

**Sprawozdanie dotyczące
informacji niefinansowych
Banku Millennium i Grupy
Banku Millennium za 2018 rok**

Millennium
bank

The logo for Millennium bank, featuring the word "Millennium" in a bold, sans-serif font above the word "bank" in a smaller, lowercase sans-serif font. The text is white and set against a dark red rectangular background. A thin white crosshair is positioned to the right and below the logo.

Sprawozdanie dotyczące informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2018 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 2018 r. i stanowi integralną część Raportu Roczne 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. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020	14
4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM	16
4.1. OPIS ISTOTNYCH RYZYK ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ JEDNOSTKI	17
4.2. SPOSÓB ZARZĄDZANIA RYZYKIEM	17
5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA	17
5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM	18
5.2. STANDARDY ETYCZNE	18
5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA	19
II. BIZNES	21
1. BANKOWANIE DLA KAŻDEGO	21
1.1. INNOWACYJNE USŁUGI BANKOWE I POZABANKOWE	21
1.2. PRODUKTY I USŁUGI ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE	22
1.3. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER	25
2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	26
2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	26
2.2. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW	27
2.3. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	28
3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ	29
3.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	30
3.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	30
3.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA	31
3.4. EDUKACJA KLIENTÓW	33
4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW	33
4.1. COMPLIANCE - ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z REGULACJAMI	33
4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM	33
4.3. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)	34
4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW	34
4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	35
4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI	35
4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY	36
5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	37
5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	37
5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	37
6. PARTNERZY BIZNESOWI	39

III. PRACOWNICY	41
1. ZATRUDNIENIE.....	41
1.1. STRUKTURA ZARZĄDZANIA.....	41
1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA.....	42
2. WARUNKI PRACY.....	47
2.1. POLITYKI KADROWE.....	47
2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ.....	47
2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM.....	48
2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI.....	48
2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ.....	50
2.6. OCENA PRACOWNIKÓW.....	51
2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY.....	52
2.8. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY.....	54
2.9. ŚWIADCZENIA SOCJALNE.....	56
3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW.....	58
IV. SPOŁECZEŃSTWO	60
1. OTOCZENIE SPOŁECZNE.....	60
2. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI.....	61
3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA.....	63
3.1. PROGRAMY FUNDACJI BANKU MILLENNIUM.....	64
3.2. AKCJE CHARYTATYWNE.....	65
3.3. PROMOCJA KULTURY.....	65
3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI.....	66
3.5. WSPIERANIE EDUKACJI.....	66
V. ŚRODOWISKO NATURALNE	69
1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO.....	69
2. REDUKOWANIE ZUŻYCIA MATERIAŁÓW.....	69
3. KONTROLA GOSPODARKI ODPADAMI.....	70
4. MONITOROWANIE ZUŻYCIA ENERGII, WODY I PALIW.....	71
5. WPROWADZANIE PROEKOLOGICZNYCH ROZWIĄZAŃ.....	74
6. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY BANKU.....	77
7. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE.....	78
VI. O RAPORCIE	79
1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA.....	79
2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI.....	81
3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS.....	82
4. DANE KONTAKTOWE.....	89

LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

Szanowni Państwo,

Bank Millennium bardzo poważnie traktuje swoją misję społeczną i realizuje ją od początku swojego istnienia. Społeczna odpowiedzialność i idea bankowości bez barier jest wpisana w strategię Banku. Naszym celem jest niwelowanie barier infrastrukturalnych, cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych.

Dążymy do tego, by być bankiem bez barier. Niemal pięć milionów Polaków, czyli prawie 12% społeczeństwa to osoby z niepełnosprawnością. Część z nich to nasi klienci, którym chcemy ułatwić korzystanie z usług finansowych. Dlatego wprowadziliśmy wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach. Udogodnienia dotyczą zarówno ułatwień w dostępie do oddziałów, bankomatów, serwisu telefonicznego, strony internetowej, jak również sposobu obsługi. 100% naszych bankomatów i ponad 70% oddziałów jest dostosowana do wymagań osób z niepełnosprawnościami. **Za dostosowanie strony internetowej do potrzeb użytkowników niewidzących, w 2018 roku Bank Millennium został zwycięzcą konkursu „Strona Internetowa bez Barier”.**

Według rankingu „Indeks Gospodarki i Społeczeństwa Cyfrowego (DESI)”, podstawowe kompetencje cyfrowe posiada zaledwie 46% polskiego społeczeństwa. W odniesieniu do średniej wynoszącej 57% dla całej Unii Europejskiej nie jest to dobry wynik. Dlatego chcemy przeciwdziałać również wykluczeniu cyfrowemu. Z tego powodu zwiększamy dostęp do rozwiązań mobilnych ułatwiających codzienne życie klientów w dowolnym miejscu i czasie. **Dla naszych klientów jesteśmy nie tylko centrum usług finansowych, ale także pierwszym kanałem dostępu do innych usług.** W aplikacji mobilnej Banku istnieje możliwość kupienia biletów komunikacji miejskiej i ubezpieczenia czy opłacenia miejsc parkingowych. Umożliwiamy również zdalny kontakt z urzędami. Klienci korzystając z systemu bankowości internetowej mogą utworzyć bezpłatny podpis elektroniczny, który otwiera całodobowy dostęp do internetowych usług administracji publicznej. Po wprowadzeniu w 2018 roku chatbota, w niedalekiej przyszłości planujemy uruchomienie usługi robodoradztwa, dzięki której codzienne bankowanie stanie się jeszcze łatwiejsze. Wszystkie tego typu rozwiązania wpisują się w ideę tworzenia wspólnej wartości - zarówno dla firmy jak i jej otoczenia.


W obejmującym trzydzieści krajów świata badaniu poziomu świadomości finansowej przygotowanym przez OECD Polacy znaleźli się na ostatnim miejscu. Tylko 32% Polaków stawia sobie długoterminowe cele finansowe i dąży do ich realizacji. **Naszą odpowiedzią na rozwiązanie tego problemu społecznego jest projekt „Finansowy Elementarz”.** Jest to autorski program edukacji finansowej przedszkolaków realizowany przez Fundację Banku Millennium pod honorowym patronatem Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka. Jego celem jest wyjaśnienie najmłodszym, poprzez zabawę, podstawowych pojęć z zakresu finansów. W ciągu dwóch lat trwania projektu na ponad 1300 warsztatach zostało przeszkolonych prawie 33 000 dzieci z około 400 przedszkoli w całej Polsce. Oprócz zajęć w przedszkolach, Fundacja prowadzi otwarte warsztaty w przestrzeniach publicznych dla wszystkich chętnych dzieci.

Przy wsparciu Fundacji, pracownicy Banku mogą również realizować własne pomysły na działania społeczne. Do tej pory w inicjatywach finansowanych z grantów przyznanych przez Fundację wzięło udział prawie 450 pracowników-wolontariuszy, którzy zrealizowali programy dla niemal 7 000 beneficjentów. Odnowili m.in. sale szkolne i place zabaw, wyposażyli salę do terapii dla osób niepełnosprawnych, położyli nową podłogę w harcówce, a nawet zbudowali boisko szkolne.

Ważną częścią działań na rzecz społeczeństwa jest wspieranie wydarzeń kulturalnych. 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. Najważniejszy, wspierany od 13 lat projekt kulturalny, to **Millennium Docs Against Gravity Film Festiwal** - największe święto kina dokumentalnego w Polsce.

Powadzone przez nas działania CSR są wysoko oceniane przez rynek. **Od 2010 roku Bank znajduje się w składzie Respect Index, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W Rankingu Odpowiedzialnych Firm** prowadzonym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Bank Millennium znalazł się w pierwszej dziesiątce najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm w Polsce. Został także nagrodzony **Srebrnym Listkiem CSR** w rankingu tygodnika Polityka. Bank jest również sygnatariuszem dwóch ważnych, międzynarodowych inicjatyw. Pierwsza z nich to **Karta Różnorodności** - zobowiązanie podpisywane przez organizacje, które dążą do wyeliminowania dyskryminacji w miejscu pracy i działają na rzecz tworzenia i promocji różnorodności. Druga to partnerstwo biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji **Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ** (SDG-Sustainable Development Goals). Bank Millennium zobowiązał się do prowadzenia działań w szczególności na rzecz edukacji finansowej dzieci i młodzieży.

Zapraszam do przeczytania raportu i zapoznania się ze wszystkimi działaniami, które prowadzimy na rzecz społeczeństwa i środowiska naturalnego.



Joao Bras Jorge

Prezes Zarządu Banku Millennium

[GRI 102-14]

I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM

1. PROFIL ORGANIZACJI

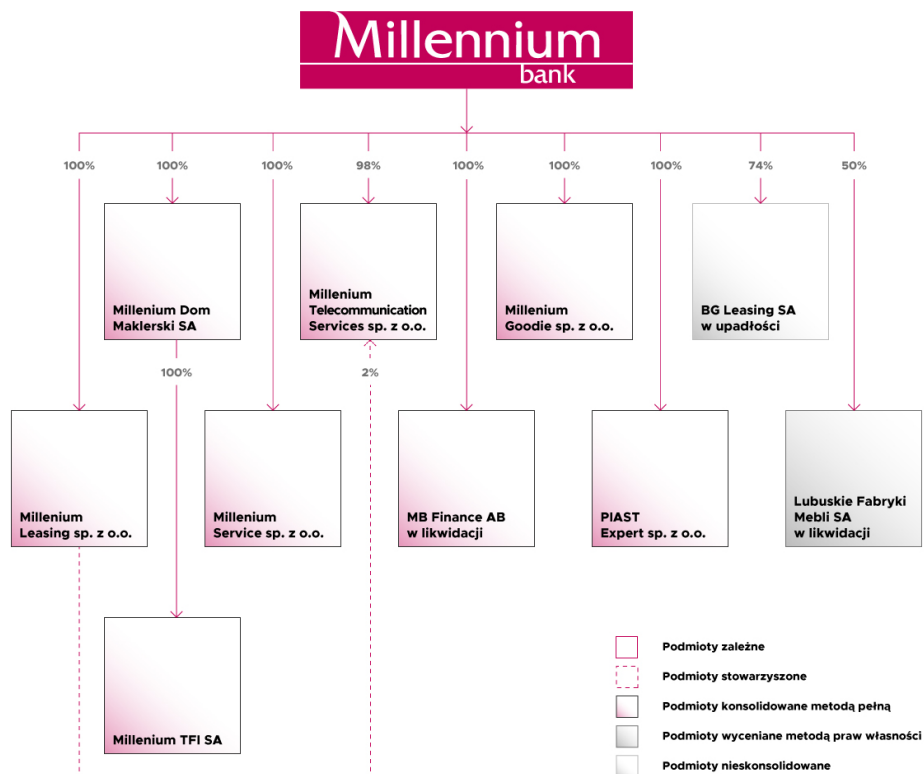
Bank Millennium [GRI 102-1] został utworzony w 1989 r. jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Dziś jest 7 największym pod względem aktywów bankiem komercyjnych w Polsce. Oferuje usługi klientom indywidualnym (w segmencie detalicznym, Prestige i Private Banking), mikroprzedsiębiorcom, a 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. Dziś spółka jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Innowacyjność w Banku Millennium jest integralną częścią jego strategii biznesowej. Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego i realizuje programy społeczne wspierające edukację finansową dzieci oraz wolontariat pracowniczy. **Przełomową decyzją, która wpłynie na zwiększenie skali działania i rozwój spółki było podpisanie umowy dotyczącej zakupu akcji Euro Banku w listopadzie 2018 r.**

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. W 2019 r. Bank Millennium planuje, po uzyskaniu wymaganych zgód, powołać bank hipoteczny oraz sfinalizować przejęcie i połączenie z Euro Bankiem.

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 31.12.2018



1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. [GRI 102-6] Usługi oferowane są poprzez sieć 361 placówek w całym kraju, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć 487 własnych bankomatów. Dzięki dynamicznemu rozwojowi bankowości internetowej i mobilnej Bank oferuje dostęp również do usług pozafinansowych np. zakupu ubezpieczeń, biletów komunikacji miejskiej czy kontaktu z polskimi urzędami.

Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	1 838	1 635	1 492	1 369	1 284
Liczba aktywnych klientów korporacyjnych (tys.)	7,4	6,9	6,6	6,7	6,5
Liczba oddziałów	361	355	369	413	423
Liczba bankomatów	487	483	490	519	539
Liczba pracowników (osoby)	6 270	5 945	5 964	5 992	6 183
Liczba dostawców (Bank)	5 012	5 153	5 378	5 623	5 357
Sponsoring i darowizny (mln zł)	2,79	1,58	1,54	0,88	1,79

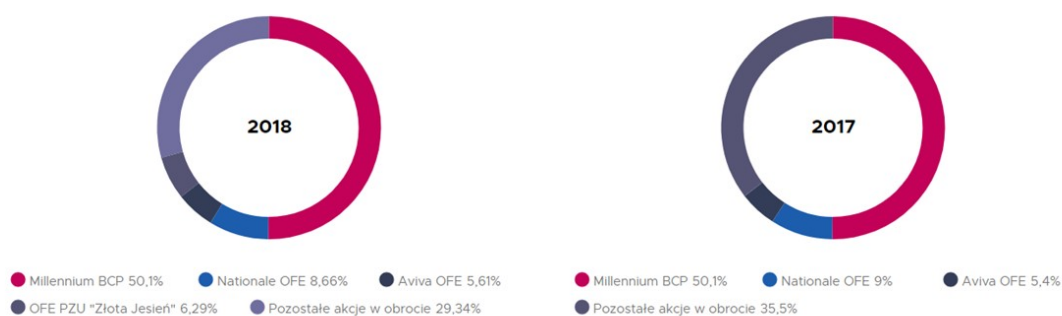
[GRI 102-7]

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. Bank znalazł się również na liście polskich spółek w indeksach rynków rozwiniętych stworzonych przez FTSE Russell (dostawca indeksów, benchmarków i analiz należący do grupy Giełdy Papierów Wartościowych w Londynie). Bank wszedł do indeksu w kategorii „Małe spółki” (small cap).

Akcjonariuszem strategicznym Banku Millennium jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Znaczącymi akcjonariuszami są polskie fundusze emerytalne, w tym Nationale-Nederlanden OFE, PTE PZU „Złota Jesień” 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)	Grupa		Bank	
	2018	2017*	2018	2017*
Dochody ogółem	2 727,6	2 571,6	2 568,3	2 426,2
Koszty ogółem	(1 268,0)	(1 202,7)	(1 205,3)	(1 141,9)
w tym osobowe	(638,1)	(596,5)	(592,2)	(552,3)
Wskaźnik koszty/dochody	46,5%	46,8%	46,9%	47,0%
Rezerwy na ryzyko	(236,6)	(255,4)	(205,6)	(231,1)
Podatek bankowy	(198,5)	(188,3)	(198,5)	(188,3)
Podatek dochodowy (CIT)	(264,0)	(244,0)	(236,6)	(215,9)
Kredyty i pożyczki klientom (net)	52 711,7	47 411,1	51 786,8	47 144,5
Depozyty klientów	66 243,8	57 273,3	66 399,8	57 398,9
Udział w rynku kredytów	4,6%	4,4%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Udział w rynku depozytów	5,3%	5,0%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Stosunek: kredyty/depozyty	79,6%	82,8%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy

Wskaźnik kredytów zagrożonych	4,5%	4,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik pokrycia rezerwami	74,4%	67,1%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Współczynnik CET1	19,8%	20,0%	19,5%	19,9%
Współczynnik TCR	21,7%	22,0%	21,5%	21,9%
Kapitały własne	8 384,4	7 772,6	8 136,0	7 540,5
Zysk netto	760,7	681,2	722,3	648,9
ROE	9,6%	9,3%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Podział zysku				
Dywidenda	0**	0**		0**
Kapitał	100%	100%		100%

* zmiana danych względem raportu z 2017 r. Począwszy od 1 stycznia 2018 Grupa zmieniła sposób w jaki prezentowana jest w rachunku zysków i strat opłata na fundusz przymusowej restrukturyzacji banków pobierana przez Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Składka uprzednio była prezentowana w pozostałych kosztach operacyjnych, podczas gdy od 2018 roku opłata ta jest ujmowana jako składowa pozostałych kosztów administracyjnych (łącznie z opłatami na fundusz gwarancyjny BFG).

** propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

[GRI 201-1]

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

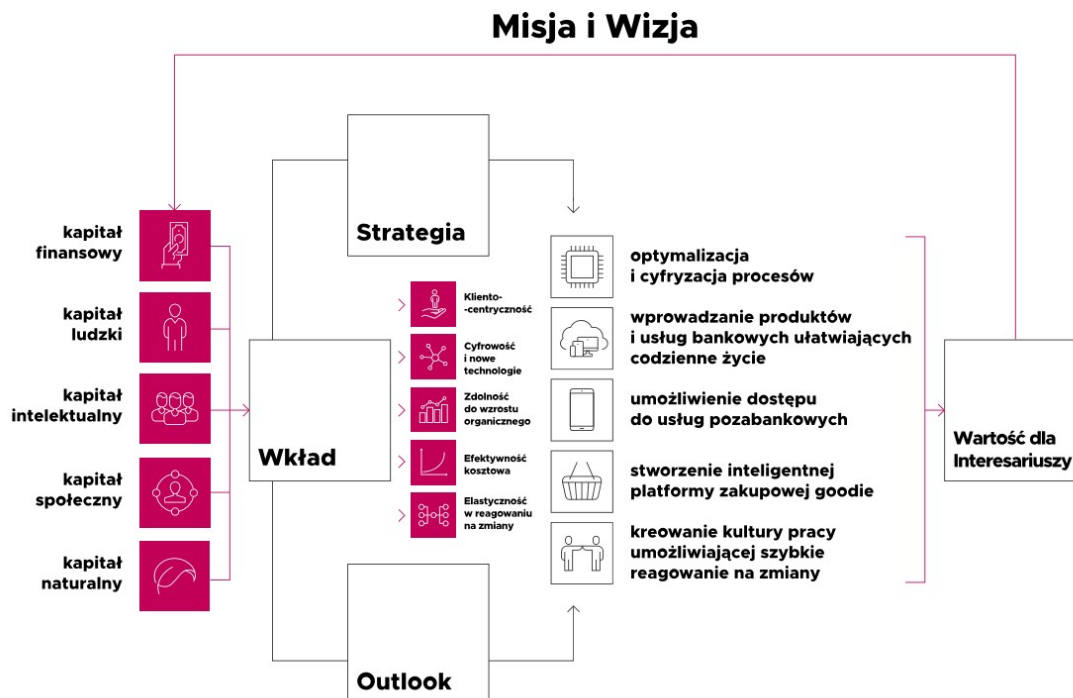
Posiadamy elastyczny model operacyjny, kulturę organizacyjną umożliwiającą szybkie reagowanie oraz kompetencje cyfrowe i analizy danych.

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	Kapitał własny	8 384 mln zł - środki własne (w tym zysk netto)
	Aktywa, pożyczki i zobowiązania	72 075 mln zł - zobowiązania ogółem 52 712 mln zł - kredyty netto 80 459 mln zł - aktywa/pasywa ogółem
Kapitał ludzki	Pracownicy, ich wiedza, wartości i postawy, które pozwalają na rozwój firmy.	6 270 - liczba pracowników 100% pracowników szkolonych z Kodeksu Etycznego 41 - 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.	+34% r/r - użytkownicy mobilnej aplikacji bankowej i mobilnego Millenetu +173% r/r - sprzedaż biletów komunikacji w aplikacji mobilnej 61 - NPS dla klientów detalicznych 46,5% - 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 60% nakładów inwestycyjnych przeznaczonych na rozwój IT 293 - liczba pracowników IT 75% - pracownicy z wyższym wykształceniem Cyfrowy lider rynku wg. raportu Deloitte EMEA Digital Banking Maturity 2018
Kapitał społeczny	Jakość relacji z otoczeniem, reputacja Banku, bezpieczeństwo transakcji, zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa.	NPS 61 dla klientów detalicznych (najwyższy na rynku w badaniu ARC Rynek i Opinia) 78% klientów z główną relacją w Banku 47% klientów poleca Bank innym 33 000 dzieci przeszkolonych z podstaw finansów Prawie 7 000 beneficjentów programów wolontariackich
Kapitał naturalny	Bezpośredni i pośredni wpływ na środowisko i jego minimalizacja.	-32% - redukcja CO ₂ 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
- Rozwój organiczny i akwizycję (Euro Bank)

... i tworzą wartość dla Interesariuszy:

Klienci	Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych	36% użytkowników aplikacji mobilnej 72% oddziałów dostępnych dla osób niepełnosprawnych 100% bankomatów dostępnych dla osób niepełnosprawnych
	Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja	36% użytkowników bankowości mobilnej 86% użytkowników bankowości internetowej
	Wysoka jakość usług	61 - NPS dla klientów detalicznych Podium we wszystkich kategoriach rankingu Przyjazny Bank Newsweeka (1. miejsce za „Bankowość mobilna”, 2. Miejsce za „Bank dla Kowalskiego” oraz 3. miejsca za „Bankowość internetowa” i „Bankowość hipoteczna”)
		Pierwsze miejsce w sektorze finansowym oraz w TOP 10 polskich firm według badania Customer Experience KPMG
	Etyczna sprzedaż	100% pracowników szkolonych z Kodeksu Etycznego
Pracownicy	Nagrody HR, wskaźnik fluktuacji	Wyróżnienie Solidny Pracodawca Roku 2018 4% - wskaźnik fluktuacji
	Edukacja i rozwój	41 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika 16% - pracownicy, którzy awansowali w 2018 r.
	Poszanowanie różnorodności	87% - powroty do pracy po urlopie macierzyńskim 59% kobiet na stanowiskach kierowniczych
Inwestorzy	Rentowność	9,6% - zwrot z kapitału ROE
	Zysk dla akcjonariuszy	-0,8% - spadek kursu akcji w 2018 roku (najlepszy wynik na tle sektora bankowego i innych indeksów)
	Niskie ryzyko	21,7%-TCR (współczynnik adekwatności kapitałowej)
	Wysokie standardy zarządzania ESG	Członek Respect Index na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego

Dostawcy	Etyczna współpraca	82% 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	441 wolontariuszy zaangażowanych w akcje społeczne 6 987 beneficjentów akcji wolontariackich
	Edukacja finansowa	33 000 przeszkolonych dzieci
	Promocja kultury	797 983 zł - sponsoring kultury
	Wydatki na cele społeczne	426 855 zł - wydatki Fundacji Banku Millennium na cele społeczne
		45%* - efektywna stawka opodatkowania zysku operacyjnego*
Środowisko	Minimalizacja wpływu na środowisko	-32% - zmniejszenie emisji CO ₂ r/r

* W 2018 r. podatek bankowy wzrósł o 5,4% rok do roku (wyższe aktywa), a podatek dochodowy wzrósł o 8,2% (wyższy dochód). Gdy zsumować oba te podatki (463 mln zł.) oraz dodać podatek VAT zapłacony przez Bank (30 mln zł.), efektywna stawka podatkowa osiągnęłaby 40% zysku operacyjnego. Jeśli dodać inne obowiązkowe opłaty na cele publiczne (składki na BFG oraz koszty KNF), efektywna stawka podatkowa wzrosłaby do 45%. Obniżenie przychodów z kwoty rezerwy obowiązkowej, dokonane przez NBP od stycznia 2018 r., spowodowało natomiast obniżenie zysku operacyjnego w 2018 roku o 17 mln zł. Ponadto, Bank Millennium włączył się w proces naprawczy Spółdzielczych Kas Oszczędnościowo-Kredytowych wspierany przez Komisję Nadzoru Finansowego (KNF) i Bankowy Fundusz Gwarancyjny (BFG). Przejęcie SKOK Piast wsparło działania na rzecz stabilności krajowego systemu finansowego i zapewnienia bezpieczeństwa wszystkim klientom instytucji finansowych w Polsce. Na podstawie decyzji KNF, 17 października 2018 r. Bank Millennium przejął zarząd nad majątkiem Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej Piast (SKOK Piast).

2. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020

W 2018 roku Grupa Banku Millennium realizowała średnioterminową strategię na lata 2018-2020, która bazowała na poniższych celach:

- 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.

Wyniki realizacji strategii w 2018 roku:

- Rachunki detaliczne - wzrost liczby aktywnych klientów o 200 tysięcy.
- Pożyczka gotówkowa - 39% wzrost sprzedaży.
- Kredyty hipoteczne - 31% wzrost sprzedaży.

- Dwucyfrowy wzrost wolumenu kredytów w segmencie przedsiębiorstw.
- Nie zanotowano wzrostu w saldzie pozyskanych nie-depozytowych produktów inwestycyjnych, gdyż rynek ten podlegał bardzo negatywnym czynnikom, zarówno globalnym (spadki kursów akcji na większości rynków) jak i lokalnym (spadek zaufania do rynku wywołany kłopotami jednej ze spółek windykacyjnych).
- Wzmocnieniu pozycji w segmencie mikro-przedsiębiorstw ma służyć wyodrębnienie specjalistycznego obszaru w strukturze Banku.
- **Koncentracja na zadowoleniu klienta, wraz z masową personalizacją w detalu i podejściem sektorowym w biznesie.** Służy temu silne wykorzystanie komponentu cyfrowego w bankowości (i poza nią) jako ważnego elementu przewagi konkurencyjnej. W 2018 roku potwierdzona została wiodąca pozycja Banku w tym obszarze: znalazł się on na pierwszym miejscu w rankingu ARC Rynek i Opinia w wielu kategoriach, w tym najważniejszej badającej zadowolenie klientów poprzez wskaźnik poleceń (NPS=61 dla Banku - najwyższy na rynku). Osiągnięty sukces wynika w dużej mierze z efektywnie wdrażanych nowych rozwiązań cyfrowych.
- Pozyskiwanie talentów poprzez oferowanie inspirującego środowiska pracy oraz odpowiedzialne działania wobec pracowników, tak jak i wobec klientów oraz społeczeństwa.
- uzupełnienie strategii wzrostu organicznego o transakcję przejęcia Euro Banku.

Szczegółowe informacje na temat realizacji strategii znajdują się w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za 2018 rok”.

Perspektywy rozwoju Grupy Banku Millennium

Celem Grupy Banku Millennium na 2019 rok będzie **połączenie skutecznej realizacji transakcji nabycia Euro Banku z utrzymaniem solidnego rozwoju organicznego oraz zachowaniem wysokiego poziomu innowacyjności.**

Po uzyskaniu wszystkich zgód i sfinalizowaniu transakcji, Bank Millennium zakłada dokonanie fuzji prawnej i operacyjnej z Euro Bankiem w drugiej połowie 2019 r. **Pełne połączenie operacyjne** będzie poprzedzone migracją danych wszystkich klientów i produktów przejmowanego banku na platformę Banku Millennium. Bank będzie funkcjonował pod logo Millennium.

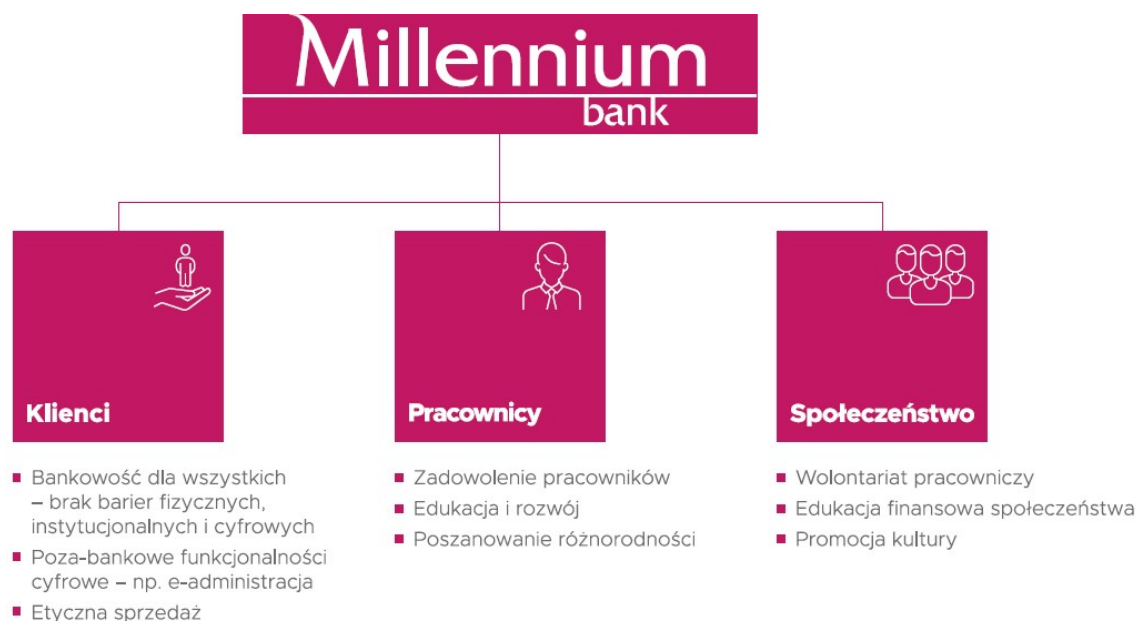
Bank zakłada, że główne cele określone w strategii organicznego wzrostu na lata 2020 będą realizowane co najmniej w tej samej założonej skali lub ulegną znacznemu przyspieszeniu dzięki fuzji. W pierwszej grupie znajdują się **zadania dla segmentu mikro i przedsiębiorstw, gdzie planowane jest utrzymanie wysokiego tempa wzrostu mimo spodziewanego, nieznacznego spowolnienia gospodarczego w Polsce. W segmencie detalicznym do obecnie szybkiego wzrostu liczby klientów i produktów dodana zostanie baza 1,4 miliona nowych klientów**, stanowiąca podstawę do akwizycji obecnych produktów Banku. Szczególnie duże przyspieszenie dzięki fuzji powinno nastąpić w **sprzedaży kredytów konsumpcyjnych**. Po pierwsze nastąpi jednorazowe podwojenie obecnego portfela, a po drugie Bank pozyska kompetencje Euro Banku w zakresie udzielania tych kredytów nowym klientom. Bank szykuje się także na **zwiększenie zaangażowania w kredyty hipoteczne**, zarówno dzięki nabywanemu portfelowi, ale także utrzymaniu szybkiego tempa sprzedaży nowych kredytów. Aby wspierać rozwój biznesu w tym obszarze, Bank rozpoczął w ubiegłym roku **projekt uruchomienia banku hipotecznego**. Uzyskanie stosownych licencji i rozpoczęcie działalności operacyjnej planowane jest na 2019 rok, dzięki czemu Grupa Banku Millennium uzyska zdolność emisji listów zastawnych.

Realizacja strategii wzrostu w obszarze **produktów inwestycyjnych** uzależniona będzie od trendów rynku kapitałowego oraz od sposobu i skutków wdrożenia regulacji MiFID2, które mogą spowodować kontynuację niekorzystnego trendu na tym rynku z ubiegłego roku. Bank szykuje się także w 2019 roku na **wyzwania związane z pełnym wdrożeniem dyrektywy dotyczącej systemu płatności PSD2**. Działalność w warunkach większego otwarcia na konkurencję, tak ze strony innych banków jak i graczy wkraczających w usługi płatnicze, zależeć będzie coraz bardziej od skuteczności utrzymywania relacji z klientami, których oczekiwania rosną i wymagają **zwiększania personalizacji usług z wykorzystaniem najnowszych rozwiązań i technik cyfrowych**. Utrzymanie wiodącej pozycji w obszarze jakości usług i ich digitalizacji pozostaje niezmiennie celem Grupy Banku Millennium i będzie wspierane w 2019 roku i kolejnych latach niezbędnymi inwestycjami na innowacje.

Skuteczne połączenie projektu fuzji z utrzymaniem szybkiego rozwoju organicznego powinno umożliwić Bankowi osiągnięcie lub przekroczenie zakładanych głównych celów średnioterminowych strategii 2020, w tym w szczególności obniżenie wskaźnika koszty/dochody do poziomu 40%, osiągnięcie zysku netto w wysokości 1 mld złotych oraz uzyskanie wskaźnika ROE w wysokości plasującej Bank w pierwszej trójce wiodących banków w Polsce.

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.



W Banku Millennium działania na rzecz społeczeństwa są częścią strategii biznesowej. **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 ułatwień dla osób niepełnosprawnych oraz innowacyjnych usług. Odbiorcami działań CSR są również Pracownicy. **Oprócz zapewnienia stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy oraz oferowania możliwości angażowania się w działania społeczne, Bank promuje różnorodność w organizacji.** Programy na rzecz społeczeństwa realizowane są za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą edukacji finansowej i rozwoju wolontariatu pracowniczego. Za nadzór nad realizacją celów CSR na najwyższym szczeblu odpowiada Prezes Zarządu Banku. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Realizacja strategii podlega okresowym przeglądom i ocenom. Przeprowadzane 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. **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]

Wszystkie działania CSR są corocznie od 12 lat podsumowywane w raportach odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium. Bank jest również sygnatariuszem dwóch ważnych, międzynarodowych inicjatyw. Przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem, podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności. **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]

Działania CSR prowadzone przez spółkę są wysoko oceniane przez rynek. Od 2010 roku Bank znajduje się w składzie **Respect Index**, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. W **Rankingu Odpowiedzialnych Firm** prowadzonym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Bank Millennium znalazł się w pierwszej dziesiątce najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm w Polsce, zdobywając najwięcej punktów w kategorii „Odpowiedzialne prowadzenie biznesu” i „Polityka zrównoważonego rozwoju”. Został także nagrodzony **Srebrnym Listkiem CSR** w rankingu tygodnika Polityka.

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

W Grupie Banku Millennium ryzyka wywierające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać 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, sprawy związane z udzielaniem kredytów walutowych, 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, wynagrodzeń i różnorodności) oraz oferowanie wysokich standardów pracy, co jest potwierdzone uzyskaniem tytułu „Solidnego Pracodawcy Roku 2018”. 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 wpływu 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]

4.2. SPOSÓB ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

Bank Millennium zarządza ryzykiem finansowym, operacyjnym i społecznym uwzględniając przede wszystkim bezpieczeństwo środków klientów. Corocznie ocenia istotność zidentyfikowanych rodzajów ryzyka, opracowuje odpowiednie procedury zarządzania oraz tworzy buforę kapitałową, 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.

Struktura zarządzania ryzykiem określa poszczególne szczeble zarządzania, zakresy obowiązków i odpowiedzialności. Kluczową rolę w codziennej działalności Grupy odgrywiają właściciele procesów biznesowych i wspomagających. Na podstawie dogłębnej wiedzy o procesie, jego właściciel 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

Misją Banku jest wspieranie klientów w osiąganiu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości. Bank swoją przewagę konkurencyjną buduje w oparciu o wartości, które są bazą dla prowadzenia biznesu.

5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM



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 wzmacniać 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 przełamywanie 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

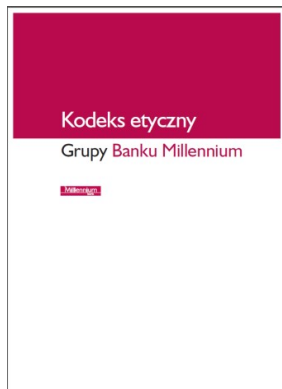
Kiedy inni osiągają szczyt możliwości, my chcemy więcej. Rozwijamy i podnosimy kompetencje pracowników i zespołów w ramach programów szkoleniowych i certyfikacji. Bacznie obserwujemy otoczenie, doskonalimy, zmieniamy się oraz aktywnie reagujemy na wyzwania przyszłości.

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

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.

Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium



W Grupie Banku Millennium funkcjonuje Kodeks Etyczny, którego zasady określają wartości jakimi powinni kierować się pracownicy podczas wykonywania obowiązków i w relacjach ze współpracownikami oraz z Bankiem jako pracodawcą. Kodeks określa również wytyczne 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*	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa
Kadra menedżerska	31 (3%)	36 (4%)	54 (6%)	57 (6%)	734 (92%)	16 (2%)
Pozostali pracownicy	1 203 (25%)	1 259 (24%)	1 153 (21%)	1 202 (20%)	4 073 (78%)	349 (7%)

*uczestniczący w szkoleniu po raz pierwszy

[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.

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.

W 2018 r. Bank Millennium wraz ze Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych zorganizował **spotkanie na temat wpływu działalności firm z sektora finansowego na poszanowanie praw człowieka**. Obecni na spotkaniu przedstawiciele spółek omówili wyzwania z jakimi mierzą się przy raportowaniu kwestii praw człowieka, a przedstawiciele organizacji pozarządowych wskazali jakie są oczekiwania interesariuszy w tym obszarze.

II. BIZNES

1. BANKOWANIE DLA KAŻDEGO

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

W 2018 r. Bank kontynuował rozwój bankowości elektronicznej i mobilnej, dostarczając innowacyjnych rozwiązań. Kluczem do wszystkich wprowadzanych przez Bank zmian jest klientocentryzm i dbałość o najwyższej jakości doświadczenie użytkownika - uważne słuchanie klientów, obserwacja ich preferencji i testowanie z nimi usług w bankowym User-Experience Lab. Wprowadzone rozwiązania opierały się na najnowocześniejszych technologiach i oferowały jeszcze wygodniejszy sposób korzystania z bankowości internetowej i aplikacji:

- **Chatbot Milla.** W 2018 r. Bank Millennium wprowadził pierwszego w Polsce chatbota bankowego. Dzięki wykorzystaniu elementów sztucznej inteligencji oraz technologii rozpoznawania mowy i intencji, chatbot Milla może prowadzić z klientem rozmowę głosową lub tekstową. Odpowie na pytania, w razie potrzeby dopyta o szczegóły i wykona zadanie. Obecnie Milla realizuje przelewy, dotądowania kart płatniczych prepaid oraz telefonu, pokazuje historię transakcji i nadchodzące płatności, określa kiedy przelew dotrze do odbiorcy oraz podaje dane kontaktowe banku. W przyszłości ułatwi klientom wyszukiwanie innych informacji oraz nawigację po aplikacji mobilnej.
- **Autoryzacja Mobilna.** Dzięki nowemu rozwiązaniu, operacje bankowe można potwierdzać wygodniej w aplikacji mobilnej Banku, bez czekania i przepisywania H@set SMS. Klienci wykonujący operacje w systemie bankowości internetowej Millenet, muszą jedynie zalogować się do aplikacji mobilnej i na wyświetlonym ekranie jednym przyciskiem potwierdzić wykonanie operacji. W aplikacji prezentowana jest również historia wszystkich autoryzacji operacji z ich statusem i czasem wykonania.
- **Płatności BLIK.** Wprowadzono nowe funkcje: -klienci wykonujący w aplikacji mobilnej przelew BLIK na telefon widzą, którzy znajomi z listy kontaktów w telefonie mogą otrzymywać taki przelew; -dzięki rozszerzeniu płatności internetowych PayByLink o usługę BLIK, płacąc za zakupy internetowe online, można wykorzystać kod BLIK, bez konieczności logowania do serwisu bankowości internetowej; -możliwe są wpłaty gotówkowe BLIKIEM, bez użycia karty.
- **Zmiana numeru dowodu osobistego** w aplikacji mobilnej i serwisie bankowości internetowej. Usługa została oparta o technologię, dzięki której system bankowy komunikuje się bezpośrednio z systemami administracji publicznej, gdzie dane sprawdzane są automatycznie. Dzięki temu zarówno klient, jak i bank mają pewność, że zostały wprowadzone prawidłowo.
- **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 udostępnił 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. Za rozwiązanie „Pomoc w podróży” Bank został nagrodzony w międzynarodowych konkursach - The Innovators, organizowanym przez magazyn Global Finance oraz w EFMA Innovation in Insurance.
- **Zakup ubezpieczenia pojazdu** w pełni online, z nowatorską funkcją wprowadzania danych pojazdu za pomocą skanowania kodu Aztec z dowodu rejestracyjnego.

- **Zbliżeniowe płatności telefonem w technologii HCE wraz z możliwością tworzenia wirtualnych odpowiedników plastikowych kart.** Bank Millennium był pierwszym bankiem w Europie, który we 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.
- **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. W systemie Millenet można również złożyć wniosek o przyznanie świadczenia 500+ oraz Dobry Start. Udział w rynku dla obu wniosków w 2018 r. wyniósł 9%.
- **Konto firmowe online dla firm.** Założenie konta firmowego jest teraz możliwe za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet. Do otwarcia konta wystarczy numer NIP - dane firmy zaciągają się automatycznie z bazy CEIDG, a umowa podpisywana jest przez klienta h@stem SMS. Konto zakładane jest po podpisaniu umowy kodem SMS i dostępne natychmiast po zakończeniu procesu.
- **Millenet Link.** Usługa oferuje klientom Bankowości Przedsiębiorstw możliwość szybkiej, efektywnej i bezpiecznej wymiany informacji pomiędzy systemami finansowo-księgowymi wewnątrz firmy, a systemem bankowości internetowej Banku Millennium.
- **Moduł eBok Millennium Leasing.** Jest to zintegrowana platforma w systemie bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw pozwalająca na obsługę online umów leasingowych, monitorowanie zobowiązań, obsługę formalną, jak również realizację płatności z tytułu obsługi leasingu.
- **Platforma smartshoppingowa goodie.** Goodie to intuicyjna platforma zakupowa dostępna jako aplikacja na smartfony (pobrana przez 1 milion użytkowników) 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.

1.2. PRODUKTY 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°

Oferta konta 360° jest uniwersalna i przygotowana tak, aby odpowiadała na potrzeby różnych grup klientów, niezależnie od ich wieku i dochodów.

Konta dla młodszych klientów są zawsze bezpłatne, a konstrukcja Konta 360° pozwala na zwolnienie z opłaty nawet przy wpływie minimalnego wynagrodzenia. Bank nie stawia wymagania minimalnej kwoty jednorazowego wpływu ani źródła dochodu. Wystarczy, że suma wpływów wyniesie min. 1000 zł., niezależnie czy będą to

wpływy z tytułu wynagrodzenia za pracę, świadczeń społecznych, stypendiów czy wpłat gotówkowych.

Co więcej, przy spełnieniu warunku bezpłatności konta, **klient nie płaci również za wypłaty z bankomatów.** Oznacza to, że klienci, którzy mają problemy z mobilnością (osoby starsze lub osoby niepełnosprawne) mogą korzystać z bankomatów w dogodnych dla nich lokalizacjach, bez narażania się na dodatkowe opłaty za wypłaty w bankomatach obcych. Klienci, których finanse nie pozwalają na domowe wizyty lekarza, mogą z nich skorzystać w razie nagłej choroby swojej albo dziecka w ramach **Pakietu Bardzo Pomocnego** oferowanego do Konta 360°. Wybierając Konto z Pakietem Bardzo Pomocnym, klient może skorzystać z 7 interwencji w ciągu 12 bezpłatnych miesięcy od otwarcia konta.

Z myślą o młodszych klientach Bank ma w swojej ofercie **Konto 360° Student** dla osób pomiędzy 18., a 26. rokiem życia oraz **Konto 360° Junior** dla klientów, którzy nie ukończyli jeszcze 18 lat. Ułatwiając im stawianie pierwszych kroków w świecie finansów, Bank nie pobiera opłat za obsługę kont, a karta debetowa jest bezpłatna w przypadku wykonania tylko jednej transakcji kartą.



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.

	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba kart WWF w portfolio	1 466	1 306	1 515	1 396	1 583

Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego

Millennium Dom Maklerski udostępnia swoim klientom rachunki maklerskie - IKZE (Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego). IKZE są rodzajem osobistego planu emerytalnego polegającego na gromadzeniu oszczędności poprzez inwestowanie na rachunku brokerskim co pozwala na zwiększenie wysokości przyszłej emerytury.

KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

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

Fundusz	Opis	Liczba klientów w portfolio w 2018 r.
BlackRock GF New Energy Fund	Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w sektorze produkcji energii ze źródeł alternatywnych oraz sektorze technologii energetycznych.	4
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.	51
UniAkcje Biopharma	Inwestuje głównie w akcje spółek z sektora biotechnologicznego, farmaceutycznego i medycznego.	182
PZU Medyczny	Koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z ochroną zdrowia - spółki farmaceutyczne i biotechnologiczne.	487

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

W celu wsparcia klientów w realizacji różnorodnych przedsięwzięć inwestycyjnych, Bank oferuje programy ułatwiające dostęp do kredytów unijnych oraz produkty finansujące przedsięwzięcia prośrodowiskowe i społeczne.

Program Leasing Eko Energia



Przystępując do programu i wybierając przedmiot finansowania z szerokiego spektrum energooszczędnych maszyn i urządzeń, klienci mogą otrzymać elastyczną premię (do 5%) rosnącą w latach. Celem programu jest wspieranie polskich przedsiębiorców w finansowaniu technologii przyczyniających się do zmniejszenia zużycia energii.

Inwestując w energooszczędne maszyny i urządzenia, klient może również obniżyć swoje koszty. Program Program Leasing Eko Energia jest finansowany ze środków Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBRD).

Kredyt na Innowacje Technologiczne

Kredyt na Innowacje Technologiczne, realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) w ramach środków unijnych, umożliwia 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 adresowany do firm, które spełniają kryteria mikro, małych i średnich przedsiębiorstw i jest przeznaczony 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 ponad 5 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 spłaty kredytu w PLN. 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, że program cieszy się dużym zainteresowaniem wśród klientów.

Gwarancje Biznesmax



Program realizowany wspólnie z Bankiem Gospodarstwa Krajowego skierowany jest do firm, które realizują innowacyjne projekty inwestycyjne. W ramach Programu Operacyjnego „Inteligentny Rozwój” (POIR) udzielane są gwarancje zabezpieczające spłatę kredytów związanych z inwestycją nawet do 80% kredytu do 2,5 mln EUR. Są to tzw. gwarancje Biznesmax, które mogą być udzielane w ramach „pomocy de minimis” lub (gdy tej nie można zastosować) w ramach „regionalnej pomocy inwestycyjnej”. Okres obowiązywania gwarancji może sięgać nawet 20 lat. Gwarancje Biznesmax są dla klientów całkowicie bezpłatne. Kredytobiorca, który korzysta z kredytu z gwarancją Biznesmax, może również uzyskać zwrot części zapłaconych odsetek za okres 3 lat (dotacja w ramach „pomocy de minimis”). To unikalne na rynku połączenie gwarancji i dotacji. [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	116,1	21
Leasing Eko Energia	51,2	635

1.3. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER

Celem Banku jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych. Bank Millennium jest dla klientów nie tylko centrum usług finansowych, ale też pierwszym kanałem dostępu do innych usług, np. w aplikacji mobilnej klient ma możliwość kupienia biletów komunikacji miejskiej, opłacenia miejsca parkingowego czy zakupu ubezpieczenia pojazdu tylko przez zeskanowanie kodu z dowodu rejestracyjnego. Poprzez bankowość internetową możliwy jest również zdalny kontakt z polskimi urzędami. Bank dąży do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby niepełnosprawne miały wygodny dostęp do usług finansowych. Dlatego wprowadzono wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach.

- **Strona Banku Millennium i system bankowości internetowej Millenet** napisane są prostym i zrozumiałym językiem oraz 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. **W 2018 r. Bank zwyciężył w konkursie „Strona internetowa bez barier” organizowanym przez Fundację Widzialni.** Wyróżnienie zostało przyznane za dostosowanie strony internetowej Banku do potrzeb użytkowników niewidomych i niedowidzących.
- **Bankomaty i wpłaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdujące 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. 100% bankomatów jest dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - ponad 70% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób niepełnosprawnych. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **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 Związku Banków Polskich nad zwiększeniem dostępności miejsc i usług dla osób z niepełno sprawnościami:

- przedstawili sugestie do projektu ustawy o dostępności miejsc użyteczności publicznej dla osób z niepełnosprawnościami przygotowywanego przez Ministerstwo Inwestycji i Rozwoju (Dostępność +);
- uczestniczyli w przygotowaniu serwisu „Dostępny Bankomat”;
- wzięły udział w badaniu ankietowym przygotowanym przez Polski Związek Głuchych na temat obsługi osób z niepełnosprawnościami dotyczącymi słuchu. [GRI 102-12]

Dostępność usług	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba placówek	361	355	369	413	423
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	72%*	91%	90%	89%	89%
Liczba bankomatów	487	483	490	519	539
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	100%	100%	100%	100%

*Spadek liczby placówek to efekt zaostrenia wewnętrznych kryteriów oceny ich dostępności.

2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

Jakość obsługi klienta jest jedną z podstawowych wartości Banku Millennium i ważnym elementem przewagi konkurencyjnej. Praca nad jakością, rozumianą jako dbanie o najlepsze doświadczenia klientów, jest działaniem ciągłym. Wyróżnić można przy tym następujące etapy: poznanie i zrozumienie oczekiwań klientów, zaprojektowanie doświadczeń i ich wdrożenie w kanałach kontaktu oraz monitorowanie kluczowych procesów i punktów kontaktu (np. oddział, infolinia, internet), a następnie ich usprawnianie. [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

Zarówno klienci jak i niezależni audytorzy doceniają wysoką jakość usług oferowanych przez Bank. 93% klientów detalicznych jest zadowolonych ze współpracy z Bankiem, a 53% klientów korporacyjnych poleca go innym. W 2018 r. Bank Millennium stanął na podium prestiżowego rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” we wszystkich badanych kategoriach: bankowość tradycyjna, mobilna, internetowa oraz hipoteczna. Według badania realizowanego przez ARC Rynek i Opinia był natomiast bankiem, z którego klienci są najbardziej zadowoleni, wobec którego są najbardziej lojalni i który najchętniej polecają (najwyższy na rynku wskaźnik NPS=61).

Bank Millennium zajął pierwsze miejsce w sektorze finansowym w badaniu Customer Experience opublikowanym w najnowszym raporcie KPMG w Polsce. Badanie dotyczyło opinii konsumentów oceniających marki pod kątem oferowanych przez nie doświadczeń. Bank znalazł się także w pierwszej dziesiątce najlepiej ocenianych marek w Polsce.

2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

W Banku obowiązują Standardy Obsługi Klienta we wszystkich jednostkach sprzedażowych i operacyjnych i są to m.in.: standardy dla pracowników placówek, zespołów obsługujących klienta Prestige, klienta Bankowości Przedsiębiorstw, zespołów infolinii, komunikacji elektronicznej, jednostki rozpatrującej reklamacje, pracowników centrali Banku. Standardy Obsługi Klienta są cyklicznie aktualizowane w zależności od zmieniających się oczekiwań klienta oraz potrzeb biznesowych.

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** o poszczególnych produktach: konczie osobistym i produktach towarzyszących oraz produktach kredytowych i oszczędnościowo-inwestycyjnych. Definiują one ramy, w których powinna przebiegać rozmowa z klientem na temat produktów Banku. Modele Rozmów z Klientem odnoszą się do ścisłych elementów obsługi klienta, obowiązków proceduralnych i regulacyjnych. 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 POTRZEB KLIENTÓW

Bank Millennium stawia potrzeby klienta w centrum swojego zainteresowania, dlatego tak istotne jest ich poznanie. **Kluczem do zaprojektowania najlepszego doświadczenia jest dogłębne zrozumienie potrzeb klientów (empatyjacja)**. Aby poznać i zrozumieć zmieniające się potrzeby prowadzone są regularne i wszechstronne badania opinii klientów w głównych punktach kontaktu z Bankiem (np. oddział, infolinia, Internet). Rocznie wykonywanych jest kilkanaście tysięcy wywiadów. W celu zidentyfikowania obszarów do poprawy analizowane są też reklamacje.

W Banku pracuje wyspecjalizowany zespół badaczy, którzy posługują się szerokim wachlarzem technik i metod badawczych - od standardowych ankiet ilościowych, przez wywiady jakościowe i badania jakościowe online, kończąc na bardziej specyficznych np. badania UX, etnografia (także z wykorzystaniem elementów ekonomii behawioralnej). Badania wspierały również projekty prowadzone w metodologii Service Design, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów.

Wnioski z badań klientów przekładane są w wytyczne projektowe, a następnie mierzalne i stale monitorowane wskaźniki. Odkrywanie oczekiwań klienta jest stałym, początkowym elementem każdego projektu nakierowanego na zmianę procesu, produktu, komunikacji, czy modelu obsługi klienta w Banku Millennium. Wypracowane rozwiązania, przed ich wdrożeniem, są prototypowane i testowane poprzez badania i rozmowy z klientami.

Badania jakości i satysfakcji	2018	2017	2016	2015	2014
Przeprowadzone badania	27	21	24	24	15
Liczba ankietowanych klientów	104 822	31 493	39 551	65 207	102 000
Liczba wizyt Mystery Shopping	3 500	4 065	3 900	4 000	4 200

W badaniach wewnętrznych, **zadowolenie i poziom rekomendacji** wśród klientów detalicznych **utrzymały się na bardzo wysokim poziomie**, osiągając w 2018 r. wskaźnik Net Promoter Score (NPS): 51 oraz 93% zadowolonych klientów. Podobnie jak w latach poprzednich, klienci jako mocne strony banku wskazują na wysoką jakość obsługi (szczególnie w oddziałach), konkurencyjną ofertę (głównie Konto 360), a także nowoczesne rozwiązania (bankowość internetowa i mobilna). **Klienci korzystający z aplikacji mobilnej szczególnie doceniają Bank** - wskaźnik NPS osiągnął w ich przypadku poziom 61 (przy średnim NPS 51). Wśród kanałów kontaktu, to właśnie kanały elektroniczne są najwyżej oceniane - 97% klientów jest zadowolonych z bankowości internetowej i tyle samo z aplikacji mobilnej. Aby utrzymać wysoki poziom jakości obsługi, Bank prowadzi w sposób ciągły badanie Mystery Shopper (tzw. tajemniczy klient).

	2018	2017	2016	2015	2014
Wskaźnik NPS*	51	51	39	31	33

* określa chęć rekomendacji produktów i usług wśród klientów. Zaprezentowane dane odnoszą się do badań wewnętrznych Banku i dotyczą klientów detalicznych.

Niektóre spółki prowadzą badania oczekiwań klientów we własnym zakresie, np. Millennium Dom Maklerski współpracuje ze Stowarzyszeniem Inwestorów Indywidualnych w projekcie Ogólnopolskiego Badania Inwestorów. Wyniki badania służą nie tylko poznaniu profilu inwestora, ale także jego potrzeb i preferencji. Millennium TFI oferuje swoje produkty przez dystrybutorów jednostek uczestnictwa i nie ma bezpośredniego kontaktu z klientami. Oczekiwania klientów poznawane są poprzez relacje Towarzystwa z dystrybutorami.

2.3. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Celem Banku 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”. **Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. we wzroście zadowolenia klientów z obsługi reklamacji, skróceniu czasu rozpatrywania reklamacji, zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej komunikacji z klientem.** Ryzyka wiążące się z nieprzebrnięciem polityki to utrata reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe wynikające z „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym”.

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.** Wnioski z analizy reklamacji i sugestie klienta są uwzględniane przy usprawnianiu produktów i usług. W ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer), w 2018 r. zostało zebranych 190 inicjatyw, z czego 81 zostało wdrożonych (lub częściowo wdrożonych), a 104 jest w trakcie wdrażania.

W ramach usprawniania procesu reklamacji podejmowanych było szereg działań, które miały na celu skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji oraz wzrost poziomu satysfakcji klienta:

- Wprowadzony został proces rozpatrywania reklamacji na I linii (podczas pierwszego kontaktu klienta z Bankiem).
- W odpowiedziach do klienta stosowany jest prosty język i wizualna przejrzystość tekstu.
- W celu skrócenia czasu rozpatrywania reklamacji zmodyfikowane zostały zasady współpracy z innymi jednostkami Banku uczestniczącymi w procesie reklamacyjnym.

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 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	2018	2017	2016	2015	2014
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	85%	76%	77%	76%	72%
% klientów, którzy rekomendują Bank	52%	55%	52%	44%	41%
Wskaźnik NPS* z procesu reklamacji	35	37	36	21	18

* określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku

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*	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba złożonych reklamacji	70 707**	44 493	41 750	39 536	41 973
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	52 507 (74%)	30 315 (68%)	26 755 (64%)	23 787 (60%)	23 061 (57%)
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych klienta [GRI 418-1]	275 (0,4%)	160 (0,4%)	175 (0,4%)	300 (0,8%)	362 (0,9%)

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

**wzrost liczby reklamacji związany był ze wzrostem liczby klientów i większej liczby przeprowadzanych transakcji

3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

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]

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]

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

W 2018 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Grupę Banku Millennium. [GRI 417-3]

3.2. 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 otrzymywanych od klientów.

Informowanie o produktach hipotecznych

Składając wniosek kredytowy w Banku Millennium, klient na każdym etapie procesu otrzymuje pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. Aby przedstawiać jasną i rzetelną informację klientom, pracownicy regularnie odbywają szkolenia m.in. z 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. Bank realizuje również na bieżąco wszystkie obowiązki informacyjne wymagane w procesie udzielenia kredytu hipotecznego. Wynikają one z odpowiednich ustaw czy rekomendacji KNF bądź UOKiK.

Ochrona inwestycyjna

Bank stosuje się do wymogów dyrektywy MiFID2 (ang. Markets in Financial Instruments Directive). Zgodnie z nimi, Bank oferując usługi inwestycyjne, przed nabyciem produktu przez klienta, 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 samodzielnej sprzedaży produktów finansowych, pracownik musi mieć co najmniej sześciomiesięczne doświadczenie w ich oferowaniu oraz musi zdać test z wiedzy o produktach. Pracownik przechodzi również obowiązkowe szkolenie z MiFID2 oraz szkolenia produktowe w formie e-learningu. Szkolenie produktowe szczegółowo opisuje charakterystykę danego produktu, jak również 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.** Dodatkowo pracownicy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych i produktowych oraz mają stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych. **[GRI 103-2] [GRI 417-1]**

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

W Banku Millennium pracownicy sprzedaży stosują się do wytycznych **Księgi Standardów Obsługi Klienta.** Zobowiązuje ona pracowników w szczególności do: analizy potrzeb klienta, jasnej prezentacji oferty Banku, omówienia zasad działania produktu, przedstawienia informacji o kosztach, zdiagnozowania wątpliwości klienta, udzielenia informacji wyjaśniających i finalnie - potwierdzenia, że przed podpisaniem umowy zasady działania produktu są dla klienta zrozumiałe.

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. Wszystkie zmiany wprowadzane w modelach rozmów są ukierunkowane na zapewnienie pełnej transparentności przekazywanych informacji i edukację klientów, tak aby w pełni świadomie korzystali z usług oferowanych przez Bank.

Przestrzeganie Modeli Rozmów oraz Standardów Obsługi Klienta jest stale monitorowane przez specjalnie do tego powołaną jednostkę. Wyniki monitoringu 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 przykłada do nich dużą wagę i bierze pod uwagę wszystkie wnioski z nich płynące.

W spółkach także funkcjonują regulacje dotyczące etycznej sprzedaży. Millennium Dom Maklerski wdrożył szereg dokumentów regulujących zasady zachowania należytej staranności w kontaktach z klientami. Najważniejsze z nich to: regulaminy świadczenia usług maklerskich, umowy zawierane z klientami oraz „Polityka wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie klienta w Millennium Domu Maklerskim SA”.

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

Klientom, którzy mają trudność ze spłatą zadłużenia, Bank Millennium oferuje pożyczkę konsolidacyjną z opcją spłaty zadłużenia w innych bankach. Dodatkowo klienci mogą skorzystać z **odroczenia płatności jednej raty pożyczki gotówkowej lub konsolidacyjnej**, co stanowi ważną pomoc w przypadku, kiedy środki w danym miesiącu przeznaczone na ratę muszą być wykorzystane 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 2018 r. z rozwiązań tych skorzystało około 2,7% 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 poziomu 26,6% na koniec 2018 r. **W 2018 r. kontynuowano działania wspierające i ułatwiające klientom spłatę kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich.** Bank przeprowadził szereg aktywności komunikacyjnych na temat udostępnionych rozwiązań m.in. możliwości spłaty kredytu za pośrednictwem aplikacji Millenet czy możliwości ustalenia indywidualnych warunków całkowitej spłaty kredytu. Klienci mogli w dowolnym momencie skorzystać ze specjalnej oferty częściowej lub całkowitej wcześniejszej spłaty lub przewalutowania kredytu hipotecznego w walucie obcej na złotówki. W ramach tych rozwiązań możliwe było też obniżenie marży Banku, będącej składową oprocentowania. W przypadku częściowej wcześniejszej spłaty obniżka marży była możliwa przy spłacie nie mniejszej niż 10% aktualnego salda zadłużenia. W przypadku całkowitej wcześniejszej spłaty możliwe było ustalenie indywidualnych warunków spłaty. O ile strony nie uzgodniły inaczej, dyspozycja była realizowana po kursie równym aktualnemu średniemu kursowi NBP, opublikowanemu w dniu realizacji dyspozycji. Specjalna oferta Banku obowiązuje nieprzerwanie (z małymi modyfikacjami) od 2015 r.

W 2018 r. Bank kontynuował również stosowanie rozwiązań wprowadzonych tzw. „sześciopakiem”, 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.

Przeciwko Bankowi Millennium toczą się dwa postępowania grupowe związane z kwestią indeksacji kredytów we frankach szwajcarskich oraz ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego. Sprawy są w trakcie rozpoznawania i nie zapadł żaden wyrok ich dotyczący. **[GRI 206-1]**

3.4. EDUKACJA KLIENTÓW

W 2018 r. Bank przeprowadził cykl śniadań biznesowych dla przedsiębiorców z tematyki **cyberbezpieczeństwa**. Cykl zaadresowano do członków zarządów odpowiedzialnych za finanse, dyrektorów finansowych i głównych księgowych. W trakcie spotkań poruszane były zagadnienia związane z bezpiecznym wykorzystaniem internetu. W oparciu o przykłady przedstawiono metody stosowane przez przestępców wobec pracowników zespołów odpowiedzialnych za finanse w celu kradzieży pieniędzy lub uzyskania dostępu do poufnych informacji.

Eksperci z banku prowadzili również warsztaty na temat **cyberprzestępczości i zapobiegania fraudom**. Na podstawie praktycznych przykładów przedstawiono ryzyka w korporacyjnym procesie płatniczym i schematy działań cyberprzestępców. Zapoznano także uczestników z zasadami bezpieczeństwa, które mogą pomóc uchronić się przed atakami i wyludzeniami przy korzystaniu z korporacyjnej bankowości elektronicznej.

Dodatkowo w 2018 r. odbyły się dwa webinaria z udziałem ekspertów banku. W trakcie spotkań dyskutowano o **sposobach skutecznego zarządzania ryzykiem walutowym w przedsiębiorstwie oraz tworzeniu efektywnej kultury compliance** (zapewnienia zgodności z obowiązującymi regulacjami).

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 Z REGULACJAMI

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 2018 r. nie nałożono wyrokiem prawomocnym na Bank kar finansowych za brak zgodności z prawem i regulacjami **[GRI 419-1]**

4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

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 ochronę Banku i środków klientów.

Jednym z najważniejszych elementów całego systemu przeciwdziałania nadużyciom w Banku Millennium jest pracownik Banku - w szczególności pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem w oddziale lub 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 przykład**

największą uwagę do szkolenia pracowników oddziałów. Oprócz szkoleń dla nowych pracowników sieci sprzedaży (695 osób przeszkolonych w 2018 r.), prowadzona jest także strona w intranecie z wszystkimi niezbędnymi informacjami i materiałami, a także rozsyłane są 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	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank
Liczba i % przeszkolonych pracowników*	1 511 (24%)	1 381 (24%)	1 572 (26%)	1 247 (23%)	1 093 (20%)	1 259 (23%)
Liczba przekazanych do GILF** raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	224	221	177	176	148	152
Liczba klientów, których dotyczyły raporty SAR	842	839	558	557	450	472

* szkoleni są nowi pracownicy wybranych jednostek

**Generalny Inspektor Informacji Finansowej

4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

Bank w 2018 r. wdrożył nową „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.”. Zgodnie z jej treścią Bank wprowadził 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 przestępstwo 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	2018	2017	2016	2015	2014
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

[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.

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 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.

Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji - liczba i % przeszkolonych pracowników	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa
Klasyfikacja, przetwarzanie i ochrona informacji w Banku*	1 085 (19%)	1 139 (18%)	1 020 (19%)	1 066 (18%)	711 (12%)	923 (15%)
Ochrona danych osobowych**	1 111 (19%)	1 166 (19%)	1 892 (34%)	1 939 (33%)	1 663 (28%)	2 987 (50%)

* szkoleni są nowi pracownicy

** szkoleni są nowi pracownicy wskazanych jednostek

W 2018 r. Bank przeprowadził program dostosowawczy do wymagań Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (tzw. Rozporządzenie RODO). Bank przygotował również nowe rozwiązania ułatwiające klientom korzystanie z przywilejów jakie oferuje RODO - w tym pełnego dostępu do swoich informacji oraz elastycznego zarządzania zgodami.

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 2017 oraz 2018 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

Działalność audytu wewnętrznego została uregulowana w dokumencie „Karta audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.”. Podstawą planowania audytów jest ocena ryzyka dla poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka. Roczny plan audytu, zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym.

W 2018 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 2018	Liczba audytów	W tym audyty w Spółkach
Audyty procesu/IRF	62	6
Rezerwa (Audyty procesu/IRF)	5	2
Audyty placówek	160	0
Audyty prewencyjne (procesowe)	9	0
Audyty prewencyjne (Detal)	38	0
RAZEM:	247	8
Działalność doradcza	9	1
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	118	0

5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

Na koniec września 2018 roku Grupa Banku Millennium znajdowała się na 6 miejscu wśród największych banków komercyjnych w Polsce wg aktywów ogółem i depozytów. Na koniec listopada udział Banku w rynku wynosił 5,4% w depozytach oraz 4,5% w kredytach. Grupa Banku Millennium, składająca się z samego Banku oraz spółki leasingowej, towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz domu maklerskiego, utrzymuje relatywnie silniejszą pozycję w segmencie gospodarstw domowych (6,2% w depozytach oraz 5,6% w kredytach, w tym 7% w kredytach hipotecznych i 8% w transakcjach dokonanych kartami kredytowymi). W segmencie przedsiębiorstw, gdzie Bank Millennium posiada mniejszy udział niż w segmencie detalicznym (4,1% w depozytach i 3,2% w kredytach), ponadprzeciętną pozycję Grupa Banku utrzymuje tradycyjnie w produktach leasingowych i faktoringowych. Grupa prowadzi dystrybucję swoich produktów i usług poprzez sieć 361 oddziałów, a także kanałami elektronicznymi w tym poprzez bankomaty, internet, aplikacje 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 (od 13 sierpnia 1992 r.) na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG 30, mWIG40, WIG Banks, 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 2018 r.),
- **udział w konferencjach i wyjazdach** (road-show) organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (14)
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (355 osób),
- **bieżące komunikaty** giełdowe (25) 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	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba zorganizowanych spotkań	155	183	192	206	208
Liczba uczestników spotkań	355	373	391	418	410

Dobre praktyki ESG

Bank działa w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance) oraz przestrzega zasad ładu korporacyjnego. Spółka 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 zasad opisanych w „Dobrych Praktykach” powinno zostać przez Spółkę niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

Bank Millennium po raz 11 w składzie RESPECT Index



W 2018 r. Bank Millennium po raz jedenasty 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.

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 przypadku zakupu towarów, z których korzysta cała Grupa, stosowana jest 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

Ważnym 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.** Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. [GRI G4-F51]

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 2018 w Banku w przypadku ok. 1400 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 27 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-F55]

Zakupione towary i usługi	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank
Liczba dostawców	11 538	5012	11 173	5 153	5 378	5 623 [GRI 102-10]
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	89%	90%	92%	88%	89%	93% [GRI 204-1]

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury*	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank
Do 30 dni	82%	67%	87%	75%	69%	72%
31-60 dni	15%	28%	11%	21%	28%	25%
Powyżej 60 dni	3%	5%	2%	4%	3%	3%

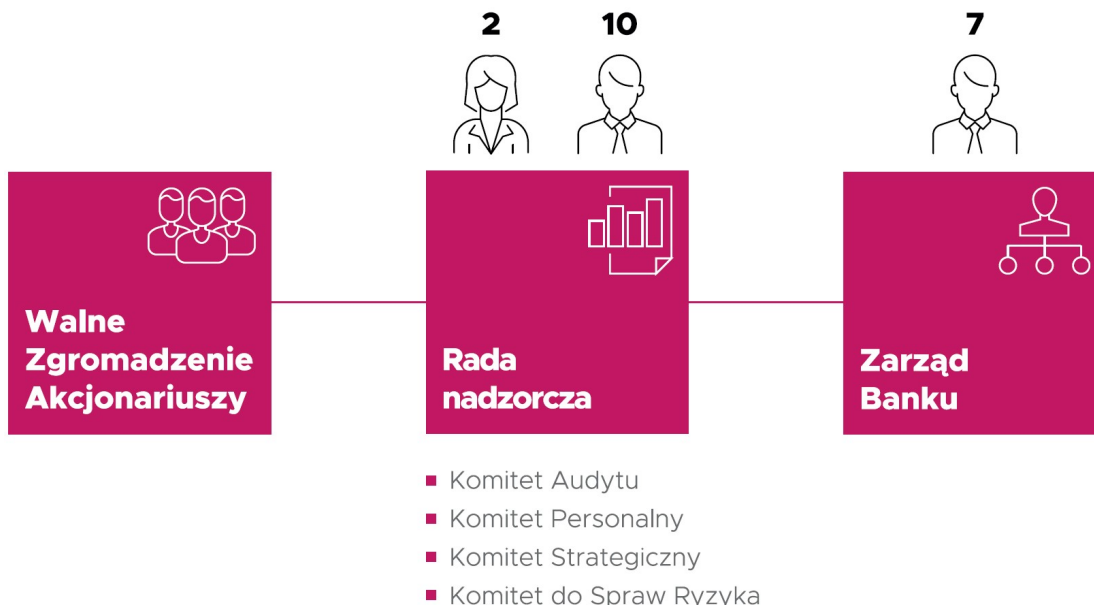
* odsetek dostawców, którym zapłacono w danym przedziale czasu

III. PRACOWNICY

1. ZATRUDNIENIE

1.1. 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 wynagrodzenia.

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 **12 członków (10 mężczyzn i 2 kobiety)**. **Siedmiu** członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, **są 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 **7 członków**. **Czterech** członków Zarządu jest obywatelami Polski. Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata.

Zarząd Banku według grup wiekowych	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2018
[30-50]	43%	0%	43%
≥50	57%	0%	57%
Razem	100%	0%	100%

[GRI 405-1]

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Dom Maklerski SA, Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. 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 2018 r. zatrudnienie w Grupie Banku Millennium wzrosło o ok. 5% w stosunku do 2017 r., co związane było głównie z przejęciem SKOK Piast w 4 kw. 2018 r. W większości przypadków pracownicy zatrudniani są w oparciu o umowę o pracę (98,5%). Wskaźnik fluktuacji pozostał na poziomie 4% w porównaniu z rokiem 2017. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (68%), a średnia wieku pracownika to 37 lat.

Liczba pracowników

2018	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	518	1 310	201	2 029	919	2 822	500	4 241	6 270

2018	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	504	1 174	156	1 834	871	2 639	461	3 971	5 805

[GRI 102-8]

Pracownicy według typu zatrudnienia - Grupa Banku Millennium

Rodzaj umowy	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zlecenie	0,7%	0,8%	1,5%
Umowa o pracę	31,9%	66,6%	98,5%
Razem	32,6%	67,4%	100,0%
	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Na czas nieokreślony	25,3%	54,3%	79,6%
Na czas określony	7,1%	13,3%	20,4%
Razem	32,4%	67,6%	100,0%

Pracownicy według typu zatrudnienia - Bank Millennium

Rodzaj umowy	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zlecenie	0,5%	0,6%	1,1%
Umowa o pracę	31,2%	67,6%	98,9%
Razem	31,8%	68,2%	100,0%
	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Na czas nieokreślony	24,1%	54,5%	78,6%
Na czas określony	7,5%	13,9%	21,4%
Razem	31,6%	68,4%	100,0%

[GRI 102-8]

Pracownicy nowozatrudnieni

2018	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	379	254	10	643	542	462	40	1 044	1 687

2018	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	369	231	7	607	514	431	39	984	1 591

[GRI 401-1]

Wskaźnik fluktuacji

2018	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	10%	3%	1%	5%	8%	3%	2%	4%	4%

2018	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Bank Millennium	10%	3%	1%	5%	8%	3%	2%	4%	4%

[GRI 401-1]

Pracownicy zatrudnieni lokalnie*

Grupa Banku Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba pracowników zatrudnionych lokalnie	99%	99%	99%
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	89%	100%	92%

Bank Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba pracowników zatrudnionych lokalnie	99%	99%	99%
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	86%	100%	89%

* z polskim obywatelstwem i pracujący w Polsce

[GRI 202-2]

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

Grupa Banku Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	100,0%	0,0%	0,1%
Wyższa kadra zarządzająca	71,4%	28,6%	1,2%
Kadra zarządzająca	37,8%	62,2%	14,4%
Pracownicy sprzedaży	25,3%	74,7%	54,1%
Pracownicy techniczni	41,5%	58,5%	23,3%
Pozostali pracownicy	37,8%	62,2%	6,9%
Razem	32,4%	67,6%	100,0%

[GRI 405-1]

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

Bank Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	100,0%	0,0%	0,1%
Wyższa kadra zarządzająca	71,2%	28,8%	1,0%
Kadra zarządzająca	36,3%	63,7%	14,3%
Pracownicy sprzedaży	24,9%	75,1%	57,3%
Pracownicy techniczni	41,2%	58,8%	22,0%
Pozostali pracownicy	42,6%	57,4%	5,3%
Razem	31,6%	68,4%	100,0%

[GRI 405-1]

Pracownicy według grup wiekowych

Grupa Banku Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	8,3%	14,7%	22,9%
[30-50]	20,9%	45,0%	65,9%
≥50	3,2%	8,0%	11,2%
Razem	32,4%	67,6%	100,0%
Średni wiek pracownika	36,7	37,6	37,3

Bank Millennium	2018		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	8,7%	15,0%	23,7%
[30-50]	20,2%	45,5%	65,7%
≥50	2,7%	7,9%	10,6%
Razem	31,6%	68,4%	100,0%
Średni wiek pracownika	36,1	37,4	37,0

[GRI 405-1]

2. WARUNKI PRACY

2.1. POLITYKI KADROWE

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje „**Polityka Zasobów Ludzkich Grupy Banku Millennium**” która dotyczy kwestii rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także planowania i monitorowania zatrudnienia. „**Polityka wynagrodzeń osób zajmujących stanowiska kierownicze**”, formułuje natomiast 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**”. Jej stosowanie zapewnia, 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.

Stosowana jest również „**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. [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”.

2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje jednolita „**Polityka wynagrodzeń pracowników w Grupie Banku Millennium SA**”, która formułuje założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych. Dla pracowników zidentyfikowanych jako mających istotny wpływ na profil ryzyka dodatkowo wprowadzono „**Zasady przyznawania i wypłaty zmiennych składników wynagradzania osób podejmujących ryzyko w Grupie Banku Millennium**”, które precyzują kryteria przyznawania premii oraz inne warunki wpływające na decyzje o jej wypłacie.

W spółkach zależnych Millennium Dom Maklerski SA oraz Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA w ramach Polityki Wynagrodzeń Grupy funkcjonują odrębne Polityki dla osób mających istotny wpływ na profil ryzyka.

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 ramy kształtowania wynagrodzeń wszystkich pracowników Grupy z perspektywy ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa instytucji jak również stosowności wynagrodzeń do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy.

W Banku odbywają się cykliczne przeglądy wynagrodzeń i stanowisk. Na podstawie oceny kondycji finansowej Grupy oraz otoczenia biznesowego, Zarząd Banku może podjąć 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

W Grupie Banku Millennium główne źródło dochodów pracowników stanowi wynagrodzenie zasadnicze, wynikające z umowy o pracę. Wynagrodzenie zmienne jest dodatkowym, motywacyjnym elementem wynagrodzenia łącznego. Mechanizmy motywacyjne dla pracowników jednostek sprzedaży oraz innych jednostek zaangażowanych w procesy związane z obsługą klienta, są 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]

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]

Wynagrodzenie zmienne jest kształtowane w ramach zróżnicowanych systemów premiovych, 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.

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.

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 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 i jakości relacji z klientami. Tam gdzie jest to uzasadnione, wprowadzone zostały dłuższe okresy oceny.

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 program 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 przestanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. W 2018 r. Bank przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem, podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

Kwestie poszanowania różnorodności w Grupie Banku 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.

	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z dyskryminacji i mobbingu*	81 (9%)	85 (9%)	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 społecznej oparty o Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych. Osoby niepełnosprawne mogą korzystać z w pełni dostosowanej do ich możliwości infrastruktury biurowej.

Pracownicy z niepełnosprawnością	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa
Liczba i % pracowników	36 (0,62%)	39 (0,62%)	41 (0,74%)	44 (0,74%)	35 (0,59%)	39 (0,65%)

[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 osiągnięcia 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 Komitetowi 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 2018 w Grupie Banku zarejestrowano 3 zgłoszenia dotyczące działań noszących cechy mobbingu. W żadnym z przypadków mobbing nie został ostatecznie potwierdzony. [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	2018	2017	2016	2015	2014
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,3	1,3	1,3	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1	1,1	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,5	1,5	1,4	1,4	1,4
Pozostali pracownicy	1,2	1,3	1,3	1,3	1,8
Razem	1,5	1,5	1,5	1,5	1,4

Bank Millennium	2018	2017
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,3	1,3
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,4	1,5
Pozostali pracownicy	1,3	1,3
Razem	1,4	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

Od 1 listopada 2018 r. w Banku Millennium funkcjonuje organizacja związkowa. Bank współpracuje z nią w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych, a w szczególności uzgadnia akty normatywne i działania w przyjętym trybie i za obopólną zgodą. [GRI 102-41]

Dialog z pracownikami prowadzony jest również na wewnętrznym forum społecznościowym i w intranecie. Narzędzia te służą informowaniu pracowników o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również umożliwiają zgłaszanie komentarzy i wymianę opinii na różne tematy. 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.

2.6. OCENA PRACOWNIKÓW

Wszyscy pracownicy Banku, z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urlopach, 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.

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 2018*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	4%	5%	4%
Kadra zarządzająca	13%	11%	12%
Pracownicy sprzedaży	20%	17%	18%
Pracownicy techniczni	19%	16%	17%
Inni	17%	11%	13%
Razem	18%	15%	16%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	5%	6%	5%
Kadra zarządzająca	15%	12%	13%
Pracownicy sprzedaży	21%	17%	18%
Pracownicy techniczni	21%	16%	18%
Inni	20%	13%	16%
Razem	19%	16%	17%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans. Różnice w % awansów w grupie kobiet i mężczyzn wynikają z dodania bazy pracowników SKOK Piast (który został przejęty przez Bank Millennium w 4 kwartale 2018 r.). W SKOK Piast kobiety stanowią aż 90% ogółu pracowników.

2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY [GRI 404-2]

Rotacje wewnętrzne

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.

Wybrani pracownicy są przypisywani do **międzydepartamentowych projektów** inicjowanych i nadzorowanych przez Zarząd Banku. Daje to możliwość zarówno dzielenia się swoją wiedzą jak i zdobycia dodatkowych umiejętności.

Rekrutacje wewnętrzne	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa
Liczba pracowników zrekrutowanych wewnętrznie	95	95	141	141	112	98

Nagrody dla pracowników

W Banku Millennium prowadzone są programy, w których nagradzani są pracownicy wyróżniający się ponadprzeciętnym zaangażowaniem:

- **Program Nagród Pracowniczych IMPAKT**, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. W 2018 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 **Nagrodam Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe.
- 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.

Szkolenia

W Banku organizowane są programy szkoleniowe oraz szkolenia, które obejmują wszystkich pracowników np. sprzedaży. Dla całej Grupy Banku organizowane są szkolenia, które wynikają w regulacji wewnętrznych lub zewnętrznych takie jak: BHP, ochrona danych, bezpieczeństwo informacji, ale również programy szkoleniowe dla kadry zarządzającej i konferencje. Szkolenia specjalistyczne najczęściej organizowane są przez Spółki Banku we własnym zakresie.

	2018 Bank	2018 Grupa
Liczba tematów szkoleń e-learning	212	245

Najważniejsze szkolenia realizowane w 2018:

Szkolenia dla pracowników oddziałów:

- szkolenia wstępne dla nowych pracowników,
- szkolenia certyfikacyjne dla nowych pracowników ze sprzedaży produktów inwestycyjnych,
- cykl szkoleń z rozwoju kompetencji menadżerskich dla kierowników oddziałów detalicznych,
- szkolenia z doskonalenia jakości obsługi klientów (tradycyjne i szkolenia z wykorzystaniem platformy grywalizacyjnej),
- warsztaty dotyczące rozpoznawania potrzeb klientów, standardów i modeli sprzedaży,

- liczne szkolenia e-learningowe dotyczące nowych produktów, zmian w produktach, procedurach czy bankowych aplikacjach.

Szkolenia dla doradców Prestige

Doradcy Prestige uczestniczą w szkoleniach 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.

Dla 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 z zakresu funduszy europejskich oraz finansowania strukturyzowanego.

Program rozwoju kompetencji M#leaders



M#leaders

W Banku kontynuowany jest program **M#leaders** - skierowany do kierowników i dyrektorów Banku, który 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. W 2018 r. wprowadzono również dwuletni program rozwoju kompetencji menadżerskich dla wszystkich kierowników oddziałów

detalicznych.

Programy trenerskie

- **Akademia Trenera** - program szkoleniowy dla trenerów regionalnych sieci sprzedaży, którego głównym celem jest zdobycie umiejętności tworzenia i prowadzenia krótkich szkoleń/warsztatów dla małych grup.
- **Szkoła Trenerska** - cykl warsztatów dla trenerów wewnętrznych Banku Millennium. Głównym celem programu jest zdobycie przez uczestników kompetencji w budowaniu programów szkoleniowych i prowadzeniu różnych rodzajów działań rozwojowych.

Millennium Campus

W ramach tego programu rozwoju wiedzy i kompetencji realizowane są cykliczne spotkania z wybitnymi wykładowcami renomowanych uczelni z całego świata. Propozycja udziału w Millennium Campus skierowana jest do specjalistów, ekspertów i menedżerów z centrali Banku i Spółek oraz dyrektorów regionalnych i makroregionalnych sieci sprzedaży.

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

2018 Bank Millennium

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	19	13	17
Kadra zarządzająca	49	49	49
Pracownicy sprzedaży	70	54	58
Pozostali pracownicy	17	9	12
Ogółem	46	43	44

2018 Grupa Banku Millennium

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	17	11	15
Kadra zarządzająca	45	47	46
Pracownicy sprzedaży	68	53	57
Pozostali pracownicy	15	8	11
Ogółem	43	41	41

* Różnice w średniej liczbie godzin szkoleniowych w grupie kobiet i mężczyzn wynikają z dodania bazy pracowników SKOK Piast (który został przejęty przez Bank Millennium w 4 kwartale 2018 r.). W SKOK Piast kobiety stanowią aż 90% ogółu pracowników.

2.8. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, Bank Millennium 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



wyjazdy do Paryża i Disneylandu oraz do Barcelony.

Dla pracowników z rodzinami została przygotowana również pula biletów na widowiska Cirque du Soleil i Disney on Ice, które odbyły się w kilku miastach Polski.

"Rodzice na TAK" to program adresowany do rodziców i ich dzieci. Jego celem jest promowanie utrzymania równowagi między życiem zawodowym i prywatnym pracowników, rozpowszechnianie wiedzy o prawach rodziców i zagwarantowanie ich powszechnego respektowania. 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. W 2018 r. w ramach programu zostały zorganizowane zarówno wycieczki krajowe jak i kilkudniowe

W ramach kolejnej z akcji - **Millewidziani**, dla dzieci pracowników i ich kolegów z grup przedszkolnych i szkolnych zorganizowano kilkanaście spotkań w siedzibie centrali Banku. Celem spotkań było przybliżenie dzieciom zagadnień związanych z pojęciem pieniądza i kształtowanie racjonalnych postaw społecznych w kwestiach finansowych oraz zapoznanie z funkcjonowaniem wybranych obszarów Banku.

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

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2018	Razem 2017	Razem 2016	Razem 2015
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	3	256	259	290	338	328
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	3	223	226	263	312	291
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	2	206	208	279	244	258
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	87%	87%	91%	92%	89%
Odsetek zatrzymanych w Grupie pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	79%	79%	89%	84%	89%

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

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2018	Razem 2017
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	3	249	252	281
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	3	219	222	255
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	1	201	202	262
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	88%	88%	91%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	79%	79%	89%

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

Pracowników Grupy Banku Millennium 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 corocznie uczestniczą w **biegach charytatywnych**, w których udział jest dofinansowany przez Bank. Corocznie od 6 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 2018 roku aukcji towarzyszyły inicjatywy, które miały na celu promocję akcji i zebranie dodatkowych środków. Zorganizowano warsztaty rękodzieła, podczas których stworzono przedmioty na licytację. Odbyła się również loteria fantowa oraz bieg charytatywny. Na rzecz beneficjentów zebrano rekordową kwotę 82 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 tej pory w inicjatywach finansowanych z konkursu grantowego wzięło udział ponad 400 wolontariuszy, którzy zrealizowali programy dla kilku tysięcy beneficjentów. Pracownicy banku realizują różnorodne projekty - od prac remontowych poprzez programy edukacyjne do akcji ekologicznych. Wolontariusze odnowili już sale szkolne i plac zabaw przy domu dziecka, wyposażyli salę do terapii dla osób niepełnosprawnych, położyli nową podłogę w harcówce czy nawet zbudowali boisko szkolne. Ochotnicy prowadzili również warsztaty z edukacji finansowej dla dzieci z placówek opiekuńczych, promowali czytelnictwo oraz zachęcali młodzież do aktywności sportowej i zdrowego stylu życia. Zrealizowali akcję dla schroniska dla zwierząt i posadzili las.

Taka formuła wsparcia potrzebujących osób i instytucji bardzo dobrze się sprawdza. Projekty zgłaszane są przez pracowników, którzy doskonale znają potrzeby lokalnej społeczności. To sprawia, że pomoc trafia tam, gdzie jest naprawdę potrzebna - często do małych miejscowości czy wsi, gdzie trudno uzyskać wsparcie z innych źródeł.

2.9. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są jednakowe świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pełen etat). Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest różnicowany 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 (bezzwrotne 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	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank
Liczba pracowników objętych opieką medyczną	5 976	5 656	1 628	1 628	1 423	1 099
Liczba miast z opieką medyczną	445	445	457	457	413	408

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 2018 roku, w ramach programu, zorganizowano szereg inicjatyw. Drużyny złożone z pracowników Banku wzięły udział w Biegu Firmowym (Wrocław, Warszawa), w The Color Run (Poznań, Warszawa, Gdynia), w biegu Runmageddon i Biegu Morskiego Komandosa. Pracownicy wraz z rodzinami i znajomymi wzięli udział w dwóch edycjach Potopu Rowerowego - wyjazdach rowerowych do Szwecji oraz zmaganiach kolarskich w czasie Kaszebe Runda. Pracownicy wystąpili również w barwach Banku Millennium w kilkunastu wyścigach rowerowych organizowanych w ramach cyklu Cisowianka Mazovia MTB Marathon oraz Lotto Poland Bike Marathon.

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*	2018	2017	2016	2015	2014
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania Milleklub	1 500 (24%)	1 893 (32%)	2 113 (35%)	1 535 (26%)	2 031 (33%)
Kwota dofinansowania (zł)	177 545	242 000	282 101	260 000	239 000

*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	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank
Zapomogi (zł)	488 040	452 200	564 242	502 000	456 600	561 000
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	144	133	159	144	164	163
Pożyczki na cele mieszkaniowe (zł)	879 093	711 093	1 171 503	937 503	955 645	1 547 795
Liczba pracowników, którzy dostali pożyczki	68	63	83	73	90	117

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	2018 Bank	2018 Grupa	2017 Bank	2017 Grupa	2016 Grupa	2015 Grupa
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	2 940 (50%)	3 100 (49%)	3 034 (55%)	3 207 (54%)	3 344 (56%)	3 437 (57%)

3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

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 podlegają tej samej instrukcji.

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	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank
Wypadki w pracy*	8	7	13	11
Wypadki śmiertelne w pracy	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,04%	0,04%	0,09%	0,10%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	7,18%	7,4%	7,64%	8,00% [GRI 102-30]
Szkolenia BHP**** - liczba i % uczestników	1 340 (21%)	1 254 (21%)	1 978 (33%)	1 889 (34%)
Audyty oddziałów	184	184	191	191

*Najczęściej występującymi typami wypadków są potknięcia i poślizgnięcia.

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

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

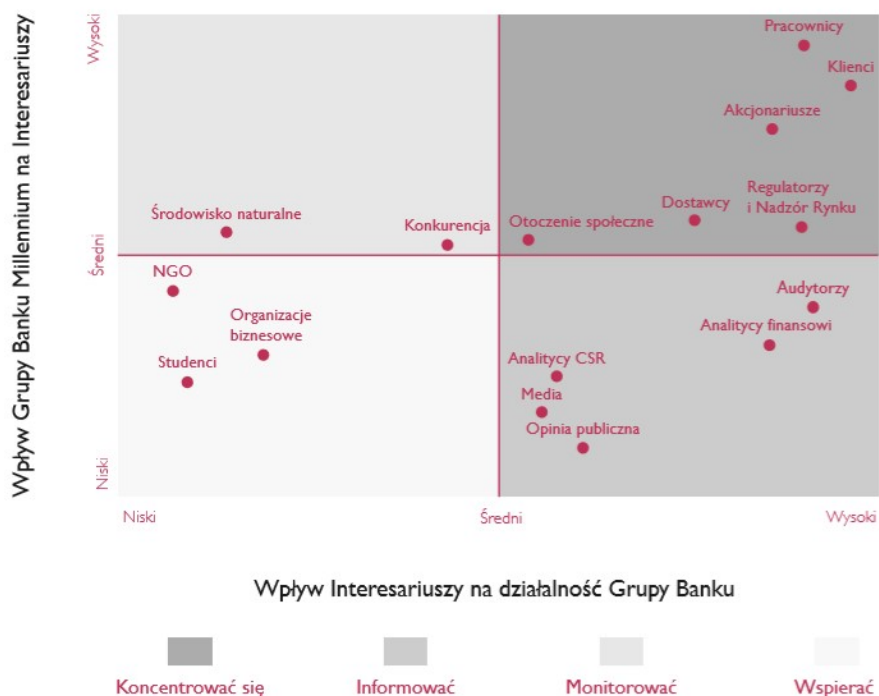
****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat). [GRI 403-2]

IV. SPOŁECZEŃSTWO

1. OTOCZENIE SPOŁECZNE

Interesariusze Grupy Banku Millennium 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



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. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

Oczekiwania i opinie Interesariuszy 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]

Komunikacja z Interesariuszami [GRI 102-44]

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
Inwestorzy i analitycy rynku	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy	Raz w roku	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 w 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 pozabankowych, 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, dofinansowanie aktywności pozapracowych, możliwość udziału w wydarzeniach sportowych i wolontariacie pracowniczym.
	System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing	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 i środowiskowych.
	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; edukacja finansowa; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.
	Spotkania ze studentami	Kilkadziesiąt w roku		
	Wolontariat pracowniczy	Kilkadziesiąt w roku		

Środowisko	Rankingi środowiskowe Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej.	Kilkanaście w roku Kilkanaście w roku	Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna klientów i pracowników.	Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej.
Regulatorzy (KNF, BFG, UOKiK, NBP, KSF)	Raporty Korespondencja Kontrole nadzorcze	Kilkanaście w roku	Zalecenia dotyczące komunikacji z klientami, raporty z działalności Banku, ocena ryzyka związanego z działalnością Banku.	Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń organizacji nadzorczych.

3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

Programy społeczne realizowane są głównie za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą dwóch obszarów: **edukacji finansowej i wolontariatu**. Bank wspiera również wydarzenia kulturalne i edukację akademicką oraz programy promujące innowacyjność.

Darowizny i sponsoring (zł)	2018		2017		2016		2015	
	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring
Kultura		797 983		558 848		573 515	150 000	587 684
Edukacja	776 500	394 215	21 500	219 836	557 000	311 919	103 236	
Cele charytatywne					88 294		41 168	
Inne	487 005	332 191	566 059	211 812				
Razem	1 263 505	1 524 389	587 559	990 495	645 294	885 434	294 404	587 684

3.1. PROGRAMY FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

Programy społeczne realizowane są przez Fundację Banku Millennium w dwóch obszarach:

1. Edukacja finansowa



Fundacja Banku Millennium prowadzi projekt „Finansowy Elementarz” od 2016 roku. Jest to autorski program edukacji finansowej przedszkolaków realizowany pod patronatem honorowym Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka. Został on przygotowany przez pracowników Banku Millennium we współpracy z organizacją pozarządową. Jego celem jest wyjaśnienie najmłodszym, poprzez zabawę, podstawowych pojęć z zakresu finansów. Podczas warsztatów organizowanych w przedszkolach dzieci uczą się podstawowych pojęć finansowych:

czym są pieniądze, skąd się biorą i jaka jest ich wartość, do czego służy bankomat i karta kredytowa, czym różni się potrzeba od zachcianki i dlaczego warto oszczędzać. W prowadzenie zajęć zaangażowani są wolontariusze - pracownicy Banku Millennium.

Do tej pory odbyły się cztery edycje programu. Łącznie podczas ponad 1 300 warsztatów zostało przeszkolonych prawie 33 000 dzieci z około 400 przedszkoli w całej Polsce. Oprócz organizowania zajęć w przedszkolach, Fundacja prowadzi otwarte warsztaty w przestrzeniach publicznych dla wszystkich chętnych dzieci. W 2018 roku z okazji Dnia Dziecka, w ciągu trzech kolejnych, dni najmłodszy mogli uczestniczyć w zajęciach w Centrum Handlowym Blue City w Warszawie, a w czasie dwóch wrześniowych weekendów, w ramach Festiwalu Nauki w Warszawie, brać udział w warsztatach edukacji finansowej. Na potrzeby programu przygotowano specjalne materiały edukacyjne - książki, w których głównym bohaterem prezentującym treść jest Pan Sebastian, książeczki do kolorowania i naklejki. Materiały pomogli tworzyć rodzice - pracownicy Banku Millennium. Książeczki są dostępne także w kąciakach dla dzieci w oddziałach banku. [GRI G4-FS16]

2. Wolontariat pracowniczy



Fundacja prowadzi program Millantrop, w ramach którego, w drodze konkursu, przyznaje granty na realizację akcji społecznych przez pracowników Banku. Do tej pory w inicjatywach finansowanych z konkursu grantowego wzięło udział ponad 400 wolontariuszy, którzy zrealizowali programy dla kilku tysięcy beneficjentów. Pracownicy banku realizują bardzo różne projekty - od prac remontowych poprzez edukacyjne do ekologicznych. Wolontariusze odnowili już sale szkolne i plac zabaw przy domu dziecka, wyposażyli salę do terapii dla osób niepełnosprawnych, położyli nową podłogę w harcówce czy nawet zbudowali boisko szkolne. Ochotnicy prowadzili również warsztaty z edukacji finansowej dla dzieci z placówek opiekuńczych, promowali czytelnictwo oraz zachęcali młodzież do aktywności sportowej i zdrowego stylu życia. Zrealizowali akcję dla schroniska dla zwierząt i posadzili las.

Taka formuła wsparcia potrzebujących osób i instytucji bardzo dobrze się sprawdza. Projekty zgłaszane są przez pracowników, którzy doskonale znają potrzeby lokalnej społeczności. To sprawia, że pomoc trafia tam, gdzie jest naprawdę potrzebna - często do małych miejscowości czy wsi, gdzie trudno uzyskać wsparcie z innych źródeł.

Projekty w konkursie grantowym Fundacji Banku Millennium w latach 2016-2018

Liczba wolontariuszy	441
Liczba beneficjentów	6 987
Godziny poświęcone na realizację projektu	1 099

3.2. AKCJE CHARYTATYWNE

Biegi charytatywne

Pracownicy Banku corocznie uczestniczą w biegach charytatywnych, w których udział jest dofinansowany przez Bank. W 2018 bankowe drużyny wystartowały m.in. w Biegu Mikołajów, Biegu Firmowym w Warszawie i Wrocławiu oraz Biegu Morskiego Komandosa.

Charytatywna aukcja rękodzieła



Aukcja Dobroczynna odbywa się corocznie od 6 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 2018 r. aukcji towarzyszyły dodatkowe inicjatywy, które miały na celu promocję akcji i zebranie dodatkowych środków. Zorganizowano warsztaty rękodzieła, podczas których stworzono dodatkowe przedmioty na licytację. Odbyła się również loteria fantowa oraz bieg charytatywny. Łącznie na rzecz beneficjentów zebrano rekordową sumę 82 tys. zł.

3.3. PROMOCJA KULTURY

Działalność w obszarze kultury stanowi już od 30 lat ważną część działań społecznych Banku Millennium. Planowana jest ona w oparciu o 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.

Od 30 lat Bank Millennium wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360° - promuje sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Bank przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury „Złote Berło”, 11 lat był mecenasem „Perł Millennium” - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Od 16 lat sponsoruje Międzynarodowy Festiwal Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting „Złota Tarka”. Od 7 lat jest z festiwalem muzyki współczesnej „Sacrum Profanum”, za wsparcie którego został nagrodzony „Dźwigaczem kultury” przez Krakowskie Biuro Festiwalowe. Od ponad 6 lat patronuje Bella Skyway Festival - multimedialnemu widowisku przygotowanemu przez międzynarodowe grono artystów. Przez 7 lat był związany z Festiwalem „Dwa Teatry”, przez 5 z Gdańskim Festiwalem Muzycznym, wspierał także Festiwal Mozartowski w Warszawskiej Operze Kameralnej i wiele innych.



Obecnie najważniejszy projekt kulturalny, którego mecenasem jest Bank to Millennium Docs Against Gravity Film Festiwal. To największy festiwal światowego filmu dokumentalnego w Polsce oraz imprezy mu towarzyszące (warsztaty, dyskusje i koncerty). W 2018 roku projekcje i imprezy festiwalowe odbyły się w 26 miastach w Polsce i uczestniczyło w nich 65 tys. widzów (w porównaniu do 4,5 tys. widzów w 2004 roku). Bank Millennium jest partnerem Millennium Docs Against Gravity od 13 lat, a w 2016 roku objął mecenat tytułarny nad festiwalem.

Od kilku lat Bank jest również partnerem jedynej w Polsce rankingu młodych artystów oraz wystawy ich prac - Kompas Młodej Sztuki. Celem tej inicjatywy, oprócz promocji uznanych młodych twórców, jest działanie na rzecz budowy profesjonalnego rynku sztuki w Polsce oraz edukacja na temat trendów w sztuce. Kompas Młodej Sztuki jest doskonałym przewodnikiem dla kolekcjonerów, właścicieli galerii, domów aukcyjnych oraz inwestorów, którzy traktują ranking jako źródło cennych informacji o pozycji młodych artystów. Bank jest również fundatorem nagród dla laureatów rankingu. Wyniki Kompas Młodej Sztuki są corocznie ogłaszane w dzienniku Rzeczpospolita i towarzyszą im artykuły edukacyjne na temat sztuki współczesnej, co pozwala dotrzeć do większej liczby odbiorców.

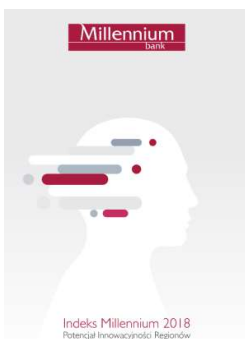
3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI

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



Od 2015 r. Bank Millennium jest partnerem konkursu „Orzeł Innowacji” organizowanego przez dziennik Rzeczpospolita. Celem inicjatywy jest wyłonienie i wyróżnienie najbardziej innowacyjnych przedsięwzięć biznesowych w Polsce. W 2018 r. kapituła konkursu wybrała również „Innowatora Stulecia”, którą została Maria Skłodowska-Curie. 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

Raport „Indeks Millennium - Potencjał Innowacyjności Regionów” autorstwa ekspertów z Banku Millennium jest **głosem w publicznej debacie na temat czynników warunkujących rozwój regionów w Polsce**. W 2018 r. ukazała się trzecia edycja raportu. Zawiera ona analizę czynników rozwijających i hamujących innowacyjność w każdym z polskich województw. Raport został wzbogacony o komentarze szerokiego grona ekspertów - ekonomistów, przedstawicieli nauki, biznesu i samorządów. Jest przez to wartościową publikacją i źródłem wiedzy dla lokalnych władz na temat wyrównywania szans regionów w Polsce. 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

Programy dla studentów

Od wielu lat Bank daje studentom i absolwentom szansę rozwijania kompetencji, zainteresowań oraz zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego. Jest to możliwe poprzez udział w programach praktyk „Millennium Bankers”, cyklicznie realizowanych programach rozwojowych „Expert Start-up” oraz bezpłatnych szkoleniach i warsztatach.

Programy edukacyjne - liczba uczestników

Program	Opis	2018	2017	2016	2015	2014
Millennium Bankers	Program letnich praktyk , który umożliwia zaangażowanie w samodzielne, złożone projekty, podczas których studenci nabywają praktyczną wiedzę z bankowości. Program został wyróżniony tytułem Staż i Praktyki Wysokiej Jakości przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami.	67	40	34	34	24
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.	612	180	200	204	211
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.	-	-	3	6	8
Expert Start Up	to programy stażowe realizowane w różnych departamentach Banku dla osób zainteresowanych pracą w branży finansowej. Uczestnicy stażu wspierani są przez menedżerów oraz specjalistów z obszaru, w którym realizują projekt.	4	8	12	4	9
Razem		683	228	249	248	252

Otwarcie coworkingu w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie

Bank Millennium jest członkiem Klubu Partnerów SGH i ściśle współpracuje z uczelnią uczestnicząc w życiu akademickim nie tylko jako sponsor uczelni, ale również dzieląc się wiedzą i promując się jako pracodawca. W ramach umowy o współpracy między instytucjami, w 2018 r. powstało pierwsze na uczelni SGH centrum coworkingu. Jest to miejsce spotkań, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu z uczelni i banku. Centrum coworkingu umożliwia swobodną pracę studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową.

Kilka miesięcy po otwarciu centrum, studenci SGH rozwijający swój startup w coworkingu, wygrali Enactus Poland National Competition 2018. W następnym etapie, z projektem MIONSZ, zaprezentowali uczelnię i Polskę na Enactus World Cup 2018, w Dolinie Krzemowej w Kalifornii. Przedstawili społeczny projekt wykorzystania przeznaczonych do wyrzucenia, ale wciąż dobrych owoców do produkcji naturalnych soków bez dodatku cukru. Bank Millennium sfinansował 5 stypendiów dla członków MIONSZ na wyjazd do Doliny Krzemowej.

Współpraca z Studenckim Kołem Naukowym Statystyki SGH

W 2018 r. we współpracy z Bankiem realizowane były flagowe projekty Studenckiego Koła Naukowego Statystyki. Bank Millennium był Strategicznym Partnerem wydarzenia „Big Data - bigger opportunities”. W ramach spotkania zrealizowane zostały warsztaty z tematyki: prezentowania wyników badań konsumenckich, marketingu produktowego w bankowości detalicznej, korporacyjnej bankowości transakcyjnej oraz wykorzystania metod Design Thinking, Agile development i Lean Startup w praktyce.

Dodatkowo eksperci z Banku Millennium zrealizowali szereg wykładów, warsztatów i seminariów wskazujących młodym ludziom możliwości wykorzystania nabytej wiedzy, w różnych departamentach i **procesach** bankowych. Departament Zarządzania Kampaniami we współpracy z Kołem Naukowym Statystyka przeprowadził

warsztat dla grupy 30 studentów SGH. Tematem spotkania były systemy rekomendacji, przy wykorzystaniu narzędzi w chmurze Microsoft Azure Machine Learning. Kolejne seminarium odbył Departament Ryzyka - „Modele PD - kryształowa kula w bankach”. Studenci poznali narzędzia wspierające podejmowanie decyzji kredytowej oraz sposób w jaki określa się optymalny punkt, poniżej którego bank nie powinien udzielać kredytu, w oparciu o własny model scoringowy.

Promocja nauki

W 2018 r. Bank był partnerem tematu „Sztuczna Inteligencja” na Festiwalu Nauki w Warszawie. W ramach tego cyklu odbyło się kilkanaście debat, warsztatów i pokazów na temat wykorzystania sztucznej inteligencji dziś i w przyszłości oraz szans i zagrożeń z tym związanych. W jednej z głównych debat festiwalu uczestniczył jako prelegent ekspert z Banku Millennium. Łącznie w ponad 1000 wydarzeniach, które odbyły się w ramach festiwalu na warszawskich uczelniach uczestniczyło prawie 50 tysięcy osób.

V. ŚRODOWISKO NATURALNE

1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM 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 2018 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 liczby 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]	2018 Grupa	2018 Bank	2017 Grupa	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	Grupa - zmiana 2018/2017	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	322 953	307 433	294 393	278 998	292 255	302 991	10%	W 2018 roku liczba aktywnych klientów Banku wzrosła o prawie 12% r/r. Mimo znacznego wzrostu liczby klientów oraz konieczności drukowania dodatkowych dokumentów i formularzy z powodu rozporządzenia RODO zużycie papieru wzrosło tylko o ok. 10% r/r.
Koperty	62 834	61 381	61 070	59 422	56 140	73 208	3%	Dodatkowa wysyłka korespondencji masowej do klientów (potwierdzenia sald, listy: Pakiet Bezpieczeństwa, RODO, PAD, PSD, SKOK).

Artykuły plastikowe	14 285	13 304	13 920	13 493	12 822	12 155	3%	-wyższe zużycie plastiku wynika ze zmiany metodologii w 2018 r. - uwzględniono zużycie plastikowych butelek w spółkach (nie są one zamawiane w Banku).
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	bd	703	bd	827	970	1 326	-15*%	Efektywne gospodarowanie zasobami własnymi oraz weryfikacja każdego zamówienia pod kątem zasadności zakupu.
Baterie	588	540	449	408	364	411	31%	-zwiększenie liczby urządzeń, zamków szyfrowych i wymiana baterii w pilotach antynapadowych.

*dane tylko dla Banku

3. KONTROLA GOSPODARKI ODPADAMI

W 2018 roku odnotowano 48% wzrost ilości wygenerowanych przez Bank odpadów. Wzrost ten związany był głównie z przebudową oddziałów oraz niszczeniem dokumentów archiwalnych.

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. **82% przekazanych odpadów jest poddawanych recyklingowi.**

Odpady komunalne w centrali Banku w Warszawie odbierane są przez wyspecjalizowaną firmę. **Okolo 75% 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	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2018/2017	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia	17 654	17 210	9 052	19 913	2%	Systematyczna wymiana najstarszego i nie nadającego się do użytku sprzętu teleinformatycznego w centrali i sieci placówek.
Papier	298 428	289 815	224 581	249 311	3%	Niszczenie dokumentów, których okres przechowywania w archiwum zewnętrznym, upłynął w danym roku kalendarzowym.
Odpady metalowe i kable	13 217	7 020	6 388	7 162	88%	Wzrost ilości odpadów wynika z optymalizacji sieci oddziałów (relokacja, przebudowa, zamknięcie).
Artykuły plastikowe	936	1 253	209	770	-25%	Utylizacja wyposażenia Banku wycofanego z użytku, nie nadającego się do dalszego wykorzystania z uwagi na wyeksploatowanie czy uszkodzenie.
Szkło	3 176	1 581	16	3 690	101%	
Wyposażenie meblowe	22 711	14 177	8 656	8 841	60%	

Baterie i akumulatory ołowiowe	0	380	102	4 448	-	
Odpadowy toner drukarski	438	406	154	bd	8%	
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów	5 310	7 556	3 500	bd	-30%	Odpady powstałe w wyniku działań optymalizacji sieci palcówek - inwestycje/przebudowy/relokacje itp.
Odpady poddane recyklingowi (%)*	82%	80%	88%	88%	2%	

*97% odpadów wykazanych powyżej minimum w 82% zostało poddanych recyklingowi

4. MONITOROWANIE ZUŻYCIA ENERGII, WODY I PALIW

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

Bank Millennium	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2017	Bank 2017	Bank 2016	Bank 2015	Grupa zmiana 2018/2017	Bank zmiana 2018/2017
Energia elektryczna zakupiona (kWh)	30 060 119	25 984 803	29 758 730	26 137 322	28 919 799	22 730 441	1,01%	- 0,58%
Energia ciepła zakupiona (GJ)	77 741	68 557	74 311	66 745	66 993	81 417	4,62%	2,7%
Gaz ziemny (m ³)	204 378	169 791	194 866	169 916	155 237	152 726	4,88%	- 0,07%
Olej opałowy (L)	4 600	4 600	11 218	9 131	13 570	13 832	-58,99%	-49,6%
Woda (m ³)	87 654	80 549	78 573	72 078	68 511	70 703	11,56%	11,75%

[GRI 303-1]

Zużycie energii i wody [GRI 302-1]

Zużycie paliw

Zużycie benzyny przez flotę samochodową Banku zwiększyło się o około 22% w stosunku do roku 2017. O około 26% spadło natomiast zużycie paliwa w pojazdach z napędem diesla. Spowodowane było to wzrostem liczby samochodów we flocie oraz sukcesywną wymianą samochodów na modele z napędem hybrydowym, które w dużym stopniu obniżają emisję spalin do środowiska.

Zużycie paliw

Bank Millennium	2018		2017		Zmiana 2018/2017	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	408 925	169 800	333 767	203 889	22%	-17%

Grupa Banku Millennium	2018		2017		Zmiana 2018/2017	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	528 548	183 519	433 156	249 621	22%	-26%

Podróże służbowe

W celu racjonalizacji liczby podróży służbowych Bank stosuje limity związane z użyciem poszczególnych rodzajów transportu. Pracownicy korzystają najczęściej z transportu kolejowego i autobusowego. Podróże samolotem oraz samochodem prywatnym są ograniczane.

Podróże służbowe (km)*	2018	2017	2016	2015	Zmiana 2018/2017
Lotnicze	566 782	212 425	185 227	241 638	167%
Taksówki	3 562	3 155	1 716	1 317	13%
Kolejowe	2 739 829	2 227 450	1 923 347	1 794 890	23%
Autokarowe	483 499	247 495	211 568	199 432	95%

[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 oraz zwiększonej liczby podróży służbowych. Na koniec 2018 r. Bank Millennium przejął SKOK Piast oraz podpisał umowę zakupu Euro Banku, co przyczyniło się do wzrostu kosztów delegacji.

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

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

Emisje gazów cieplarnianych [GRI 305-1]

W roku 2018 blisko 90% całego śladu węglowego Grupy Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 42,7% i ok. 47,0%), ok. 9% pochodzi ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach oraz ok. 1% pochodzi z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu.

Łączna emisja CO₂ w Grupie Banku Millennium w 2018 r. **spadła około 32%** w porównaniu z rokiem 2017. W 2018 r. zanotowano łączny wzrost zużycia energii elektrycznej ok 15%, jednak Grupa Banku Millennium zmieniła dostawcę energii elektrycznej. Nowy dostawca posiada w swoim portfelu paliw znaczący udział gazu ziemnego, co istotnie wpłynęło na obniżenie łącznej emisji CO₂ w Grupie Banku Millennium.

Zakres raportowania powyższej emisji CO₂ dotyczy emisji bezpośrednich ze spalania paliw we własnych źródłach energii i pojazdach (wg Scope 1 GHG Protocol), emisji pośrednich ze spalania paliw celem wytworzenia zakupionej przez organizację energii elektrycznej i energii ciepłej (wg Scope 2 GHG Protocol) oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu nie będących we władaniu organizacji tj. taksówki, samoloty, pociągi i autobusy (wg Scope 2 GHG Protocol); 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 i Grupy Banku Millennium.

Łączne emisje (tony)	2018 Grupa***	2018 Bank	2017 Bank	2016 Bank	2015 Bank	2014 Bank	2013 Bank	2012 Bank	2011 Bank
CO ₂ *	22 435	19 516	33 295	35 971	32 127	41 819	42 787	43 305	39 117
CO ₂ e**	22 629	19 685	33 462	36 151	32 636	42 388	43 346	43 879	39 659

* dotyczy emisji dwutlenku węgla

** CO₂e - dotyczy łącznej emisji gazów cieplarnianych: CO₂, CH₄ i N₂O wyliczonych w ekwiwalencie oddziaływania CO₂

*** dane dotyczące Grupy Millennium obejmują zużycie energii elektrycznej i ciepłej oraz paliw w Banku i Grupie Millennium, jednocześnie wyliczona emisja obejmuje jedynie dane dotyczące emisji w wyniku podróży służbowych w Banku Millennium.

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

Grupa Banku Millennium prowadzi szereg działań, które mają na celu optymalizację zużycia energii, wody, paliw oraz zakupionych materiałów.

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<p>-upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty w aplikacji mobilnej przyczynia się do zmniejszenia wydawanych kart plastikowych;</p> <p>-w centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej;</p> <p>-na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku. W stosunku do 2017 r. odnotowany został ponad 4% spadek zużycia.</p>
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby 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	<p>-w oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są systemie - nie ma konieczności ich wydruku.</p> <p>-ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;</p> <p>-poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych;</p> <p>-monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwia podjęcie działań redukcyjnych;</p> <p>-wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom.</p>
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<p>-dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku;</p> <p>-przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów;</p>

Mniej wydruków dla klientów	<p>-część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik). Pozwoliło to zaoszczędzić wydruku prawie 74 mln kartek;</p> <p>-klient, który kupuje pakiet usług bankowych podpisuje jedną skonsolidowaną umowę zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt. Istnieje też możliwość otrzymania wyciągu skonsolidowanego zawierającego informację o wszystkich produktach posiadanych w Banku;</p> <p>-dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru;</p> <p>-możliwość kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną;</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. 80% klientów korzysta z wyciągów elektronicznych;</p> <p>-elektroniczny proces wnioskowania o usługi: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, aktualizacja danych z dowodu osobistego;</p> <p>-dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników;</p> <p>-Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem;</p> <p>-e-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku. Zaletami produktu jest ekspresowe dostarczenie udzielonej gwarancji (na wskazany adres e-mail lub do pobrania w systemie Millenet) oraz brak wydruków i kosztów przesyłek kurierskich;</p> <p>-Millennium TFI umożliwia swoim dystrybutorom zakup jednostek uczestnictwa funduszy przez internet. Potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta e-mailem.</p>
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<p>-klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje. Podczas takiego procesu umowa jest akceptowana H@stem 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.</p>

W 2018 r. intensywny rozwój sprzedaży produktów i usług w kanałach bankowości elektronicznej widoczny był zarówno w najważniejszych kategoriach produktowych (tabela poniżej), jak również w grupie produktów i usług pozabankowych. Sprzedaż biletów komunikacji miejskiej wrosła o 173% r/r, ubezpieczeń turystycznych i komunikacyjnych o 75% r/r, doładowań telefonów o 26% r/r, a liczba kart HCE o 109% w skali roku.

Udział kanałów elektronicznych w wolumenie sprzedaży najważniejszych produktów r/r

Konta osobiste*	Pożyczki gotówkowe	Limity w koncie	Lokaty terminowe	Konta oszczędnościowe
22%	43%	41%	89%	30%

*proces rozpoczęty w kanale elektronicznym

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energooszczędny budynek centrali Banku	-na oszczędności w poborze energii i wody wpływa m.in. zastosowanie oświetlenia LED na klatkach i części garażu, rekuperacja powietrza w centralach wentylacyjnych, przełączanie fancoili w tryb ekonomiczny na noc, praca wężła ciepłego w trybie ekonomicznym w nocy, czasowe wyłączenie oświetlenia po godzinie 18:00, system zbierania i wykorzystywania wody deszczowej. Biurowiec posiada certyfikat BREEAM dla ekologicznego budynku.
Oszczędność energii w oddziałach	-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.
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	-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; -zmniejszenie mocy zasilaczy awaryjnych w centrali w Gdańsku i Warszawie ze 120kW na 80kW.
Kontrola zużycia mediów	odbywa się na bieżąco. 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.
Projektowanie usług	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).
Optymalizacja zużycia wody	-zainstalowanie dyfuzorów wody w toaletach i kuchenkach; -ustawienie optymalnego zużycia wody w spłuczkiach toaletowych.

Oszczędność energii w oddziałach	2018	2017	2016	2015
Oddziały z oświetleniem LED	361 (100%)	355 (100%)	369 (100%)	410 (99%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	305 (84%)*	307 (86%)*	312 (84%)*	363 (87%)*
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	100 (28%)	80 (22%)	72 (19%)	49 (12%)

[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 liczby podróży służbowych	W celu minimalizowania liczby podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje. W 2018 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.

Produkty proekologiczne w ofercie Banku 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

Kampania ekologiczna dla pracowników



Bank Millennium liderem ekologii

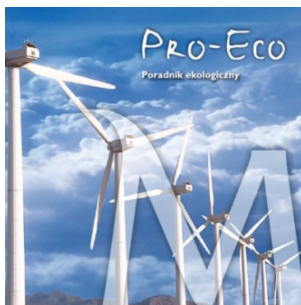


W 2018 r. w intranecie został opublikowany film, w którym pracownicy Banku dawali rady jak dbać o środowisko naturalne w biurze i w domu. Podsumowano też działania prośrodowiskowe, które prowadzi Bank. Wideo obejrzało ponad 1 000 osób.

Zbiórka elektroodpadów

Pod koniec 2018 r. w centrali Banku w Warszawie przeprowadzono zbiórkę elektroodpadów. W ciągu trwającej 5 dni akcji zebrano ok. 150 kg przyniesionych przez pracowników elektrośmieci.

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.

VI. O RAPORCIE

1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

Raport niefinansowy Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 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 2017. [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 zaszły dwie znaczące zmiany w organizacji. W czwartym kwartale 2018 r. Bank Millennium przejął zarząd nad majątkiem Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej Piast (SKOK Piast) oraz podpisał umowę zakupu Euro Banku. Nie wpłynęło to jednak znacząco na łańcuch dostaw organizacji. [GRI 102-10]

W niniejszym raporcie nie wprowadzono również znaczących zmian w zasięgu i granicach raportowania w stosunku do ostatniej publikacji z roku 2017. [GRI 102-49] Raport nie zawiera również korekt informacji do poprzedniego raportu. [GRI 102-48]

Metodologia

Proces definiowania treści raportu, przeprowadzony pod koniec 2017 r. i zweryfikowany w 2018 r., polegał na przeglądzie 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 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 objęła 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]

granice tematu

w wewnętrzne

z zewnętrzne

charakter oddziaływania

b bezpośredni

p pośredni

**Grupa 1:
ASPEKTY
KLUCZOWE**

	W	Z	B	P
Wartości firmy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zgodność działalności z prawem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość obsługi klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wolna konkurencja	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technologie i innowacje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostępność usług finansowych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**Grupa 2:
ASPEKTY
O ŚREDNIEJ
WADZE**

	W	Z	B	P
Wyniki ekonomiczne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja marketingowa, etyczny marketing	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satysfakcja pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparentność i dialog z otoczeniem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BHP w miejscu pracy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relacje z Interesariuszami	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ochrona prywatności klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.

**Grupa 3:
ASPEKTY
O MNIEJSZEJ
WADZE**

	W	Z	B	P
Przestrzeganie praw człowieka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetencje doradcy, obsługa klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekrutacja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Różnorodność	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozwój i szkolenia pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obsługa klientów niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przeciwdziałanie korupcji	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warunki zatrudnienia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktyki zakupowe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finansowanie inwestycji przyjaznych środowisku	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacja finansowa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wolontariat pracowniczy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przeciwdziałanie mobbingowi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Działalność charytatywna i sponsoring	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benefity dla pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem energii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kwestie klimatyczne i związane z nimi emisje do powietrza	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ścieki i odpady, w tym odpady niebezpieczne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem wody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Krótką informacją w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów.

W proces raportowania zaangażowani byli pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Etap definiowania treści raportu wsparła firma doradcza. 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	35	35
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	19-20	19-20
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	16, 18-19, 23-24, 26-28, 30-36, 39	16, 18-19, 23-24, 26-28, 30-36, 39
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	47-59	47-59
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	17, 48	17, 48
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	69	69
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	17	17

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



W przypadku Usługi Ujawniania Istotności (Materiality Disclosures Service), GRI Services sprawdził, czy Indeks Treści GRI jest jasno przedstawiony, a odniesienia do ujawnień od 102-40 do 102-49 są zgodne z odpowiednimi sekcjami w treści raportu

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
GRI 101	Podstawa 2016	[GRI 101 nie zawiera żadnych ujawnień]		
Ogólne standardowe informacje				
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-1	Nazwa organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur organizacji	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-5	Forma własności i struktura prawna	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-6	Obsługiwane rynki	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-7	Skala działalności	7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-8	Informacje o pracownikach	42-43

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-9	Łańcuch dostaw	39
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	40,79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	17,30,32,48,58,69
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	16, 26
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-13	Członkostwo w organizacjach	37
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	17
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	18
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	19,33,37
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-18	Struktura zarządzania	41
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-25	Konflikt interesów	35, 48
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-26	Rola najwyższego kierownictwa w ustalaniu celów, wartości i strategii	16
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	16-17,30,32,47,48,59,69
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	16
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-40	Lista grup Interesariuszy	61

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-41	Układy zbiorowe pracy	50
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-42	Identyfikacja i selekcja Interesariuszy	60
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-43	Podejście do angażowania Interesariuszy	61
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	61
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-47	Lista istotnych tematów raportowania	80
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-49	Zmiany w raportowaniu	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-50	Okres raportowania	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-51	Data ostatniego raportu	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-52	Cykl raportowania	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-53	Osoba do kontaktu	89
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	79
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-55	Indeks treści GRI	82

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-56	Zewnętrzna weryfikacja	81
Podejście do zarządzania				
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	16 (wyniki ekonomiczne), 18 (etyka), 21,26 (obsługa klienta), 30 (etyczny marketing i sprzedaż), 35 (przeciwdziałanie korupcji), 36 (bezpieczeństwo środków), 39 (praktyki zakupowe), 47,58 (warunki zatrudnienia), 69 (oddziaływanie środowiskowe), 79 (granice raportowania)
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	8,16 (wyniki ekonomiczne), 17 (ryzyka), 18 (etyka), 21,26 (obsługa klienta), 30-31 (etyczny marketing i sprzedaż), 33 (zgodność z prawem), 35 (przeciwdziałanie korupcji), 36 (bezpieczeństwo środków), 39 (praktyki zakupowe), 47,58 (warunki zatrudnienia), 69 (oddziaływanie środowiskowe)
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	16 (wyniki ekonomiczne), 17 (ryzyka), 18 (etyka), 21,26 (obsługa klienta), 30 (etyczny marketing i sprzedaż), 33 (zgodność z prawem), 35 (przeciwdziałanie korupcji), 36 (bezpieczeństwo środków), 39 (praktyki zakupowe), 47,58 (warunki zatrudnienia), 69 (oddziaływanie środowiskowe)
Specyficzne informacje na dany temat				
GRI 201	Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrebowana	9

GRI 202	Obecność na rynku 2016	202-2	Proporcje wyższej kadry zarządzającej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	45
GRI 203	Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	25
GRI 204	Praktyki zakupowe 2016	204-1	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	40
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	35
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	35
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	35
GRI 206	Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	33
GRI 301	Materiały 2016	301-1	Zużywane materiały według wagi i objętości	69
GRI 302	Energia 2016	302-1	Zużycie energii w organizacji	71-72
GRI 302	Energia 2016	302-4	Ograniczenia zużycia energii	77
GRI 303	Woda 2016	303-1	Pobór wody według źródła	71
GRI 305	Emisje 2016	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	73
GRI 306	Ścieki i odpady 2016	306-2	Odpady według metody zagospodarowania	70
GRI 307	Zgodność dotycząca środowiska 2016	307-1	Niezgodności z prawem i regulacjami środowiskowymi	69
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-1	Nowozatrudnieni i fluktuacja	44
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	56

GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-3	Urlop rodzicielski	55
GRI 403	Bezpieczeństwo i higiena pracy 2016	403-2	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy i liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą	59
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	54
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	52
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-3	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	51
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	42,45-46,49
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	50
GRI 406	Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	49
GRI 412	Prawa człowieka-ewaluacja 2016	412-2	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	19
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	30-31
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-3	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	30
GRI 418	Prywatność klienta 2016	418-1	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty jego danych	29
GRI 419	Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych 2016	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społ. i ekonom.	33

UJAWNIENIA DOTYCZĄCE KONKRETYCH STANDARDÓW ZWIĄZANE Z ASPEKTAMI SEKTOROWYMI

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
ASPEKT SEKTOROWY: PORTFEL PRODUKTÓW				
G4-DMA	24, 26		brak	
G4-FS1	24, 39		brak	Polityki z elementami środowiskowymi i społecznymi odnoszące się do linii biznesowych.
G4-FS5	24, 39		brak	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych.
G4-FS7	25		brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
G4-FS8	25		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	37		brak	
G4-FS9	37		brak	Zakres i częstotliwość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka.
ASPEKT SEKTOROWY: SPOŁECZNOŚCI LOKALNE				
G4-DMA	26		brak	
G4-FS13	26		brak	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.

G4-FS14	26	brak	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
G4-FS15	31	brak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	64	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

Jedenasty raz w składzie Respect Index

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

W skład Respect Index weszło 31 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.

Bank Millennium w Top 10 najbardziej odpowiedzialnych firm w Polsce

Bank Millennium zajął 7 miejsce w klasyfikacji ogólnej i 4 miejsce w klasyfikacji branżowej Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2018. Jest to zestawienie największych polskich firm ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR). Bank zdobył najwięcej punktów w kategorii „Odpowiedzialne prowadzenie biznesu” i „Polityka zrównoważonego rozwoju”.

Czwarty Srebrny Listek CSR

Bank Millennium już po raz czwarty został nagrodzony Srebrnym Listkiem CSR. Wyróżnienie to jest przyznawane firmom, które w codziennej działalności wdrażają najwyższe standardy odpowiedzialności społecznej.

W zestawieniu przygotowanym przez tygodnik Polityka i firmę doradczą Deloitte, Srebrnym Listkiem CSR zostały wyróżnione firmy, które w swojej codziennej działalności deklarują uwzględnianie wszystkich wytycznych międzynarodowej normy społecznej odpowiedzialności ISO 26000. Norma ta odnosi się do siedmiu obszarów: ład organizacyjny, prawa człowieka, praktyki z zakresu pracy, środowisko, uczciwe praktyki operacyjne, zagadnienia konsumenckie i zaangażowanie społeczne. Firmy te opierają się na najlepszych lokalnych i globalnych praktykach i stosują międzynarodowe standardy. Dodatkowo posiadają system zarządzania etyką oraz najwyższe standardy zarządzania personelem. O efektach swoich działań cyklicznie informują interesariuszy.

Wyróżnione działania CSR w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu

Dziewięć dobrych praktyk Banku Millennium skierowanych do klientów, pracowników i społeczności lokalnych zostało opisanych w raporcie „Odpowiedzialny Biznes w Polsce 2017” wydanym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu. Wyróżnione działania to m.in. programy: edukacji finansowej dla dzieci (Finansowy Elementarz), wolontariatu pracowniczego (Millantrop), wsparcia dla pracowników-rodziców (Rodzice na TAK) oraz zwiększenia dostępności usług finansowych dla osób niepełnosprawnych.

Strona internetowa bez barier

Bank Millennium zwyciężył w konkursie „Strona internetowa bez barier” organizowanym przez Fundację Widzialni. Nagroda została przyznana za dostosowanie serwisu internetowego do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących.

Solidny Pracodawca Roku

Bank Millennium otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy 2018 w kategorii ogólnopolskiej. Kapituła konkursowa doceniła m.in. oferowane przez Bank stabilne warunki zatrudnienia, szeroki pakiet socjalny, inwestycję w rozwój kadry, projekt „Rodzice na TAK”, program nagród pracowniczych IMPAKT oraz działalność CSR.

Bank Millennium na podium we wszystkich kategoriach rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”

Bank Millennium ponownie stanął czterokrotnie na podium rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”, zdobywając laury we wszystkich kategoriach. Zajął 1. miejsce w kategorii „Bankowość mobilna”, 2. miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego” oraz 3. miejsca w kategoriach „Bankowość internetowa” i „Bankowość hipoteczna”.

Lider rankingu satysfakcji, lojalności i rekomendacji klientów

Bank Millennium już drugi rok z rzędu został liderem rankingu banków najbardziej docenianych przez klientów, przygotowywanego na podstawie badania ARC Rynek i Opinia „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”. Bank zajął pierwsze miejsce w kategorii głównej „Satysfakcja”, „Ocena punktów styku” oraz „Ocena opłat i prowizji”. Według klientów Bank oferuje najlepszą obsługę w oddziale, bankowość internetową i mobilną.

Gwiazda bankowości w rankingu Dziennika Gazety Prawnej

Bank Millennium znalazł się w gronie banków wyróżnionych w najnowszej edycji konkursu „Gwiazdy Bankowości” organizowanego przez Dziennik Gazetę Prawną i PwC. Bank zajął II miejsce w kategorii „Relacje z klientami” i III miejsce w kategorii „Innowacyjność”.

Gwiazda Jakości Obsługi

Bank Millennium otrzymał Gwiazdę Jakości Obsługi - wyróżnienie przyznawane przez klientów najbardziej przyjaznym firmom w Polsce.

Laureat konkursu Efma-Accenture Innovation in Insurance Awards 2018

Bank Millennium zwyciężył w konkursie Efma-Accenture Innovation in Insurance Awards 2018 w kategorii „Claims Management”. Nagroda została przyznana za rozwiązanie „Pomoc w podróży” w ubezpieczeniu turystycznym dostępnym w aplikacji mobilnej Banku. W konkursie nagradzane są najbardziej innowacyjne rozwiązania w zakresie ubezpieczeń na całym świecie.

Laureat konkursu The Innovators 2018

Bank Millennium znalazł się wśród zwycięzców szóstej edycji dorocznego konkursu The Innovators, organizowanego przez magazyn Global Finance. W konkursie nagradzane są instytucje finansowe z całego świata, wyznaczające nowe trendy i projektujące najbardziej innowacyjne rozwiązania. Bank Millennium został nagrodzony za widget „Pomoc w podróży” - przycisk szybkiego kontaktu z ubezpieczycielem, dostępny w ramach ubezpieczenia turystycznego w aplikacji mobilnej Banku.

Transparentna Spółka Roku 2017

Bank Millennium został laureatem rankingu Transparentna Spółka Roku 2017. Znalazł się w czołówce 7 najbardziej transparentnych spółek z indeksu mWIG 40. Zestawienie wyróżnia spółki komunikujące się z rynkiem w przejrzysty sposób.

Bank Millennium cyfrowym liderem w badaniu Deloitte

W raporcie Deloitte „EMEA Digital Banking Maturity 2018”, oceniającym cyfrową dojrzałość instytucji finansowych w 38 państwach Europy i Bliskiego Wschodu, Bank Millennium znalazł się w gronie cyfrowych liderów rynku. Został uznany za bank innowacyjny, dojrzały cyfrowo, dobrze przygotowany do wyzwań otwartej bankowości, oferujący już teraz wiele usług pozabankowych.

Lider Customer Experience według badania przeprowadzonego na zlecenie KPMG

W najnowszym raporcie KPMG w Polsce prezentującym badanie opinii konsumentów oceniających marki pod kątem oferowanych przez nie doświadczeń, Bank Millennium został uznany za lidera Customer Experience w sektorze finansowym. Bank znalazł się również w pierwszej dziesiątce najlepiej ocenianych marek w Polsce.

Złoty Bankier - I miejsce dla Konta 360° i tytuł Bezpieczny Bank

W tegorocznej edycji plebiscytu „Złoty Bankier” Bank Millennium czterokrotnie pojawił się na podium. Drugi rok z rzędu Konto 360° zostało uznane za najlepsze na rynku, zwyciężając w kategorii „Konto osobiste”. Po raz trzeci Bank zdobył również tytuł najbezpieczniejszego banku w Polsce. W trójce najlepszych znalazły się też karta kredytowa Impresja oraz program edukacji finansowej dla dzieci „Finansowy Elementarz”.

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
22.02.2019	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2019	Jarosław Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym