleceniami zawartymi w Kodeksie Etyki Reklamy, opracowanym przez Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej (SAR),
- Zasadami Reklamowania Usług Bankowych Komisji Nadzoru Finansowego z 2008 r.,
- nowymi Dobrymi praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego Związku Banków Polskich z 2015 r.,
- przepisami znowelizowanej Ustawy o kredycie konsumenckim z 22 października 2017 r.,
- Ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- wewnętrznymi instrukcjami odnoszącymi się do zasad tworzenia materiałów informacyjnych i reklamowych dotyczących produktów i usług bankowych w Banku Millennium oraz zasad tworzenia publikacji handlowych dotyczących produktów i instrumentów finansowych w Banku Millennium. [GRI 417-1]

Wdrożenie standardów komunikacji marketingowej zmniejsza ryzyko utraty reputacji oraz nałożenia sankcji za brak zgodności z regulacjami. [GRI 102-11, 102-30]

W 2017 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Grupę Banku Millennium. [GRI 417-3]

3.3. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

Bank udziela klientom jasnej i zrozumiałej informacji na temat produktów za pośrednictwem swoich pracowników, w kanałach sprzedaży i obsługi klientów takich jak placówki i infolinia telefoniczna, oraz w formie treści tekstowych w kanałach elektronicznych. Wszyscy pracownicy udzielający informacji klientom są odpowiednio przeszkoleni w zakresie wymaganym przepisami prawa, regulacjami sektorowymi oraz dobrymi praktykami i standardami jakości stosowanymi przez Bank. Pracownicy Banku są na bieżąco informowani o wszelkich istotnych zmianach dotyczących sprzedaży i obsługi klientów, co odbywa się poprzez różne kanały komunikacji wewnętrznej Banku. Proces sprzedaży produktów jest prowadzony w oparciu o zestandaryzowane modele, pozwalające przedstawić klientowi ofertę dopasowaną do jego potrzeb i oczekiwań w wariantach, które go interesują, wraz z zakresem informacji niezbędnym do podjęcia świadomej decyzji co do zakupu danego produktu. Stosowanie standardów sprzedaży oraz zakres i jakość informacji przekazywanych klientom są regularnie oceniane przy wykorzystaniu instytucji tajemniczego klienta oraz w ramach badań satysfakcji klientów. Sposób sprzedaży i obsługi klientów jest również weryfikowany i usprawniany na podstawie tematów zapytań i reklamacji otrzymanych od klientów.

Na stronie internetowej Banku dostępna jest także sekcja „Twoje potrzeby”, w której każdy może uzyskać szczegółowe informacje na temat oferty oraz usług rekomendowanych przez Bank w zależności od aktualnych potrzeb klienta.

Informowanie o produktach hipotecznych

Decydując się na złożenie wniosku kredytowego w Banku Millennium, klient na każdym etapie procesu otrzymuje pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych.

Pracownicy działów sprzedaży Banku Millennium regularnie odbywają szkolenia m.in. z zakresu wiedzy o oferowanych produktach hipotecznych, odpowiedniego dostosowywania produktów do aktualnych potrzeb klienta, przebiegu procesu kredytowego - ze szczególnym uwzględnieniem szeregu obowiązków informacyjnych względem klientów w procesie przedstawienia oferty Banku. Dodatkowo, w związku z wejściem w życie „Ustawy o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami”, Bank przeprowadził kompleksowe szkolenie wszystkich pracowników bezpośrednio obsługujących klientów hipotecznych. W zakres szkolenia wchodziły takie zagadnienia, jak specyfika kredytu hipotecznego i usług dodatkowych wraz z nim oferowanych, przepisy związane z umowami o kredyt, zawieranie umów sprzedaży nieruchomości, wycena zabezpieczeń wierzytelności, organizacja i funkcjonowanie ksiąg wieczystych, funkcjonowanie rynku państwa członkowskiego, standardy etyki biznesu, proces oceny zdolności kredytowej oraz zagadnienia finansowe i ekonomiczne. Bank realizuje także w sposób ciągły względem swoich potencjalnych i obecnych klientów wszystkie obowiązki informacyjne wymagane w procesie udzielenia kredytu hipotecznego, wynikające z odpowiednich ustaw czy rekomendacji KNF bądź UOKiK.

Ochrona inwestycyjna

W Banku stosuje się do wymogów dyrektywy MiFID2 (ang. Markets in Financial Instruments Directive). Zgodnie z nimi, Bank oferując usługi inwestycyjne, przed nabyciem produktu, zobowiązany jest w szczególności do:

- dokonania klasyfikacji klienta do jednej z trzech grup inwestorów,
- przeprowadzenia testu oceniającego rynki docelowe oraz adekwatność oferowanych produktów i usług inwestycyjnych dla danego klienta,
- rzetelnego, nie wprowadzającego w błąd informowania o produktach oraz ryzykach związanych z inwestowaniem w te produkty,
- opracowania i poinformowania klientów o polityce działania w najlepiej pojętym interesie klienta oraz polityce przeciwdziałania konfliktowi interesów.

W celu zapewnienia jak najlepszego poziomu ochrony swoim klientom Bank objął produkty ubezpieczeniowo - inwestycyjne niektórymi wytycznymi MiFID2 mimo braku takiego wymogu. **We wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określone są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym.** Klientom przedstawiana jest pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach i instrumentach finansowych, w tym ich emitencie oraz warunkach procesu reklamacyjnego. Informacje o świadczonych usługach, a także umowy i inne dokumenty bankowe oraz pisma kierowane do klientów formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

Wszystkie materiały informacyjne dotyczące oferowanych przez Bank Millennium produktów finansowych opatrzone są odpowiednio informacjami na temat: ryzyka związanego z inwestowaniem, zastrzeżeń prawnych, a także miejsc publikacji informacji o funduszach, w tym danych finansowych.

Przed rozpoczęciem samodzielnego oferowania produktów finansowych, pracownik musi mieć co najmniej sześciomiesięczne doświadczenie w ich oferowaniu oraz musi zdać test wiedzy w zakresie tych produktów. Pracownik przechodzi również obowiązkowe szkolenie z MiFID2 oraz szkolenia produktowe w formie e-learningu. Szkolenie produktowe szczegółowo opisuje charakterystykę danego produktu, jak również w sposób jasny wskazuje na ryzyka związane z inwestowaniem w dany produkt lub instrument finansowy.

W przypadku zmiany przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych dotyczących produktów finansowych, pracownikom **udostępniane są e-learningowe szkolenia przypominające.** Dzięki temu pracownicy posiadają odpowiednią, aktualną wiedzę w zakresie oferowanych produktów finansowych.

Dodatkowo pracownicy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych i produktowych oraz mają również stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych. **[GRI 103-2] [GRI 417-1]**

3.4. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA **[GRI G4 FS15]**

Etyczna sprzedaż produktów jest uregulowana w Grupie Banku Millennium nie tylko w wytycznych takich jak **Kodeks Etyczny, Księga Standardów czy regulacje prawne.** Bank, przykładając olbrzymią wagę do jakości i wysokiej etyki sprzedaży, opracował także **Modele Rozmów z Klientem** w zakresie produktów codziennego bankowania, produktów kredytowych czy rozwiązań oszczędnościowo-inwestycyjnych. Modele te funkcjonują

od kilku lat i są sukcesywnie aktualizowane i optymalizowane. Każde wdrożenie nowego modelu wiąże się z masowym wdrożeniem rozwiązania wśród pracowników bezpośredniej obsługi klienta oraz szkoleniami wszystkich pracowników pracujących z modelem, prowadzonymi przez jednostki z centrali Banku.

Przestrzeganie Modeli Rozmów oraz Standardów Obsługi Klienta jest stale monitorowane przez specjalnie do tego powołaną jednostkę. Wyniki monitoringu przynajmniej raz w miesiącu są przekazywane zarówno do Zarządu Banku, bezpośrednich przełożonych ocenianych pracowników, jak również służą do podejmowania działań naprawczych na poziomie całego Banku. Monitoring przestrzegania standardów oraz etycznej sprzedaży jest prowadzony także niezależnie od Banku, poprzez różnego rodzaju rankingi jakości obsługi. Bank przykładą do nich dużą wagę i bierze pod uwagę wszystkie wnioski z nich płynące.

Minimalizowanie ryzyka nadmiernego zadłużenia

Bank przed zaoferowaniem produktu bada potrzeby klienta, co pozwala poznać poziom jego wiedzy na temat produktów kredytowych oraz ustalić jego sytuację finansową, a dzięki temu odpowiednio dopasować sposób komunikacji oraz produkt do jego sytuacji. **Ryzyko nadmiernego zadłużania się oraz nieprawidłowego zarządzania domowym budżetem jest minimalizowane dzięki zaawansowanym metodom oceny wiarygodności i zdolności klientów stosowanym przez Bank.** Metody te pozwalają zidentyfikować sytuacje, w których klient nie powinien już się zadłużać. Bank oferuje klientom możliwość skonsolidowania niezabezpieczonego zadłużenia spłacanego u innych kredytodawców, co często pozwala zmniejszyć miesięczne obciążenia kredytowe w budżecie domowym i poprawić sytuację w zakresie bezpieczeństwa finansowego klientów. Klienci korzystający z internetowej bankowości transakcyjnej mają możliwość stosowania zaawansowanych narzędzi do zarządzania wydatkami i dzięki temu mogą pogłębiać wiedzę na temat efektywnego zarządzania swoim budżetem. [GRI 102-11, 102-30]

Pomoc w spłacie zadłużenia

Klienci mają dostęp do oferty pożyczki konsolidacyjnej z opcją spłaty zadłużenia w innych bankach bez prowizji za przeniesienie oraz z obniżonym oprocentowaniem. Dodatkowo **klienci mogą raz na rok skorzystać z odroczenia płatności jednej raty pożyczki gotówkowej lub konsolidacyjnej**, co jest pomocne dla osób, które potrzebują wykorzystać środki na spłatę raty w danym miesiącu na inne cele.

W przypadku braku spłaty kredytu, Bank dąży w pierwszej kolejności do polubownego rozwiązania sprawy, proponując klientowi możliwość zawarcia umów restrukturyzacyjnych.

Restrukturyzacja zadłużenia stosowana przez Bank w procesie dochodzenia wierzytelności polega na zawarciu z klientem aneksu do umowy pierwotnej lub odrębnej umowy restrukturyzacyjnej, której treść, stosownie do sytuacji klienta i jego możliwości finansowych, modyfikuje obowiązujące warunki spłaty zobowiązania. Modyfikacja ta może dotyczyć: **obniżenia wysokości miesięcznej spłaty (czasowo lub na cały okres spłaty), zawieszenia płatności raty w całości lub w części, wydłużenia okresu kredytowania, obniżenia oprocentowania, zmiany daty płatności raty, zmiany kolejności rozliczenia spłaty, zmiany przedmiotu zabezpieczenia lub zmiany wysokości raty.** W 2017 r. z rozwiązań tych skorzystało około 3% klientów obsługiwanych w procesie dochodzenia należności detalicznych.

Rozwiązania dla klientów z kredytem walutowym we frankach szwajcarskich

Udział walutowych kredytów hipotecznych w portfelu ogółem spadł do 30% na koniec 2017 r. Bank odnotował szybsze tempo zmniejszania wielkości portfela kredytów hipotecznych w walutach obcych, czyli -19,6% w ujęciu rocznym, częściowo w wyniku zmian kursu franka szwajcarskiego, który był na zbliżonym poziomie do notowań sprzed skokowego wzrostu z dnia 15 stycznia 2015 r.

Przeciwko Bankowi Millennium toczą się dwa postępowania grupowe związane z kwestią indeksacji kredytów we frankach szwajcarskich oraz ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego. Sprawy są na wstępnym etapie rozpoznawania, a tym samym nie zapadł żaden wyrok dotyczący. Bank nie uznaje roszczeń członków grup. [GRI 206-1]

Z danych Banku Millennium wynika, że ponad 99% liczby kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich jest regularnie spłacanych przez klientów (w okresie do 30 dni).

Bank Millennium w 2017 r. w kontynuował stosowanie rozwiązań wprowadzonych tzw. „szczęciopakiem”, to jest:

1. Uwzględnienie ujemnej stawki Libor przy wyliczaniu wysokości oprocentowania kredytów mieszkaniowych.
2. Istotne zmniejszenie tzw. spreadu walutowego, co skutkuje odczuwalnym zmniejszeniem wysokości płaconych przez klientów rat kredytowych.

3. Wydłużenie na wniosek klienta okresu spłaty lub okresowe zawieszenie spłaty raty kredytowej, tak, aby jej poziom nie był wyższy lub był niewiele wyższy niż przed uwolnieniem kursu. Wnioski te mogłyby być składane wyłącznie przez kredytobiorców zamieszkujących kredytowaną nieruchomość.
4. Rezygnacja z żądania nowego zabezpieczenia oraz ubezpieczenia kredytu wobec kredytobiorców terminowo spłacających raty kredytowe.
5. Umożliwienie kredytobiorcom zamiany waluty kredytu z CHF na PLN po kursie równym średniemu kursowi NBP.
6. Uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów zamieszkujących kredytowane nieruchomości.

Dodatkowo Bank umożliwił klientom wcześniejszą częściową lub całkowitą spłatę po kursie średnim NBP lub innym uzgodnionym przez strony, z jednoczesną obniżką marży kredytu uzależnioną od wysokości nadpłaty (dla częściowych spłat).

Kredytobiorcy pozostający w trudnej sytuacji materialnej i spełniający określone kryteria (np. utrata pracy, sytuacja, gdy miesięczne koszty obsługi kredytu mieszkaniowego przekraczają 60% dochodów osiągniętych miesięcznie przez gospodarstwo domowe kredytobiorcy) mogą ponadto korzystać ze środków **Funduszu Wsparcia Kredytobiorców** utworzonego przez 11 banków, w tym Bank Millennium. Łączna kwota środków w momencie utworzenia Funduszu wynosiła 600 mln zł.

4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa informacji, zapobiegania nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów.

4.1. COMPLIANCE - ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI DZIAŁALNOŚCI Z PRAWEM

Zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności z regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi opisane są w „**Polityce Zgodności**” dotyczącej Grupy Banku Millennium. Monitorując spełnianie regulacji wewnętrznych i zewnętrznych, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- zapewnienie zgodności wewnętrznych regulacji Banku z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- przeciwdziałanie i zarządzanie konfliktami interesów,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- ograniczanie transakcji osobistych i ochrona informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie instrumentów finansowych objętych dyrektywą Unijną MiFID2.

Raport zakresu zgodności działania Banku z prawem jest prezentowany co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz corocznie Radzie Nadzorczej. [GRI 102-17, 103-2, 103-3]

W 2017 r. nie nałożono wyrokiem prawomocnym na Bank kar finansowych za brak zgodności z prawem i regulacjami [GRI 419-1]

4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

Bank Millennium aktywnie walczy ze zjawiskiem nadużyć. Celem jest nie tylko wykrywanie ryzyka, ale także zapobieganie jego wystąpieniu na jak najwcześniejszym etapie i ochrona środków klientów. W oparciu o **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużyć** są budowane i dostosowywane do bieżących potrzeb firmy elementy systemu przeciwdziałania nadużyciom. System ten umożliwia koordynowanie działań różnych jednostek Banku w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom, dostarczając jednocześnie profesjonalnych narzędzi i rozwiązań gwarantujących efektywną ochronę Banku.

Jednym z najważniejszych elementów całego systemu przeciwdziałania nadużyciom w Banku Millennium jest pracownik Banku - w szczególności pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem, czy to w oddziale, czy za pośrednictwem infolinii. To od jego postawy, wiedzy i szybkości reakcji najczęściej zależy powodzenie dalszych kroków zmierzających np. do odzyskania utraconych przez klienta środków. Dlatego Bank przykłada największą uwagę do szkolenia pracowników oddziałów. Oprócz szkoleń dla nowych pracowników sieci sprzedaży (621 osób przeszkolonych w 2017 r.), prowadzona jest także strona w intranecie z wszystkimi potrzebnymi informacjami i materiałami, a także rozsyłane informacje dotyczące nowych sposobów i metod stosowanych przez oszustów. Kolejną ważną składową programu jest dedykowane konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu - działające 24/7/365. Każdy pracownik Banku, w przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia, może je natychmiast wyjaśnić. Alerty kierowane są do Zespołu Zarządzania Ryzykiem Nadużyć. Pełni on rolę wsparcia, podejmuje decyzje oraz kieruje dalszymi działaniami minimalizującymi ryzyko nadużycia.

4.3. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)

Stosowany przez Bank Program przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CTF) jest kompleksowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą przestępstwo prania pieniędzy.

W Spółkach Grupy Banku funkcjonują osobne polityki dotyczące zapobiegania nadużyciom, jednak działania podejmowane w ramach realizacji tych polityk są podobne. Polegają m.in. na stosowaniu wobec klientów środków bezpieczeństwa finansowego uzależnionych od oceny ryzyka prania pieniędzy, rejestrowaniu i raportowaniu transakcji, typowaniu transakcji podejrzanych, współpracy z Generalnym Inspektorem Informacji Finansowej.

Bank Millennium i Spółki Grupy Banku na bieżąco dostosowują raporty do analizy transakcji podejrzanych, uwzględniając funkcjonujące w danym okresie schematy (branże, kierunki przepływu środków finansowych, zachowania klientów). Działania te mają na celu skuteczną identyfikację i raportowanie transakcji mogących mieć związek z procederem prania pieniędzy.

Wprowadzone procedury wewnętrzne, rozwiązania organizacyjne oraz programy szkoleń dla pracowników zapewniają sprawne funkcjonowanie polityk zapobiegania nadużyciom.

Program AML - zapobieganie praniu pieniędzy	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank
Liczba i % przeszkolonych pracowników*	1 572 (26%)	1 247 (23%)	1 093 (20%)	1 259 (23%)	1 256 (22%)	1 539 (28%)
Liczba przekazanych do GILF* raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	177	176	148	152	134	155
Liczba klientów, których dotyczyły raporty SAR	558	557	450	472	502	640

* szkoleni są nowi pracownicy wybranych jednostek

4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

Bank w 2018 r. wdrożył nową Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A., która została dostosowana do wymagań Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2017/565 z dnia 25 kwietnia 2016 r., uzupełniającego dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE (MIFID II/MIFIR). Zgodnie z jej treścią Bank wdrożył skuteczne procedury oraz środki, które zapobiegają powstaniu konfliktów interesów, takie jak zasady regulujące: zawieranie transakcji na rachunek własny osób zaangażowanych bądź bezpośrednio lub pośrednio powiązanych z Bankiem stosunkiem kontroli; przepływ informacji poufnych oraz ograniczenia dotyczące zawierania transakcji osobistych przez pracowników Banku; politykę wynagrodzeń (zapewnienie, aby wynagrodzenie pracowników Grupy nie stanowiło zachęty do przedkładania interesu własnego nad interes klienta).

Za właściwe zarządzanie konfliktem interesów i nadzór nad nim odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Departament Zapewnienia Zgodności, w cyklach co najmniej rocznych, przekazuje Zarządowi Banku raport na temat zarządzania konfliktami interesów, w tym informację o wszystkich zidentyfikowanych konfliktach interesów.

Niektóre Spółki, oprócz regulacji wspólnych dla Grupy Banku, przestrzegają specyficznych regulacji, np. Millennium Dom Maklerski posiada „Regulamin zarządzania konfliktami interesów w Millennium Domu Maklerskim S.A.” oraz „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Millennium Domu Maklerskim S.A.” [GRI 102-25]

4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

Zasady przeciwdziałania korupcji opisane są „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”. W celu zapobiegania ryzyku korupcji Grupa Banku Millennium identyfikuje obszary najbardziej narażone na to ryzyko oraz określa zasady postępowania służące zapobieganiu korupcji w tym: zasady i warunki etycznego przyjmowania i wręczania (oferowania) korzyści w Grupie Banku Millennium oraz zasady udziału w przetargach przez Bank Millennium i Spółki Zależne. Naruszenie powyższych zasad stanowi przesłankę do wyciągnięcia konsekwencji służbowych, a także w szczególnych przypadkach do pociągnięcia do odpowiedzialności karnej.

Regulacje odnoszą się również do kontrahentów Banku. Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

Pracownicy w ramach obowiązkowych szkoleń z Kodeksu Etycznego zapoznają się z polityką antykorupcyjną Grupy Banku Millennium. [GRI 205-2] Mogą oni również zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości za pośrednictwem dedykowanej linii telefonicznej oraz skrzynki mailowej, albo też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

W ramach audytów wewnętrznych badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Ryzyko korupcji	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji	Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które zaangażowanych jest po kilka jednostek organizacyjnych				
Akcje powzięte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji	Brak wykrytych przypadków korupcji			1	Brak wykrytych przypadków korupcji

[GRI 205-1, 205-3]

Niektóre Spółki posiadają własne regulacje antykorupcyjne. Millennium Dom Maklerski wdrożył m.in. „Regulamin inwestowania w instrumenty finansowe przez osoby powiązane z Millennium Domem Maklerskim S.A.” oraz „Procedurę identyfikacji, klasyfikacji i oceny przyjmowanych i przekazywanych przez Millennium Dom Maklerski S.A. świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług maklerskich”. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje regulacje wynikające z wymagań prawa wobec tej kategorii podmiotów, ujęte w „Regulaminie przyjmowania i przekazywania zachęt”. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

System zarządzania bezpieczeństwem informacji stosowany w Grupie Banku Millennium **wzorowany jest na międzynarodowej normie ISO/IEC 27001**, w której określono wymagania dotyczące ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i doskonalenia zarządzania bezpieczeństwem informacji w organizacji. System zarządzania bezpieczeństwem informacji składa się z zestawu udokumentowanych procesów obowiązujących w Banku oraz, w części adekwatnej do profilu prowadzonej działalności, w Spółkach Grupy Banku Millennium.

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących klientów, pracowników, partnerów biznesowych oraz realizowanych transakcji. Do realizacji tego celu Bank wykorzystuje szeroką gamę środków organizacyjnych, informatycznych, telekomunikacyjnych, w szczególności mechanizmów ochrony urządzeń, systemów, aplikacji, baz danych oraz kanałów komunikacyjnych. Model zarządzania bezpieczeństwem informacji został zbudowany w celu ochrony przed wpływem kluczowych ryzyk, takich jak potencjalna utrata informacji o transakcjach finansowych, wyciek informacji poufnych czy niedostępność usług.

Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji - liczba i % przeszkolonych pracowników	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa	2014 Grupa	2013 Grupa
Klasyfikacja, przetwarzanie i ochrona informacji w Banku*	1 020 (19%)	1 066 (18%)	711 (12%)	923 (15%)	937 (15%)	1 217(20%)
Ochrona danych osobowych**	1 892 (34%)	1 939 (33%)	1 663 (28%)	2 987 (50%)	3 407 (55%)	3 680 (62%)

* szkoleni są nowi pracownicy

** szkoleni są nowi pracownicy wskazanych jednostek

Dane oraz środki klientów Banku Millennium są pod ciągłą opieką dedykowanego zespołu specjalistów dbających o bezpieczeństwo wszystkich kanałów dostępu do usług i produktów Banku. Spółka przykłada szczególną wagę do bezpieczeństwa klientów wykorzystujących elektroniczne kanały dostępu do usług i produktów bankowych, doskonaląc techniczne i operacyjne sposoby ochrony. Bank wykorzystuje sprawdzone i bezpieczne metody potwierdzania tożsamości użytkowników systemów informatycznych, a także stale rozwija je, by zapewnić bezpieczny i wygodny dostęp do serwisów Banku. Klienci mogą korzystać z innowacyjnych metod identyfikacji, takich jak biometria palca.

Stale analizowane są nowe zagrożenia oraz metody działania przestępców, aby jeszcze skuteczniej im przeciwdziałać. Ponadto Bank aktywnie współpracuje z innymi podmiotami sektora finansowego w Polsce oraz poza jej granicami, wymieniając wiedzę o nowoczesnych zagrożeniach, trendach oraz zmieniających się metodach nadużyć.

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników. Zawiera on dostosowany do potrzeb odbiorców zestaw informacji o dobrych praktykach w zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych.

Ponadto Bank stale doskonali stosowane mechanizmy bezpieczeństwa, poddając je niezależnym ocenom i audytom prowadzonym przez renomowane firmy doradcze oraz firmy specjalistyczne.

Szczególna waga przykładana jest do ciągłości świadczonych przez Bank usług. Tworząc zintegrowany System Zarządzania Ciągłością Działania Bank zapewnia dostępność kluczowych procesów oraz systemów informatycznych niezależnie od zdarzeń losowych. Rozproszona architektura środowiska informatycznego Banku zwiększa odporność na zagrożenia oraz ogranicza niedostępność usług.

Działania Banku w obszarze bezpieczeństwa spotykają się z uznaniem niezależnych ekspertów. Bank został wyróżniony w kategorii „Najlepsze praktyki w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych” w konkursie Złoty Bankier w 2016 oraz 2017 r. Ponadto niezmiennie osiąga najwyższą pozycję spośród największych polskich banków w niezależnym rankingu bezpieczeństwa firmy BitSight. [GRI 103-1,103-2, 103-3]

4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY

Audyt wewnętrzny został uregulowany w dokumencie „Karta audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.” Jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawą planowania jest ocena ryzyka dla poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań.

Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny plan audytu, zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wykwalifikowanych profesjonalistów.

W 2017 r. Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, Spółkach Zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej Millennium BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, a także audytów finansowych, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i kontrole prewencyjne.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swych działań raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej i Radzie Nadzorczej Banku. Wyniki przeglądu funkcjonowania całego systemu kontroli wewnętrznej, jak i wybranych jego elementów, są prezentowane cyklicznie i podlegają ocenie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku. [GRI 102-17, G4 DMA, G4-FS9]

Audyt wewnętrzny - działania przeprowadzone w roku 2017	Liczba audytów	W tym audyty w Spółkach
Audyty procesowe	59	5
Audyty finansowe	3	0
Audyty placówek	160	0
Audyty zgodności z wymogami: IRF/MiFID	10	1
Dodatkowe, nieplanowe audyty	11	1
Przegląd ICP, inspekcje KNF, BION	4	1
RAZEM:	247	8
Kontrola prewencyjna	58	0
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	159	0

5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

Na koniec września 2017 r. Grupa Banku Millennium była 7. co do wielkości wśród banków komercyjnych w Polsce pod względem sumy aktywów i 6. pod względem wielkości depozytów. Na koniec 2017 r. udział rynkowy Banku wynosił 5% w depozytach i 4,4% w kredytach. Grupa Banku Millennium, w skład której wchodzi sam Bank, firma leasingowa, towarzystwo funduszy inwestycyjnych oraz dom maklerski, utrzymuje relatywnie silniejszą pozycję w segmencie detalicznym (5,7% w depozytach i 5,5% w kredytach, w tym 6% w kartach płatniczych, 7% w kredytach hipotecznych i 8% w transakcjach kartami kredytowymi). W segmencie bankowości przedsiębiorstw Grupa Banku Millennium ma ponadprzeciętny udział w rynku produktów leasingowych i faktoringowych. Dystrybucja produktów i usług Grupy odbywa się poprzez 355 oddziałów oraz kanały elektroniczne, w tym bankomaty, aplikacje internetowe, telefoniczne i mobilne.

5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

Bank jest członkiem kilkunastu organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. Najważniejsze z nich to: Konfederacja Lewiatan (reprezentuje interesy pracodawców w Polsce), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, ACI Polska Stowarzyszenie Rynków Finansowych, Polski Związek Faktorów, Polski Związek Pracodawców Prywatnych, Banków i Instytucji Finansowych, Stowarzyszenie Auditorów Wewnętrznych IIA Polska, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa, Pracodawcy Pomorza.

Bank jest również członkiem **Związku Banków Polskich** - organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Specjaliści z Banku biorą udział w pracach m.in. Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych czy Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa. [GRI 102-13]

5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

Bank Millennium jest pierwszym polskim bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Pierwsza sesja, w której uczestniczył, odbyła się 13 sierpnia 1992 r., czyli 25 lat temu. Debiut Banku Millennium (d. Banku Inicjatyw Gospodarczych) był zarazem debiutem całego sektora finansowego na raczkującym wówczas rynku kapitałowym. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG Banki, WIG30, mWIG40, WIG Poland i RESPECT Index.

Rzetelna i szybka informacja dla inwestorów

Rzetelne przekazywanie aktualnych informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych całej Grupy Kapitałowej Banku Millennium jest priorytetem w relacjach z inwestorami. Lista publikowanych przez Grupę Banku informacji z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji znajduje się na stronie Banku w sekcji „Relacje Inwestorskie”.

Bank wykorzystuje różne kanały komunikacji w celu dotarcia do obecnych i potencjalnych akcjonariuszy. Są to przede wszystkim:

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (4 w ciągu 2017 r.),
- **udział w konferencjach i wyjazdach** (road-show) organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (10), w tym w największej ogólnopolskiej konferencji dla inwestorów indywidualnych, organizowanej przez SII (Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych),
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (373),
- **bieżące komunikaty giełdowe** (36) i prasowe,
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym **Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy**,
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

W ramach realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 r. Bank zapewnia nieograniczony dostęp do konferencji przez Internet (transmisja wideo w języku polskim i angielskim) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku. Bank zapewnia również transmisję internetową video z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z obrad wraz z podjętymi uchwałami jest także dostępny na stronie Banku.

Spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba zorganizowanych spotkań	183	192	206	208	134
Liczba uczestników spotkań	373	391	418	410	283

Dobre praktyki ESG

Działalność Banku prowadzona jest w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance). Bank przestrzega zasad ładu korporacyjnego, jest wieloletnim uczestnikiem RESPECT Index oraz raportuje kwestie odnoszące się do prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Dobre praktyki ładu korporacyjnego

Jako spółka publiczna, Bank wypełnia zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”, opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Zasadniczą normą postępowania zawartą w tym dokumencie jest zasada zawarta w regule „stosuj lub wyjaśnij” (*comply or explain*). Oznacza ona, że naruszenie którejś z zasad opisanych w „Dobrych Praktykach” powinno zostać przez Spółkę niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

Bank Millennium po raz 10 w składzie RESPECT Index



W 2017 r. Bank Millennium po raz dziesiąty z rzędu znalazł się w składzie **RESPECT Index** - indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. RESPECT Index obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Trafiają do niego spółki, które przechodzą trzystopniową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych w zakresie wyżej wymienionych obszarów, a także audyt prowadzony przez firmę zewnętrzną.

FTSE4Good



FTSE4Good

Bank Millennium wszedł w skład FTSE4Good Emerging Index, jednego z serii indeksów FTSE4Good stworzonych przez FTSE Russell, członka Giełdy Papierów Wartościowych w Londynie. Skupia on spółki z ponad 20 krajów, które wyróżniają się w działaniach z zakresu ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego.

Najlepszy Bank w Europie Środkowo-Wschodniej w kategorii Biznes Społecznie Odpowiedzialny



Bank Millennium został uznany za „Najlepszy Bank w Europie Środkowo-Wschodniej w kategorii Biznes Społecznie Odpowiedzialny”. Międzynarodowy magazyn branży finansowej „Euromoney” docenił Bank za transparentny sposób prezentowania działań CSR, różnorodność i złożoność programów, a przede wszystkim innowacyjne podejście do klientów, które sprawia, że korzystanie z usług Banku Millennium jest proste i łatwe.

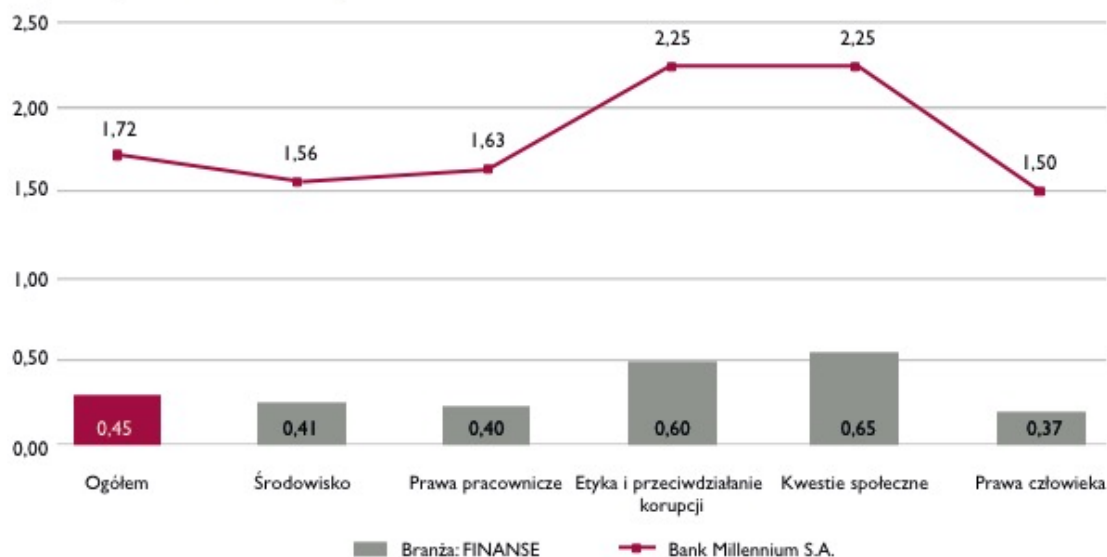
Raportowanie kwestii ESG



ANALIZA ESG SPÓŁEK W POLSCE

Bank Millennium osiągnął bardzo dobre wyniki w badaniu „Analiza ESG spółek w Polsce”, przeprowadzonym przez firmę GES. Analiza objęła wszystkie spółki notowane na Rynku Głównym GPW w Warszawie należące do indeksów WIG20, mWIG40, sWIG80. Badanie zostało przeprowadzone metodą GES Risk Rating, która polega na ocenie systemów zarządzania w zakresie ochrony środowiska, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego (ESG) w oparciu o publicznie dostępne dokumenty i informacje o firmie. Wyniki Banku na tle branży zaprezentowano poniżej.

Bank Millennium S.A. Wyniki Spółki na tle branży



6. PARTNERZY BIZNESOWI

Polityka zakupowa

Zasady współpracy z dostawcami Banku Millennium są opisane w „Instrukcji wyboru dostawców i realizacji zakupów”. Definiuje ona m.in. organizację procesu zakupowego, role poszczególnych uczestników procesu oraz kryteria wyboru dostawców. **Wyłanianie dostawców odbywa się w ramach przetargów, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru.** Aby zapewnić przejrzystość procesu zakupowego, oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane są przez niezależne jednostki Banku. Główne ryzyko wynikające z niewłaściwej współpracy z dostawcami wiąże się z ograniczeniem możliwości świadczenia usług bankowych. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Bank współpracuje z wieloma partnerami biznesowymi jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Główni kontrahenci świadczą usługi związane z najmem i obsługą oddziałów i powierzchni biurowych, usług i zakupu sprzętu IT, usług ochrony i marketingu. [GRI 102-9]

Na podstawie umów agencyjnych Bank współpracuje z brokerami. Współpraca polega na powierzeniu przedsiębiorcom przez Bank czynności określonych w umowie, związanych z pośrednictwem w sprzedaży produktów hipotecznych. Zazwyczaj umowy agencyjne zawarte przez Bank są umowami outsourcingowymi.

Spółki Banku współpracują z partnerami biznesowymi na podstawie umów współpracy o charakterze agencyjnym. Są one zawierane z podmiotami gospodarczymi lub poszczególnymi osobami pracującymi w danej jednostce organizacyjnej (Reprezentantami).

Kryteria wyboru dostawców

Do kryteriów wyboru dostawców w procesie przetargu należą korzystna relacja jakości do kosztu świadczenia usługi lub dostarczanego dobra oraz czas realizacji zamówienia i płatności. Uwzględniana jest również wiarygodność merytoryczna i finansowa oferenta.

Lokalizacja geograficzna dostawców nie jest kryterium wyboru. **W uzasadnionych przypadkach wśród aspektów mających wpływ na wybór dostawcy Bank bierze także pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.**

W zakresie w jakim Spółki korzystają z rozwiązań grupowych przy zakupach towarów i usług jest stosowana polityka wyboru dostawców obowiązująca w Banku. Specyficzne kryteria wyboru dostawców są stosowane w

Spółkach jeśli wymagają tego oddzielne przepisy, np. regulujące działalność funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych w przypadku Millennium TFI.

Standardy etyczne i środowiskowe

Istotnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów). **Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej.** Od 2017 r. do klauzula zobowiązującą do przestrzegania zasad Kodeksu znajduje się również w umowach zawieranych z dostawcami. [GRI G4-FS1]

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2017 w Banku w przypadku ok. 1400 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 24 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku w przypadku ok. 1470 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. [GRI G4-FS5]

Komunikacja z partnerami biznesowymi

W przypadku umów długoterminowych organizowane są spotkania, na których omawiane są zagadnienia dotyczące współpracy. Pracownicy Banku utrzymują kontakt z przedstawicielami dostawców, aby omawiać sprawy logistyczne i związane z wystawianiem i płaceniem faktur.

Zakupione towary i usługi	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank
Liczba dostawców	11 173	5 153	5 378	5 623	5 357	5 142
						[GRI 102-10]
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	92%	88%	89%	93%	93%	92%
						[GRI 204-1]

* *mającym siedzibę w Polsce*

Czas płatności za faktury*	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank
Do 30 dni	87%	75%	69%	72%	83%	77%
31-60 dni	11%	21%	28%	25%	14%	17%
Powyżej 60 dni	2%	4%	3%	3%	3%	6%

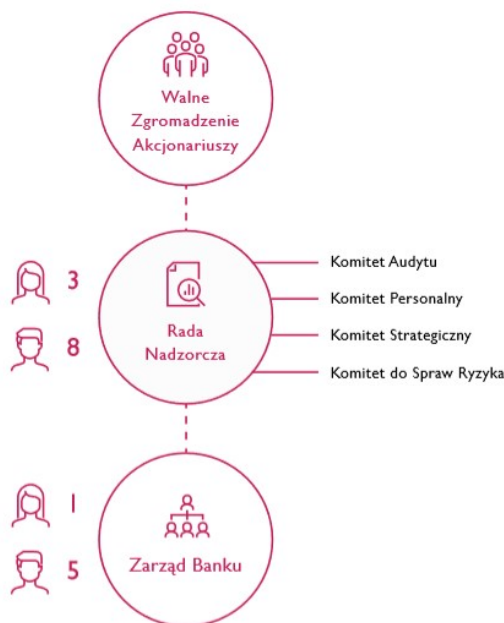
* *odsetek dostawców, którym zapłacono w danym przedziale czasu*

III. PRACOWNICY

1. ZATRUDNIENIE

1.1. WŁADZE BANKU MILLENNIUM I STRUKTURA ZARZĄDZANIA [GRI 102-18]

Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.



Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy - m. in. rozpatruje i zatwierdza sprawozdania finansowe oraz sprawozdania z działalności firmy, podejmuje uchwały o podziale zysków lub pokryciu strat, udziela absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, wybiera i odwołuje członków Rady Nadzorczej oraz ustala ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Banku, w tym w zakresie funkcjonowania systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Określa ona również liczbę członków Zarządu Banku, powołuje i odwołuje Prezesa, Wiceprezesów i członków Zarządu Banku oraz ustala ich wynagrodzenie.

Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. **Stalymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka.** Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego Przewodniczący, jest niezależna w rozumieniu przepisów Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym.

Rada Nadzorcza liczy **11 członków (8 mężczyzn i 3 kobiety)**. Siedmiu członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, **jest obywatelami Polski**. Sześciu członków Rady nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku. Kadencja Rady Nadzorczej trwa 3 lata.

Zarząd Banku kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Określa strukturę organizacyjną Banku, zasady funkcjonowania i organizacji pracy oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw.

Zarząd Banku liczy **6 członków (5 mężczyzn i 1 kobieta)**. Trzech członków Zarządu **jest obywatelami Polski**. Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata.

Zarząd Banku według grup wiekowych	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2017
[30-50]	33%	0%	33%
≥50	50%	17%	67%
Razem	83%	17%	100%

[GRI 405-1]

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radzie Nadzorczej Spółek Millennium Dom Maklerski i Millennium Leasing. Millennium Dom Maklerski jest właścicielem Millennium TFI. W Radzie Nadzorczej Millennium TFI znajdują się przedstawiciele Millennium Domu Maklerskiego oraz, zgodnie z przepisami prawa, członkowie niezależni. Ze względu na to, że Zarząd Banku zasiada w Radzie Nadzorczej Millennium Dom Maklerski, nadzoruje również Millennium TFI.

1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

W 2017 r. zatrudnienie w Grupie Banku Millennium utrzymywało się na prawie niezmiennym poziomie w stosunku do 2016 r. W większości przypadków pracownicy zatrudniani są w oparciu o umowę o pracę (99%). Wskaźnik fluktuacji wynosi 4% i wzrósł o 1% w porównaniu z rokiem 2016. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (68%), a średnia wieku pracownika to 37 lat.

Liczba pracowników

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	440	1 273	181	1 894	804	2 786	461	4 051	5 945

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	432	1 141	143	1 716	767	2 603	425	3 795	5 511

[GRI 102-8]

Pracownicy według typu zatrudnienia - Grupa Banku Millennium

Rodzaj umowy	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zlecenie	0,6%	0,7%	1,2%
Umowa o pracę	31,5%	67,3%	98,8%
Razem	32,0%	68,0%	100,0%
	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Na czas nieokreślony	25,2%	56,1%	81,4%
Na czas określony	6,6%	12,0%	18,6%
Razem	31,9%	68,1%	100,0%

Pracownicy według typu zatrudnienia - Bank Millennium

Rodzaj umowy	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zlecenie	0,4%	0,4%	0,9%
Umowa o pracę	30,9%	68,3%	99,1%
Razem	31,3%	68,7%	100,0%
	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Na czas nieokreślony	24,2%	56,5%	80,6%
Na czas określony	7,0%	12,4%	19,4%
Razem	31,1%	68,9%	100,0%

[GRI 102-8]

Pracownicy nowozatrudnieni

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	263	235	5	503	422	299	20	741	1 244

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	258	223	5	486	406	281	20	707	1 193

[GRI 401-1]

Wskaźnik fluktuacji

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	8%	3%	1%	4%	7%	2%	2%	3%	4%

2017	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	8%	4%	1%	5%	7%	2%	2%	3%	4%

[GRI 401-1]

Pracownicy zatrudnieni lokalnie*

Grupa Banku Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba pracowników zatrudnionych lokalnie	97%	99%	99%
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	88%	95%	90%

Bank Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba pracowników zatrudnionych lokalnie	97%	99%	99%
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	85%	95%	88%

* z polskim obywatelstwem i pracujący w Polsce

[GRI 202-2]

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

Grupa Banku Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	83,3%	16,7%	0,1%
Wyższa kadra zarządzająca	72,0%	28,0%	1,3%
Kadra zarządzająca	37,6%	62,4%	14,1%
Pracownicy sprzedaży	25,3%	74,7%	54,7%
Pracownicy techniczni	39,9%	60,1%	22,5%
Pozostali pracownicy	37,7%	62,3%	7,3%
Razem	31,9%	68,1%	100,0%

[GRI 405-1]

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

Bank Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	83,3%	16,7%	0,1%
Wyższa kadra zarządzająca	70,0%	30,0%	1,1%
Kadra zarządzająca	36,8%	63,2%	14,1%
Pracownicy sprzedaży	24,8%	75,2%	57,8%
Pracownicy techniczni	39,4%	60,6%	21,1%
Pozostali pracownicy	42,3%	57,7%	5,8%
Razem	31,1%	68,9%	100,0%

[GRI 405-1]

Pracownicy według grup wiekowych

Grupa Banku Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	7,4%	13,5%	20,9%
[30-50]	21,4%	46,9%	68,3%
≥50	3,0%	7,8%	10,8%
Razem	31,9%	68,1%	100,0%
Średni wiek pracownika	36,7	37,4	37,2

Bank Millennium	2017		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	7,8%	13,9%	21,8%
[30-50]	20,7%	47,2%	67,9%
≥50	2,6%	7,7%	10,3%
Razem	31,1%	68,9%	100,0%
Średni wiek pracownika	36,1	37,3	36,9

[GRI 405-1]

2. WARUNKI PRACY

2.1. POLITYKI KADROWE

„Polityka Zasobów Ludzkich Grupy Banku Millennium” stanowi ogólne ramy dla funkcjonowania obszaru zarządzania zasobami ludzkim, w szczególności rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także planowania i monitorowania zasobów ludzkich niezbędnych do realizowania strategicznych celów biznesowych Banku Millennium.

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje również „Polityka wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze”, która formułuje założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych.

Bank Millennium wdrożył także „Politykę doboru i oceny kwalifikacji członków organu zarządzającego oraz osób pełniących najważniejsze funkcje”. Stanowi ona narzędzie zapewnienia, że osoby pełniące najważniejsze funkcje w Grupie Banku Millennium, w tym funkcje w organach zarządzających, posiadają do tego odpowiednie kwalifikacje zawodowe jak i właściwą reputację. W perspektywie długoterminowej Polityka wspiera dobre zarządzanie Grupą, osiąganie stabilnych wyników i właściwe zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Ponadto w 2017 roku wdrożona została „Polityka różnorodności”, która wskazuje, że Bank Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne.

W grupie kapitałowej Banku Millennium są stosowane możliwie jednolite regulacje pracownicze, w szczególności: **Regulaminy Pracy** - ustalające organizację i porządek pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników jak również **Regulaminy Wynagradzania** określające zasady i warunki wynagradzania oraz przyznawania innych świadczeń wynikających ze stosunku pracy pracowników. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:

- Tworzenie jednolitych zasad zatrudniania, dostępu do benefitów i wynagrodzeń;
- Okresowa weryfikacja systemów wynagrodzeń, w tym płac podstawowych, włączając w to porównania z benchmarkami rynkowymi;
- Zapewnienie zbalansowanych i odpowiadających celom średnio i długookresowym systemów ocen, uwzględniających zarówno kryteria ilościowe jak i jakościowe;
- Weryfikacja kwalifikacji i staranny dobór pracowników na najwyższe stanowiska w Grupie;
- Przeciwdziałanie konfliktowi interesów i podejmowaniu decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku poprzez wprowadzenie bardziej szczegółowych kryteriów oceny pracy osób na stanowiskach kierowniczych, odnoszących się do ich wpływu na ryzyko;
- Przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi poprzez komunikację, szkolenia i wdrożenie system zgłaszania nadużyć;
- Poprawa jakości zarządzania poprzez konsekwentne wspieranie rozwoju liderów w ramach programu rozwoju kompetencji przywódczych M#leaders;
- Budowa kultury organizacyjnej opartej na wartościach poprzez szerokie promowanie wartości organizacyjnych i wdrożenie “Kodeksu Lidera”.

Ważną konsekwencją posiadania jednolitych regulacji pracowniczych w grupie kapitałowej jest osiągnięcie synergii poprzez:

- ustalenie jednolitych uprawnień oraz podstawowych zakresów obowiązków przełożonych jak i pracowników,
- posiadanie identycznej procedury anty-mobbingowej i anty-dyskryminacyjnej,
- spójne podejście do dokumentacji pracowniczej oraz ewidencji czasu pracy, w tym nieobecności w pracy oraz pracy w nadgodzinach,
- identyczne zasady bezpieczeństwa fizycznego i informatycznego,
- wspólną politykę dotyczącą pracy na rzecz osób trzecich i zakazu konkurencji,
- spójne stanowisko wobec etycznych aspektów funkcjonowania pracowników w środowisku pracy,
- funkcjonowanie jednorodnych zasad i warunków wynagradzania w zakresie tabeli stanowisk i kategorii zaszeregowania oraz przyznawania odpraw emerytalno-rentowych.

2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

„Polityka Wynagrodzeń” jest jednym z narzędzi realizacji strategii Zasobów Ludzkich w Grupie Banku Millennium w szczególności w zakresie pozyskiwania i utrzymania stabilnej, wysoko wykwalifikowanej i innowacyjnej kadry. Na zasadach określonych w Polityce przygotowywane są wszelkie indywidualne rozwiązania dotyczące systemów wynagrodzeń.

Bank dokłada starań by rozwiązania w zakresie wynagrodzeń nie tworzyły bodźców skłaniających do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku, wykraczających poza zaakceptowany profil ryzyka, oraz nie skłaniały do podejmowania działań niezgodnych z najlepiej pojętym interesem klientów i inwestorów Grupy. [GRI 102-30]

Polityka ma za zadanie zapewnić formalne ramy kształtowania praktyki wynagradzania wszystkich pracowników Grupy z perspektywy ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa instytucji jak również stosowności wynagrodzeń do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy.

W Grupie Banku Millennium główne źródło dochodów pracowników stanowi wynagrodzenie zasadnicze, wynikające z umowy o pracę. Wynagrodzenie zmienne jest dodatkowym, motywacyjnym elementem wynagrodzenia łącznego.

Dwa razy do roku odbywają się cykliczne przeglądy wynagrodzeń i stanowisk. Na podstawie oceny kondycji finansowej Grupy oraz otoczenia biznesowego, Zarząd Banku może podjąć okresową decyzję o przyznaniu puli środków z przeznaczeniem na zmianę wynagrodzeń zasadniczych pracowników. Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane z uwzględnieniem okresowej oceny wyników pracy, umiejętności oraz są porównywane z informacjami płacowymi przedstawianymi w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym.

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

Wynagrodzenie zmienne jest kształtowane w ramach zróżnicowanych systemów premiowych, których celem jest motywowanie pracowników do realizacji planów biznesowych i organizacyjnych. Systemy premiowe i kryteria oceny okresowej w Grupie Banku Millennium są dostosowane do specyfiki działania pracowników w poszczególnych obszarach Grupy.

Bank dokłada starań, aby mechanizmy motywacyjne dla pracowników jednostek sprzedaży oraz innych jednostek zaangażowanych w procesy związane z obsługą Klienta, były opracowywane w taki sposób, aby nie powodować konfliktu interesów lub zachęt, które mogą skłaniać pracowników Grupy do przedkładania własnych interesów lub interesów firmy z potencjalną szkodą dla jakiegokolwiek klienta Grupy. [GRI 102-25]

Wysokość puli przeznaczonej każdorazowo na premie jest uzależniona od ogólnych wyników i całościowej kondycji Banku. Premie są wypłacane miesięcznie w sieci sprzedaży Banku i innych jednostkach centrali odpowiedzialnych za obsługę klienta detalicznego lub kwartalnie dla pracowników centrali Banku.

Istotną częścią tego podejścia jest odrębna ocena dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, która zachęca do dbałości o długoterminowe dobro Banku oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko. [GRI 102-11, 102-30]

2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

Istotnym czynnikiem ryzyka w obszarze pracowniczym jest **fluktuacja i potencjalna utrata ważnych dla rozwoju Banku kompetencji**. Aby temu zapobiec, Bank systematycznie monitoruje poziom fluktuacji w poszczególnych obszarach organizacyjnych i analizuje przyczyny odejść pracowników. Okresowo analizie poddawany jest także poziom wynagrodzeń podstawowych. Ocenie podlega zarówno struktura wynagrodzeń, jak i ich poziom w stosunku do benchmarków rynkowych. Przegląd struktury wynagrodzeń w poszczególnych jednostkach Banku realizowany jest półrocznie.

Bank dokłada też starań, aby systemy wynagrodzeń zmiennych nie promowały rezultatów pracy, które długookresowo mogą okazać się niesatysfakcjonujące z perspektywy zarówno Banku jak i jego klientów. W przypadku oceny jakości w sieci sprzedaży wzmacnia monitorowanie wskaźników jakości realizowanych transakcji, jakości relacji z klientami, tam gdzie jest to uzasadnione wprowadzone zostały dłuższe okresy oceny.

Od lat Bank konsekwentnie podnosi jakość zarządzania i wzmacnia kulturę organizacyjną opartą na wartościach, ufając, że dobre przywództwo wspiera nie tylko wyniki finansowe, ale dobry klimat w organizacji. Służy temu realizowana już po raz trzeci edycja programu rozwoju kompetencji przywódczych M#leaders.

Kolejną grupą zagadnień w obszarze pracowniczym są **ryzyka związane z potencjalnym mobbingiem lub dyskryminacją**. Bank zakazuje wszelkich działań noszących cechy mobbingu i dyskryminacji i traktuje takie działania jako ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych. Pracownik uważający, iż jest ofiarą praktyk dyskryminujących lub stosowania mobbingu może zawiadomić o tym dowolną osobą pełniącą funkcje kierownicze. Menedżerowie przechodzą obowiązkowe szkolenie na temat mobbingu i dyskryminacji. [GRI 102-11, 102-30]

2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich”, w Grupie Banku Millennium stosowanie wszelkich praktyk dyskryminacyjnych, o cechach mobbingu lub molestowania seksualnego w stosunku do pracowników jest zabronione. Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Kwestię poszanowania różnorodności reguluje „Polityka Różnorodności”, „Kodeks Etyczny”, „Regulamin Pracy” oraz regulacje dotyczące rekrutacji. Efektem wdrożenia polityk jest szereg działań:

- Wszyscy pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie z zagadnień etycznych. Dodatkowo cała kadra menedżerska obligatoryjnie przechodzi szkolenie w zakresie przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w zatrudnieniu. **Bank posiada procedury antymobbingowe i antydyskryminacyjne.** Pracownicy mogą zgłaszać nadużycia anonimowo na wskazany adres mailowy.

	2017 Bank	2017 Grupa
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z dyskryminacji i mobbingu*	159 (17%)	168 (17%)

* szkoleni są nowi kierownicy i dyrektorzy

- Przy rekrutacji pracowników nie stosuje się kryteriów narażających na zachowania dyskryminacyjne. Zasady te dotyczą także rozwiązywania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe. Kandydaci do pracy wybierani są na podstawie obiektywnych kryteriów takich jak w szczególności: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje ogólne i specyficzne, znajomość języków obcych oraz ogólne dopasowanie do profilu.
- Bank na bieżąco analizuje strukturę wynagrodzeń i równość w dostępie do zarobków i stanowisk ze względu na płeć, wiek oraz narodowość. Okresowo prowadzone są wywiady z osobami odchodzącymi z Banku, aby ustalić przyczyny odejść.
- Szeroka komunikacja i wsparcie jest kierowane do pracowników - rodziców. Bank informuje o przysługujących im prawach rodzicielskich. Osoby posiadające małe dzieci mają możliwość skorzystania z dofinansowywanych przez Bank form rekreacji w ramach programu **Rodzice na Tak**.
- Benefity, takie jak opieka medyczna, ubezpieczenia grupowe**, dofinansowanie do sportu i rekreacji są oferowane dla wszystkich pracowników, również tych, którzy pracują w niepełnym wymiarze. Bank zachęca pracowników do wykorzystywania urlopów.
- Bank wspiera osoby w trudnej sytuacji finansowej i zdrowotnej** poprzez istniejący system pomocy socjalnej oparty o Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych. Osoby niepełnosprawne mogą korzystać z w pełni dostosowanej do ich możliwości infrastruktury biurowej.

Pracownicy z niepełnosprawnością	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa	2014 Grupa	2013 Grupa
Liczba i % pracowników	41 (0,74%)	44 (0,74%)	35 (0,59%)	39 (0,65%)	43 (0,70%)	37 (0,62%)

[GRI 405-1]

- Bank wprowadził i systematycznie realizuje nowatorski **program rozwoju przywództwa M#leaders**. Jego celem jest budowanie postaw i wspieranie działań liderów, nie tylko w kierunku osiągania wyników, ale budowania zaufania i relacji z pracownikami. Rolą programu jest także wzmacnianie odpowiednich postaw - w tym przelamywania stereotypów i promowanie otwartości na zróżnicowane przekonania pracowników oraz kształtowanie odpowiedzialności własnej i podwładnych.

- Pracownicy mają możliwość swobodnego **prezentowania swoich opinii** na wewnętrznych forach internetowych.
- Departament Kadr prowadzi **rejestr**, w którym odnotowywane są wszelkie roszczenia dotyczące spraw pracowniczych. Są one raportowane na Komitet Procesów i Ryzyka Operacyjnego. Rozpatrywanie zgłoszenia odbywa się w oparciu o procedurę, która przewiduje między innymi: gromadzenie dokumentacji pozwalającej na weryfikację roszczenia, ankiety wśród pracowników, podjęcie decyzji o uznaniu bądź zanegowaniu roszczenia oraz udzielenie odpowiedzi pracownikowi.

W 2017 roku zarejestrowano 1 zgłoszenie dotyczące działań noszących cechy mobbingu. [GRI 406-1]

Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich w Banku Millennium”, w polityce wynagrodzeń Bank uwzględnia informację o rynkowych poziomach wynagrodzeń na podobnych stanowiskach. Weryfikacja wynagrodzeń Pracowników odbywa się okresowo na podstawie aktualnej strategii Banku, danych rynkowych oraz oceny wyników pracy i etapu kariery pracowników. Bank dąży do tworzenia systemów premiowych, w których mechanizm motywacyjny jest powiązany ze specyfiką pracy w danej jednostce - poprzez opracowanie racjonalnych i rzetelnych wskaźników opisujących wyniki pracy, jak również mechanizmów motywacyjnych właściwych danej jednostce Banku.

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet*

Grupa Banku Millennium	2017	2016	2015	2014	2013
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,3	1,3	1,2	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,5	1,4	1,4	1,4	1,3
Pozostali pracownicy	1,3	1,3	1,3	1,8	1,7
Razem	1,5	1,5	1,5	1,4	1,4

Bank Millennium	2017
Wyższa kadra zarządzająca	1,2
Kadra zarządzająca	1,3
Pracownicy sprzedaży	1,1
Pracownicy techniczni	1,5
Pozostali pracownicy	1,3
Razem	1,4

*Średnia ważona z uwzględnieniem wielkości grupy i udziału kobiet w danej grupie. Różnica w poziomie wynagrodzeń wynika ze sposobu wyliczeń: w obrębie danej kategorii znajdują się stanowiska o różnym zakresie odpowiedzialności i wynagrodzenia. [GRI 405-2]

2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

W Banku nie funkcjonują związki zawodowe, ani układy zbiorowe pracy. [GRI 102-41]

Dialog z pracownikami prowadzony jest środkami komunikacji wewnętrznej. Za pośrednictwem Intranetu, Pracownicy powiadomieni są o uprawnieniu do wyboru **Rady Pracowników Banku**.

Istotnym elementem komunikacji jest **portal Świat Millennium**. Służy on zarówno informowaniu pracowników o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również umożliwia prezentowanie poglądów i komentarzy pracowników.

Dodatkowo Departament Kadr prowadzi stronę intranetową **Strefa HR**, na której regularnie umieszczane są wszystkie interesujące pracowników zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych. Każdy z pracowników ma dostęp do swoich indywidualnych informacji kadrowych za pomocą **systemu intranetowego Milliludzie**. Gdyby informacje te okazały się niewystarczające pracownik może także skierować bezpośrednie zapytanie do Departamentu Kadr za pomocą systemu obsługi pracowników **HR Service** lub porozmawiać z dedykowanym do jego obsługi pracownikiem Departamentu Kadr - opiekunem kadrowym.

Wymiana informacji i poglądów z pracownikami odbywa się także za pomocą forum dyskusyjnego **Milleforum**. Pracownicy mają możliwość zadawania pytań dotyczących nie tylko oferowanych produktów, ale różnych rozwiązań stosowanych w Banku. Na forum Pracownicy zadają pytania ekspertom z danego obszaru oraz wymieniają się opiniami dotyczącymi różnych rozwiązań stosowanych w Banku np. systemu premiowego, czasu pracy, świadczeń socjalnych.

2.6. OCENA PRACOWNIKÓW

Wszyscy pracownicy Banku, z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urloпах, podlegają okresowym ocenom pracy. [GRI 404-3] Zgodnie z „Instrukcją przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A.” **ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów**. Okres oraz kryteria oceny pracownika są dostosowane do jego charakteru pracy i odnoszą się do ważnych w codziennej pracy postaw. **Oceniana jest współpraca, zaangażowanie, jakość, efektywność oraz umiejętności menadżerskie**. Oprócz kryteriów związanych z efektywnością i jakością **oceniający uwzględniają postawę pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach**. System oceny pozwala zarówno na porównywanie efektów pracy pomiędzy pracownikami jak również osiągania postawionych celów. Kilkuetapowy proces ewaluacji sprzyja transparentności oraz wyważeniu oceny danego pracownika.

W przypadku sił sprzedaży coraz większą uwagę skupia się na budowaniu długookresowych i stabilnych relacji z klientami oraz na dbałość o jakość portfela kredytowego.

Okresowe oceny pracowników mogą być podstawą do opracowywania opinii o pracowniku, promocji, rotacji między jednostkami organizacyjnymi, zmiany zakresu zadań i odpowiedzialności, przygotowywania indywidualnych planów rozwoju zawodowego oraz szkoleń, decyzji o zmianie warunków zatrudnienia i kontynuacji zatrudnienia. Ocena jakości pracy stanowi również jeden z podstawowych elementów określania wysokości premii przyznawanej okresowo pracownikom.

Awanse stanowiskowe 2017*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	6%	5%	5%
Kadra zarządzająca	14%	12%	13%
Pracownicy sprzedaży	24%	19%	20%
Pracownicy techniczni	12%	15%	14%
Inni	16%	15%	16%
Razem	18%	17%	17%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	7%	6%	7%
Kadra zarządzająca	15%	13%	14%
Pracownicy sprzedaży	24%	19%	20%
Pracownicy techniczni	14%	16%	15%
Inni	19%	20%	19%
Razem	19%	18%	18%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY [GRI 404-2]

System rotacji wewnętrznych

Większość ofert pracy w Grupie Banku jest kierowanych zarówno do wewnętrznych jak i zewnętrznych kandydatów. Pracownik, który chciałby rozwijać swoje umiejętności w innym obszarze niż dotychczas może zgłosić chęć rotacji wewnętrznej.

W sieci oddziałów 85% rekrutacji na stanowiska kierownicze jest obsadzanych przez wewnętrznych kandydatów.

Stalą praktyką jest również **przypisywanie pracowników do międzydepartamentowych projektów** inicjowanych i nadzorowanych przez Zarząd Banku. Daje to możliwość zarówno dzielenia się swoją wiedzą jak i zdobycia dodatkowych umiejętności.

Rekrutacje wewnętrzne	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa	2014 Grupa	2013 Grupa
Liczba pracowników zrekrutowanych wewnętrznie	141	141	112	98	72	121

Nagrody dla pracowników

W Banku Millennium prowadzonych jest kilka inicjatyw, w których nagradzani są pracownicy wyróżniający się ponadprzeciętnym zaangażowaniem:

- **Program Nagród Pracowniczych IMPAKT**, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. W 2017 roku 40 pracowników zostało wyróżnionych za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych.
- Wybrani menadżerowie uczestniczą w **programie rozwoju umiejętności przywódczych M#leaders**.
- Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodą Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe. W 2017 nagrodzono 8 pracowników Banku oraz pracowników zaangażowanych w tworzenie platformy goodie.
- W Grupie rozwijane są programy, których celem jest zwiększenie wiedzy i specjalizacji pracowników zarówno w obszarach sprzedaży jak i wsparcia. Pracownicy osiągający najlepsze rezultaty są nagradzani certyfikatami.

System szkoleń

Pracownicy Banku Millennium co roku mają możliwość uczestniczenia w szkoleniach zewnętrznych, wewnętrznych, e-learningowych oraz konferencjach i kongresach. Część tematów szkoleń jest realizowana wspólnie dla całej Grupy Banku. Są to np. szkolenia wynikające z regulacji wspólnych dla wszystkich podmiotów (BHP, ochrona danych, bezpieczeństwo informacji). Departament Kadr koordynuje również programy menedżerskie realizowane w całej grupie, takie jak M#leaders. W niektórych obszarach prowadzone są też wspólne inicjatywy ze Spółkami, np. Millennium Leasing uczestniczy w części programów przewidzianych dla bankowości korporacyjnej. Część pojedynczych szkoleń realizowanych jest niezależnie przez Spółki.

Liczba tematów szkoleń

Bank Millennium	2017		
	stacjonarne	e-learningowe	Razem
szkolenia	293	395	688

Grupa Banku Millennium	2017		
	stacjonarne	e-learningowe	Razem
szkolenia	293	402	695

Najważniejsze aktywności szkoleniowe realizowane w 2017 roku obejmowały:

Szkolenia dla pracowników oddziałów detalicznych:

- szkolenia wstępne dla nowych pracowników,
- warsztaty dotyczące jakości obsługi klientów,
- warsztaty na temat rozpoznawania potrzeb klientów,
- liczne szkolenia e-learningowe dotyczące głównie nowych produktów, zmian w produktach, procedurach czy bankowych aplikacjach,
- szkolenia i egzaminy zawodowe wynikające z wdrożenia nowych regulacji nadzorczych.

Szkolenia dla doradców Prestige

Doradcy Prestige byli szkoleni m.in. z zakresu rynków finansowych i inwestowania oraz produktów Banku. Program zakończony jest egzaminem teoretycznym i praktycznym potwierdzającym umiejętności stosowania zdobytej wiedzy w codziennej pracy.

W obszarze bankowości przedsiębiorstw kontynuowany był program szkoleniowy mający na celu podniesienie umiejętności doradców w zakresie budowania profesjonalnego wizerunku oparty o doskonałą znajomość produktów, umiejętność analizy potrzeb klientów i strukturyzowania transakcji, zdolności negocjacyjne i umiejętności skutecznego finalizowania transakcji. Program składa się z serii produktowych kursów e-learningowych, warsztatów szkoleniowych prowadzonych przez firmy zewnętrzne oraz egzaminów z wiedzy.

Ponadto wszyscy doradcy bankowości przedsiębiorstw brali udział w szkoleniach mających na celu poprawę skuteczności sprzedażowej opartej o budowanie trwałych relacji z klientami oraz wprowadzających w techniki regeneracyjne oraz radzenia sobie ze stresem.

Program rozwoju kompetencji M#leaders



M#leaders

W Banku kontynuowany jest program M#leaders - skierowany do kierowników i dyrektorów Banku, ma na celu wzmocnienie kompetencji przywódczych. Program składa się z krótkich sesji warsztatowych, realizowanych w małych grupach i stanowiących połączenie warsztatu, studium przypadku, coachingu grupowego oraz burzy mózgów. Uczestnicy uczą się sprawdzonych i skutecznych praktyk z obszaru przywództwa, zarządzania, komunikacji, pracy zespołowej oraz inspiracji, mobilizując się wzajemnie do stosowania zdobywanej wiedzy w praktyce.

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko [GRI 404-1]

2017 Bank Millennium

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	21	19	20
Kadra zarządzająca	33	39	37
Pracownicy sprzedaży	69	62	64
Pozostali pracownicy	9	6	7
Ogółem	44	47	46

2017 Grupa Banku Millennium

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	20	19	20
Kadra zarządzająca	31	38	35
Pracownicy sprzedaży	67	61	63
Pozostali pracownicy	8	6	7
Ogółem	41	45	44

2.8. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

Bank Millennium odpowiada na potrzeby pracowników w wielu obszarach. Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, oferuje programy dla pracujących rodziców, możliwość udziału w działaniach charytatywnych i wolontariacie pracowniczym oraz imprezach z cyklu Millennium Active Zone promujących zdrowy styl życia. Wspiera również rozwój pasji pracowników poprzez dofinansowanie w ramach MilleKlubu projektów sportowych, kulturalnych i rekreacyjnych.

Udogodnienia dla pracujących rodziców



"Rodzice na TAK" to program adresowany do rodziców i ich dzieci. Jego celem jest promowanie utrzymania zdrowej równowagi między życiem zawodowym a życiem prywatnym pracowników, rozpowszechnianie wiedzy w zakresie praw rodziców i zagwarantowanie ich powszechnego respektowania przez wszystkich pracowników Banku. W ramach programu pracownicy i ich rodziny zapraszani są do udziału w konkursach oraz dofinansowanych przez Bank wycieczkach, wydarzeniach kulturalnych i sportowych promujących rodzinne spędzanie czasu.

Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim [GRI 401-3]

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2017	Razem 2016	Razem 2015	Razem 2014	Razem 2013	Razem 2012
Pracownicy upoważnieni do urlopu	4	597	601	615	649	619	478	509
Skorzystali z urlopu	3	287	290	338	328	349	319	377
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	2	261	263	312	291	326	288	334
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	1	278	279	244	258	313	264	290
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	67%	91%	91%	92%	89%	93%	90%	89%
Odsetek zatrzymanych w Grupie pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	89%	89%	84%	89%	96%	92%	87%

Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim [GRI 401-3]

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2017
Pracownicy upoważnieni do urlopu	3	571	574
Skorzystali z urlopu	2	279	281
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	1	254	255
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	1	261	262
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	50%	91%	91%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	89%	89%

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

W Grupie Banku Millennium pracowników obowiązuje jeden z następujących systemów czasu pracy: stały (podstawowy), zmianowy, zadaniowy lub równoważony. Dobór systemu jest uzależniony od rodzaju, organizacji i miejsca wykonywania pracy oraz od wymogów biznesowych w konkretnym obszarze.

Na wniosek pracownika, przełożony może ustalić mu indywidualny rozkład jego czasu pracy w ramach obejmującego go systemu czasu pracy. W ramach indywidualnych ustaleń możliwe jest też zdalne świadczenie pracy. O ile umożliwiają to warunki działalności prowadzonej przez Grupę w danym obszarze, pracownicy mogą pracować w niepełnym wymiarze etatu. Z takiego rozwiązania korzysta także wielu pracowników posiadających uprawnienia rodzicielskie.

Akcje charytatywne

Pracownicy Grupy Banku Millennium corocznie uczestniczą w biegach charytatywnych, w których udział jest dofinansowany przez Bank. Corocznie od 5 lat odbywa się również **Aukcja Dobroczynna**. Podczas aukcji pracownicy mogą zakupić rękodzieło stworzone przez ich koleżanki i kolegów z pracy. Zebrana podczas aukcji kwota, po podwojeniu przez Bank, zostaje przekazana na leczenie niepełnosprawnych dzieci pracowników Banku. W 2017 roku do aukcji zgłoszono ponad 500 przedmiotów, które zostały zlicytowane na łączną kwotę ponad 35 tys. zł. Po podwojeniu tej sumy przez Bank, mali beneficjenci zostali wsparci kwotą ponad 70 tys. zł.

Wolontariat pracowniczy

Pracownicy mają możliwość realizowania własnych akcji wolontariackich w ramach programu **Millantrop**. Program prowadzony jest przez Fundację Banku Millennium, która w drodze konkursu przyznaje granty na realizację akcji społecznych przez pracowników Banku. Do konkursu mogą być zgłaszane projekty dotyczące edukacji finansowej, rozwoju przedsiębiorczości, projektów międzypokoleniowych oraz projektów dla dzieci i młodzieży, wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i ochrony środowiska. Największe szanse na wygraną mają te akcje, w które zaangażuje się wielu wolontariuszy, z których skorzysta największa liczba odbiorców i które będą miały długotrwały wpływ na życie społeczności lokalnej. Program realizowany jest od 2016 roku i łącznie wzięło w nim udział 312 wolontariuszy (pracowników Banku, ich rodzin i znajomych) realizując 11 projektów na rzecz szkół, placówek opiekuńczych, dzieci i młodzieży oraz ochrony środowiska.

2.9. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/peten etat).

Wysokość i zakres świadczeń jest uzależniona od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska.

Działalność socjalną w Banku reguluje „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”. Zgodnie z Regulaminem, Bank realizuje poniższe inicjatywy:

- udzielanie zwrotnej pomocy na cele mieszkaniowe w postaci pożyczek mieszkaniowych,
- działalność kulturalną, sportową, rekreacyjną i turystyczną,
- organizowanie imprez i spotkań grupowych itp.,
- pomoc rzeczową lub pieniężną,
- pomoc finansową udzielaną w przypadku indywidualnych zdarzeń losowych, szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej lub życiowej (bezwrotne zapomogi pieniężne).

Spółki korzystają z oferty świadczeń socjalnych oferowanych przez Bank, ale finansują je własnych Funduszy Świadczeń Socjalnych. [GRI 401-2]



Opieka medyczna

CENTRUM MEDYCZNE

Bank Millennium od 2006 roku kontynuuje współpracę z centrum medycznym ENEL-MED. Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim pracownikom w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo w siedzibie Banku w Warszawie funkcjonuje gabinet medyczny ENEL-MED świadczący usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej.

Bank Millennium w ramach umowy medycznej wynegocjował również preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków pracowników, ich partnerów życiowych oraz dzieci do 26 roku życia, dla pracowników przechodzących na emeryturę i dla rodziców pracowników w ramach programu Senior.

Opieka medyczna	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank
Liczba partnerów medycznych	1 628	1 628	1 423	1 099	1 300	800
Liczba miast z opieką medyczną	457	457	413	408	410	375
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną*	99%	99%	99%	99%	99%	99%

* ze świadczeń nie korzystają pracownicy na urloпах wychowawczych i bezpłatnych oraz zatrudnieni na mniej niż ½ etatu.

Profilaktyka medyczna

Corocznie w okresie jesiennym, przy współudziale partnerów medycznych, przeprowadzana jest **ogólnopolska akcja szczepień przeciwko grypie**. Szczepienia są organizowane zarówno w centrali Banku w Warszawie i Gdańsku, jak i bezpośrednio w placówkach medycznych w pozostałych miastach Polski.

Promowanie zdrowego stylu życia



W Banku Millennium realizowany jest program **Millennium Active Zone**, którego celem jest promowanie aktywności fizycznej wśród pracowników i rozwijanie wiedzy na temat zdrowego stylu życia. W ramach programu pracownicy uczestniczyli w drużynowych biegach sportowych: Biegu Firmowym w Warszawie i Wrocławiu, The Color Run w Poznaniu, Gdyni, Dąbrowie Górniczej i Warszawie, Runmageddon oraz charytatywnym Biegu Mikołajów - jednocześnie w 5 miastach.

Zajęcia sportowe i rekreacyjne

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są dwa rodzaje świadczeń sportowo-rekreacyjnych: **Karnet MultiSport**, który upoważnia do nielimitowanego dostępu do obiektów sportowych w całej Polsce lub **bilety do kina**. Pracownik raz na pół roku dokonuje wyboru określonej formy zajęć zgodnie ze swoimi preferencjami.

MilleKlub



MilleKlub propaguje wśród pracowników różnego typu inicjatywy realizowane w formie projektów sportowych, turystycznych, kulturalnych czy artystycznych. Klub umożliwia rozwijanie swoich pasji z możliwością otrzymania 50% dofinansowania kosztów zrealizowanego projektu. Dodatkowo, w ramach **projektów Kids** można zgłaszać projekty kulturalne i sportowe promujące rodzinne spędzanie czasu.

Grupa Banku Millennium*	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania Milleklub	1 893 (32%)	2 113 (35%)	1 535 (26%)	2 031 (33%)	2 746 (46%)
Kwota dofinansowania (zł)	242 000	282 101	260 000	239 000	276 399

*brak danych wyłącznie dla Banku Millennium

Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

Bank i Spółki w ramach pomocy socjalnej oferują **zapomogi** dla pracowników, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej oraz niskooprocentowane **pożyczki na cele mieszkaniowe**.

Przyznane świadczenia dla pracowników	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank
Zapomogi (zł)	564 242	502 000	456 600	561 000	415 000	369 976
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	159	144	164	163	158	139
Pożyczki na cele mieszkaniowe (zł)	1 171 503	937 503	955 645	1 547 795	1 348 712	1 413 831
Liczba pracowników, którzy dostali pożyczki	83	73	90	117	117	125

Ubezpieczenie na życie

Pracownicy mają możliwość przystąpienia do ubezpieczenia grupowego na życie na preferencyjnych warunkach. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje życie i zdrowie ubezpieczonego oraz jego bliskich. Do wyboru jest sześć wariantów ubezpieczenia, dzięki czemu każdy może je dostosować ofertę swoich potrzeb.

Ubezpieczenia na życie	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa	2014 Grupa	2013 Grupa
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	3 034 (55%)	3 207 (54%)	3 344 (56%)	3 437 (57%)	3 239 (52%)	3 156 (53%)

3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

Pracownicy Grupy Banku Millennium mają dostęp do **prywatnej opieki medycznej**. Dodatkowo w centrali Banku w Warszawie funkcjonuje **przysładowa przychodnia** medyczna. Dla wszystkich chętnych pracowników, corocznie w okresie jesiennym organizowane są **szczepienia przeciwko grypie**. Bank prowadzi również program **Millennium Active Zone** zachęcający do prowadzenia aktywnego stylu życia oraz w ramach świadczeń socjalnych, oferuje **kartę Multisport** umożliwiającą nielimitowany dostęp do obiektów sportowych w całej Polsce. Szczegóły na temat realizowanych programów znajdują się w dziale „Świadczenia socjalne”.

Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. **Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach.** Spółki posiadają odrębne regulacje w tym zakresie.

Działalność kontrolna BHP jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50 % ogólnej liczby oddziałów Banku. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa.

Kluczowe ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń i obciążeń psychofizycznych), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań.

Skutecznym sposobem zabiegania tego typu ryzykom są szkolenia pracowników oraz cykliczne kontrole biur i oddziałów banku pod kątem zgodności z zasadami ochrony przeciwpożarowej i BHP. [GRI 103-1, 103-2, 103-3] [GRI 102-11]

Bezpieczeństwo i higiena pracy	2017 Grupa	2017 Bank
Wypadki w pracy*	13	11
Wypadki śmiertelne w pracy	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,09%	0,10%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	7,64%	8,00% [GRI 102-30]
Szkolenia BHP**** - liczba i % uczestników	1 978 (33%)	1 889 (34%)
Audyty oddziałów	191	191

* Najczęściej występującymi typami wypadków są: upadki na śliskich nawierzchniach oraz kolizje drogowe.

**Wpływ wypadków i chorób zawodowych na absencję pracownika. Wskaźnik obliczany jest poprzez porównanie całkowitej ilości dni straconych do całkowitej ilości godzin zaplanowanych do przepracowania.

***Wskaźnik mierzący rzeczywistą liczbę dni straconych nieobecnego pracownika wyrażony jako % całkowitej ilości dni zaplanowanych do przepracowania przez pracowników w tym samym czasie.

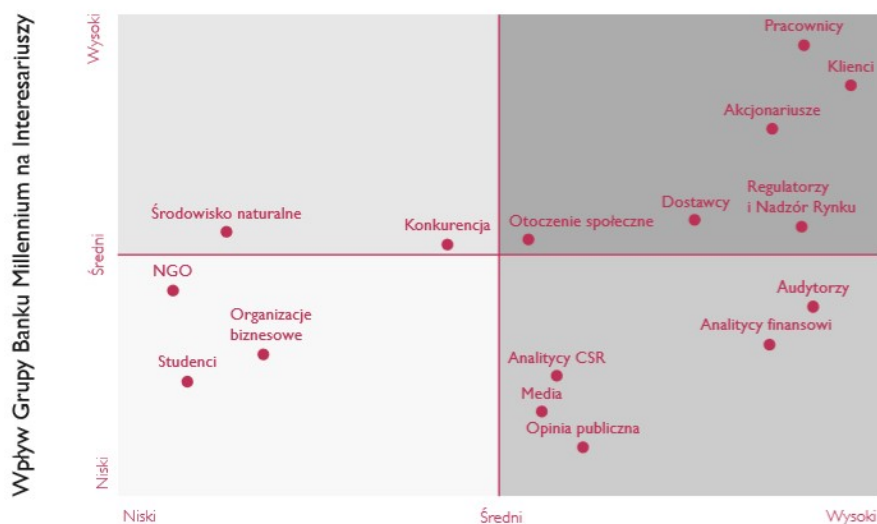
****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat). [GRI 403-2]

IV. SPOŁECZEŃSTWO

1. OTOCZENIE SPOŁECZNE

Otoczenie społeczne Grupy Banku Millennium tworzą różne grupy Interesariuszy. Główni Interesariusze zostali wybrani w procesie mapowania. Został on przeprowadzony w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety określającej skalę wpływu poszczególnych Interesariuszy na Bank oraz wpływu Banku na Interesariuszy. O wypełnienie ankiety poproszono kierujących działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR.

Mapowanie Interesariuszy

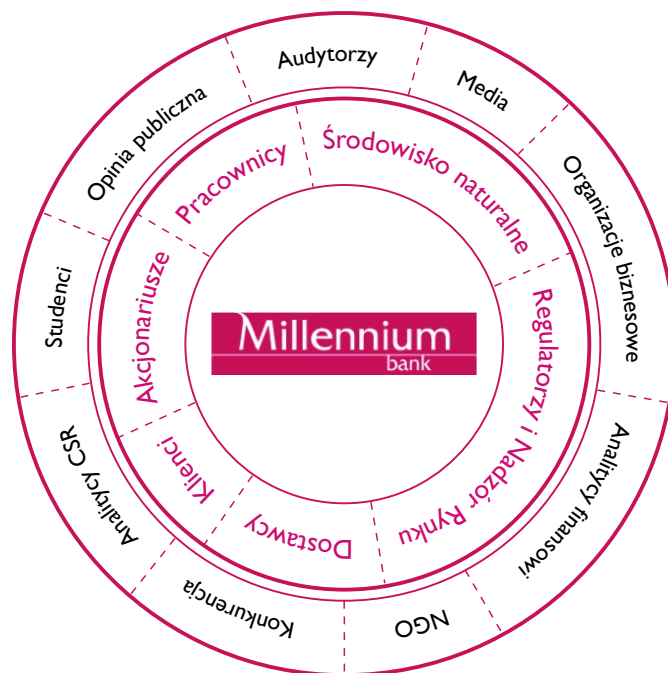


Wpływ Interesariuszy na działalność Grupy Banku



Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne. [GRI 102-42]

Interesariusze Grupy Banku Millennium



[GRI 102-40]

2. DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Firma prowadzi dialog z kluczowymi grupami Interesariuszy, którego celem jest poznanie opinii i oczekiwań na temat współpracy z Bankiem. Wyrażone przez nich oczekiwania uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach jak i działalności Banku. Informacje zwrotne od Interesariuszy pozyskiwane są z wymienionych poniżej źródeł: [GRI 102-43]

Główne tematy zgłaszane przez Interesariuszy [GRI 102-44]

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
Inwestorzy i analitycy rynku	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy	Raz na rok	Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność.	Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.
	Roadshows i konferencje	Kilka razy do roku		
	Spotkania	Kilkaset w roku		
	Komunikaty giełdowe i prasowe	Na bieżąco		

Klienci	Oddziały, bankowość internetowa i mobilna,	Na bieżąco	Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług poza bankowych.	Łatwy, szybki i nie ograniczony barierami dostęp do usług bankowych i poza bankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.
	Strona www, portale społecznościowe,			
	Infolinia			
	Reklamacje			
	Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi	Co miesiąc/kwartał/rok oraz ad-hoc		
	Grupy fokusowe	Kilka razy w roku		
Pracownicy	Intranet, forum społecznościowe, czaty	Na bieżąco	Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie i nagradzanie, zapewnienie możliwości dwustronnej komunikacji, udogodnienia dla pracujących rodziców.	Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowano aktywności pozapracowych, możliwość udziału w wydarzeniach sportowych i wolontariacie pracowniczym.
	System zgłaszania nieprawidłowości Wistleblowing	Na bieżąco		
	Spotkanie z udziałem Zarządu	Kilka razy do roku		
	Ocena pracownika	Raz na pół roku		
Dostawcy	Okresowe spotkania	Kilkaset w roku	Uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami.	Stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy; wybór dostawców z uwzględnieniem kryteriów etycznych.
	Telefon, e-mail	Na bieżąco		
	Negocjacje i realizacja umów	Na bieżąco		
Otoczenie społeczne	Oferty dotyczące współpracy	Kilkaset w roku	Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej pracowników.	Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.
	Spotkania ze studentami	Kilkadziesiąt w roku		
	Wolontariat pracowniczy	Kilkadziesiąt w roku		

Środowisko	Rankingi środowiskowe	Kilkanaście w roku	Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna klientów i pracowników.	Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej.
	Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej.	Kilkanaście w ciągu roku		

3. DZIAŁALNOŚĆ PROSPOLECZNA

Programy społeczne realizowane są głównie za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą trzech obszarów: edukacji finansowej, kultury oraz wolontariatu. Ważnym obszarem zaangażowania Banku jest też wspieranie innowacyjności oraz edukacji akademickiej.

Wartość darowizn i sponsoringu (zł)*	2017		2016		2015		2014		2013	
	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring
Kultura		558 848		573 515	150 000	587 684	145 000	1 407 764	151 000	1 387 250
Edukacja	21 500	219 836	557 000	311 919	103 236		121 700	24 678	993 600	10 520
Cele charytatywne			88 294		41 168		61 900		45 804	
Inne	566 059	211 812					30 000			
Razem	587 559	990 495	645 294	885 434	294 404	587 684	358 600	1 432 442	1 190 404	1 397 770

*dane dla Banku Millennium. Programy edukacyjne i kulturalne są realizowane również ze środków Fundacji Banku Millennium.

3.1. PROGRAMY FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

Programy społeczne realizowane przez Fundację Banku Millennium koncentrują się na trzech obszarach:

1. Edukacja finansowa



Finansowy Elementarz to flagowy program edukacyjny Fundacji Banku Millennium. Rozpoczęty w 2016 roku autorski program edukacji finansowej przedszkolaków jest przygotowany i realizowany przez pracowników Banku we współpracy z organizacją pozarządową. Jego celem jest wyjaśnienie najmłodszym poprzez zabawę podstawowych pojęć z zakresu finansów.

Program realizowany jest pod patronatem Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka, co potwierdza jego dużą wartość edukacyjną. W dwóch edycjach programu podczas prawie 600 zostało przeszkolonych prawie 15 000 dzieci z 200 przedszkoli w całej Polsce. Na potrzeby programu przygotowano specjalne materiały edukacyjne - książki, gry, książeczki do kolorowania i naklejki. Materiały pomogli tworzyć rodzice - pracownicy Banku Millennium. Książeczki są dostępne także w kącikach dla dzieci w oddziałach Banku. [GRI G4-FS16]

2. Edukacja kulturalna



Jednym z głównych celów Fundacji Banku Millennium jest propagowanie wiedzy o sztuce i sposobach inwestowania w sztukę oraz promocja dorobku młodych polskich artystów. Od kilku lat Fundacja Banku Millennium jest partnerem rankingu młodych polskich artystów oraz wystawy ich prac - **Kompas Młodej Sztuki**. Podstawową rolą Kompasów oprócz edukacji jest działanie na rzecz budowy profesjonalnego rynku sztuki w Polsce. Kolekcjonerzy, artyści, właściciele galerii i domów aukcyjnych oraz inwestorzy traktują ranking jako źródło cennych informacji o pozycji młodych artystów. Fundacja jest również fundatorem nagrody dla laureata rankingu. Wyniki Kompasów Młodej Sztuki są corocznie ogłaszane w dzienniku „Rzeczpospolita” i towarzyszą im artykuły edukacyjne na temat sztuki współczesnej, co pozwala dotrzeć do większej liczby odbiorców.

3. Wolontariat pracowniczy



Fundacja prowadzi program **Millantrop**, w ramach którego, w drodze konkursu, przyznaje granty na realizację akcji społecznych przez pracowników Banku. Do konkursu mogą być zgłaszane projekty dotyczące edukacji finansowej, rozwoju przedsiębiorczości, projektów międzypokoleniowych oraz projektów dla dzieci i młodzieży, wsparcia osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i ochrony środowiska. Największe szanse na wygraną mają te akcje, w które zaangażuje się wielu wolontariuszy, z których skorzysta największa liczba odbiorców i które będą miały długotrwały wpływ na życie społeczności lokalnej. Program realizowany jest od 2016 roku i łącznie wzięło w nim udział

312 wolontariuszy (pracowników Banku, ich rodzin i znajomych) realizując 11 projektów na rzecz szkół, placówek opiekuńczych, dzieci i młodzieży oraz ochrony środowiska.

Projekty w konkursie grantowym Fundacji Banku Millennium w latach 2016-2017

Liczba wolontariuszy	312
Liczba beneficjentów	3 735
Godziny poświęcone na realizację projektu	709

3.2. AKCJE CHARYTATYWNE

Biegi charytatywne

Pracownicy Banku corocznie uczestniczą w biegach charytatywnych, w których udział jest dofinansowany przez Bank. W 2017 bankowe drużyny wystartowały m.in. w „Zawsze Pier(w)si” - biegu propagującym profilaktykę i leczenie piersi, „Biegu Mikołajów”, w którym pracownicy zajęli miejsce na podium i „Biegu Firmowym” w Warszawie i Wrocławiu. Dochody z dwóch ostatnich biegów zostały przekazane na rzecz potrzebujących dzieci.

Charytatywna aukcja rękodzieła



Aukcja Dobroczynna odbywa się corocznie od 5 lat, a kwota zebrana podczas jej trwania, po podwojeniu przez Bank, zostaje przekazana na leczenie niepełnosprawnych dzieci pracowników Banku. Na intranetową aukcję trafiają przedmioty własnoręcznie wykonane przez pracowników (ozdoby świąteczne, zdjęcia, obrazy, biżuterię, produkty wykonane w technice decoupage, dekoracje i inne). W 2017 roku aukcji towarzyszyły dwa warsztaty rękodzieła oraz przygotowano kalendarze ze zdjęciami pracowników do zlicytowania. Zorganizowano również akcję „Ratownictwo”, w czasie której zbierano pieniądze na rzecz beneficjentów, a dzieci

jednego z przedszkoli wykonały zakładki do książek. W 2017 roku do aukcji zgłoszono ponad 500 przedmiotów, które zostały zlicytowane na łączną kwotę ponad 35 tys. zł. Po podwojeniu tej sumy przez Bank, mali beneficjenci zostali wsparci kwotą ponad 70 tys. zł.

3.3. PROMOCJA KULTURY

Działalność w obszarze kultury stanowi już od blisko 30 lat ważną część działań społecznych Banku Millennium S.A. Planowana jest ona w oparciu o średnioterminowe plany działania i następujące założenia:

- preferowana jest współpraca w ramach programów wieloletnich, o jasno opisanych celach,
- wspierane programy powinny mieć szeroki odbiór społeczny i być dostępne także za pośrednictwem mediów,
- partnerami w realizacji programów kulturalnych powinny być przede wszystkim instytucje kultury, organizacje pozarządowe oraz media.

Bank Millennium wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim, ale i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360°, ponieważ promuje sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Bank Millennium sięga po kulturę niszową i popularną. Jest z założenia partnerem długodystansowym. Przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury „Złote Berło”. 11 lat „Perła Millennium” - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Od 15 lat sponsoruje Międzynarodowy Festiwal Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting „Złota Tarka”. Od 6 lat jest z festiwalem muzyki współczesnej „Sacrum Profanum”, a od 5 lat z „Gdańskim Festiwalem Muzycznym”; ponad 5 lat z „Bella Skyway Festival” - multimedialnego widowiska przygotowanego przez międzynarodowe grono artystów. Przez 7 lat był związany z Festiwalem „Dwa Teatry”, wspierał także „Festiwal Mozartowski” w Warszawskiej Operze Kameralnej i wiele innych.



Najważniejszy projekt kulturalny, którego mecenasem jest Bank to Millennium Docs Against Gravity Film Festival. To największy festiwal światowego filmu dokumentalnego w Polsce oraz imprezy mu towarzyszące (warsztaty, dyskusje i koncerty). W 2017 roku projekcje

i imprezy festiwalowe odbyły się w 26 miastach w Polsce i uczestniczyło w nich 48 tys. widzów (w porównaniu do 4,5 tys. widzów w 2004 roku). Bank Millennium jest partnerem

Millennium Docs Against Gravity od 12 lat, a w 2016 roku objął mecenat tytułarny nad festiwalem. Jako mecenas festiwalu filmowego Millennium Docs Against Gravity, Bank został nominowany do prestiżowej nagrody kulturalnej „Wdechy 2017”.

3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI

Bank Millennium promuje kulturę innowacyjności 360°. Oznacza to, że oferuje innowacyjne rozwiązania zarówno klientom, jak i stwarzając pracownikom warunki pracy sprzyjające kreatywnemu myśleniu. Bank bada również trendy w swoim otoczeniu rynkowym, publikując tematyczne raporty i wspierając wydarzenia na temat innowacyjności.

Konkurs Orzeł Innowacji



Bank Millennium jest Partnerem Strategicznym konkursu „Orzeł Innowacji” od 2015 roku. Głównym celem konkursu jest wyłonienie i nagrodzenie przedsiębiorstw, które prowadzą prace badawczo-rozwojowe, wprowadzając na rynek nowe produkty i usługi, osiągając dzięki nim sukcesy biznesowe. W 2017 roku zwycięzców wybrała kapituła konkursu, składająca się z przedstawicieli partnerów inicjatywy, m.in.: Banku Millennium, Narodowego Centrum Badań i Rozwoju, Politechniki Warszawskiej, Agencji Rozwoju Przemysłu pod przewodnictwem organizatora konkursu, dziennika „Rzeczpospolita”. Jako partner strategiczny konkursu Bank Millennium bierze udział w szeregu działań mu towarzyszących, w postaci rejestrowanych debat, artykułów oraz komentarzy.

Raport Indeks Millennium - Potencjał Innowacyjności Regionów



Eksperti Banku Millennium corocznie przygotowują raport „Indeks Millennium - Potencjał Innowacyjności Regionów”. Publikacja zawiera ranking polskich województw według ich potencjału innowacyjności oraz opisuje uwarunkowania sprzyjające i hamujące rozwój innowacyjności w każdym z województw. Zawiera również komentarze szerokiego grona ekspertów - ekonomistów, akademików i praktyków- szefów najbardziej innowacyjnych firm oraz instytucji rządowych. Jest przez to wartościową publikacją i źródłem wiedzy dla władz samorządowych na temat wyrównywania szans regionów w Polsce. Raport jest głosem w publicznej debacie na temat czynników warunkujących rozwój regionów w Polsce oraz zmniejszających nierówności między nimi.

Odniesienia do raportu wielokrotnie pojawiały się w mediach ogólnopolskich i regionalnych, a sam raport był prezentowany na „Forum Ekonomicznym” w Krynicy. Pozwoliło to na dotarcie do szerokiego grona odbiorców i zainteresowanie ich kwestią rozwoju innowacyjności w Polsce.

3.5. WSPIERANIE EDUKACJI

Bank od lat angażuje się w życie środowiska akademickiego dając studentom i absolwentom szansę rozwijania kompetencji, zainteresowań oraz zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego. Stałymi elementami oferty jest program płatnych praktyk „Millennium Bankers”, cyklicznie realizowane programy rozwojowe „Expert Start-up” oraz bezpłatne szkolenia i warsztaty.

Programy edukacyjne dla studentów i absolwentów

Program	Opis	2017	2016	2015	2014	2013
Millennium Bankers	Płatny program praktyk , który umożliwia zaangażowanie w samodzielne, złożone projekty, podczas których studenci nabywają praktyczną wiedzę z bankowości. Najlepsi z praktykantów otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku.	40	34	34	24	20
Akademia Millennium	Celem bezpłatnych warsztatów i szkoleń dla studentów prowadzonych przez specjalistów z Banku jest przybliżenie specyfiki pracy w bankowości oraz przedstawienie możliwych ścieżek rozwoju zawodowego. W 2017 Bank prowadził program na rzecz koła SKN Statystyka SGH. Wspólnie z ekspertami z Banku zrealizowano warsztaty, wykłady oraz projekt badawczy.	180	200	204	211	219
People Grow	to program rozwoju kompetencji menadżerskich dla absolwentów i studentów ostatnich lat studiów. Dwuletni program oparty jest na zasadzie <i>training on the job</i> daje możliwość poznania całokształtu działalności Banku. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora - członka Zarządu Banku, pracują na rzecz różnych departamentów przy wybranych projektach i szkoleniach. Po zakończeniu programu uczestnik zostaje zatrudniony w jednym z departamentów Banku.	-	3	6	8	10
Expert Start Up	to programy stażowe realizowane w różnych departamentach Banku dla osób o sprecyzowanych zainteresowaniach i wizji kariery zawodowej. Uczestnicy stażu wspierani są przez menedżerów oraz specjalistów z obszaru, w którym realizują projekt. Osoby zatrudnione na stażu rozwijają swoje umiejętności w kierunku analitycznym, zarządzania produktami i projektami, e-biznesie i nowoczesnych technologiach.	8	12	4	9	15
Razem		228	249	248	252	264

Współpraca z organizacjami studenckimi w 2017 roku

Organizacja	Realizowane programy
AIESEC	W 2017 roku zakończona została 15 edycja „Programu Ambasador” oraz powołana kolejna w nowej formule. Program ma na celu budować pomost między środowiskiem akademickim, a pracodawcą, poprzez bezpośrednią współpracę ze studentami. W trakcie roku akademickiego studenci realizują zadania projektowo, dokonują employer brandingowej analizy rynku lokalnego oraz reprezentują firmę na wydarzeniach zewnętrznych.
SKN Statystyki	W ramach współpracy z Kołem Naukowym Statystyki realizowano konferencje branżowe: np. BIG DATA conference, indywidualne warsztaty z członkami koła na temat systemów rekomendacyjnych, modeli i parametrów ryzyka stosowanych w praktyce biznesowej oraz specjalny projekt badawczy dotyczący wizerunku banków w social media.
Klub Partnerów SGH	Przedstawiciele Banku biorą udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji. Owoce współpracy będzie także otwarcie akademickiej przestrzeni coworkingowej , która będzie wspierała rozwój przedsiębiorczości wśród zainteresowanych studentów wszystkich rodzajów studiów.

V. ŚRODOWISKO NATURALNE

1. ZARZĄDZANIE WPLYWEM NA ŚRODOWISKO

Grupa Banku minimalizuje swój wpływ na środowisko przede wszystkim poprzez racjonalną gospodarkę materiałami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw, wprowadzanie prośrodowiskowych rozwiązań w działalności operacyjnej oraz zachęcanie pracowników i klientów do udziału w akcjach edukacyjnych.

Wskaźniki odnoszące się do wpływu Banku na środowisko są regularnie mierzone. W oparciu o analizy zmienności tych wskaźników wprowadzane są działania prośrodowiskowe. Cele środowiskowe dotyczące limitów zużycia materiałów, energii, paliw i wody zawarte są w celach kierujących poszczególnymi departamentami Banku. Realizacja tych celów jest cyklicznie monitorowana i raportowana do Zarządu. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Grupa Banku stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska („Ustawa o odpadach”), która nakłada obowiązek właściwego zarządzania odpadami, poprzez kompletowanie niezbędnej dokumentacji (m.in. “Karty Przekazania Odpadów”) jak również do przygotowywania i przekazywania do właściwych Urzędów Marszałkowskich, sprawozdań o rodzajach i ilościach wytworzonych odpadów. Raz na 5 lat wykonywany jest audyt energetyczny firmy.

Kluczowe ryzyka wiążące się z brakiem zarządzania wpływem na środowisko wiążą się z możliwością otrzymania sankcji karnych i finansowych oraz utratą reputacji. Ze względu na to, że działalność Grupy nie jest nadmiernie uciążliwa dla środowiska, ryzyka te nie są oceniane jako duże. [GRI 102-11]

W roku 2017 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska. [GRI 102-30, 307-1]

2. REDUKOWANIE ZUŻYCIA MATERIAŁÓW

W Grupie Banku Millennium system do zakupu materiałów i wyposażenia biurowego jest scentralizowany. Aplikacja do składania zamówień pozwala na weryfikację zasadności zakupu każdego zamówienia. Monitoring wykonania budżetów na zakup materiałów i redukcja ilości zamówień do poziomu dotychczasowego zużycia wpływa na ograniczenie zużycia zasobów i generowanych odpadów.

Sposób zamawiania oraz warunki konieczne do spełnienia tego, aby zakupić nowe wyposażenie i sprzęt biurowy regulowany jest wewnętrznymi instrukcjami. Każde zamówienie jest weryfikowane indywidualnie, pod kątem zasadności zakupu i obowiązujących w Banku standardów. Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami własnymi poprzez ponowne ich wykorzystanie, pozwala na ograniczenie zakupów urządzeń typu liczarki, niszczarki, chłodziarki, mikrofalę, wyposażenia meblowego i akcesoriów biurowych.

Zużycie materiałów (kg) [GRI 301-1]	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank	Zmiana 2017/2016	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	294 393	278 998	292 255	302 991	300 750	322 822	-4,54%	<ul style="list-style-type: none"> - eliminacja wydruków dzięki automatyzacji procesu rozliczeń bankomatów, - konsolidacja umów na kilka produktów bankowych w jedną umowę 8 w 1, - aktywna usługa wyciągów online, - ograniczenie ilości podręczników do obsługi klienta Banku

Koperty	61 070	59 422	56 140	73 208	71 533	93 874	5,85%	- dodatkowa wysyłka korespondencji masowej do klientów
Artykuły plastikowe	13 920	13 493	12 822	12 155	11 793	12 689	5,23%	- utrzymany zwiększony limit na jednorazowe kubki termiczne oraz koperty bezpieczne - podniesienie jakości obsługi klienta; - wzrost zużycia kopert bezpiecznych wynika z wymogu ochrony danych osobowych
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	bd	827	970	1 326	1 469	1 677	-14,72%	- efektywne gospodarowanie zasobami własnymi oraz weryfikacja każdego zamówienia pod kątem zasadności zakupu;
Baterie	449	408	364	411	420	434	12,21%	- zwiększenie ilości urządzeń, zamków szyfrowych

3. KONTROLA GOSPODARKI ODPADAMI

W 2017 roku odnotowano 36% wzrost ilości wygenerowanych przez Bank odpadów.

Odpady papierowe, metalowe, drewniane, plastikowe, szklane i elektroniczne powstałe w wyniku prowadzenia działalności operacyjnej Banku i części spółek, przekazywane są do recyklingu lub utylizacji specjalistycznej firmie, z którą Bank ma podpisaną umowę. **80% przekazanych odpadów jest poddawanych recyklingowi.**

Odpady komunalne w z centrali Banku w Warszawie odbierane są przez wyspecjalizowaną firmę. Około 60% przekazanych odpadów komunalnych podlega recyklingowi. W centrali Banku wprowadzono selekcję odpadów na cztery frakcje (plastik, papier, szkło i inne). Ustawiono również pojemniki do zbiórki baterii i małych odpadów elektrycznych. Raz w roku odbywa się akcja zbiórki elektroodpadów wielkogabarytowych. W pomieszczeniach socjalnych w oddziałach wbudowane są kosze na śmieci przeznaczone do segregacji odpadów.

Recykling i utylizacja materiałów (kg) [GRI 306-2]

Bank Millennium*	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017/2016	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia	17 210	9 052	19 913	10 001	23 176	90,11%	Okresowa wymiana najstarszego i nie nadającego się do użytku sprzętu teleinformatycznego w centrali i sieci placówek.
Papier	289 815	224 581	249 311	342 379	262 312	29,05%	Niszczenie dokumentów, których okres przechowywania w archiwum zewnętrznym, uptynął w danym roku kalendarzowym.
Odpady metalowe i kable	7 020	6 388	7 162	3 060	6 197	9,89%	Odnoszący w 2017 roku wzrost ilości odpadów przekazanych do recyklingu / utylizacji wynika z optymalizacji sieci oddziałów (relokacja, przebudowa, zamknięcie).
Artykuły plastikowe	1 253	209	770	1 049	1 195	499%	

Szkoło	1 581	16	3 690	1 354	240	9 781%	
Wyposażenie meblowe	14 177	8 656	8 841	4 877	3 402	63,78%	Utylizacja wyposażenia wycofanego z użytku, nie nadającego się do dalszego wykorzystania z uwagi na wyeksploatowanie czy uszkodzenie.
Baterie i akumulatory ołowiowe	380	102	4 448	bd	bd	272,55%	
Odpadowy toner drukarski	406	154	bd	bd	bd	163,64%	Wzrost przekazanego do recyklingu plastiku to efekt eliminacji koszy podbiurkowych i wprowadzenia wspólnych dla pięter pojemników do segregacji.
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów	7 556	3 500	bd	bd	bd	115,89%	Odpady powstałe w wyniku działań optymalizacji sieci palcówek - inwestycje/przebudowy/relokacje itp.
Odpady poddane recyklingowi (%)	80%	88%	88%	92%	92%	-8%	

* odpady wygenerowane przez Bank i część spółek i przekazane specjalistycznej firmie utylizującej

4. MONITOROWANIE ZUŻYCIA ENERGII, WODY I PALIW

W oparciu o analizę zużycia wody, energii i paliw, podejmowane są działania redukcyjne, które służą ograniczeniu zużycia tych surowców.

Zużycie energii i wody* [GRI 302-1]

Surowiec	2017	2016	2015	2014	2013	Jednostka	2017/2016
Energia elektryczna zakupiona	26 137 322	28 919 799	22 730 441	30 368 048	30 242 556	kWh	-9,62%
Energia cieplna zakupiona	66 745	66 993	81 417	98 684	105 841	GJ	-0,37%
Gaz ziemny	169 916	155 237	152 726	186 651	232 432	M3	9,45%
Olej opałowy	9 131	13 570	13 832	37 459	69 279	L	-32,71%
Woda[GRI303-1]	72 078	68 511	70 703	71 307	73 811	M3	5,20%

* dla Grupy Banku Millennium - Spółki ponoszą koszty mediów w ramach opłaty czynszowej dla Banku

Zużycie paliw

Zużycie paliwa przez flotę samochodową zmniejszyło się o około 20% w stosunku do roku 2016.

W 2017 Bank Millennium wymienił prawie wszystkie samochody ze swojej floty na modele hybrydowe. Oznacza to znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska. W skali roku flota będzie emitowała o ponad 500 ton CO2 mniej (zmniejszenie emisji o 20,6%) w porównaniu do stanu sprzed wymiany samochodów.

Zużycie paliw

Bank Millennium	2017		2016		Zmiana 2017/2016	
Paliwo	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	333 767	203 889	428 460	232 575	-22%	-12%

Grupa Banku Millennium	2017		2016		Zmiana 2017/2016	
Paliwo	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	433 156	249 621	521 962	297 936	-17%	-16%

Podróże służbowe

W celu racjonalizacji ilości podróży służbowych Bank stosuje limity związane z użyciem poszczególnych rodzajów transportu. Pracownicy korzystają najczęściej z transportu kolejowego i autobusowego. W przypadku podróży samolotem wymagana jest zgoda Prezesa Zarządu, a w przypadku korzystania z samochodu prywatnego - zgoda Członka Zarządu.

Podróże służbowe (km)*	2017	2016	2015	2014	2013	Zmiana 2017/2016
Lotnicze	212 425	185 227	241 638	302 348	329 725	13%
Taksówki	3 155	1 716	1 317	2 059	1 203	46%
Kolejowe	2 227 450	1 923 347	1 794 890	1 587 130	1 229 645	14%
Autokarowe	247 495	211 568	199 432	176 348	73 966	14%

[GRI 302-1]

*dane dla Banku Millennium, Spółki nie prowadzą rejestru przejechanych km

Wzrost kosztów transportu kolejowego i autokarowego oraz taksówek wynikał z większej liczby szkoleń/konferencji przeznaczonych dla departamentów sprzedażowych.

Nowi pracownicy uczestniczący w szkoleniach wstępnych w Warszawie są dowożeni taksówkami z hotelu na szkolenie w centrali Banku z uwagi na utrudniony dojazd środkami komunikacji miejskiej. Wzrost kosztów transportu lotniczego był spowodowany ponad dwukrotnym zwiększeniem liczby zagranicznych podróży służbowych.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

Emisje gazów cieplarnianych [GRI 305-1]

W 2017 roku ponad 95% całego śladu węglowego Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 67% i ok. 27%), około 5% pochodzi ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach oraz ok. 0,5% pochodzi z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu. **W roku 2017 nastąpiło zmniejszenie emisji CO₂ organizacji w stosunku do roku 2016 o ok. 7%.** Wynik ten był skutkiem zmniejszeniem użycia paliwa we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach oraz spadku zużycia energii elektrycznej.

Zakres raportowania emisji CO₂ dotyczy emisji bezpośrednich ze spalania paliw we własnych źródłach energii i pojazdach, emisji pośrednich ze spalania paliw celem wytworzenia zakupowanej przez organizację energii elektrycznej i energii ciepłej oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu nie będących we władaniu organizacji tj. taksówki, samoloty, pociągi i autobusy. Dane dotyczące wskaźników emisji pochodzą z: IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Guidelines to DEFRA's / DECC's Greenhouse Gas Conversion Factors for company reporting, krajowych agend środowiskowych tj. kobize.pl i kape.gov.pl, oraz dostawcy energii elektrycznej Banku.

Grupa Banku Millennium	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Emisja CO ₂ w latach wyniosła odpowiednio (ton CO ₂):	42 161	41 294	39 117	43 305	42 787	41 819	32 127	35 971	33 295
Emisja łączna CO _{2e} w latach wyniosła odpowiednio (ton CO _{2e} *):	40 643	41 854	39 659	43 879	43 346	42 388	32 636	36 151	33 462

* CO_{2e} - ekwiwalent CO₂ - emisja samego dwutlenku węgla wynikająca z emisji bezpośrednich ze spalania paliw oraz emisji pośrednich ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej oraz podróży służbowych, powiększona o emisję innych gazów cieplarnianych tj. metanu CH₄ i podtlenek azotu N₂O wydzielanych w ilościach śladowych w/w procesach spalania.

Powyższe dane dotyczące śladu węglowego tzw „Carbon Footprint” zostały wyliczone w oparciu o metodologię Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard" Revised Edition WBCSD (World Business Council for Sustainable Development).

5. WPROWADZANIE PROEKOLOGICZNYCH ROZWIĄZAŃ

W celu optymalizacja zużycia energii, wody, paliw oraz materiałów zakupionych przez Grupę Banku wprowadzono szereg rozwiązań.

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> -upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty w aplikacji mobilnej przyczynia się do zmniejszenia wydawanych kart plastikowych; -limity na zamawianie butelkowanej wody mineralnej, plastikowych kubeczków i mieszadełek (16% spadek zużycia w 2017 roku). W obiektach centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody; -na podstawie średniej ilości wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie ilości zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące).
Narzędzia IT	System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia materiałów i wyposażenia biurowego pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów.

Papier

Działanie	Opis
Ograniczenie wydruku dokumentów transakcyjnych	<ul style="list-style-type: none"> -ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych; -poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych.
Follow me printing	funkcjonalność, która ogranicza ilość niepotrzebnych wydruków. Dokument przechowywany jest na serwerze i drukowany dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia i uruchomieniu wydruku.
Elektroniczny obieg dokumentów	<ul style="list-style-type: none"> -dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku; -przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów; -Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przysyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem.

Ograniczanie liczby wydrukowanych dokumentów	<p>-materiały informacyjne (cenniki, regulaminy) nie są prezentowane na stojakach w oddziałach, lecz drukowane na wniosek klienta oraz jako element obowiązkowy umów z klientem.</p> <p>-część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku, przez co klient ma do nich bezpośredni dostęp.</p> <p>-klient, który kupuje pakiet usług bankowych podpisuje jedną skonsolidowaną umowę zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt. Dodatkowo istnieje możliwość otrzymania wyciągu skonsolidowanego zawierającego informację o wszystkich produktach posiadanych w Banku.</p> <p>-dostęp do e-administracji. Składanie wniosków urzędowych jest możliwa przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru.</p> <p>-wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana. 82% klientów korzysta z wyciągów elektronicznych.</p> <p>-wnioskowanie o wypłaty gotówkowe może odbywać się elektronicznie.</p> <p>-dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników.</p>
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<p>-przenoszenie coraz większej liczby usług do kanałów elektronicznych (np. zakupu ubezpieczeń czy biletów komunikacji miejskiej) znacząco wpływa na zmniejszenie liczby dokumentów papierowych generowanych przez klientów.</p> <p>-klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe i oszczędnościowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje. Podczas takiego procesu umowa jest akceptowana H@ślem SMS, a jej treść dostępna w systemie - nie trzeba więc jej drukować.</p> <p>-klienci korporacyjni są zachęceni do wnioskowania o kredyty i karty płatnicze poprzez system bankowości internetowej, gdzie cała dokumentacja przesyłana jest zdalnie. Mogą również wysłać do Banku elektroniczne wersje dokumentów potrzebnych w procesie kredytowym.</p>
Znakowanie w oddziałach	<p>-ekrany z wyświetlaną treścią marketingową zamiast drukowanych plakatów;</p> <p>-jedna naklejka informacyjna na drzwi zamiast kilku;</p> <p>-trwałe oznakowanie bankomatów/wpłatomatów zamiast nietrwałych naklejek.</p>

Wyciągi on-line	2017	2016	2015	2014	2013
Liczba i % użytkowników	1 685 746 (82%)	1 390 750 (75%)	1 141 113 (68%)	950 789 (62%)	779 399 (54%)

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> -wymiana oświetlenia w zewnętrznych panelach reklamowych oddziałów z tradycyjnego świetlówkowego na energooszczędne LED; -ograniczenie świecenia zewnętrznych paneli reklamowych (wyłączane są o północy); -energooszczędne źródła światła w nowych lub modernizowanych oddziałach.
Energooszczędny budynek centrali Banku	<ul style="list-style-type: none"> -oświetlenie LED na klatkach i części garażu (60%); -rekuperacja powietrza w centralach wentylacyjnych; -przełączanie fancoili w tryb ekonomiczny na noc; -praca węzła cieplnego w trybie ekonomiczny w nocy; -czasowe wyłączanie oświetlenia po godzinie 18:00; -system zbierania i wykorzystywania wody deszczowej; -certyfikat BREEAM dla ekologicznego budynku.
Bieżąca kontrola zużycia mediów	<p>jest procesem ciągłym. Na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji.</p>
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<ul style="list-style-type: none"> -klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy; -zmniejszenie temperatury w pomieszczeniach z urządzeniami podtrzymującymi stałą dostawę energii z 21 do 18 stopni celsjusza; -wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie; -cykliczna wymiana sprzętu komputerowego na nowszy, który pobiera mniej prądu; -wprowadzono naklejki na monitory przypominające o wyłączeniu monitora komputerowego po zakończeniu pracy; -skrócono wieczorny czas pracy ekip sprzątających z 6 do 4 godzin, co powoduje wcześniejsze wyłączenie światła w budynkach centrali Banku; -zmniejszenie zamawianej mocy energii dostarczanej do oddziałów z 25kW do 20kW.
Projektowanie usług	<p>Procesy w systemie bankowości internetowej i mobilnej projektowane są tak, aby zabierały jak najmniej czasu i wymagały minimum formalności. Umowy zawierane są poprzez podpis hasłem SMS, co wpływa na oszczędność papieru i energii (poprzez skrócenie czasu pracy z komputerem lub telefonem).</p>
Optymalizacja zużycia wody	<ul style="list-style-type: none"> -zainstalowanie dyfuzorów wody w toaletach i kuchenkach -ustawienie minimalnego zużycia wody w spluczkach toaletowych

Oszczędność energii w oddziałach	2017	2016	2015	2014	2013
Oddziały z oświetleniem LED	355 (100%)	369 (100%)	410 (99%)	316 (74%)	233 (53%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	307 (86%)*	312 (84%)*	363 (87%)*	377 (89%)*	395 (90%)
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	80 (22%)	72 (19%)	49 (12%)	27 (6%)	16 (4%)

[GRI 302-4]

*pozostałe panele świecą się przez cały czas otwarcia galerii handlowych, w których są zlokalizowane

Paliwa

Działanie	Opis
Samochody hybrydowe	Prawie wszystkie samochody z floty Banku zostały wymienione na modele hybrydowe. Oznacza to znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska. W skali roku flota będzie emitowała o ponad 500 ton CO2 mniej (zmniejszenie emisji o 20,6%) w porównaniu do stanu sprzed wymiany samochodów.
Ograniczenie ilości podróży służbowych	W celu minimalizowania ilości podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje. W 2017 przeprowadzono około 700 wideokonferencji.

[GRI 302-4]

6. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY BANKU

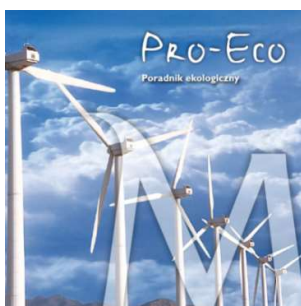
W ofercie Banku znajdują się produkty, które służą wdrożeniu działań proekologicznych lub finansują przedsięwzięcia związane z ochroną środowiska.

Wykaz produktów proekologicznych oferowanych przez Bank Millennium

Segment klientów	Produkt
Klienci Indywidualni	Karta WWF
Klienci Prestige	Zielone Fundusze Inwestycyjne
Klienci Korporacyjni	Leasing Eko Energia
	Kredyt na Innowacje Technologiczne

7. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE

Poradnik Ekologiczny dla klientów i pracowników



Zamieszczony w Intranecie i Internecie poradnik ekologiczny w zwartej formie prezentuje wiele konkretnych rad dotyczących zasad dbania o środowisko naturalne w biurze i w domu. Broszura odnosi się do tematyki segregacji odpadów i elektrośmieci, a także racjonalnego używania surowców, wody oraz energii.

Akcja sadzenia drzew przez wolontariuszy Banku



W ramach programu wolontariatu pracowniczego Fundacji Banku Millennium, około 40 wolontariuszy z Banku Millennium wraz ze swoimi rodzinami, posadziło w Lesie Bródnowskim w Warszawie 200 drzew. Posadzono m.in. grusze, śliwy i jarzębiny, których owoce są składnikiem diety wielu gatunków zwierząt i stanowią ważny element ekosystemu lasu. Akcji sadzenia drzew towarzyszyły animacje i warsztaty ekologiczne dla dzieci prowadzone przez przedstawicieli współorganizatora akcji - fundacji ekologicznej AERIS Futuro.

VI. O RAPORCIE

1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

Raport niefinansowy Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2017 do 31 grudnia 2017 r. [GRI 102-50], chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI: opcja „Core” oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o Rachunkowości. [GRI 102-54] Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. Grupa Banku publikuje raporty w cyklu rocznym. [GRI 102-52] Ostatni raport został sporządzony za rok 2016. [GRI 102-51]

W raporcie opisano działalność Banku oraz głównych spółek Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych. [GRI 102-45] W raportowanym okresie nie było znaczących zmian w organizacji i jej łańcuchu dostaw. [GRI 102-10]

W niniejszym raporcie nie wprowadzono również znaczących zmian w zasięgu i granicach raportowania w stosunku do ostatniej publikacji z roku 2016. [GRI 102-49] Raport nie zawiera również korekt informacji do poprzedniego raportu. [GRI 102-48]

Metodologia

Proces definiowania treści raportu obejmował przegląd dotychczasowych zagadnień raportowania, zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez GRI Standards, tj. identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. Na tej podstawie, w pierwszej kolejności dokonano analizy badań wśród kluczowych Interesariuszy (klientów i pracowników), dokumentów wewnętrznych, praktyk i trendów zrównoważonego rozwoju w branży, czego wynikiem było stworzenie listy adekwatnych do działalności Grupy Banku aspektów raportowania. Wyselekcjonowane aspekty zostały poddane priorytetyzacji przez menedżerów Banku i Spółek z punktu widzenia dwóch kryteriów: wpływu na reputację oraz strategię biznesową Banku. W rezultacie powstała zaktualizowana lista aspektów zrównoważonego rozwoju Grupy Banku Millennium. [GRI 102-46]

Poniżej zaprezentowano listę aspektów poddanych raportowaniu, które zostały wyłonione z procesu raportowania, wraz z granicami ich oddziaływania. Aspekty zostały podzielone na trzy grupy, odzwierciedlające wyniki analizy według dwóch wcześniej wymienionych kryteriów. Pierwsza grupa to aspekty kluczowe dla działalności Grupy Banku, które zostały ujęte szczegółowo w raporcie. Ich opis obejmuje zarówno podejście do zarządzania jak i dane wynikowe. Druga grupa tematów, to te, które odnoszą się do działalności Grupy Banku w średnim stopniu. Ich opis w raporcie został ograniczony do danych wynikowych bądź opisu jakościowego. Trzecia grupa aspektów, to kwestie o niższej wadze. W raporcie znajduje się krótka informacja na ich temat lub odniesienie do innych dokumentów.

Analiza aspektów objęta również ich charakter i zasięg oddziaływania. Granice aspektów wewnętrzne zostały oznaczone literą (w), a zewnętrzne (z). Charakter oddziaływania został natomiast podzielony na wpływ bezpośredni (b) i pośredni (p) - związany z relacjami biznesowymi firmy. [GRI 103-1]

Aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju Grupy Banku Millennium [GRI 103-1, 102-47]

Grupa 1: ASPEKTY KLUCZOWE

Wartości firmy (w,z,b)
 Zgodność działalności z prawem (w,z,b)
 Jakość obsługi klienta (z,b)
 Wolna konkurencja (z,b)
 Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków (w,z,b)
 Technologie i innowacje (w,z,b)
 Dostępność usług finansowych (z,b)

W raporcie zawarto opis podejścia do zarządzania tymi aspektami, jak również dane wynikowe.

Grupa 2: ASPEKTY O ŚREDNIEJ WADZE

Wyniki ekonomiczne (w,z,b)
 Komunikacja marketingowa, etyczny marketing (z,b)
 Satysfakcja pracowników (w,b)
 Transparentność i dialog z otoczeniem (z,b)
 BHP w miejscu pracy (w,b)
 Relacje z Interesariuszami (z,b)
 Ochrona prywatności klienta (z,b)

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.

Grupa 3: ASPEKTY O MNIEJSZEJ WADZE

Przestrzeganie praw człowieka (w,z,b)
 Kompetencje doradcy, obsługa klienta (z,b)
 Rekrutacja (w,b)
 Różnorodność (w,b)
 Rozwój i szkolenia pracowników (w,b)
 Obsługa klientów niepełnosprawnych (z,b)
 Przeciwdziałanie korupcji (w,z,b)
 Warunki zatrudnienia (w,b)
 Praktyki zakupowe (z,b)
 Finansowanie inwestycji przyjaznych środowisku (z,b)
 Edukacja finansowa (z,b)
 Wołontariat pracowniczy (w,b)
 Przeciwdziałanie mobbingowi (w,b)

Krótką informacją w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów.

Działalność charytatywna i sponsoring (z,b)
 Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi (w,z,b)
 Benefity dla pracowników (w,b)
 Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem energii (z,b)
 Kwestie klimatyczne i związane z nimi emisje do powietrza (z,b)
 Ścieki i odpady, w tym odpady niebezpieczne (z,b)
 Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem wody (z,b)

W proces raportowania zaangażowani byli pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Etap definiowania treści raportu wsparła firma doradcza CSRinfo. Raport nie jest poddawany audytowi zewnętrznemu. Raport został poddany „Usłudze ujawniania istotności” (Materiality Disclosure Service). Odnosi się ona do Standardów GRI od GRI 102-40 do GRI 102-49 i weryfikuje, czy w momencie publikacji raportu te ujawnienia zostały prawidłowo umieszczone zarówno w Indeksie Treści GRI, jak i w tekście raportu końcowego. [GRI 102-56]

2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	10-11	10-11
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	36	36
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	18	18
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	21	21
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	18	18
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	15,20-21,25,28-29,31-37,41-42	15,20-21,25,28-29,31-37,41-42
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	18	18
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	49-56,58-59,61	49-56,58-59,61
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	18,50-51	18,50-51
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	72	72
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	18	18

3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS [GRI 102-55]



RAPORT SPORZĄDZONO WEDŁUG STANDARDÓW GRI: OPCJA PODSTAWOWA (CORE). WYKORZYSTANO TAKŻE SEKTOROWY DODATEK DO USŁUG FINANSOWYCH.

Standard GRI	Tytuł Standardu GRI	Numer wskaźnika	Tytuł wskaźnika	Numer strony
Ogólne standardowe informacje				
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-1	Nazwa organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-5	Forma własności i struktura prawna	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-6	Obsługiwane rynki	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-7	Skala działalności	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-8	Informacje o pracownikach	44-45
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-9	Łańcuch dostaw	41
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	8,42,82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	18,19,31,33,50-51,61,72

GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	16, 27
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-13	Członkostwo w organizacjach	39
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	16, 18
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	20
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	21, 34, 38
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-18	Struktura zarządzania	43
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-25	Konflikt interesów	36, 50
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-26	Rola najwyższego kierownictwa w ustalaniu celów, wartości i strategii	16
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	16, 18-19, 31, 33, 50-51, 62, 72
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	16
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-40	Lista grup interesariuszy	64
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-41	Układy zbiorowe pracy	53

GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-42	Identyfikacja i selekcja Interesariuszy	63
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-43	Podejście do angażowania Interesariuszy	64
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	64
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-47	Lista istotnych tematów raportowania	83
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-49	Zmiany w raportowaniu	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-50	Okres raportowania	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-51	Data ostatniego raportu	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-52	Cykl raportowania	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-53	Osoba do kontaktu	92
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-55	Indeks treści GRI	85
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-56	Zewnętrzna weryfikacja	84

Podejście do zarządzania

GRI 103	Podejście do zarządzania	103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	16 (wyniki ekonomiczne), 20 (etyka), 22,27-28 (obsługa klienta), 31 (etyczny marketing i sprzedaż), 36 (przeciwdziałanie korupcji), 37 (bezpieczeństwo środków), 41 (praktyki zakupowe), 49, 61 (warunki zatrudnienia), 72 (oddziaływanie środowiskowe), 83 (granice raportowania)
GRI 103	Podejście do zarządzania	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	8,16 (wyniki ekonomiczne), 19 (ryzyka), 20 (etyka), 22,27-28 (obsługa klienta), 31-32 (etyczny marketing i sprzedaż), 34 (zgodność z prawem), 36 (przeciwdziałanie korupcji), 37 (bezpieczeństwo środków), 41 (praktyki zakupowe), 49, 61 (warunki zatrudnienia), 72 (oddziaływanie środowiskowe)
GRI 103	Podejście do zarządzania	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	16 (wyniki ekonomiczne), 19 (ryzyka), 20 (etyka), 22,27-28 (obsługa klienta), 31 (etyczny marketing i sprzedaż), 34 (zgodność z prawem), 36 (przeciwdziałanie korupcji), 37 (bezpieczeństwo środków), 41 (praktyki zakupowe), 49, 61 (warunki zatrudnienia), 72 (oddziaływanie środowiskowe)
Specyficzne informacje na dany temat				
GRI 201	Wyniki ekonomiczne	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystrybuowana	9
GRI 202	Obecność na rynku	202-2	Proporcje wyższej kadry zarządzającej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	47
GRI 203	Pośredni wpływ ekonomiczny	203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	26
GRI 204	Praktyki zakupowe	204-1	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	42

GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji	205-1	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	36
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji	205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	36
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	36
GRI 206	Zachowania antykonkurencyjne	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	33
GRI 301	Materiały	301-1	Zużywane materiały według wagi i objętości	72
GRI 302	Energia	302-1	Zużycie energii w organizacji	74, 75
GRI 302	Energia	302-4	Ograniczenia zużycia energii	80
GRI 303	Woda	303-1	Pobór wody według źródła	74
GRI 305	Emisje	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	76
GRI 306	Ścieki i odpady	306-2	Odpady według metody zagospodarowania	73
GRI 307	Zgodność dotycząca środowiska	307-1	Niezgodności z prawem i regulacjami środowiskowymi	72
GRI 401	Zatrudnienie	401-1	Nowozatrudnieni i fluktuacja	46
GRI 401	Zatrudnienie	401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	59
GRI 401	Zatrudnienie	401-3	Urlop rodzicielski	58

GRI 403	Bezpieczeństwo i higiena pracy	403-2	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy i liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	62
GRI 404	Szkolenia i edukacja	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	56
GRI 404	Szkolenia i edukacja	404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	54
GRI 404	Szkolenia i edukacja	404-3	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	53
GRI 405	Różnorodność i równość szans	405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	44, 47-48, 51
GRI 405	Różnorodność i równość szans	405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	52
GRI 406	Przeciwdziałanie dyskryminacji	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	52
GRI 412	Prawa człowieka-ewaluacja	412-2	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	21
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	31, 32
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów	417-3	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	31
GRI 418	Prywatność Klienta	418-1	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty jego	30

danych

GRI 419	Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społecznego i ekonomicznego	34
---------	--	-------	---	----

UJAWNIEŃ DOTYCZĄCE KONKRETYCH STANDARDÓW ZWIĄZANE Z ASPEKTAMI SEKTOROWYMI

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
ASPEKT SEKTOROWY: PORTFEL PRODUKTÓW				
G4-DMA	25, 27		brak	
G4-FS1	25, 42		brak	Polityki z elementami środowiskowymi i społecznymi odnoszące się do linii biznesowych.
G4-FS5	25, 42		brak	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych.
G4-FS7	26		brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
G4-FS8	26		brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści środowiskowych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
ASPEKT SEKTOROWY: AUDYT				
G4-DMA	38		brak	
G4-FS9	38		brak	Zakres i częstość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka.
ASPEKT SEKTOROWY: SPOŁECZNOŚCI LOKALNE				
G4-DMA	27		brak	

G4-FS13	27	brak	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
G4-FS14	27	brak	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
G4-FS15	32	brak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	67	brak	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

4. DANE KONTAKTOWE

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem. Prosimy o przesyłanie komentarzy na jego temat na adres:

Anna Pulnar

Specjalista ds. CSR

csr@bankmillennium.pl

[GRI 102-53]

WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Bank Millennium dziesiąty raz w składzie Respect Index

Bank Millennium znalazł się po raz dziesiąty w składzie Respect Index - indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

W skład Respect Index weszło 28 spółek, wśród których znajduje się 7 banków. Skład indeksu jest wyłaniany spośród największych spółek giełdowych z indeksów WIG20, mWIG40 i sWIG80 działających zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego, ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i ekonomicznych. Trafiają do niego spółki, które przechodzą trzystopniową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych (GPW) i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG), a także audyt prowadzony przez niezależną firmę doradczą. Badanie spółek i rewizja składu indeksu jest przeprowadzana raz w roku.

Bank Millennium w składzie FTSE4Good Emerging Index

Bank Millennium wszedł w skład FTSE4Good Emerging Index, jednego z serii indeksów FTSE4Good stworzonych przez FTSE Russell, członka Giełdy Papierów Wartościowych w Londynie. Skupia on spółki z ponad 20 krajów, które wyróżniają się w działaniach z zakresu ochrony środowiska, odpowiedzialności społecznej i ładu korporacyjnego.

Najlepszy Bank w Europie Środkowo-Wschodniej w kategorii Biznes społecznie odpowiedzialny

Bank Millennium został uznany za „Najlepszy Bank w Europie Środkowo-Wschodniej w kategorii Biznes społecznie odpowiedzialny”. Międzynarodowy magazyn branży finansowej „Euromoney” docenił bank za transparentny sposób prezentowania działań CSR, różnorodność i złożoność programów, a przede wszystkim innowacyjne podejście do klientów sprawiające, że korzystanie z usług Banku Millennium jest proste i łatwe.

Bank Millennium w Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2017

Bank Millennium został wyróżniony w „Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2017” - zestawieniu największych polskich firm ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR). Bank został sklasyfikowany na poziomie „kryształowym” - firm dojrzałych w zakresie wdrożenia CSR.

Srebrny Listek CSR POLITYKI

Po raz trzeci Bank Millennium został wyróżniony „Srebrnym Listkiem CSR” w zestawieniu przygotowanym przez tygodnik Polityka i firmę doradczą Deloitte. Zestawienie przygotowano w oparciu o wytyczne międzynarodowej normy społecznej odpowiedzialności ISO 26000 odnoszącej się do siedmiu obszarów: ład organizacyjny, prawa człowieka, praktyki z zakresu pracy, środowisko, uczciwe praktyki operacyjne, zagadnienia konsumenckie i zaangażowanie społeczne oraz w oparciu o wybrane Cele Zrównoważonego Rozwoju ogłoszone przez ONZ.

Wyróżnione działania CSR w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Osiem dobrych praktyk z obszaru CSR realizowanych przez Bank Millennium zostało opisanych w raporcie „Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2016”. Raport, wydawany przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, prezentuje inicjatywy realizowane przez firmy w Polsce na rzecz społeczeństwa i środowiska.

Solidny Pracodawca Roku

Bank Millennium zdobył tytuł „Solidny Pracodawca Roku 2017”. Wyróżnienie dla Banku Millennium w ogólnopolskim konkursie świadczy o przejrzystości i rzetelności firmy oraz spełnianiu najwyższych standardów w obszarze Human Resources. Ocenie poddawane są warunki pracy, terminowość wypłat, warunki socjalne, ścieżka kariery, dynamika zatrudnienia oraz zewnętrzne i wewnętrzne opinie o firmie (m.in. PIP, urzędy pracy, organizacje biznesowe i środowisko lokalne). Bank Millennium został doceniony m.in. za szeroki pakiet socjalny, inwestycję w rozwój kadry, projekt „Rodzice na TAK”, program nagród pracowniczych IMPAKT oraz działalność CSR: Kodeks Etyczny i wsparcie środowiska naturalnego.

Dwa pierwsze miejsca w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”

W 16. edycji rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2017” Bank stanął na podium aż w trzech, z czterech kategorii: 1. miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego”, 1. miejsce w kategorii „Bankowość mobilna” oraz 2. w kategorii „Bankowość internetowa”. Bank należy do ścisłej czołówki w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” od 7 lat.

Bank Millennium wśród zwycięzców konkursu BAI Global Innovation Awards

Bank Millennium zwyciężył w kategorii „Breakthrough Collaboration in Financial Services” (przełomowa współpraca w zakresie usług finansowych) konkursu BAI Global Innovation Awards. Nagroda została przyznana za innowacyjne rozwiązania w zakresie udostępniania usług e-administracji. BAI Global Innovation Awards to jeden z najbardziej prestiżowych, międzynarodowych konkursów, nagradzających innowacyjne firmy ze świata finansów.

Bank Millennium wśród zwycięzców Złotego Bankiera

W tegorocznej edycji plebiscytu „Złoty Bankier” Bank Millennium czterokrotnie znalazł się na podium. Bank zwyciężył w kategorii „Konto osobiste”, w której za najlepszy rachunek uznano Konto 360°. Po raz kolejny został uznany za jeden najbezpieczniejszych banków w Polsce. Bank zajął też drugie miejsce w kategorii „Kredyt hipoteczny” oraz znalazł się na podium w kategorii „Najlepsza jakość obsługi”.

Bank Millennium na podium rankingu Instytucja Roku 2016

W tegorocznej edycji rankingu Instytucja Roku, organizowanego przez portal MojeBankowanie.pl, Bank Millennium zajął drugie miejsce w kategorii „Jakość obsługi w placówce”. Zwycięzcy rankingu zostali wyłonieni na podstawie sześćoetapowego badania jakości pracy w placówkach, przeprowadzonego w 2016 roku przez ekspertów portalu MojeBankowanie.pl w blisko 900 placówkach 33 instytucji.

Bank Millennium wśród najlepiej ocenianych marek w Polsce w rankingu klientów

Bank Millennium znalazł się na drugim miejscu najlepiej postrzeganych przez polskich konsumentów firm w sektorze usług finansowych, w zestawieniu przygotowanym przez KPMG. Ranking 100 najlepszych marek, które najlepiej identyfikują potrzeby polskiego klienta został opracowany na podstawie badania przeprowadzonego na próbie 5000 konsumentów, oceniających 200 firm, z 9 branż w Polsce. Na liście zdefiniowanych kategorii decydujących o wyborze i rekomendacji danej marki znalazły się: oczekiwania, czas i wysiłek, personalizacja, empatia oraz kluczowe, jak wynikało z analiz wiarygodność i umiejętność rozwiązywania problemów w trudnych sytuacjach.

Bank Millennium zwyciężył w rankingu satysfakcji

Bank Millennium znalazł się na podium rankingu, przygotowywanego na podstawie badania ARC Rynek i Opinia „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”. Bank zajął pierwsze miejsce w kategorii głównej „Satysfakcja”, znalazł się również na najwyższym miejscu w kategorii „Ocena opłat i prowizji”.

Według dziennika „Parkiet”, partnera rankingu, na najwyższą satysfakcję klientów wpłynęły wizerunek banku, stabilność oraz opłacalność korzystania z produktów i usług. W mniejszym stopniu natomiast oferta produktowa i jakość obsługi.

Zarząd Banku Millennium na pierwszym miejscu rankingu „Parkietu”

Czołowi polscy analitycy ocenili na łamach „Parkietu” zarządy dziesięciu największych polskich banków. Kierownictwo Banku Millennium znalazło się na pierwszej pozycji. W zestawieniu wzięto pod uwagę strategię, tempo rozwoju oraz wyniki finansowe. Analitycy docenili również transparentność i jakość relacji inwestorskich

PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
23.02.2018	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu
23.02.2018	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu
23.02.2018	Wojciech Haase	Członek Zarządu
23.02.2018	Andrzej Gliński	Członek Zarządu
23.02.2018	Maria Jose Campos	Członek Zarządu
23.02.2018	Wojciech Rybak	Członek Zarządu