



Odpowiedzialny biznes



Spis treści



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



Środowisko naturalne

List Prezesa Zarządu Banku Millennium



- 1. Bank Millennium**
 - 1.1. Profil organizacji**
 - 1.1.1. Grupa Banku Millennium
 - 1.1.2. Skala działalności
 - 1.1.3. Członkostwo w organizacjach
 - 1.1.4. Produkty i usługi Banku
 - 1.1.5. Wyniki ekonomiczne
 - 1.2. System zarządzania**
 - 1.2.1. Władze Banku
 - 1.2.2. Standardy stosowane przez Bank
 - 1.2.3. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem



- 2. Interesariusze Banku**
 - 2.1. Identyfikacja Interesariuszy Banku**
 - 2.2. Dialog z Interesariuszami**



- 3. Bezpieczeństwo powierzonych środków**
 - 3.1. Wewnętrzne regulacje**
 - 3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności (compliance)
 - 3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom
 - 3.2. Zarządzanie ryzykiem**
 - 3.3. Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku**



- 4. Klienci**
 - 4.1. Odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług**
 - 4.1.1. Rzetelna komunikacja marketingowa
 - 4.1.2. Przejrzysta informacja o produktach i usługach
 - 4.1.3. Etyczne standardy w obsłudze Klienta
 - 4.1.4. Programy edukacyjne dla Klientów

4.2. Dogodna komunikacja z Bankiem

4.3. Jakość obsługi Klienta

- 4.3.1. Badanie potrzeb Klientów
- 4.3.2. Zarządzanie reklamacjami

4.4. Ochrona prywatności Klienta

4.5. Dostępność usług finansowych dla osób niepełnosprawnych

4.6. Produkty i usługi społecznie odpowiedzialne

- 4.6.1. Klienci Indywidualni
- 4.6.2. Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej
- 4.6.3. Klienci Korporacyjni



5. Inwestorzy

- 5.1. Komunikacja z Inwestorami**
- 5.2. Dobre praktyki w obszarze ESG**



6. Partnerzy biznesowi



7. Pracownicy

7.1. Zatrudnienie i warunki pracy

- 7.1.1. Polityka kadrowa
- 7.1.2. Zatrudnienie
- 7.1.3. Polityka rekrutacji
- 7.1.4. Przeciwdziałanie dyskryminacji

7.2. Warunki pracy

- 7.2.1. Polityka wynagrodzeń
- 7.2.2. Świadczenia socjalne
- 7.2.3. Bezpieczeństwo i higiena pracy

7.3. Ocena i rozwój Pracowników

- 7.3.1. System oceny Pracowników
- 7.3.2. Szkolenia dla Pracowników

7.4. Dialog z Pracownikami

- 7.4.1. Komunikacja wewnętrzna
- 7.4.2. Możliwość zrzeszania się



8. Społeczeństwo

8.1. Działalność prospołeczna

- 8.2. Promocja kultury
- 8.3. Wspieranie edukacji



9. Środowisko naturalne

- 9.1. Zarządzanie zużywanymi zasobami
- 9.2. Wprowadzanie proekologicznych rozwiązań
- 9.3. Proekologiczne produkty Banku
- 9.4. Ekologiczne akcje edukacyjne

O raporcie

Kontakt

Indeks treści GRI



List Prezesa Zarządu Banku Millennium



Szanowni Państwo,

mam przyjemność zaprosić Państwa do zapoznania się z raportem *Odpowiedzialny Biznes 2015* Grupy Banku Millennium, w którym prezentujemy nasz wpływ na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Tegoroczny raport jest już dziesiątą tego typu publikacją, a zarazem potwierdzeniem, że od dawna uwzględniamy zasady CSR w prowadzeniu działalności biznesowej.

Zgodnie ze strategią biznesową Banku, koncentrujemy się na najwyższej jakości obsługi Klientów, etycznym marketingu i sprzedaży, zapewnieniu bezpieczeństwa powierzanych przez Klientów środków oraz wprowadzaniu innowacyjnych produktów. Kładziemy również nacisk na tworzenie stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy, nasi Pracownicy angażują się w programy na rzecz społeczności lokalnych. Dbamy o ograniczanie negatywnego wpływu Banku na środowisko naturalne.

Zapewnienie najwyższej jakości obsługi jest jednym z priorytetów Banku.

Z wykorzystaniem wniosków z własnych badań ankietowych i audytów firm zewnętrznych oraz analizy informacji zwrotnych od naszych Klientów,

projektujemy usługi uwzględniające ich oczekiwania. Chcemy dostarczać Klientom innowacyjne rozwiązania tak, aby mogli oni w każdym miejscu i czasie, i w jak najprostszym sposobie korzystać z naszych usług finansowych. Zależy nam, aby wszystkie grupy Klientów, w tym osoby niepełnosprawne, czuły się komfortowo w kontakcie z Bankiem. Dlatego też wprowadziliśmy szereg udogodnień m.in. oddziały, bankomaty oraz sposób obsługi dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Reagujemy również na potrzeby Klientów, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej. Aby ograniczyć negatywne skutki wynikające ze wzrostu kursu franka szwajcarskiego na początku 2015 roku, wprowadziliśmy szereg rozwiązań uwzględniających zalecenia Związku Banków Polskich i ułatwiających obsługę zadłużenia kredytu hipotecznego udzielonego w tej walucie. Ponadto, każdy Klient posiadający kredyt hipoteczny we frankach szwajcarskich otrzymał propozycję skorzystania ze specjalnych warunków przewalutowania i wcześniejszej spłaty kredytu.



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



Środowisko naturalne

Rozwiązania, które wdrożyliśmy w obszarze jakości obsługi przyczyniły się nie tylko do wzrostu zadowolenia Klientów, ale zostały także docenione przez rynek. W 2015 roku **Bank Millennium został liderem wszystkich najważniejszych rankingów jakości obsługi: Gwiazda Jakości, Jakość na bank** i najbardziej prestiżowego rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka* (zwycięstwo w 3 kategoriach: *Bank dla Kowalskiego, Bank w Internecie* oraz *Bankowość Hipoteczna*).

W budowaniu kultury jakości najważniejszą rolę pełnią zmotywowani Pracownicy. To ich starania wpływają na zadowolenie Klientów. Relacje z Pracownikami opieramy na otwartej komunikacji, tak aby znać ich oczekiwania i móc na nie odpowiadać. **Zależy nam na tym, aby zapewnić Pracownikom satysfakcjonujące warunki pracy i rozwoju oraz promować równowagę pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym.** Służą temu zarówno realizowane w Banku programy szkoleń i rozwoju kompetencji, jak i projekt *Rodzice na Tak*, który został wdrożony, by wspierać Pracowników, którzy są rodzicami.

Pracownicy uczestniczą również w wydarzeniach realizowanych przy udziale Banku na rzecz lokalnych społeczności.

Wolontariusze Banku udzielają swojego wsparcia niepełnosprawnym artystom uczestniczącym w programie *Nikifory*, prowadzą lekcje finansów dla uczniów gimnazjów w ramach programu BAKCYL oraz realizują własne projekty społeczne w programie *Wolontariat 55+*.

Ważną rolą Banku jest działanie na rzecz poprawy świadomości i wiedzy finansowej Polaków. Działamy w tym kierunku zarówno edukując Klientów na temat usług finansowych, przekazując uczniom szkół praktyczną wiedzę finansową w programie BAKCYL oraz wspierając *Olimpiadę Wiedzy Ekonomicznej*, która jest organizowana przez Polskie Towarzystwo Ekonomiczne. **Bliska jest nam również idea wspierania przedsiębiorczości i innowacyjności.** W minionym roku byliśmy partnerem i członkiem jury konkursów *Orły Innowacji* dziennika „Rzeczpospolita”, których celem było wyłonienie najbardziej perspektywicznych młodych polskich firm, oferujących innowacyjne produkty i usługi.

Oprócz wspierania programów na rzecz lokalnych społeczności, **jesteśmy również wieloletnim partnerem wielu instytucji realizujących programy z kręgu tzw. kultury wysokiej.** W 2015 roku wspierane przez nas koncerty,

festiwale muzyczne i teatralne, wystawy w muzeach i galeriach oraz przeglądy filmów dokumentalnych, obejrzało prawie 700 tysięcy osób. Od 17 lat Bank jest również fundatorem *Złotego Berła* – corocznej nagrody dla polskiego twórcy, przyznawanej przez Fundację Kultury Polskiej za wybitne osiągnięcia artystyczne.

Stosowanie przez Bank zasad zrównoważonego rozwoju i etyczne prowadzenie działalności biznesowej zostało również potwierdzone w zewnętrznych ocenach. Od 2011 roku Bank znajduje się w składzie Indeksu RESPECT, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank został także wyróżniony *Srebrnym Listkiem CSR POLITYKI* przyznawanym firmom wdrażającym działania z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz zdobył tytuł *Etycznej Firmy 2014* w konkursie organizowanym przez dziennik „Puls Biznesu”.

Zapraszam do przeczytania raportu i zapoznania się z opisami konkretnych działań, jakie realizujemy w odpowiedzi na oczekiwania naszego otoczenia. **[G4-I]**

Joao Bras Jorge

Prezes Zarządu Banku Millennium



01

Bank Millennium

Bank Millennium poprzez sieć placówek, bankowość telefoniczną, internetową i mobilną oferuje nowoczesne usługi i produkty finansowe zarówno Klientom indywidualnym, jak i biznesowym. Bank jest centrum Grupy Banku Millennium, w skład której wchodzi: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

[G4-I7a]



I.I. PROFIL ORGANIZACJI

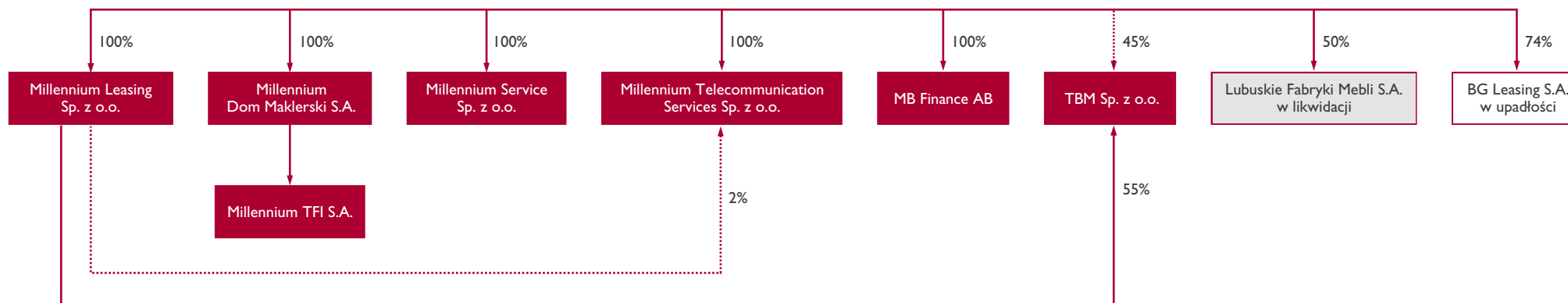
Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium SA

wg stanu na 31.12.2015 r.

Legenda:

- podmioty zależne
- podmioty stowarzyszone
- podmioty konsolidowane metodą pełną
- podmioty wyceniane metodą praw własności
- podmioty niekonsolidowane

Bank Millennium SA



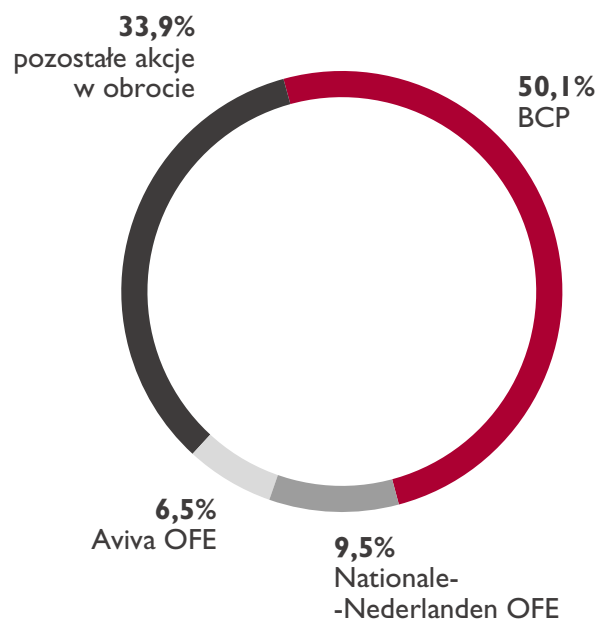
I.I.I. Grupa Banku Millennium [G4-3]

Bank Millennium od 26 lat świadczy uniwersalne usługi finansowe Klientom ze wszystkich segmentów rynku poprzez ogólnopolską sieć oddziałów, indywidualnych doradców oraz kanały bankowości elektronicznej. Ofertę rynkową Banku uzupełniają spółki Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych. Działalność pozostałych spółek Grupy wspomaga realizację zadań infrastrukturalnych i nie jest opisana w raporcie. **[G4-17b]** W porównaniu z rokiem 2014 nastąpiła jedna zmiana w strukturze Grupy Kapitałowej Banku Millennium – od lutego 2015 spółka Lubuskie Fabryki Mebli S.A. jest w likwidacji.

Bank Millennium jest spółką akcyjną notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie od roku 1992. **[G4-7]** Bank i spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polski. **[G4-6]** Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest również w Gdańsku. **[G4-5]**

Struktura akcjonariatu Banku Millennium

wg stanu na 31.12.2015 r.



Akcjonariat Banku Millennium

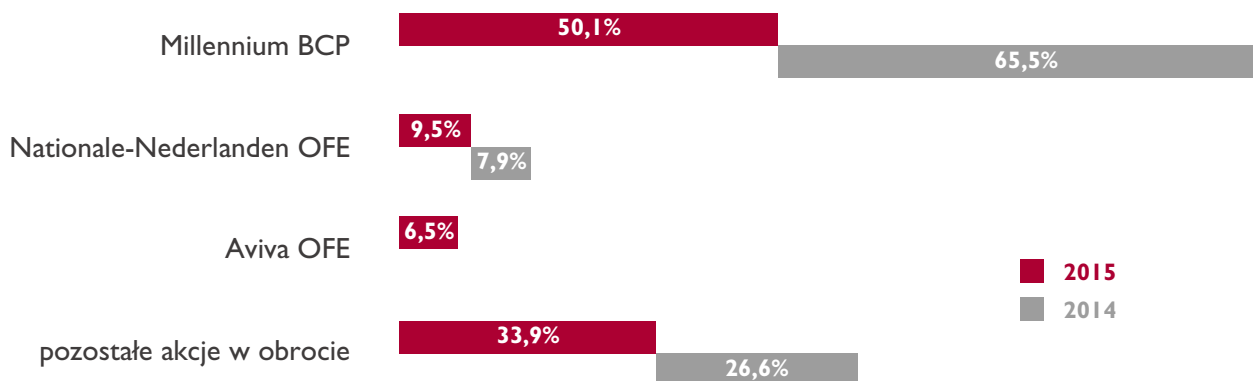
Według stanu na 31.12.2015 roku, Bank Millennium posiadał trzech znaczących akcjonariuszy, dysponujących ponad 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy.

W 2015 roku Millennium bcp, największy prywatny bank portugalski oraz strategiczny inwestor Banku od 2000 roku, ogłosił sprzedaż 15,41% kapitału spółki w trybie przyspieszonego budowania księgi popytu (ABB). Po zakończeniu transakcji, Millennium bcp posiadał 50,1% kapitału

akcyjnego. W trakcie ABB Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBRD) nabył 2,6% akcji Banku.

Drugim znaczącym akcjonariuszem jest największy polski fundusz emerytalny Nationale-Nederlanden OFE (dawniej ING OFE), który posiadał 9,53% akcji Banku oraz Aviva OFE, drugi co do wielkości fundusz emerytalny, który posiadał 6,46% kapitału akcyjnego. Pozostałe akcje, czyli 33,9% kapitału akcyjnego, są rozproszone wśród akcjonariatu polskiego i zagranicznego, zarówno instytucjonalnego, jak i indywidualnego. **[G4-I3]**

Zmiany w akcjonariacie Banku Millennium



1.1.2. Skala działalności

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. **[G4-8]**
Usługi oferowane są poprzez sieć:



413 placówek

w całym kraju, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć



519 własnych bankomatów.

Dzięki wielu kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie całej Polski jest możliwy 7 dni w tygodniu i przez 24 godziny na dobę. **[G4-9]**

Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2015	2014	2013	2012
Liczba Klientów indywidualnych	1,4 mln	1,3 mln	1,2 mln	1,2 mln
Liczba Klientów korporacyjnych	13,5 tys.	13 tys.	10,5 tys.	10 tys.
Liczba oddziałów	413	423	439	447
Liczba bankomatów	519	539	555	566
Liczba Klientów bankowości internetowej	1 688 147 (83%)	1 536 260 (74%)	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Liczba Klientów bankowości mobilnej	402 689 (20%)	145 000 (21%)	79 183 (13%)	51 395 (8%)
Liczba Pracowników	5 992	6 183	5 956	6 073
Liczba dostawców	5 623	5 357	5 142	5 529
Sponsoring i darowizny	883 tys. zł	1,79 mln zł	2,59 mln zł	1,67 mln zł

1.1.3. Członkostwo w organizacjach [G4-16]

Bank jest członkiem organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. W kontekście niniejszego raportu najważniejsze z nich to:

Związek Banków Polskich (ZBP)

Prezes Zarządu Banku Millennium jest członkiem Rady ZBP, organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Dodatkowo Przedstawiciele Banku są członkami m.in. Rady Etyki Bankowej, Rady Bankowości Elektronicznej oraz Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych działających przy ZBP.

Konfederacja LEWIATAN

Reprezentuje interesy pracodawców w Polsce i Unii Europejskiej, zabiega o konkurencyjne warunki prowadzenia biznesu, trwały wzrost gospodarczy, lepsze prawo, wzrost zatrudnienia i wzmocnienie kapitału społecznego.

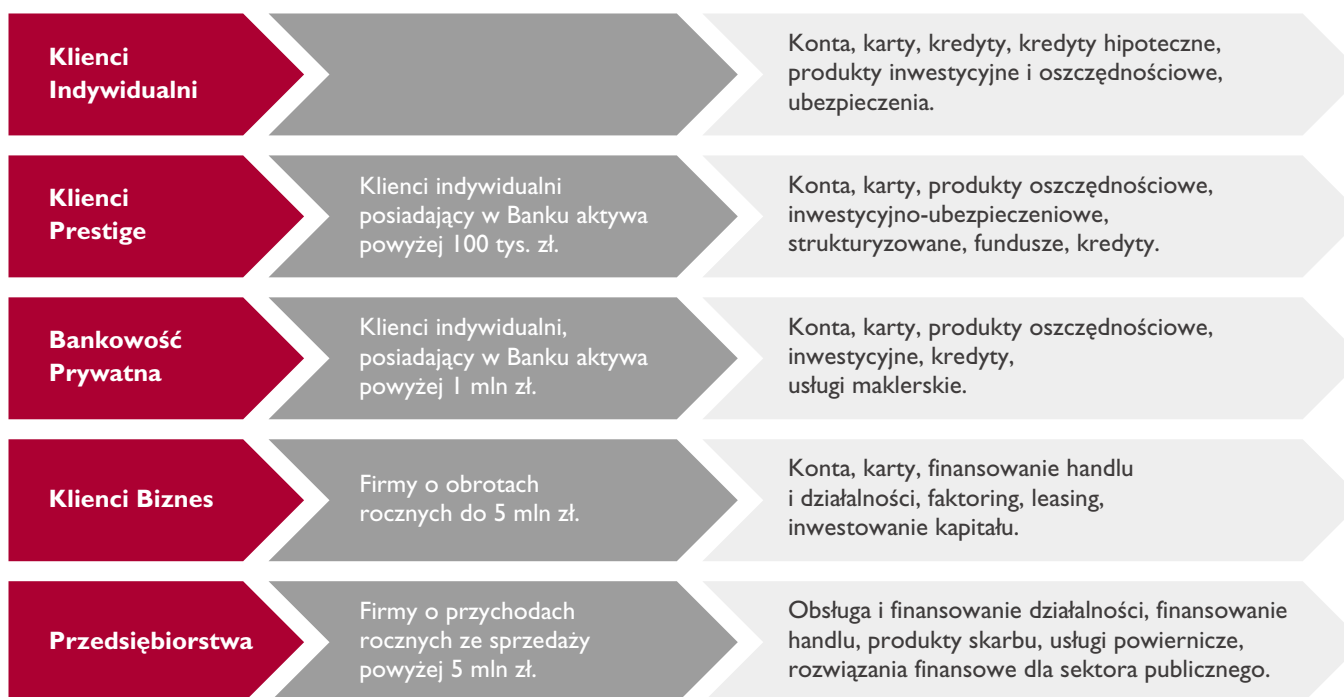
Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)

Służy środowisku emitentów giełdowych wiedzą i doradztwem w zakresie regulacji rynku giełdowego, dąży do popularyzacji i wymiany wiedzy, umożliwiającą rozwój rynku kapitałowego i nowoczesnej gospodarki rynkowej w Polsce.

1.1.4. Produkty i usługi Banku

Produkty Banku Millennium są przeznaczone do wszystkich segmentów rynku: Klientów Indywidualnych, Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Klientów Korporacyjnych oraz Klientów Bankowości Prywatnej. Odpowiadając na oczekiwania różnych grup Klientów, każdemu z segmentów oferujemy inne, dostosowane do jego potrzeb produkty. Zmiany i innowacje wprowadzane są w oparciu o informacje zwrotne, przekazywane przez Klientów poprzez różne kanały kontaktu z Bankiem.

Segmenty Klientów i oferowane produkty [G4-4]



Szczegółowy opis oferowanych produktów i usług znajduje się na stronie: <http://www.bankmillennium.pl/>

1.1.5. Wyniki ekonomiczne

Grupa Banku Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne dążąc do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy, zgodnie ze średnioterminową strategią rozwoju oraz z uwzględnieniem zasad deklarowanych w Kodeksie Etycznym.

[G4-DMA ECI, G4-DMA EC6]



Szczegółowe informacje i dane finansowe dotyczące działalności Grupy Banku Millennium znajdują się w *Raporcie Rocznym Banku Millennium 2015*, dostępnym na stronie internetowej Banku.

Wybrane wyniki ekonomiczne Grupy Banku Millennium (w mln zł) [G4-EC1]	2015	2014	2013	2012
Przychody operacyjne	2 239,2	2 308,4	2 080,1	2 008,2
Koszty operacyjne	1 550,3	1 469,7	1 397,4	1 414,4
Sprzedaż netto	1 961,4	2 065,8	1 808,8	1 707,2
Koszty osobowe	547	547	547	558,3
Podatek dochodowy	141	187,5	144,8	123,8
Kredyty i pożyczki dla Klientów (brutto)	46 369,4	44 142,7	41 765,7	40 232,2
Środki Klientów	59 894	54 353	51 872	46 792
Udział w rynku kredytów*	4,7%	4,7%	4,8%	6,4%
Udział w rynku depozytów*	5,2%	5,1%	5,3%	5,3%
Kapitały własne	6 443	5 765	5 363	4 824
Współczynnik wypłacalności	16,7%	15,2%	14,5%	14,5%
Zysk netto	546,5	650,9	535,8	472,2
Podział zysku				
Dywidenda	0**	0	50%	0
Kapitał rezerwowy	100%**	100%	50%	100%

* udział w polskim rynku bankowym

** Zarząd Banku przedstawi Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy propozycję zaliczenia 100% zysku za rok 2015 do kapitału własnego

1.2. SYSTEM ZARZĄDZANIA

1.2.1. Władze Banku

Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd. **[G4-34]**

Rada Nadzorcza:

12 członków



9 mężczyzn



3 kobiety

7 członków



obywatele Polski

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

najwyższy organ Banku, do którego kompetencji należy m.in. rozpatrywanie i zatwierdzanie sprawozdania finansowego oraz sprawozdania z działalności za rok obrotowy, podjęcie uchwały o podziale zysków lub pokryciu strat, udzielenie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, wybór i odwoływanie członków Rady Nadzorczej oraz ustalanie ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza

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

Rada Nadzorcza może ustanawiać stałe lub doraźne komitety dla wykonywania określonych czynności. **Stalymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny i Komitet Strategiczny.** W skład Komitetu Audytu wchodzi co najmniej dwaj członkowie niezależni, przy czym co najmniej jeden z nich powinien posiadać kompetencje z dziedziny rachunkowości lub rewizji finansowej.

Rada Nadzorcza liczy 12 członków (9 mężczyzn i 3 kobiety). Siedmiu członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczącą, to obywatele Polski. **Siedmiu członków Rady spełnia kryterium niezależności, czyli nie są powiązani z akcjonariuszem posiadającym 5% akcji Banku.**

Kadencja Rady Nadzorczej trwa 3 lata. Przewodniczącą Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie Prezesem Zarządu.

Zarząd Banku

kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Do kompetencji Zarządu należy m.in.: reprezentowanie Banku przed Radą Nadzorczą i w stosunkach z akcjonariuszami, określanie struktury organizacyjnej Banku, zasad funkcjonowania i organizacji pracy, opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, określanie zasad polityki kadrowej, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw.

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

Zarząd

6 członków



5 mężczyzn



1 kobieta

3 członków



3 członków
obywatele Polski

Zarząd według grup wiekowych [G4-LA12]

2015	30-50	>=50	Razem
Kobiety	17%	0%	17%
Mężczyźni	33%	50%	83%
Razem	50%	50%	100%

Zapobieganie wystąpieniu konfliktu interesów we władzach Banku

W celu zapobiegania konfliktowi interesów przedstawiciele Banku składają:

Członkowie Rady Nadzorczej:

- ✓ oświadczenie o istnieniu/nieistnieniu powiązania oraz niezależności w rozumieniu *Zasad ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych* wydanych przez KNF i *Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW*, w ramach którego m.in. deklarują prowadzenie/nieprowadzenie działalności konkurencyjnej w stosunku do Banku, jako akcjonariusze bądź uczestnicy spółek konkurencyjnych lub jako członkowie władz takich spółek;
- ✓ informację o udziale w podmiotach spoza Grupy Kapitałowej Millennium BCP oraz Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A., w tym o członkostwie w organach statutowych podmiotu (np. członek zarządu, rady nadzorczej, itp.) oraz posiadaniu większości głosów jako udziałowiec;

Członkowie Zarządu Banku:

- ✓ oświadczenie na ręce Prezesa Zarządu oraz Przewodniczącego Rady Nadzorczej o niewystępowaniu jakichkolwiek prawnych lub ustawowych przeciwwskazań do wykonywania przez daną osobę obowiązków członka Zarządu;
- ✓ kwestionariusz, w którym zobowiązani są podać m.in. nazwy wszystkich organizacji, dla których pracowali oraz charakter pełnionych funkcji i okres ich sprawowania, w tym zasiadanie w radach nadzorczych. Opis wszelkich udziałów lub związków finansowych oraz niefinansowych własnych i bliskich krewnych z członkami organu zarządzającego i osobami pełniącymi najważniejsze funkcje w tej samej instytucji kredytowej, instytucji dominującej oraz jednostkach zależnych i akcjonariuszach posiadających pakiet kontrolny.

Ponadto do kompetencji Komitetu Personalnego Rady Nadzorczej należy m.in. ocena kandydatów na członków Zarządu Banku. W Banku obowiązują również inne dokumenty regulujące kwestię konfliktu interesów, takie jak *Polityka Zgodności – Zasady i Wytyczne* oraz *Regulamin kredytowania osób powiązanych z Bankiem*. [G4-41]

1.2.2 Standardy stosowane przez Bank

Misja, wizja i wartości [G4-56]

Założenia misji, wizji i wartości Banku zostały uwzględnione w jego Strategii rozwoju na lata 2015 – 2017 oraz są podstawą działań realizowanych na rzecz Interesariuszy. Priorytetem Banku jest prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony, oparty na zaufaniu i poszanowaniu zasad etycznych oraz otwartość i dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

Wizja

Jesteśmy częścią grupy finansowej o ponadnarodowej tożsamości, której działania koncentrują się na tworzeniu wartości w kluczowych obszarach biznesowych na rynkach z jasno określonym profilem, w oparciu o doskonałą jakość i innowacyjność w tworzeniu oraz dystrybucji produktów i usług finansowych.

Misja

Nasza misja to tworzenie wartości dla Klientów poprzez oferowanie produktów i usług finansowych o najwyższej jakości, przy jednoczesnym przestrzeganiu wysokich standardów postępowania i odpowiedzialności korporacyjnej oraz stabilny i efektywny rozwój, zapewniający Akcjonariuszom stały wzrost wartości kapitału.

Wartości



Zaufanie:

przestrzeganie przez Bank wysokich norm etycznych i odpowiedzialność za podejmowane działania.



Innowacyjność:

dążenie, poszukiwanie nowych rozwiązań w obsłudze Klientów i na rynku finansowym.



Etyka i Odpowiedzialność w działaniu.



Otwarcie na Klienta:

poznawanie i wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom Klientów.



Doskonałość:

wysoka jakość świadczonych usług.



Szacunek dla Interesariuszy.



Standardy etyczne [G4-56, G4-57]

Wewnętrzne kodeksy zachowań są dla Pracowników wytycznymi, określającymi standardy profesjonalnego i etycznego zachowania. Każdy Pracownik jest zobowiązany do zapoznania się i przestrzegania w codziennej pracy zasad Kodeksu Etycznego i Księgi Standardów.



Kodeks Etyczny Banku Millennium

opisuje wartości oraz ogólne zasady, którymi mają kierować się Pracownicy oraz kontrahenci we współpracy z Bankiem.

Dokument zawiera wymogi obowiązujące w relacjach z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym (m.in. Klientami, Dostawcami, rynkiem), a także zasady odnoszące się do

przestrzegania praw człowieka oraz prowadzenia biznesu w sposób przejrzysty i uczciwy (m.in. etyczny lobbying, zakaz korupcji, zasady reprezentowania Banku w kontaktach z instytucjami publicznymi i partiami politycznymi). **Kodeks opisuje również procedurę zgłaszania przypadków zachowań nieetycznych poprzez system Whistleblowing. [G4-58]**

Każdy z Pracowników zobowiązany jest, poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia e-learningowego, do zapoznania się z treścią Kodeksu, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania w codziennej pracy zasad zawartych w Kodeksie.

Pracownicy przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*

	2015	2014
Kadra menedżerska	16 (2%)	733 (86%)
Pozostali pracownicy	349 (7%)	5 134 (96%)

* w 2014 r. przeszkoleni zostali wszyscy, a w 2015 nowi Pracownicy

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 Banku.

Księgi Standardów dla Pracowników Grupy Banku Millennium

to zbiory najlepszych praktyk, których przestrzeganie pozwala zapewnić wysoką jakość obsługi Klientów i etyczną sprzedaż oraz ułatwić współpracę pomiędzy Pracownikami.



Polityka Zgodności

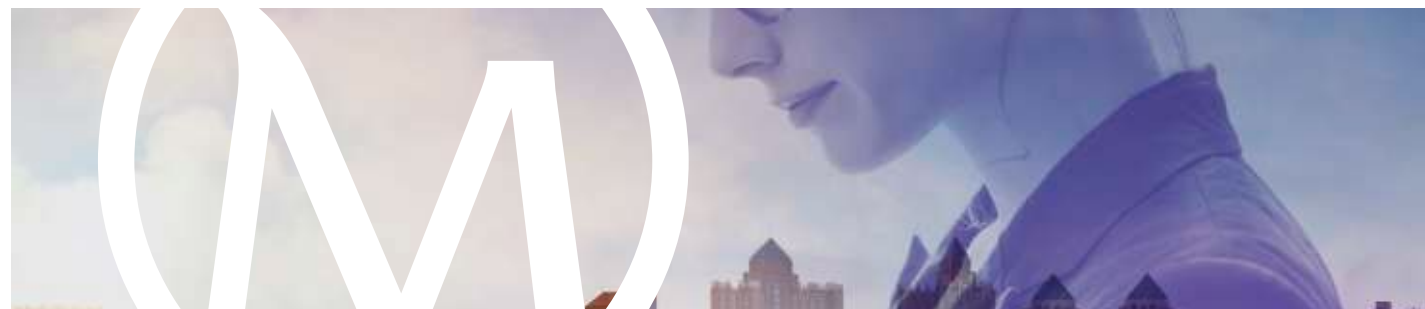
Prawa, zasady i standardy, dotyczące zapewnienia zgodności takich kwestii jak: przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzanie konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad.

Zewnętrzne regulacje stosowane przez Bank [G4-I5, G4-57]

Bank prowadzi działalność na rynku regulowanym i przestrzega zasad prawnych i regulacji dotyczących banków. Z punktu widzenia tematyki tego raportu istotne jest wymienienie następujących regulacji:

Kodeks Etyki Reklamy – zdefiniowany przez Radę Etyki Reklamy, jest zbiorem zasad, jakimi powinni kierować się reklamodawcy w Polsce. Pracownicy Banku Millennium podejmując decyzje w zakresie reklamy są formalnie zobowiązani do stosowania zapisów Kodeksu.

Zasady Ładu Korporacyjnego to zbiór norm współtworzących system zarządzania i kontroli spółką, w szczególności odnoszący się do zakresu uprawnień władz spółki. Ramy prawne procesu kształtowania, wspólnych dla wszystkich spółek publicznych w Polsce, zasad ładu korporacyjnego, nadają regulacje Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, a w szczególności uchwalony przez Radę Giełdy dokument **Dobre Praktyki spółek notowanych na GPW**.



Zasady Dobrej Praktyki Bankowej

to dokument wydany przez Związek Banków Polskich. Odnosi się do zasad postępowania banków wobec Klientów oraz wobec innych banków, zasad postępowania Pracownika Banku oraz zasad reklamy, przetwarzania danych osobowych i postępowania ze skargami i reklamacjami Klientów.

Dyrektywa MIFID – Bank stosuje wymogi dyrektywy MiFID (ang. Markets in Financial Instruments Directive), która ma na celu zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej, zwiększenie spójności i przejrzystości funkcjonowania banków oraz zwiększenie konkurencyjności na rynku instrumentów finansowych.

1.2.3.

Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem

Główne aspekty zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju w Banku Millennium zostały ujęte

w strategii rozwoju na lata

2015 – 2017

i są wdrażane w poszczególnych obszarach działalności Banku.

Aspekty zrównoważonego rozwoju w Strategii Banku Millennium na lata 2015 – 2017



Klienci

- ✓ Oferta i usługi dostosowane do potrzeb Klienta, spersonalizowane podejście
- ✓ Najwyższa jakość obsługi
- ✓ Innowacyjne produkty i technologie
- ✓ Bezpieczeństwo powierzonych środków
- ✓ Etyczny marketing i sprzedaż
- ✓ Zwiększanie dostępności usług finansowych poprzez podejście wielokanałowe

Zgodnie ze strategią Bank będzie dążyć do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy:



- zrównoważony wzrost biznesu
- zgodność z zasadami prawnymi, etycznymi i dobrymi praktykami
- dialog z Interesariuszami



Pracownicy

- ✓ Stabilny i wiarygodny pracodawca
- ✓ Atrakcyjne warunki pracy
- ✓ Samorealizacja, rozwój i zadowolenie z pracy
- ✓ Promowanie kultury dialogu
- ✓ Polityka antydyskryminacyjna



Inwestorzy

- ✓ Poprawa pozycji rynkowej
- ✓ Rosnąca rentowność i efektywność
- ✓ Bezpieczne współczynniki wypłacalności i płynności
- ✓ Adekwatne zarządzanie ryzykiem i kapitałem
- ✓ Rzetelna polityka informacyjna



Środowisko, Społeczeństwo, Nadzór

- ✓ Minimalizowanie wpływu na środowisko
- ✓ Programy zaangażowania społecznego
- ✓ Wpływ na przestrzeganie zasad ESG* przez partnerów biznesowych

* ESG-Environment (Środowisko), Social (Społeczeństwo), Governance (Nadzór)

Nadzór, identyfikacja i zarządzanie kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi [G4-46, G4-47]

Bank Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne, środowiskowe i społeczne w oparciu o przygotowane przez Zarząd Banku i zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Banku **plany realizowane w okresie rocznym i średnioterminowym (zwykle trzyletnim)**. Realizacja tych planów jest przedmiotem okresowych przeglądów i ocen.

Dokonywane są one przez Zarząd Banku, na podstawie informacji przygotowanych przez jednostki odpowiedzialne za ich realizację oraz przez Radę Nadzorczą Banku, na podstawie informacji przedstawionych przez Zarząd.

Na podstawie bieżących ocen punktów krytycznych i ewentualnych nieprzewidzianych zdarzeń, mających wpływ na realizację założonych celów, na szczeblach roboczych **dokonywana jest korekta celów czy służących do ich realizacji polityk**. Decyzje te odnotowywane są w protokołach sporządzanych podczas posiedzeń Zarządu i Rady Nadzorczej Banku. Mogą być one także przedmiotem niezależnego badania wykonywanego przez audyt wewnętrzny.

Globalna ocena działalności Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi, dokonywana jest przez Radę Nadzorczą na podstawie prezentowanych publicznie sprawozdań Banku. Są one przedmiotem analizy i prezentacji dla Akcjonariuszy na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym.

Zarządzanie ryzykiem związanym z wpływem czynników środowiskowych i społecznych [G4-I4]

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

- ✓ **Ryzyko ludzkie** – wynikające ze świadomych działań lub powstrzymywania się od podejmowania działań przez Pracownika lub ryzyko wynikające z relacji pomiędzy Bankiem i jego Pracownikami;
- ✓ **Ryzyko procesowe** – związane z realizacją i prowadzeniem transakcji oraz różne aspekty prowadzenia biznesu, włącznie z produktami i usługami;

- ✓ **Ryzyko zewnętrzne** – powstałe na skutek uszkodzenia własności fizycznej lub straty aktywów z przyczyn naturalnych lub nienaturalnych, włącznie z ryzykiem, jakie stanowią działania stron trzecich, takie jak popełnienie oszustwa, lub w przypadku regulatorów, wprowadzenie w życie zmiany, która zmieniłaby zdolność organizacji do kontynuowania działalności na pewnych rynkach;
- ✓ **Ryzyko organizacyjne** – wynikające z takich zagadnień jak zarządzanie projektem, niezgodność z wymaganiami regulacyjnymi, kulturą korporacyjną oraz ryzyko wynikające z komunikacji i niewłaściwych praktyk rynkowych.

Dodatkowo, przy **analizie ryzyka finansowania przedsiębiorstw, 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 branż, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny.



Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój i prawa Interesariuszy [G4-2]

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



KLIENCI

Wpływ na:

zapewnianie bezpieczeństwa powierzonych środków, etyczny marketing i sprzedaż, oferowanie wysokiej jakości produktów i obsługi, dostęp do usług dla osób zagrożonych wykluczeniem

Wyzwania:

konieczność ciągłego monitorowania opinii Klientów i poprawności działania procesów w Banku oraz wprowadzanie usprawnień w odpowiedzi na potrzeby Klientów.

Korzyści:

zyskanie przewagi konkurencyjnej jako Bank z dobrą reputacją, oferujący wysoką jakość usług i dostępny dla szerokiego grona Klientów.

Podejmowane działania:

wprowadzanie regulacji zapewniających bezpieczeństwo produktów i ochronę środków Klienta; stałe prowadzenie dialogu z Klientem, odpowiadanie na jego oczekiwania; zobligowanie Pracowników do przestrzegania zasad etycznego marketingu i sprzedaży; zapewnienie dostępu do usług osobom wykluczonym.



PRACOWNICY

Wpływ na:

prawo Pracownika do uczciwego wynagradzania, nagradzania, stabilności zatrudnienia i rozwoju oraz możliwości wyrażania opinii

Wyzwania:

wypracowanie rozwiązań uwzględniających zarówno oczekiwania Pracowników, jak i możliwości ekonomiczne firmy.

Korzyści:

zyskanie zaangażowanych i lojalnych Pracowników oraz reputacji dobrego pracodawcy.

Podejmowane działania:

stosowanie się do zasad polityki kadrowej; stworzenie możliwości do wyrażania opinii przez Pracowników; preferowanie zatrudniania na czas nieokreślony.



INWESTORZY

Wpływ na:

przejrzystą politykę informacyjną, umożliwiającą podejmowanie decyzji inwestorskich.

Wyzwania:

stworzenie nowoczesnych platform umożliwiających szybką wymianę informacji pomiędzy firmą i inwestorami.

Korzyści:

wzrost zaufania do firmy, a przez to wzrost wartości marki.

Podejmowane działania:

stosowanie Dobrych Praktyk dla Spółek Giełdowych oraz regularnego raportowania, prowadzenie bieżącej komunikacji z Inwestorami.



DOSTAWCY

Wpływ na:

monitorowane łańcucha dostaw i zobowiązanie Dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych.

Wyzwania:

monitorowanie przestrzegania zasad etycznych i środowiskowych w całym łańcuchu dostaw.

Korzyści:

zmniejszenie ryzyka współpracy z Dostawcami nieprzestrzegającymi zasad etycznych lub środowiskowych.

Podejmowane działania:

stosowanie klauzul etycznych i środowiskowych w wybranych umowach z Dostawcami, zobligowanie Dostawców do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Banku Millennium.





SPOŁECZEŃSTWO

Wpływ na:

przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez realizowanie programów społecznych i edukacyjnych oraz zapewnienie dostępu do produktów i usług osobom niepełnosprawnym.

Wyzwania:

zwiększenie skali oddziaływania na rozwiązywanie problemów społecznych.

Korzyści:

wpływ na rozwiązywanie problemów społecznych (np. wykluczenia osób niepełnosprawnych czy starszych, niski poziom wiedzy finansowej w społeczeństwie).

Podejmowane działania:

wprowadzenie ułatwień dla osób niepełnosprawnych, programy społeczne i edukacyjne przeciwdziałające problemowi wykluczenia.



ŚRODOWISKO

Wpływ na:

monitorowanie wpływu na środowisko i zrównoważone gospodarowanie zasobami oraz edukację ekologiczną Interesariuszy.

Wyzwania:

stworzenie i wdrożenie polityki środowiskowej oraz kompleksowego narzędzia do raportowania i monitorowania danych środowiskowych.

Korzyści:

optymalizacja procesów w firmie i związane z tym oszczędności np. energii, paliw, wody. Zmniejszenie opłat za zanieczyszczanie środowiska.

Podejmowane działania:

monitorowanie zużycia zasobów i wprowadzanie działań redukcyjnych, prowadzenie programów edukacji ekologicznej.





**Cele odnoszące się
do realizacji polityki CSR**

ZARZĄDZANIE



Cele na 2013 – 2015

Podjęte działania

Działania do wdrożenia

Stworzenie, zatwierdzenie i implementacja polityki CSR.

Przegląd działań CSR, zdefiniowanie polityki CSR i włączenie jej do strategii biznesowej Banku.

Zakończono

Zmiana struktury organizacyjnej w obszarze CSR wraz z powołaniem Komitetu złożonego z menedżerów obszarów kluczowych dla CSR.

Przygotowanie propozycji struktury organizacyjnej dla realizacji polityki CSR.

Zatwierdzenie i wdrożenie zapisów dokumentu.

Utrzymanie obecności w Respect Index.

Obecność w Respect Index.

Proces ciągły

KOMUNIKACJA



Cele na 2013 – 2015

Podjęte działania

Działania do wdrożenia

Udoskonalenie procesu dialogu z Interesariuszami poprzez zdefiniowanie częstotliwości i formy konsultacji ze wszystkimi grupami kluczowych Interesariuszy.

Zdefiniowanie rodzajów i częstotliwości kontaktu z każdą z grup kluczowych Interesariuszy, regularne pozyskiwanie informacji zwrotnej od Interesariuszy oraz uwzględnianie ich opinii w działaniach firmy.

Proces ciągły

Zwiększenie częstotliwości i form komunikacji z Interesariuszami na temat realizacji polityki CSR przez Bank.

Regularna komunikacja z Interesariuszami poprzez różne kanały wewnętrzne i zewnętrzne.

Proces ciągły



ŚRODOWISKO



Cele na 2013 – 2015

Stworzenie, zatwierdzenie i wdrożenie polityki środowiskowej zawierającej określone, mierzalne i monitorowane cele.

Wprowadzenie narzędzi do monitorowania wpływu na środowisko.

Zmniejszenie negatywnego wpływu firmy na środowisko.

Podjęte działania

Zdefiniowanie kluczowych obszarów wpływu na środowisko i metod ich pomiaru.

Wdrożenie systemu pomiaru kluczowych wskaźników wpływu na środowisko.

Wdrażanie działań redukujących negatywny wpływ na środowisko.

Działania do wdrożenia

Zatwierdzenie i wdrożenie polityki środowiskowej.

Zakończono

Proces ciągły

DOSTAWCY



Cele na 2013 – 2015

Włączenie klauzul etycznych i środowiskowych do umów z Dostawcami oraz monitorowanie ich przestrzegania.

Podjęte działania

Włączenie klauzul etycznych i środowiskowych do wybranych umów z dostawcami, zobowiązanie Dostawców do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Banku Millennium.

Działania do wdrożenia

Zwiększenie liczby dostawców poddawanych audytom środowiskowym i etycznym.

SPOŁECZEŃSTWO



Cele na 2013 – 2015

Zwiększenie skali udziału firmy i jej Pracowników w programach zaangażowania społecznego.

Podjęte działania

Udział Pracowników w wolontariacie oraz w projektach na rzecz społeczności.

Działania do wdrożenia

Proces ciągły



02

Interesariusze Banku



Interesariusze mogą wyrażać swoje opinie na temat współpracy z Bankiem poprzez różne kanały kontaktu. Wyrażone przez nich oczekiwania uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach, jak i działalności Banku.





2.1. IDENTYFIKACJA INTERESARIUSZY BANKU

Grupy Interesariuszy zostały wybrane w efekcie procesu mapowania. Proces ten został przeprowadzony w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety określającej skalę wpływu poszczególnych grup Interesariuszy na Bank oraz wpływu Banku na grupy Interesariuszy.

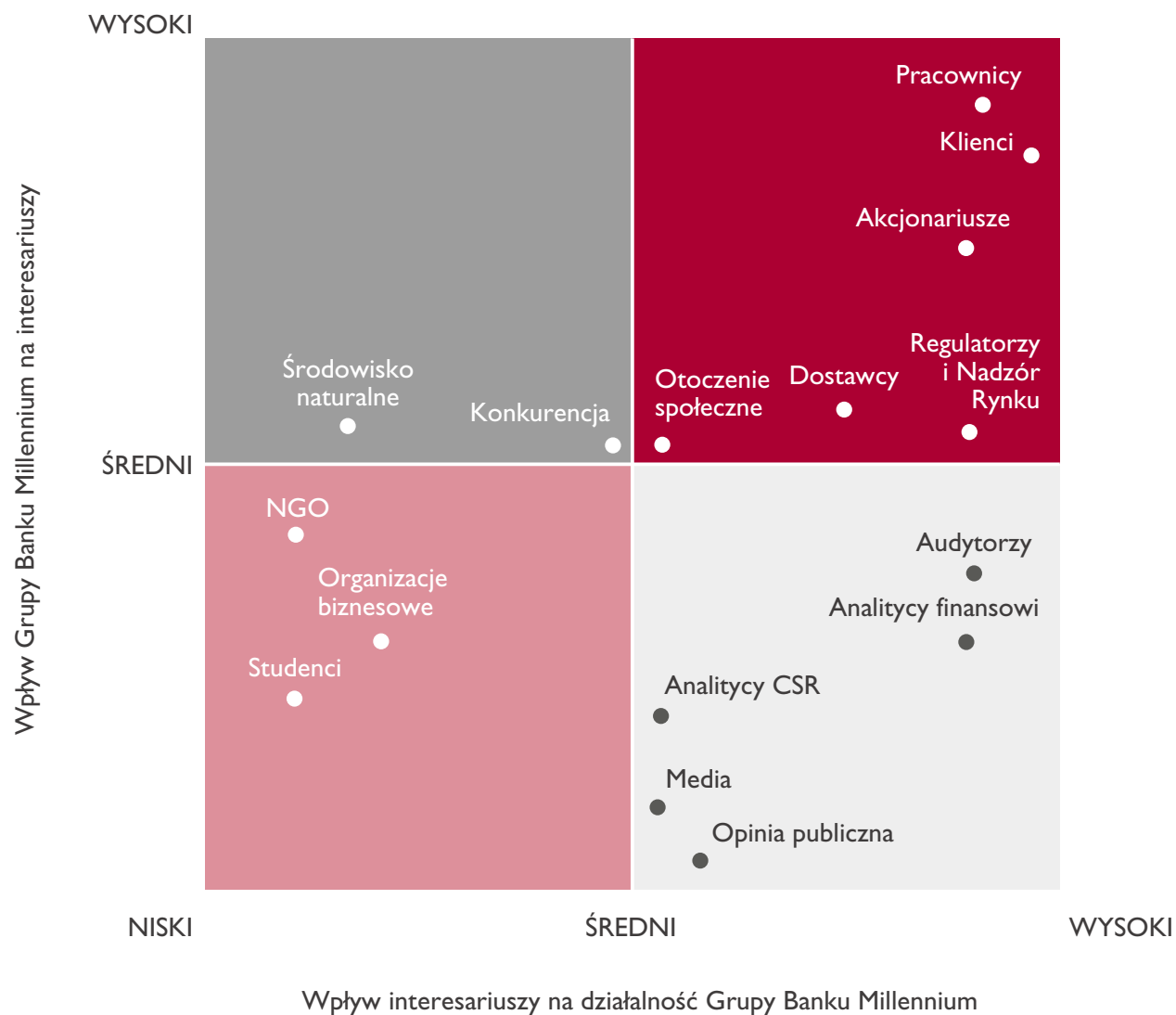
O wypełnienie ankiety poproszono kierujących poszczególnymi działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR Banku.

Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium.

Są nimi **Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne.**

- Koncentrować się
- Informować
- Monitorować
- Wspierać

Mapowanie Interesariuszy [G4-25a]





Interesariusze Grupy Banku Millennium [G4-24a]



2.2. DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Firma prowadzi dialog z kluczowymi grupami Interesariuszy, którego celem jest poznanie opinii i oczekiwań na temat współpracy z Bankiem.
[G4-26a]:





Główne tematy zgłaszane przez Interesariuszy [G4-26a, G4-27a]

INWESTORZY I ANALITYCY

Kanały komunikacji:

- ✓ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy
- ✓ Roadshows i konferencje
- ✓ Spotkania
- ✓ Komunikaty giełdowe i prasowe
- ✓ Kontakty poprzez Internet, e-mail, telefon

Częstotliwość kontaktu:

Raz na rok

Kilka razy w roku

Kilkaset w roku

Na bieżąco

Na bieżąco

Zgłoszone tematy:

Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność.

Działania Banku:

Stosowanie się do zewnętrznych standardów dla spółek giełdowych, Polityka Compliance, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z Akcjonariuszami.



KLIENCI

Kanały komunikacji:

- ✓ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna
- ✓ Strona www, portale społecznościowe
- ✓ Infolinia
- ✓ Reklamacje
- ✓ Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Klienta
- ✓ Spotkania z Klientami

Częstotliwość kontaktu:

Na bieżąco

Na bieżąco

Na bieżąco

Na bieżąco

Kilkanaście razy w roku

Kilkadziesiąt razy w roku

Zgłoszone tematy:

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.

Działania Banku:

Prowadzenie projektów poprawy jakości, wprowadzanie rozwiązań w odpowiedzi na potrzeby Klientów, stosowanie zasad etycznej sprzedaży i marketingu, zapewnienie bezpieczeństwa środków Klientów, ułatwień w dostępie do usług oraz możliwości szybkiego kontaktu z Bankiem.



PRACOWNICY

Kanały komunikacji:

- ✓ Intranet, forum społecznościowe, czaty, inne publikacje wewnętrzne
- ✓ Spotkanie firmowe z udziałem Zarządu
- ✓ System oceny Pracownika
- ✓ Badania satysfakcji i motywacji

Częstotliwość kontaktu:

Na bieżąco

Raz do roku

Raz na kwartał

Raz do roku

Zgłoszone tematy:

Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie i nagradzanie, odpowiadanie na zgłaszane przez Pracowników wnioski.

Działania Banku:

Regularne monitorowanie celów zawartych w polityce kadrowej, badanie potrzeb, motywacji i satysfakcji Pracowników, zapewnienie Pracownikom możliwości wyrażania opinii poprzez różne kanały komunikacji.



DOSTAWCY

Kanały komunikacji:

- ✓ Okresowe spotkania
- ✓ Telefon, e-mail
- ✓ Negocjacje i realizacja umów

Częstotliwość kontaktu:

Kilkaset w roku

Na bieżąco

Na bieżąco

Zgłoszone tematy:

Uczciwe zasady wyboru i współpracy z Dostawcami.

Działania Banku:

Stosowanie obiektywnych procedur wyboru Dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy.



OTOCZENIE SPOŁECZNE

Kanały komunikacji:

- ✓ Oferty dotyczące współpracy
- ✓ Konkursy i szkolenia dla studentów
- ✓ Konferencje z udziałem przedstawicieli społecznych i NGO
- ✓ Wolontariat pracowniczy

Częstotliwość kontaktu:

Kilkaset w roku
Kilkadziesiąt w roku

Kilkadziesiąt w roku

Kilka razy w roku

Zgłoszone tematy:

Wspieranie projektów społecznych przez Bank i jej Pracowników.

Działania Banku:

Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; zachęcanie Pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.



ŚRODOWISKO

Kanały komunikacji:

- ✓ Rankingi środowiskowe
- ✓ Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej.

Częstotliwość kontaktu:

Kilkadziesiąt w roku
Kilkanaście w ciągu roku

Zgłoszone tematy:

Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników.

Działania Banku:

Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej.



03

Bezpieczeństwo powierzonych środków

Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez Klientów środków jest jednym z priorytetów prowadzenia zrównoważonego biznesu, zdefiniowanych w aktualnej strategii biznesowej Banku. Bank prowadzi działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Specjalna waga przykładana jest do spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem oraz bezpieczeństwem działania.





3.1. WEWNĘTRZNE REGULACJE

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.



3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności (compliance)

Monitorując spełnianie regulacji wewnętrznych i zewnętrznych, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa:

- ✓ przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ✓ zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- ✓ 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 zapewnianie zgodności w zakresie produktów inwestycyjnych objętych dyrektywą Unijną MiFID.

Raport oceny adekwatności i skuteczności systemu nadzoru zgodności z prawem jest prezentowany co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

[G4-57, G4-DMA EN29, G4-DMA S08]



Przypadki spraw prawnych

Pozwy grupowe Klientów hipotecznych Banku

Ubezpieczenie niskiego wkładu kredytu hipotecznego **2015**

W dniu 25.09.2015 roku do Sądu Okręgowego w Warszawie wpłynął pozew grupowy, dotyczący kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF z ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego. Grupa kredytobiorców Banku (454 osób), reprezentowana przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie, żąda zapłaty łącznej kwoty 3,5 mln zł.

Zdaniem członków grupy regulacje związane z ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego są niedozwolone, a tym samym nie wiążą kredytobiorców. Bank przygotowuje odpowiedź na pozew.

Indeksacja kredytu hipotecznego **2014**

W dniu 21.10.2014 roku Bankowi został doręczony pozew grupowy, w którym grupa kredytobiorców żąda ustalenia odpowiedzialności Banku z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia się w związku z umowami o kredyt hipoteczny indeksowany do CHF. Zdaniem członków grupy, Bank miał nienależnie pobierać od nich zawyżone kwoty tytułem spłaty kredytów.

W dniu 21.09.2015 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie uchylił postanowienie Sądu Okręgowego w Warszawie o odrzuceniu pozwu grupowego. Bank oczekuje na wydanie przez Sąd Okręgowy w Warszawie nowego postanowienia w przedmiocie dopuszczalności rozpoznania sprawy w postępowaniu grupowym.

Wartość kar finansowych [G4-SO8]

Kwota kary **2015** 12 158 370 zł

Decyzją z dnia 29.12.2006 roku Prezes UOKiK nałożył na Bank Millennium karę w wysokości 12 158 370 zł. Kara została nałożona również na inne banki (łącznie 20 banków). Nałożenie powyższej kary jest wynikiem postępowania, w którym UOKiK uznał za ograniczającą konkurencję praktykę polegającą na uczestniczeniu banków, w tym Banku Millennium, w porozumieniu mającym na celu wspólne ustalanie stawek opłaty interchange pobieranych od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i Mastercard. Wyrokiem z dnia 06.10.2015 roku Sądu Apelacyjnego w Warszawie, Bank zobowiązany został do zapłacenia kwoty nałożonej kary.

Kwota kary **2014** 850 000 zł

Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niewskazanie przez Bank w umowach o otwarcie i prowadzenie Indywidualnych Kont Emerytalnych przesłanek dokonywania zmian umowy oraz niewskazanie w tych umowach zakresu odpowiedzialności Banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokości odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku i nakazał zaniechania ich stosowania. Z tytułu powyższych naruszeń, Prezes UOKiK nałożył na Bank karę w wysokości 2 857 389 zł. Bank odwołał się od decyzji Urzędu. W dniu 25.11.2014 r. Sąd ograniczył wysokość kary do łącznej kwoty 850 000 zł. Wyrok nie jest prawomocny.



3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom

W celu efektywnego zwalczania nadużyć i skutecznego im zapobiegania stworzono **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużycić**, będący podstawą dla istniejącego i na bieżąco modyfikowanego systemu przeciwdziałania nadużyciom. System ten umożliwia koordynowanie działań jednostek Banku, zaangażowanych w przeciwdziałanie nadużyciom w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom, dostarczając jednocześnie profesjonalne narzędzia gwarantujące efektywną ochronę Banku.

Jednym z elementów programu jest **szkolenie Pracowników Oddziałów**, którzy ze względu na bezpośredni kontakt z Klientami mają największą możliwość identyfikacji podejrzanych zachowań. Oprócz szkoleń dla nowych Pracowników Sieci (484 osoby przeszkolone w 2015 roku), prowadzona jest strona w intranecie ze wszystkimi niezbędnymi informacjami i materiałami, a także rozsyłane są do Pracowników informacje, dotyczące nowych sposobów i metod stosowanych przez oszustów.

Innym elementem programu jest specjalnie stworzone **konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu** działające 24/7/365 tak, aby każdy Pracownik Banku w przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia mógł je natychmiast wyjaśnić. To rozwiązanie sprawdza się szczególnie w przypadku identyfikacji przez Pracownika tzw. „oszustwa na wnuczka”, gdyż pozwala na szybką reakcję w tej sprawie.

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.**

Działania podjęte w ramach realizacji programu polegają m.in. na stosowaniu wobec Klientów środków bezpieczeństwa finansowego, uzależnionych od oceny ryzyka prania pieniędzy,

rejestrowanie i raportowanie transakcji, typowanie transakcji podejrzanych, współpracę z Generalnym Inspektorem Informacji Finansowej.

Bank Millennium na bieżąco dostosowuje raporty do analizy transakcji podejrzanych, uwzględniając funkcjonujące w danym okresie schematy (branże, kierunki przepływu środków finansowych, zachowania Klientów) w celu skutecznej identyfikacji i raportowania transakcji mogących mieć związek z procederem prania pieniędzy.

Wprowadzone procedury wewnętrzne, rozwiązania organizacyjne oraz programy szkoleń dla Pracowników, zapewniają sprawne funkcjonowanie Programu.



22% pracowników
przeszkolonych z programu AML/CTF





Program przeciwdziałania praniu pieniędzy	2015	2014	2013	2012
Liczba i % przeszkolonych Pracowników	1259 (22%)	1256 (22%)	1539 (28%)	1346 (22%)
Liczba przekazanych do GIIF* raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	152	134	155	187
Liczba Klientów, których dotyczyły raporty SAR	472	502	640	844

* Główny Inspektor Informacji Finansowej

Regulacje antykorupcyjne

Regulacje antykorupcyjne opisane w wewnętrznych politykach zapewnienia zgodności oraz Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium **odnoszą się do przyjmowania i oferowania korzyści przez Pracowników Banku, zasad kontaktów z osobami pełniącymi funkcje publiczne, instytucjami publicznymi i partiami politycznymi.**

Regulacje odnoszą się również do Dostawców oraz Kontrahentów Banku. Każdy Dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku.

Pracownicy mogą zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości, dotyczące naruszenia przepisów prawa, regulacji i norm etycznych, za pośrednictwem **dedykowanej linii**

telefonicznej oraz skrzynki mailowej.

Mogą też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

W ramach prowadzonych audytów wewnętrznych, badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji. **[G4-DMA SO3, G4-DMA SO5]**



Ryzyko korupcji [G4-SO3, G4-SO5]	2015	2014	2013	2012
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	I	Brak wykrytych przypadków korupcji	

Bezpieczeństwo informacji

System zarządzania bezpieczeństwem informacji stosowany w Banku **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.

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony

wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących zarówno Klientów, Pracowników oraz realizowanych transakcji.

Do realizacji tego celu Bank wykorzystuje środki organizacyjne, informatyczne, telekomunikacyjne, a w szczególności mechanizmy ochrony urządzeń, systemów, aplikacji, baz danych oraz kanałów komunikacyjnych.

Bank stale analizuje nowe zagrożenia oraz metody działania przestępców tak, aby skuteczniej im przeciwdziałać. Ponadto aktywnie współpracuje z innymi podmiotami sektora finansowego

w Polsce i za granicą, wymieniając wiedzę o nowoczesnych zagrożeniach, trendach oraz zmieniających się metodach nadużyć.

Szczególne uwaga przykładana jest do ciągłości usług świadczonych przez Bank. Wdrożony w Banku **System Zarządzania Ciągłością Działania** ma na celu zapewnienie dostępności kluczowych procesów oraz systemów informatycznych niezależnie od zdarzeń losowych. Rozproszona architektura środowiska informatycznego również zwiększa odporność na zagrożenia.

Audyt wewnętrzny i zewnętrzny

Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny opiniuje wprowadzane i aktualizowane w Banku regulacje, niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swoich 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. [G4-DMA FS9, G4-FS9]

Audyt Wewnętrzny – działania przeprowadzone w 2015 roku

Audyty procesowe	64
Audyty finansowe	5
Audyty placówek	161
Audyty zgodności z wymogami: IRF / MiFID	10
Nieplanowe audyty	9
Przegląd ICP, Inspekcje KNF, BION	5
RAZEM:	254
Kontrola prewencyjna	56
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	303

Audyt zewnętrzny

W 2015 roku Audytorem Zewnętrznym dla Banku był PwC. Oprócz współdziałania przy wykonywaniu podstawowych zadań Audytora Zewnętrznego, takich jak przegląd i badanie półrocznych i rocznych sprawozdań finansowych, Bank realizuje wraz z PwC koncepcję bieżącego monitorowania i konsultowania zdarzeń ekonomicznych pod kątem prawidłowej prezentacji w pozostałych sprawozdaniach finansowych. Stosowanie takiego podejścia powoduje, że informacje w sprawozdaniach śródrocznych są prezentowane w taki sam sposób, jak w sprawozdaniu rocznym. **[G4-58]**





3.2. ZARZĄDZANIE RYZKIEM

Misją zarządzania ryzykiem w Grupie Banku Millennium jest zapewnienie, aby wszystkie rodzaje ryzyka były zarządzane, monitorowane i kontrolowane odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetytu na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy. Cele tej misji osiągnęte są poprzez realizację następujących działań:

- ✓ opracowanie strategii zarządzania ryzykiem, polityki kredytowej, procesów i procedur, określających zasady akceptacji dopuszczalnego poziomu poszczególnych rodzajów ryzyka;
- ✓ wdrażanie, w coraz większym zakresie narzędzi informatycznych służących identyfikacji, kontroli i pomiarowi ryzyka;
- ✓ zwiększanie wśród Pracowników świadomości odpowiedzialności za właściwe zarządzanie ryzykiem.

Inicjatywy podejmowane przez Bank w 2015 roku skupiały się przede wszystkim na działaniach związanych z dalszym usprawnieniem procesu identyfikowania, pomiaru, monitorowania i raportowania ryzyka kredytowego.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem znajdują się w Raporcie Rocznym 2015, który jest dostępny na stronie internetowej Banku. **[G4-I4]**



3.3. WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU

W 2015 roku w Banku przeprowadzone zostały inspekcje zrealizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz kontrole przeprowadzone przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych i Państwową Inspekcję Pracy. W odniesieniu do każdego otrzymanego przez Bank zalecenia pokontrolnego wyznaczana jest jednostka odpowiedzialna za jego wykonanie, która okresowo informuje o statusie realizacji.

Stałym elementem współpracy z organami nadzoru jest aktywność wybranych Pracowników Departamentu Prawnego Banku w zakresie opiniowania projektów regulacji oraz inicjowania dyskusji na ważne w opinii ekspertów Banku tematy. Działania te odbywają się za pośrednictwem organizacji sektorowych, takich jak Związek Banków Polskich i Konfederacja Lewiatan. **[G4-58]**



04

Klienci



Zobowiązania wyrażone wobec Klientów w aktualnej strategii biznesowej Banku dotyczą zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych środków, przestrzegania zasad etyki w marketingu i w procesie sprzedaży, oferowania dostosowanych do potrzeb Klienta produktów, zapewnienia wysokiej jakości obsługi oraz dostępu do usług dla grup wykluczanych (np. osób niepełnosprawnych czy starszych).





4.1. ODPOWIEDZIALNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW I USŁUG [G4-FSI 5]

4.1.1. Rzetelna komunikacja marketingowa



Standardy komunikacji marketingowej

Materiały marketingowe przygotowywane przez Bank są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, m.in. z **Kanonom Dobrych Praktyk Rynku Finansowego i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego**. Bank na bieżąco śledzi i dostosowuje materiały marketingowe do rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego.

Pracownicy Banku Millennium zaangażowani w pracę nad reklamami są formalnie zobowiązani do stosowania zapisów **Kodeksu Etyki Reklamy** zdefiniowanego przez Radę Etyki Reklamy. Bank przyjął również wewnętrzne regulacje w tym zakresie.

Jasne komunikaty reklamowe

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

Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych, opracowanych 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 szczegóły dotyczące określonej promocji. **[G4-DMA PR7]**

W 2015 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Bank Millennium. **[G4-PR7]**



4.1.2. Przejrzysta informacja o produktach i usługach

Oprócz prowadzenia rzetelnej komunikacji marketingowej, Klientom oferowane są narzędzia ułatwiające wybór produktu zgodnie z ich potrzebami. Bank stosuje również rozwiązania mające na celu ochronę inwestycji Klienta.

Pomoc w wyborze produktów finansowych

Aby ułatwić Klientowi dokonanie wyboru produktu odpowiedniego do jego potrzeb, na stronie internetowej Banku udostępniono dwa rozwiązania:

- ✓ sekcję „Twoje potrzeby”, w której Klient otrzymuje wskazówki na temat produktów i usług najbardziej adekwatnych do jego potrzeb finansowych;
- ✓ narzędzia pomagające Klientowi dokonać wyboru odpowiedniego dla niego produktu, takie jak porównywarka lokat i kalkulator pożyczki gotówkowej.

Ochrona inwestycyjna

W Banku stosowane są wymogi dyrektywy MiFID (ang. Markets in Financial Instruments Directive), **która zobowiązuje do przekazywania Klientom informacji adekwatnych do ich wiedzy i doświadczenia związanego z inwestowaniem w instrumenty i produkty finansowe.**

Bank jest również zobowiązany do rzetelnego, nie wprowadzającego w błąd, informowania o produktach oraz ryzykach związanych z inwestowaniem w te produkty oraz stosowania polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta oraz polityki przeciwdziałania konfliktowi interesów.

Każdy Doradca oferujący produkty inwestycyjne przechodzi **obowiązkowe szkolenie produktowe**. Prezentowane są na nim charakterystyki produktów, jak również ryzyka związane z inwestowaniem w dany produkt lub instrument finansowy.

Dodatkowo, Doradcy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych oraz mają stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych.

We wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określane są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym.

Klientom przedstawiana jest również pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach, w tym o 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. **[G4-DMA PR3, G4-PR3]**



4.1.3. Etyczne standardy w obsłudze Klienta

Standardy sprzedaży produktów i usług

Pracownicy oddziałów Banku zobowiązani są do przestrzegania standardów etycznej sprzedaży zawartych w **Kodeksie Etycznym oraz Księdze Standardów Obsługi Klienta oraz standardów sprzedaży dotyczących poszczególnych produktów**, np. rachunków osobistych oraz produktów kredytowych.

Standardy te zawierają m.in. takie elementy, jak: rzetelna analiza potrzeb Klienta, prezentacja oferty produktu wraz ze wszystkimi kosztami i warunkami jej uzyskania, zdiagnozowanie wątpliwości Klienta, udzielenie informacji wyjaśniających i finalnie – potwierdzenie, że zasady działania produktu są dla Klienta zrozumiałe, zanim zostanie zawarta umowa.

Pracownicy zostali również przeszkoleni z zakresu użycia standardów w praktyce.

Zgodność ze standardami i zakres informacji przekazywany Klientom przez Pracowników jest regularnie kontrolowany podczas oceny jakości procesu sprzedaży za pomocą badania „Tajemniczy Klient”. Kontroli podlegają wszystkie placówki Banku. **[G4-DMA FS15, G4-FS15]**

Pomoc w spłacie zadłużenia

W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego, Klient może wystąpić do Banku z wnioskiem o zawarcie aneksu zmieniającego warunki umowy pierwotnej lub w sytuacji pełnej wymagalności zobowiązania, z wnioskiem o zawarcie umowy ugody na spłatę wymaganego zobowiązania. W roku 2015 z wymienionych udogodnień skorzystało 6,8% Klientów, mających znaczące opóźnienie w spłacie.

Rozwiązania dla Klientów z kredytem CHF

W celu ograniczenia negatywnych dla Klientów skutków, wynikających ze wzrostu kursu franka szwajcarskiego (CHF), na początku 2015 roku Bank wprowadził szereg rozwiązań uwzględniających zalecenia Związku Banków Polskich i ułatwiających obsługę zadłużenia kredytu hipotecznego:

- ✓ ustalając oprocentowanie kredytów hipotecznych, **uwzględniono ujemną wartość stawki referencyjnej Libor**, co skutkowało obniżeniem wysokości oprocentowania kredytów. Ujemna wartość stawki referencyjnej przekłada się na zmniejszenie wysokości raty w CHF dla Klienta i tym samym kompensuje wzrost raty (po przeliczeniu na PLN) spowodowany wzrostem kursu waluty CHF;





✓ **obniżono spread** do 3% dla waluty CHF przy rozliczaniu transakcji związanych z kredytami w CHF;

✓ dla Klientów zainteresowanych przewalutowaniem kredytu z CHF na PLN Bank wprowadził **możliwość przewalutowania po kursie równym kursowi średniemu NBP** z dnia złożenia wniosku o przewalutowanie;

✓ w przypadku zmian, gdzie konieczne jest zawarcie aneksu do umowy kredytowej, **Bank zrezygnował z pobierania opłat;**

✓ wprowadzono **dopłaty do raty** w przypadku, gdy ujemna stawka referencyjna przekraczała marżę.

Dodatkowo każdy Klient posiadający kredyt hipoteczny w CHF otrzymał propozycję skorzystania ze specjalnych warunków przewalutowania i wcześniejszej spłaty kredytów w CHF:

✓ przewalutowanie kredytu z CHF na PLN z jednoczesnym obniżeniem aktualnej marży kredytu o 0,2 p.p.;

✓ podział obecnego kredytu w CHF na dwa kredyty: pierwszy to 50% obecnego zadłużenia w CHF na niezmienionych warunkach, drugi to 50% obecnego zadłużenia kredytu w CHF przeliczone na PLN z marżą obniżoną o 0,2 p.p.;

✓ obniżenie marży kredytu w CHF w wyniku wcześniejszej spłaty części obecnego zadłużenia.

4.1.4. Programy edukacyjne dla Klientów [G4-FSI 6]

Publikacje w mediach

Na łamach mediów publikowane są wypowiedzi ekspertów Banku, mające charakter edukacyjno-poradnikowy. W 2015 roku tematyka tych publikacji dotyczyła m.in. skutecznego oszczędzania, kryteriów, na które należy zwrócić uwagę przy wyborze konta osobistego czy karty kredytowej, a także wygodnych dla Klienta rozwiązań w obszarze bankowości elektronicznej.

Informator dla Klientów Korporacyjnych

Wraz w wyciągami miesięcznymi Klienci Korporacyjni otrzymują biuletyn zawierający kalendarium prawne uwzględniające zmiany legislacyjne mające wpływ na działalność ich firm, prognozy makroekonomiczne oraz artykuł poświęcony wybranemu produktowi lub usłudze Banku.

Biuletyn dostępny jest także na stronie internetowej Banku pod adresem <http://www.bankmillennium.pl/przedsiębiorstwa/wsparcie>

Spotkania dla Klientów Korporacyjnych

Spotkania z Klientami mają na celu **poszerzenie wiedzy ekonomicznej**, w szczególności z zakresu tendencji w gospodarce i prognoz makroekonomicznych.

W 2015 roku podczas spotkań Głównego Ekonomisty Banku z przedstawicielami firm poruszano m.in. kwestie związane z perspektywami wzrostu gospodarczego w Polsce, czynnikami ryzyka oraz ich wpływem na polskie przedsiębiorstwa.



Spotkania dla Klientów Korporacyjnych	2015	2014	2013	2012
Liczba spotkań	10	9	12	24
Liczba uczestników spotkań	152	117	140	275

Manager Finansów – pomoc w zarządzaniu domowym budżetem

Każdy Klient Banku w bankowości internetowej Millenet i aplikacji mobilnej ma bezpłatny dostęp do rozbudowanego Managera Finansów, który pozwala w prosty oraz przejrzysty sposób zarządzać własnym budżetem. Dodatkową funkcją narzędzia jest możliwość stworzenia Planu Oszczędzania w oparciu o historię transakcji z poprzednich miesięcy.



152 uczestników
spotkań dla Klientów Korporacyjnych

Manager Finansów	2015	2014	2013
Liczba i odsetek użytkowników	774 000 (46%)	683 438 (44%)	631 175 (44%)



4.2. DOGODNA KOMUNIKACJA Z BANKIEM

Klienci mają możliwość kontaktu z Bankiem przez wiele kanałów:



sieć **413**
oddziałów w całym kraju



serwis telefoniczny



serwis internetowy



oraz bankowość mobilna

TeleMillennium

TeleMillennium, czyli telefoniczny kanał kontaktu z Bankiem, umożliwia składanie zleceń dotyczących obsługi produktów, pomocy w wyjaśnianiu wątpliwości, poznanie oferty oraz interwencji w sytuacjach awaryjnych. To również kanał kontaktu dla potencjalnych Klientów, którzy mogą zlecić założenie rachunku czy karty kredytowej.

W 2015 roku w celu poprawy jakości obsługi Klientów:

- ✓ wprowadzono tzw. opcję weryfikacji powrotnej, czyli możliwość obsługi połączeń zweryfikowanych od początku do końca przez jednego konsultanta;
- ✓ zoptymalizowano procesy obsługi telefonicznej tak, aby uniknąć powtórnych połączeń Klientów oraz niepotrzebnych transferów połączeń;
- ✓ zmodyfikowano opcje dostępne w serwisie automatycznym, aby był on bardziej czytelny i przyjazny dla użytkowników;
- ✓ wprowadzono opcję obsługi Klientów w języku rosyjskim i ukraińskim.

Bankowość internetowa i mobilna

Klienci bankowości internetowej oraz mobilnej mogą **szybko skontaktować się z Bankiem za pośrednictwem wielu kanałów**, np. wysyłając wiadomość poprzez formularz na stronie internetowej lub w serwisie transakcyjnym, korzystając z czatu na stronie internetowej lub pomocy Wirtualnego Doradcy. W przypadku pojawienia się problemu związanego z działaniem bankowości internetowej lub mobilnej, Klient może skontaktować się ze specjalną linią pomocy dla Klientów bankowości elektronicznej.

Wszystkie **sugestie i uwagi zgłaszane przez Klientów** za pośrednictwem kanałów elektronicznych i telefonicznych są stale monitorowane, analizowane i wykorzystywane do planowania rozwoju bankowości internetowej i mobilnej.

W 2015 roku sugestie Klientów zostały użyte m.in. przy tworzeniu nowej aplikacji mobilnej oraz systemu bankowości internetowej w technologii RWD (responsive web design). Wdrożenie tych rozwiązań było poprzedzone licznymi badaniami fokusowymi, eye-trackingowymi i wywiadami z Klientami Banku.



Klienci bankowości internetowej i mobilnej	2015	2014	2013	2012
Klienci korzystający z Millenetu	1 688 147 (83%)	1 536 260 (74%)	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Klienci korzystający z bankowości mobilnej	402 689 (20%)	145 000 (21%)	79 183 (13%)	51 395 (8%)
Klienci korzystający z MilleSms	353 551 (21%)	206 501 (13%)	204 596 (14%)	198 580 (14%)
Klienci korzystający z wyciągów on-line	1 141 113 (68%)	950 789 (62%)	779 399 (54%)	670 693 (47%)

Wielokanałowa obsługa Klienta

Niezależnie od kanału obsługi – oddział, TeleMillennium czy system bankowości internetowej Millenet, Klienci uzyskują stały dostęp do historii swojej współpracy z Bankiem i mogą w dogodnym dla nich momencie kontynuować rozpoczęty wcześniej proces.

Wielokanałowa obsługa umożliwia zapisywanie stanu wniosku na różnych etapach i dalszą pracę nad nim w wybranym przez Klienta momencie i kanale.

Przykładowo, Klient może rozpocząć składanie wniosku o Pożyczkę Gotówkową w systemie Millenet, wykonać symulację kredytową, a w przypadku pojawienia się wątpliwości zapisać wniosek i dokończyć proces np. przez telefon. Dodatkowo Klient ma dostęp do podglądu złożonego wniosku wraz z aktualnym statusem i możliwymi do wykonania czynnościami, w systemie Millenet.

Za wdrożenie obsługi wielokanałowej Bank został zwycięzcą konkursu Gartner Cool Business Awards w kategorii *Most promising digital business transformation initiative*. Projekt znalazł się również w gronie 10 najlepszych inicjatyw 2015 roku w konkursie Distribution & Marketing Innovation, organizowanym przez stowarzyszenie EFMA i firmę konsultingową Accenture.

Bank został też finalistą kategorii Channel Innovation w konkursie BAI-Finacle Global Banking Innovation dla najbardziej innowacyjnych instytucji bankowych.



4.3. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

4.3.1. Badania potrzeb Klientów

Service Design dla wysokiej jakości obsługi Klienta

W 2015 roku wdrożono nowy model obsługi Klienta, otwierającego rachunek w Banku Millennium – Codzienne Bankowanie. **Model opracowano wykorzystując metodologię Service Design, w której punktem wyjścia podczas projektowania rozwiązań było wnikliwe zrozumienie problemów i potrzeb Klientów poprzez analizę poszczególnych kroków, jakich muszą oni dokonać podczas korzystania z usługi.** Service Design wykorzystano również w projektowaniu modelu rozmowy z Klientem o produktach oszczędnościowych, inwestycyjnych i kredytowych.

Wdrożenie nowych modeli rozmów powiązane było ze **szkoleniem Pracowników oddziałów** z ich użycia (ponad 3 000 osób przeszkolonych z modelu Codzienne Bankowanie).

Propozycje prowadzenia rozmów z Klientami w formie filmików instruktażowych zostały również zamieszczone w intranecie.

Analizowanie oczekiwań Klientów

Aby lepiej poznać oczekiwania Klientów uruchomiono **projekt Voice of Customer**, którego celem jest przyjmowanie i odpowiadanie na sugestie Klientów kierowane do Banku poprzez infolinię i zgłoszenia reklamacyjne. Sugestie te dotyczą m.in. jakości obsługi w oddziałach, propozycji zmian w procesach czy też zapotrzebowania na nowe produkty i usługi. Pracownicy mają również możliwość **przekazywania opinii Klientów na wewnętrznym forum społecznościowym**. Opinie te są następnie analizowane pod kątem możliwości wdrożenia innowacji i usprawnień w Banku.

Realizowane projekty zaowocowały nie tylko poprawą wewnętrznych wskaźników jakości, ale zostały także docenione przez zewnętrzne podmioty. **W 2015 roku Bank Millennium został liderem wszystkich najważniejszych rankingów jakości obsługi:** Gwiazda Jakości, Jakość na bank i najbardziej prestiżowego rankingu Przyjazny Bank Newsweeka (zwycięstwo w 3 kategoriach: Bank dla Kowalskiego, Bank w Internecie oraz Bankowość Hipoteczna).

Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klientów

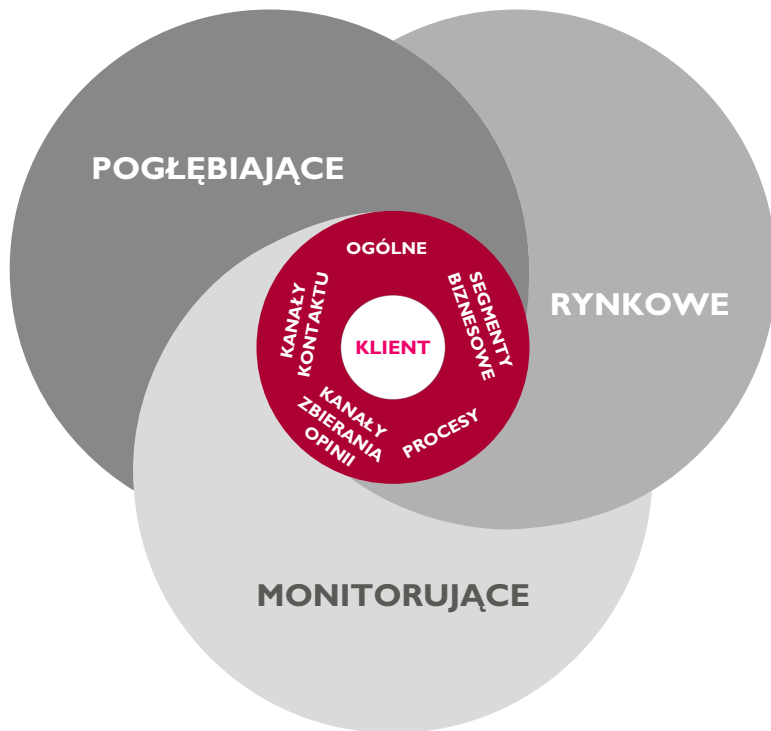
Elementem monitorowania poziomu jakości obsługi jest cykliczna ocena poziomu satysfakcji i rekomendacji Klientów na przestrzeni czasu. Ocena ta dokonywana jest z wykorzystaniem modelu badawczego, który składa się z 3 głównych aspektów:

Ogólna ocena satysfakcji Klienta – badania prowadzone są dla każdego segmentu biznesowego: Klientów Detalicznych, Korporacyjnych i linii Prestige. Poza ogólnymi analizami satysfakcji, realizowane są również badania zadowolenia z poszczególnych kanałów kontaktu z Bankiem (placówki, strony internetowej, telefonu oraz bankowości mobilnej) oraz ze współpracy z Doradcą.

Szczegółowe badania najważniejszych procesów, np. badanie satysfakcji z procesu reklamacji, monitorowanie satysfakcji nowego Klienta.

Pogłębione badania wynikające z potrzeb biznesowych, np. ocena procesu przyznawania kredytu.

Rodzaje badań satysfakcji i jakości obsługi Klientów [G4-DMA PR5]



Aby utrzymać wysoki poziom jakości obsługi Klienta w placówkach, Bank we współpracy z firmą zewnętrzną prowadzi badanie **Mystery Shopping**. Każdego miesiąca wszystkie placówki Banku odwiedzane są przez audytorów, którzy oceniają zgodność poziomu jakości obsługi Klienta z przyjętymi standardami.

Klienci zadowoleni lub bardzo zadowoleni [G4-PR5]	2015	2014	2013	2012
ze współpracy z Bankiem	89%	87%	90%	89%
z oferty produktowej	83%	84%	85%	83%
z jakości obsługi	92%	89%	92%	91%
Wskaźnik NPS*	31	33	32	-

* określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku

Badania jakości i satysfakcji	2015	2014	2013	2012
Przeprowadzone badania	24	15	10	16
Liczba ankietowanych Klientów	65 207	102 000	138 743	130 201
Liczba i % otrzymanych odpowiedzi	25 070 (38%)	34 000 (33%)	35 336 (25%)	28 355 (22%)
Liczba wizyt Mystery Shopping	4 000	4 200	4 300	4 800



4.3.2. Zarządzanie reklamacjami

W roku 2015 Bank koncentrował się na **analizie przyczyn reklamacji i ich eliminacji**.

Najistotniejszą zmianą było wdrożenie dwóch ścieżek obsługi reklamacji: szybkiej ścieżki dla obsługi zgłoszeń standardowych oraz drugiej ścieżki dla obsługi spraw niestandardowych.

Wprowadzenie szybkiej ścieżki spowodowało, że blisko 50% reklamacji jest rozwiązywanych w ciągu 2 dni.

Inne ważne usprawnienia dotyczyły: stworzenia procesu obsługi sprzeciwów Klientów do wprowadzonych zmian w regulaminach, wysyłania informacji o braku odnowienia karty kredytowej, wyświetlania dodatkowej informacji o naliczanej opłacie podczas dokonywania transakcji w aplikacji mobilnej oraz ułatwienia Klientom dostarczenia korespondencji potwierdzającej uchylenie zajęcia komorniczego poprzez wysyłkę na numer faks.

Raporty z reklamacji są co miesiąc przekazywane do osób odpowiedzialnych za poszczególne produkty i procesy, co pozwala na bieżącą analizę jakości oferowanych przez Bank usług oraz podjęcie działań optymalizacyjnych.

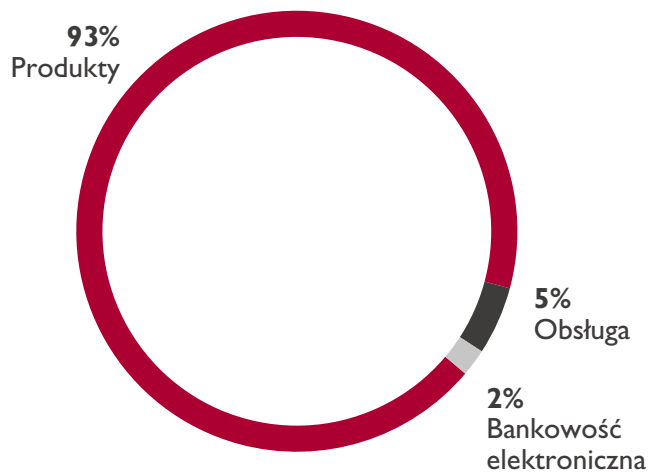
Wyniki dotyczące procesu rozpatrywania reklamacji są prezentowane na Komitecie Procesów i Ryzyka Operacyjnego, a także na posiedzeniu Rady Nadzorczej.

Złożone reklamacje	2015	2014	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	43 188	41 696	44 738	48 177
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	24 866 (57%)	23 711 (57%)	25 067 (56%)	25 708 (53%)
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych Klienta [G4-PR8]	333 (0,8%)	365 (0,9%)	329 (0,7%)	277 (0,6%)
Liczba i % reklamacji przeterminowanych*	42 (0,1%)	446 (1%)	1 812 (4%)	4 647 (10%)

* Nerozwiązanych w przewidzianym w regulaminie czasie. Wydłużony czas rozpatrywania reklamacji spowodowany jest koniecznością kontaktu z instytucjami zewnętrznymi.



Reklamacje według kategorii



17% reklamacji
rozpatrywanych w ciągu 24 godzin



76% Klientów
zadowolonych z procesu reklamacyjnego

Czas rozpatrywania reklamacji	2015	2014	2013	2012
Do 3 dni	19%	24%	19%	22%
Od 4 do 7 dni	26%	30%	29%	33%
Powyżej 7 dni	38%	46%	52%	45%
Średni czas rozpatrywania reklamacji	13	15	17	14

Satysfakcja Klienta z procesu reklamacyjnego	2015	2014	2013
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	76%	72%	66%
% Klientów, którzy rekomendują Bank	44%	41%	36%
Wskaźnik NPS *	21	18	5

* określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku



4.4. OCHRONA PRYWATNOŚCI KLIENTA

Pracownicy Banku są zobowiązani do ochrony prywatnych i poufnych informacji na temat swoich Klientów oraz do właściwego ich wykorzystywania. W tym celu **udoskonalane są systemy informatyczne oraz prowadzone odpowiednie szkolenia Pracowników.**

Dostawcy Banku, z których usług na podstawie umów Bank korzysta, mają również obowiązek ochrony poufnych danych, w tym danych osobowych i danych objętych klauzulą

poufności dostarczanych przez Bank. W szczególności ochronie podlegają dane osobowe Klientów, dane na temat rachunków i transakcji, jak również wszelkich operacji bankowych.

Szczegółowe zasady klasyfikacji oraz ochrony informacji określone są w obowiązujących w Banku politykach bezpieczeństwa informacji.

[G4-DMA PR8]

Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji*	2015	2014	2013	2012
Klasyfikacja, przetwarzanie i ochrona informacji w Banku	923 (15%)	937 (15%)	1 217 (20%)	1 216 (20%)
Ochrona danych osobowych	2 987 (50%)	3 407 (55%)	3 680 (62%)	4 742 (79%)

* liczba i odsetek przeszkolonych Pracowników



4.5. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG FINANSOWYCH DLA OSÓB NIEPEŁNOSPRAWNYCH

Poza siecią 413 placówek, Bank świadczy usługi przez system bankowości internetowej, mobilnej i telefonicznej oraz sieć 519 własnych bankomatów. Oferując swoje usługi 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, dzięki wielu kanałom dystrybucji, dostęp do produktów i usług Banku na terenie Polski jest praktycznie nieograniczony.

[G4-FSI 3]

Aby zwiększyć dostępność usług dla osób niepełnosprawnych wprowadzono następujące rozwiązania:

- ✓ **dostęp do placówek**, w których mogą występować bariery architektoniczne;
- ✓ **siedzące stanowiska do obsługi Klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich;

- ✓ **bankomaty** dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku i ruchu. Osoby niepełnosprawne ruchowo mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, co powoduje, że nie muszą one sięgać zbyt wysoko w okolice ekranu. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą natomiast korzystać ze specjalnego, kontrastowego trybu ekranu oraz z komunikatów głosowych po podłączeniu słuchawek do bankomatu;
- ✓ **funkcję powiększania tekstu** – strona WWW oraz aplikacja internetowa Banku zawierają przycisk A+, który pozwala na powiększenie prezentowanego tekstu, co umożliwia korzystanie z nich osobom niedowidzącym;

- ✓ **obsługę telefoniczną** – 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 lub świadka – osoby zaufanej Klientowi. 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 odcisku palca;
 - ✓ **wzory umów** na stronie internetowej dostosowane do odczytu przez czytniki tekstu;
 - ✓ **standardy obsługi osób niepełnosprawnych** – szczegółowe wytyczne dotyczące obsługi Klientów niepełnosprawnych, obowiązujące Pracowników wszystkich placówek Banku.
- [G4-DMA FSI 4, G4-FSI 4]**



Dostępność usług	2015	2014	2013	2012
Liczba placówek	413	423	439	447
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	89%	89%	88%	87%
Liczba bankomatów	519	539	555	566
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	100%	89%	89%

Tworzenie dobrych praktyk

Pracownicy Banku uczestniczyli w pracach Komitetu Związku Banków Polskich (ZBP) przygotowującego drugą, wydaną w 2014 roku, wersję **Dobrych praktyk obsługi osób z niepełnosprawnościami przez banki**.

Oprócz opiniowania całego dokumentu, przygotowano rozdział „Bankowość mobilna”. W 2015 roku, również w ramach prac Komitetu ZBP, pracownicy Banku uczestniczyli w pracach nad tłumaczeniem migowym on-line.



89% placówek
z dostępem dla osób
niepełnosprawnych



4.6. PRODUKTY I USŁUGI SPOŁĘCZNIE ODPOWIEDZIALNE



Produkty i usługi z oferty Banku Millennium wspierają realizację celów społecznych i środowiskowych.

4.6.1. Klienci Indywidualni

Konto 360°

Bank Millennium oferuje **konto 360°**, którego prowadzenie może być w łatwy sposób być **bezpłatne**. Warunki zwalniające z podstawowych opłat są tak konstruowane, aby mogli je spełnić Klienci także z mniej zasobnym portfelem – włączając Klientów, którzy otrzymują wynagrodzenie minimalne.

W ramach warunku zwolnienia z opłat, Bank nie wymaga wpływu z konkretnego źródła czy też wpływu jednorazowego, w pełnej

wysokości – uwzględniana jest suma wpływów (w tym zasiłków), a także wpłat gotówkowych w miesiącu na kwotę minimum 1 000 zł. Dołączony do konta 360° **Pakiet Bardzo Pomocny** (bezpłatny przez 12 miesięcy od otwarcia konta), w nagłych przypadkach może być alternatywą dla Klientów, których nie stać na prywatną wizytę u lekarza – Klient w takich sytuacjach może skorzystać z 7 interwencji w skali roku.

Bank oferuje także preferencyjne warunki konta **360° Student** dla młodych Klientów (od 18. do 26. roku życia) oraz konta **360° Junior** dla najmłodszych (od 13. do 18. roku życia), poznających dopiero świat finansów, których nie stać na ponoszenie opłat za konto – w tym przypadku wystarczy jedna transakcja kartą na dowolną kwotę, aby konto i karta były bezpłatne.

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard

WWF Millennium MasterCard to karta kredytowa wspierająca ochronę środowiska naturalnego.

Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska, 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.



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



Środowisko naturalne



Karta Millennium Mastercard Prepaid – nauka zarządzania finansami

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

Karta może być wielokrotnie doładowywana przez rodzinę i znajomych. Można nią dokonywać transakcji do wysokości wpłaconych środków. Razem z kartą jej użytkownik otrzymuje dostęp do systemu bankowości internetowej – w ten sposób może sam sprawdzać swoje wydatki.

Również rodzic po zalogowaniu na swoje konto może zobaczyć, jak dziecko gospodaruje powierzonymi mu pieniędzmi.



Recykling z kartą Wiewiórka

Bank Millennium współpracuje z Wiewiórka.pl – platformą internetową, zajmującą się pośrednictwem między osobami segregującymi odpady, a specjalistycznymi firmami przetwarzającymi surowce wtórne.

Korzystając z serwisu Wiewiórka.pl można pozbyć się niepotrzebnych przedmiotów, przekazując je bezpłatnie zamówionemu kurierowi. Zawartość przesyłki jest wyceniana, a należna suma przelewana na kartę przedpłaconą, wydawaną przez Bank Millennium, którą użytkownik serwisu otrzymuje wcześniej w zestawie startowym.

Uczestnik programu może także zdecydować o przekazaniu zarobionych pieniędzy na rzecz wskazanej przez niego fundacji.

Kredyt hipoteczny Mieszkanie dla Młodych

Bank Millennium oferuje kredyty hipoteczne udzielane w ramach rządowego programu Mieszkanie dla Młodych. **Program MDM polega na udzieleniu ze środków budżetu państwa dofinansowania wkładu własnego oraz dodatkowego finansowego wsparcia w formie spłaty części kredytu.**

Dofinansowanie przysługuje w związku z ubieganiem się o kredyt na nabycie mieszkania, które będzie zaspokajało własne potrzeby mieszkaniowe nabywcy. Kredyt MDM przeznaczony jest dla osób kupujących swoje pierwsze mieszkanie lub dom – wymogi te nie dotyczą osób wychowujących co najmniej troje dzieci. Nabywcami nieruchomości mogą być małżeństwa, osoby nie będące w związku małżeńskim oraz osoby samotnie wychowujące dzieci.

W ramach kredytu mieszkaniowego Mieszkanie dla Młodych możliwe jest **uzyskanie dofinansowania wkładu własnego w wysokości nawet do 30%** dla osób nabywających mieszkanie lub dom, które na dzień złożenia wniosku wychowują przynajmniej troje dzieci.



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



Środowisko naturalne

4.6.2. Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej

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



BlackRock GF New Energy Fund	BlackRock GF World Healthscience Fund	UniAkcje Biopharma	PZU Energia Medycyna Ekologia
<p>Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w sektorze energii ze źródeł alternatywnych oraz w sektorze technologii energetycznych.</p>	<p>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.</p>	<p>Inwestuje głównie w akcje spółek z sektora biotechnologicznego, farmaceutycznego i medycznego.</p>	<p>Koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z energetyką, ochroną zdrowia i ochroną środowiska naturalnego.</p>



4.6.3. Klienci Korporacyjni

W ofercie Banku dla Klientów Korporacyjnych znajdują się produkty finansujące inwestycje w rozwój infrastruktury na terenach wiejskich, inwestycje prośrodowiskowe oraz rozwiązania wspierające rozwój małych i średnich przedsiębiorstw. **[G4-DMA EC7]**

Kredytowanie z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych i społecznych

Zasady Finansowania Projektów

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.

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 innymi regulacjami w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa oraz zasadami współzycia społecznego.

Kryteria środowiskowe przy udzielaniu kredytów

Kryteria środowiskowe brane są pod uwagę także w przypadku finansowania w ramach konkretnych produktów:

- ✓ **Leasing Eko Energia** – Klient podpisuje deklarację dotyczącą szacowanej energooszczędności planowanej inwestycji;
- ✓ **Kredyt na innowacje technologiczne** – ważnym aspektem oceny wniosku Klienta jest to, czy realizowany przez niego projekt będzie pozytywnie wpływał na realizację zasad zrównoważonego rozwoju (tj. czy wytworzony zostanie produkt o wydłużonym cyklu życia, produkt dający się przetworzyć, produkt mający pozytywny wpływ na środowisko lub też czy w procesie jego wytwarzania zostanie zredukowana ilość odpadów). **[G4-FSI, G4-FS5, G4-DMA FSI, G4-DMA FS5, G4-DMA FS7, G4-DMA FS8]**



Finansowanie inwestycji prośrodowiskowych i społecznych

Klienci Korporacyjni Banku Millennium mogą skorzystać z oferty produktów finansujących przedsięwzięcia prośrodowiskowe i społeczne.



Program Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce PolSEFF

Celem projektu, zarządzanego przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOiR), jest **podniesienie efektywności energetycznej** oraz umożliwienie przedsiębiorstwom z sektora małych i średnich firm redukcji kosztów energii, w związku z użytkowaniem przez nich maszyn, urządzeń i instalacji zaawansowanych pod względem efektywności energetycznej.

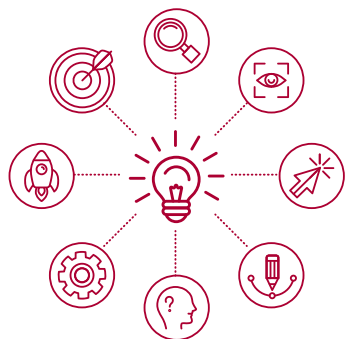
W programie biorą udział Klienci Banku korzystający z finansowania w formie leasingu, za pośrednictwem Millennium Leasing.

Program Leasing Eko Energia

Celem programu jest wspieranie polskich przedsiębiorców w finansowaniu energooszczędnych technologii poprzez **zachęcanie do inwestycji w energooszczędne maszyny i urządzenia.**

Program Leasing Eko Energia oferuje Klientom możliwość uzyskania do 5% premii inwestycyjnej na zakończenie umowy leasingu.





Kredyt na Innowacje Technologiczne

Kredyt na Innowacje Technologiczne, realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK) w ramach środków unijnych, **przeznaczony jest na wdrożenie nowej technologii umożliwiającej wytwarzanie nowych lub znacząco lepszych od dotychczas wytwarzanych w Polsce towarów, procesów lub usług.**

W ramach tego kredytu Klienci mogą otrzymać bezzwrotne wsparcie do 6 mln zł w formie premii technologicznej, która jest przyznawana przez BGK z przeznaczeniem na częściową spłatę kredytu udzielonego przez Bank Millennium. Przy ocenie wniosków kredytowych istotnym kryterium jest pozytywny wpływ projektu na realizację zasad zrównoważonego rozwoju.



Gwarancje de minimis

Bank Millennium uczestniczy w rządowym programie wspierania przedsiębiorczości z wykorzystaniem gwarancji Banku Gospodarstwa Krajowego.

Przedsiębiorca należący do sektora MŚP może skorzystać z gwarancji de minimis na zabezpieczenie kredytu w złotych, udzielonego na finansowanie działalności bieżącej i inwestycyjnej. Atutami programu są wysoka wartość gwarancji (do 60% wartości kredytu i do 3,5 mln złotych) oraz długi okres finansowania – do 24 m-cy w przypadku kredytów na bieżące potrzeby lub do 96 m-cy dla inwestycyjnych.



Współpraca z Fundacją Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej

Od 20 lat Bank Millennium współpracuje z Fundacją Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej przy **realizacji dwóch preferencyjnych linii kredytowych: inwestycji w zakresie szkół wiejsko-gminnych oraz inwestycji w zakresie budowy, przebudowy i remontu dróg publicznych, gminnych i powiatowych na terenach wiejskich.** Kredyty te przeznaczone są przede wszystkim dla jednostek samorządu terytorialnego szczebla gminnego i powiatowego.

Fundacja Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej jest organizacją pozarządową. Za cel stawia sobie m.in. rozwój infrastruktury technicznej i społecznej obszarów wiejskich oraz rozwój szeroko rozumianej pozarolniczej małej i średniej przedsiębiorczości na terenach wiejskich. **[G4-EC7]**



580 mln zł –

finansowanie zrównoważonych inwestycji

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie w 2015 roku [G4-FS7, G4-FS8]	Wartość portfela produktów (zł)	Liczba produktów w portfelu
Kredyty z gwarancją de minimis	275 131 106	220
Kredyty EFRWP	2 134 300	5
PoISEFF	211 190 771	461
Leasing Eko Energia	51 995 831	392
Kredyt Technologiczny	38 940 020	9



05

Inwestorzy

Za rzetelne i aktualne przekazywanie informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych całej Grupy Kapitałowej Banku Millennium odpowiada Departament Relacji z Inwestorami.





5.1. KOMUNIKACJA Z INWESTORAMI

Bank wykorzystuje różne kanały komunikacji w celu dotarcia do obecnych i potencjalnych Akcjonariuszy, w tym głównie takie jak:

- ✓ **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników grupy kapitałowej Banku (4 w ciągu 2015 roku);
- ✓ **udział w konferencjach i wyjazdach** (road-show) organizowanych dla Inwestorów w kraju i za granicą (17);

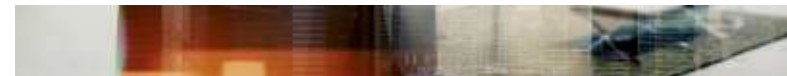
- ✓ **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (206);
- ✓ **bieżące komunikaty** giełdowe (79) i prasowe;
- ✓ **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim;
- ✓ zachęcanie do udziału w dorocznym **Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy** (również transmitowane przez Internet);
- ✓ **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

W ramach zapewnienia równego dostępu do informacji, od 2006 roku Bank zapewnia nieograniczony dostęp do konferencji przez Internet (transmisja wideo w języku polskim i angielskim) oraz przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji. Bank zapewnia również transmisję internetową wideo z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z obrad wraz z podjętymi uchwałami jest także dostępny na stronie Banku.



206 spotkań
z Inwestorami

Spotkania z Inwestorami	2015	2014	2013	2012
Liczba zorganizowanych spotkań	206	208	134	123
Liczba uczestników spotkań	418	410	283	301



5.2. DOBRE PRAKTYKI W OBSZARZE ESG

Działalność Banku prowadzona jest w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance).

Bank przestrzega zasad ładu korporacyjnego, jest wieloletnim uczestnikiem RESPECT Index oraz raportuje kwestie odnoszące się do prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.



Dobre praktyki ładu korporacyjnego

Jako spółka publiczna, Bank wypełnia zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie **Dobre praktyki spółek notowanych na GPW** opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie.

Zasadniczą normą postępowania zawartą w tym dokumencie jest zasada zawarta w regule *stosuj lub wyjaśnij (comply or explain)*. Oznacza ona, że naruszenie któreś z zasad opisanych w Dobrych Praktykach powinno zostać przez spółkę niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

W 2015 roku Bank przestrzegał zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie *Dobre praktyki spółek notowanych na GPW*. Jedynym wyjątkiem był brak komunikacji dwustronnej w czasie rzeczywistym podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, o czym Bank poinformował w stosownym komunikacie.



ANALIZA ESG SPÓŁEK W POLSCE

Bank Millennium w składzie RESPECT Index

W 2015 roku Bank Millennium po raz ósmy 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 Deloitte.

Raportowanie kwestii ESG

Bank Millennium znalazł się w gronie spółek giełdowych najlepiej raportujących dane ESG (Environmental, Social, Governance).

W 2015 roku Bank został sklasyfikowany jako jedna z 3 najlepiej raportujących firm w kategorii Sektor Finansowy.

Zwycięskie firmy zostały wyłonione w IV edycji projektu edukacyjnego Analiza ESG spółek w Polsce, który został zorganizowany przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz przez firmę GES.

Analizie zostały poddane 143 spółki, które prawdopodobnie zostaną objęte obowiązkiem raportowania pozafinansowego, których akcje w dniu 31 lipca 2015 roku były notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Badanie zostało przeprowadzone metodą GES Risk Rating, która polega na ocenie systemów zarządzania w zakresie ochrony środowiska, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego w oparciu o publicznie dostępne dokumenty i informacje o firmie.





06 Partnerzy biznesowi



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.

[G4-I2, G4-DMA EC6]





Polityka zakupowa

Wyłanianie Dostawców odbywa się w ramach przetargów, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru. Aby zapewnić przejrzystość procesu zakupowego został on sformalizowany wewnętrznymi regulacjami, które wymagają, aby oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane były przez niezależne jednostki Banku. **[G4-DMA EC9]**

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 Dostawcy nie jest kryterium jego wyboru. **W uzasadnionych przypadkach, wśród aspektów mających wpływ na wybór Dostawcy, Bank bierze także pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.**

Standardy etyczne i środowiskowe

Istotnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie.

Każdy Dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku Millennium.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług oraz dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa Dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach Dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia jego działalności biznesowej.

W roku 2015 dla 1 430 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 35 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa Dostawców oraz awaryjne plany działania. **[G4-FS5]**



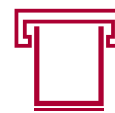


Komunikacja z partnerami biznesowymi

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



5 623
liczba Dostawców



93% kwoty
zapłacone lokalnym dostawcom

Zakupione towary i usługi	2015	2014	2013	2012
Liczba Dostawców [G4-I3]	5 623	5 357	5 142	5 529
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym Dostawcom* [G4-EC9]	93%	93%	92%	90%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury*	2015	2014	2013
Do 30 dni	72%	83%	77%
31 – 60 dni	25%	14%	17%
Powyżej 60 dni	3%	3%	6%

* odsetek Dostawców, którym zapłacono w danym przedziale czasu



07

Pracownicy

Zobowiązania wobec Pracowników zawarte w strategii Banku na lata 2015 – 2017 koncentrują się na prowadzeniu dialogu w celu poznania oczekiwań Pracowników i zapewnienia im stabilnych, satysfakcjonujących i umożliwiających samorealizację warunków pracy.





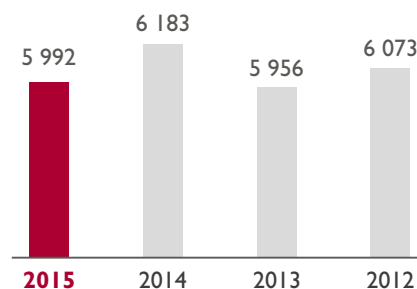
7.1. ZATRUDNIENIE I WARUNKI PRACY

7.1.1. Polityka kadrowa

Grupa Banku Millennium posiada politykę kadrową, określającą ogólne zasady związane z rekrutacją, oceną, rozwojem i retencją Pracowników. Zasady polityki zostały zdefiniowane w zatwierdzonym przez Zarząd dokumencie.

Określono w nim ogólny kierunek działań odnoszących się do zarządzania kadrami oraz zasady, jakimi kierować się będzie organizacja w kwestiach dotyczących Pracowników.

Liczba Pracowników Grupy Banku Millennium



W ramach realizacji polityki kadrowej, Bank monitoruje wszystkie elementy wpływające na poziom jej realizacji w szczególności: koszty personalne i zmiany w poziomie zatrudnienia, fluktuację kadr i jej przyczyny, zakres i jakość realizowanych szkoleń i programów rozwojowych oraz działania wspierające budowanie wizerunku pracodawcy.

[G4-DMA LA1, G4-DMA LA2, G4-DMA LA3]



7.1.2. Zatrudnienie

W 2015 r. zatrudnienie w Grupie Banku Millennium spadło o około 3%. W większości przypadków Pracownicy zatrudniani są w oparciu o umowę o pracę (99%). Wskaźnik fluktuacji utrzymuje się na poziomie 3%. Kobiety stanowią większość pracowników (69%), a średnia wieku pracowników to 37 lat. **[G4-DMA EC6]**



99% Pracowników
zatrudnionych na umowę o pracę



**Liczba Pracowników
według regionu, wieku i płci [G4-I0]**

Województwo	Kobiety				Mężczyźni				Razem
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety razem	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni razem	
Dolnośląskie	47	131	5	183	29	43	2	74	257
Kujawsko-pomorskie	25	153	40	218	8	37	8	53	271
Lubelskie	7	53	6	66	2	15	2	19	85
Lubuskie	6	25	8	39	0	10	1	11	50
Łódzkie	13	72	3	88	5	47	1	53	141
Małopolskie	36	94	0	130	15	55	2	72	202
Mazowieckie	407	1 375	163	1 945	266	759	101	1 126	3 071
Opolskie	7	14	3	24	2	6	2	10	34
Podkarpackie	2	27	4	33	3	12	1	16	49
Podlaskie	17	46	11	74	5	14	2	21	95
Pomorskie	80	446	161	687	20	120	35	175	862
Śląskie	51	164	3	218	24	64	2	90	308
Świętokrzyskie	4	11	0	15	1	6	0	7	22
Warmińsko-mazurskie	20	91	40	151	8	16	4	28	179
Wielkopolskie	48	111	11	170	20	44	3	67	237
Zachodniopomorskie	27	68	4	99	8	19	3	30	129
Razem	797	2 881	462	4 140	416	1 267	169	1 852	5 992

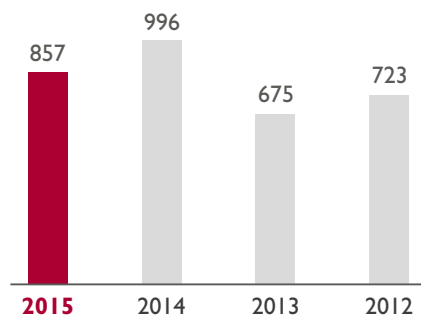


Pracownicy według typu zatrudnienia [G4-I0]

Rodzaj umowy	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015
Umowa zlecenie	1%	1%	1%
Umowa o pracę	68%	31%	99%
Razem	69%	31%	100%

Umowa o pracę	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015
Na czas nieokreślony	59%	25%	84%
Na czas określony	10%	5%	16%
Razem	69%	31%	100%

Pracownicy nowozatrudnieni [G4-LA1]



Pracownicy nowozatrudnieni	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015
Dolnośląskie	33	19	52
Kujawsko-pomorskie	17	5	22
Lubelskie	8	0	8
Lubuskie	8	0	8
Łódzkie	9	2	11
Małopolskie	32	15	47
Mazowieckie	265	220	485
Opolskie	7	3	10
Podkarpackie	3	2	5
Podlaskie	11	5	16
Pomorskie	45	24	69
Śląskie	33	10	43
Świętokrzyskie	0	1	1
Warmińsko-mazurskie	12	6	18
Wielkopolskie	26	13	39
Zachodniopomorskie	19	4	23
Razem	528	329	857



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



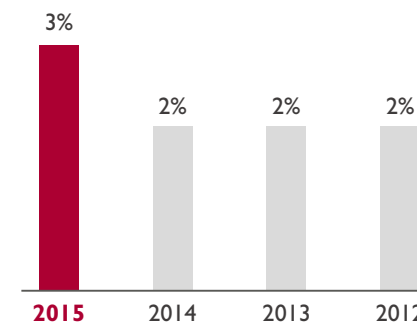
Społeczeństwo



Środowisko naturalne

Wskaźnik fluktuacji	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015
Dolnośląskie	3%	5%	4%
Kujawsko-pomorskie	2%	2%	2%
Lubelskie	2%	3%	2%
Lubuskie	4%	2%	3%
Łódzkie	2%	2%	2%
Małopolskie	4%	4%	4%
Mazowieckie	2%	3%	3%
Opolskie	5%	4%	5%
Podkarpackie	3%	3%	3%
Podlaskie	3%	3%	3%
Pomorskie	1%	2%	2%
Śląskie	3%	3%	3%
Świętokrzyskie	0%	6%	2%
Warmińsko-mazurskie	2%	4%	2%
Wielkopolskie	3%	4%	4%
Zachodniopomorskie	3%	3%	3%
Razem	2%	3%	3%

Wskaźnik fluktuacji [G4-LA1]



Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015
Zarząd	17%	83%	0%
Wyższa kadra zarządzająca	27%	73%	1%
Kadra zarządzająca	61%	39%	14%
Pracownicy sprzedaży	75%	25%	56%
Pracownicy techniczni	60%	40%	21%
Pozostali Pracownicy	70%	30%	7%
Razem	69%	31%	100%



Pracownicy zatrudnieni lokalnie* [G4-EC6]	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015	Razem 2014	Razem 2013	Razem 2012
% Pracowników zatrudnionych lokalnie	99%	97%	99%	99%	99%	99%
% Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	95%	89%	90%	89%	89%	89%

* z polskim obywatelstwem, pracujący w Polsce

Pracownicy według grup wiekowych [G4-LA12]	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015	Razem 2014	Razem 2013	Razem 2012
<30	15%	8%	23%	26%	27%	30%
[30-50]	47%	20%	67%	65%	64%	61%
>=50	7%	3%	10%	9%	9%	9%
Razem	69%	31%	100%	100%	100%	100%
Średni wiek Pracownika	37	36	37	36	36	35
Średnia długość pracy	8	7	8	7	7	6



Rekrutacje wewnętrzne	2015	2014	2013	2012
Liczba i % Pracowników zrekrutowanych wewnętrznie	98 (1,6%)	72 (1,2%)	121 (2%)	267 (4,4%)

7.1.3. Polityka rekrutacji

Przy doborze Pracowników nie stosuje się kryteriów dotyczących wieku, rasy, koloru skóry, płci, pochodzenia etnicznego i narodowego, orientacji seksualnej i stanu zdrowia.

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: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje ogólne i specyficzne, znajomość języków obcych oraz ogólne dopasowanie do profilu.

Komunikowanie ofert pracy

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty – ogłoszenia o pracy publikowane są na stronie internetowej Banku oraz na portalach internetowych i są dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych pracą w Banku. Większość procesów rekrutacyjnych powiązanych jest z rozwojem sieci sprzedaży.

Bank oferuje możliwość zatrudnienia także osobom z małym doświadczeniem zawodowym poprzez **zachęcanie do udziału w programach i stażach kierowanych do studentów i absolwentów wyższych uczelni**. W roku 2015 chęć podjęcia pracy w Banku zgłosiło ponad 50 tys. osób.

Rekrutacje wewnętrzne

Oferty rekrutacyjne dotyczące pracy w departamentach wsparcia w pierwszej kolejności kierowane są do dotychczasowych Pracowników Grupy Banku pragnących rozwijać się w innych obszarach.

Oferty te publikowane są na specjalnej stronie intranetowej pod nazwą *Wewnętrzna giełda pracy*.



98 Pracowników
z rekrutacji wewnętrznych



Pracownicy niepełnosprawni [G4-LA12]	2015	2014	2013	2012
Liczba i % Pracowników	39 (0,65%)	43 (0,70%)	37 (0,62%)	35 (0,58%)

7.1.4. Przeciwdziałanie dyskryminacji

Zgodnie z *Regulaminem Pracy w Banku Millennium* żadnemu Pracownikowi **nie wolno stosować mobbingu ani jakichkolwiek** pośrednich lub bezpośrednich **praktyk dyskryminujących** wobec innego Pracownika, w szczególności ze względu na płeć, wiek, rasę, religię, narodowość, pochodzenie etniczne, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową oraz orientację seksualną. W 2015 roku 668 (80%) menedżerów zostało przeszkolonych z tematyki dyskryminacji i mobbingu.

[G4-DMA LA12, G4-DMA LA13]

0,65% 
niepełnosprawnych
Pracowników

Pracownik uważający, że jest ofiarą praktyk dyskryminujących lub stosowania mobbingu **może zawiadomić** o tym dowolną osobę pełniącą funkcje kierownicze. Dodatkowo, każdy Pracownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania wszelkich zaobserwowanych przypadków i zdarzeń, które mogą świadczyć o występowaniu mobbingu.

Zgłoszenie może zostać przekazane bezpośrednio lub pośredniemu przełożonemu, bądź z pominięciem drogi służbowej – dowolnemu Członkowi Zarządu Banku.

80% 
menedżerów przeszkolonych z tematyki
dyskryminacji i mobbingu

Zgłoszenie może zostać przekazane także w sposób anonimowy, w takim przypadku wskazane w nim zdarzenia i okoliczności powinny być przedstawione w sposób umożliwiający pracodawcy uzyskanie dowodów na ich potwierdzenie.

W firmie istnieje **rejestr roszczeń pracowniczych**, w którym odnotowywane są wszelkie zgłoszenia dotyczące spraw pracowniczych. Zgłoszenia te są raportowane do Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego. W 2015 roku zarejestrowano dwa zgłoszenia dotyczące dyskryminacji.



Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet* [G4-LA13]	2015	2014	2013	2012
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,4	1,4	1,3	1,3
Pozostali Pracownicy	1,3	1,8	1,7	1,3
Razem	1,5	1,4	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.



Udogodnienia dla pracujących rodziców

W ramach projektu **Rodzice na TAK** prowadzone są działania, które mają promować utrzymanie równowagi między życiem zawodowym a życiem prywatnym Pracowników,

popularyzować wiedzę dotyczącą praw rodziców i gwarantować ich powszechne respektowanie. Projekt Rodzice na TAK obejmuje szereg inicjatyw skierowanych do rodziców i dzieci:

- ✓ uruchomiono stronę intranetową, zawierającą informacje dotyczące praw i formalności związanych z rodzicielstwem oraz wskazówki wspomagające komunikację menedżerów z Pracownikami będącymi w ciąży;
- ✓ wprowadzono możliwość zgłaszania projektów kulturalnych i sportowych, promujących

rodzinne spędzanie czasu. 50% kosztów projektów jest dofinansowanych przez pracodawcę;

- ✓ w centrali Banku w Warszawie udostępniono 3 pokoje do karmienia dzieci;
- ✓ w intranecie publikowane są artykuły autorstwa specjalistów dotyczące zdrowia, bezpieczeństwa i rozwoju dzieci;
- ✓ organizowane są wydarzenia i konkursy skierowane do dzieci lub/i do rodziców.



Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim [G4-LA3]	Kobiety	Mężczyźni	Razem 2015	Razem 2014	Razem 2013	Razem 2012
Pracownicy upoważnieni do urlopu	645	4	649	619	478	509
Skorzystalili z urlopu	325	3	328	349	319	377
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	288	3	291	326	288	334
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	256	2	258	313	264	290
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	89%	100%	89%	93%	90%	89%
Odsetek zatrzymanych w Banku Pracowników, którzy powrócili z urlopu	89%	67%	89%	96%	92%	87%



89% Pracowników
wraca do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim



7.2. WARUNKI PRACY



7.2.1. Polityka wynagrodzeń

Bank Millennium określając swoją politykę wynagrodzeń uwzględnia w szczególności: najlepsze praktyki w zakresie tworzenia systemów wynagrodzeń, wymogi ładu korporacyjnego, jak również potrzebę utrzymania stosowności wynagrodzeń do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy.

Dwa razy do roku odbywają się cykliczne przeglądy wynagrodzeń i stanowisk. **Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane z uwzględnieniem okresowej oceny wyników pracy, umiejętności oraz są porównywane z informacjami płacowymi przedstawianymi w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym.**

Systemy premiowe i kryteria oceny okresowej są dostosowane do specyfiki pracy danego Pracownika. Oprócz kryteriów związanych z efektywnością i jakością, oceniający uwzględniają postawę Pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach.

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.

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

Podstawą kontraktu pracowniczego jest wynagrodzenie zasadnicze, które średnio wynosi około 84% całego wynagrodzenia. 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.



Opieka medyczna	2015	2014	2013	2012
Liczba partnerów medycznych	1 099	1 300	800	714
Liczba miast z opieką medyczną	408	410	375	330
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną*	5 924 (99%)	6 126 (99%)	5 941 (99%)	6 018 (99%)

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

7.2.2. Świadczenia socjalne [G4-LA2]

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

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



Prywatna opieka medyczna

Od 2006 roku Grupa Banku Millennium zapewnia Pracownikom program **prywatnej opieki medycznej** realizowany we współpracy z Centrami Medycznymi ENEL-MED. Program ten umożliwia dostęp do 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.



99% Pracowników
objętych prywatną opieką medyczną

W ramach umowy medycznej Bank wynegocjował również preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków, partnerów życiowych, dzieci do 26. roku życia i rodziców Pracowników Banku oraz dla **Pracowników przechodzących na emeryturę**.

Osoby te mogą korzystać z prywatnej opieki medycznej za dodatkową, korzystną opłatą miesięczną.



MilleKlub	2015	2014	2013	2012
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania	1 535 (26%)	2 031 (33%)	2 746 (46%)	2 722 (44%)
Kwota dofinansowania (zł)	260 000	239 000	276 399	362 260



26% Pracowników skorzystało z dofinansowania w MilleKlubie



MilleKlub

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.

Zajęcia sportowe i rekreacyjne

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są dwa rodzaje świadczeń sportowo-rekreacyjnych: **Karnet MultiSport**, który upoważnia Pracownika 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 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.



Przyznane świadczenia dla Pracowników	2015	2014	2013	2012
Zapomogi				
Kwota w zł	561 000	415 000	369 976	292 400
Liczba Pracowników	163	158	139	140
Pożyczki na cele mieszkaniowe				
Kwota w zł	1 547 795	1 348 712	1 413 831	1 805 606
Liczba Pracowników	117	117	125	148
Ubezpieczenia na życie				
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z oferty	3 437 (57%)	3 239 (52%)	3 156 (53%)	3 044 (50%)

Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

Bank w ramach pomocy socjalnej oferuje dwa rodzaje świadczeń:

Zapomogi – każdy Pracownik Grupy Banku, który w wyniku zdarzeń losowych znalazł się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej, może ubiegać się o uzyskanie bezzwrotnego świadczenia pieniężnego.



2,1 mln zł
świadczeń dla Pracowników

Niskooprocentowane **pożyczki na cele mieszkaniowe** – udzielane na remont lub wykończenie lokalu mieszkalnego, budowę lub zakup mieszkania czy domu lub spłatę kredytu mieszkaniowego. Z powyższych świadczeń socjalnych mogą również korzystać Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę.

Ubezpieczenie na życie

Pracownicy mają możliwość przystąpienia do grupowego ubezpieczenia 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 dostosować ofertę do swoich potrzeb.



7.2.3. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Bezpośrednią realizacją zadań BHP zajmuje się, na podstawie umowy z Bankiem, firma zewnętrzna SEKA. Główne działania firmy obejmują cykliczne audyty wszystkich placówek Banku (co najmniej jeden audyt raz na dwa lata), prowadzenie postępowań powypadkowych, przygotowywanie dokumentacji i zaleceń.

Firma dodatkowo wykonuje ocenę warunków bezpieczeństwa pożarowego w obiektach należących do Banku.

Powyższe działania są nadzorowane i koordynowane przez wewnętrzny dział BHP, do którego dodatkowo należą obowiązki



2 264 Pracowników przeszkolonych z BHP

opiniowania, uzgadniania rozwiązań prawnych i technicznych związanych z bezpieczeństwem Pracowników oraz obiektów. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa. **[G4-DMA LA6]**

Bezpieczeństwo i higiena pracy [G4-LA6]	2015	2014	2013	2012
Wypadki w pracy	9	9	10	11
Wypadki śmiertelne w pracy	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych*	0,05%	0,06%	0,07%	0,06%
Wskaźnik nieobecności w pracy**	7,32%	6,53%	7,40%	7,80%
Szkolenia BHP*** – liczba i % uczestników	2 264 (38%)	2 448 (40%)	2 925 (49%)	2 537 (42%)
Audyty placówek sieci terenowej	218	210	234	208

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

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

*** Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat).



7.3. OCENA I ROZWÓJ PRACOWNIKÓW

7.3.1. System oceny pracowników

Wszyscy Pracownicy Banku, z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urlopach, podlegają okresowym ocenom pracy. **[G4-LA11]**

Ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. Przyjęte kryteria oceny nie mogą dyskryminować Pracownika ani być sprzeczne z wartościami Banku oraz charakterem i celem pracy ocenianego. Ocena powinna być przeprowadzona i komunikowana z poszanowaniem godności Pracownika oraz uwzględniać jego postawę wobec ograniczania ryzyka.

Okresowe oceny Pracowników mogą być podstawą do opracowywania opinii o pracowniku, promocji, przesunięć 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.

Ponadprzeciętna jakość obsługi Klienta jest nagradzana w systemie premiowania Pracowników oddziałów. Oceniając wyniki sprzedażowe, przełożeni w sieci sprzedaży weryfikują je w odniesieniu do raportów prezentujących okresowe badania jakości obsługi Klienta (Mystery Shopping). Ważnym kryterium oceny Pracowników Centrali jest natomiast jakość i etyka we współpracy z innymi Pracownikami i Klientami.



IMPAKT 2015

W Banku prowadzony jest również **Program Nagród Pracowniczych IMPAKT**, w którym Pracownicy nagradzają swoich Kolegów i Koleżanki z pracy. W 2015 roku 40 Pracowników zostało wyróżnionych za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań, które inspirują innych.



Awanse stanowiskowe*	2015			2014			2013			2012		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	1 (5%)	2 (4%)	3 (4%)	0	2 (4%)	2 (3%)	0	0	0	0	3 (5%)	3 (4%)
Kadra zarządzająca	59 (11%)	35 (10%)	94 (11%)	66 (12%)	37 (11%)	103 (12%)	75 (14%)	56 (17%)	131 (15%)	79 (15%)	57 (16%)	136 (15%)
Pracownicy sprzedaży	279 (11%)	140 (17%)	419 (12%)	327 (12%)	141 (15%)	468 (13%)	315 (13%)	115 (16%)	430 (13%)	479 (19%)	199 (26%)	678 (21%)
Pracownicy techniczni	100 (13%)	76 (15%)	176 (14%)	130 (18%)	73 (15%)	203 (17%)	126 (17%)	103 (22%)	229 (19%)	83 (12%)	33 (7%)	116 (10%)
Pozostali Pracownicy	34 (12%)	21 (18%)	55 (14%)	58 (18%)	25 (17%)	83 (17%)	78 (20%)	34 (17%)	112 (19%)	74 (16%)	33 (15%)	107 (16%)
Razem	473 (11%)	274 (15%)	747 (12%)	581 (14%)	278 (14%)	859 (14%)	594 (14%)	308 (17%)	902 (15%)	715 (17%)	325 (18%)	1 040 (17%)

* liczba i % Pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

7.3.2. Szkolenia dla Pracowników

Skierowane do Pracowników Banku programy szkoleniowe mają na celu poprawę zarówno jakości, jak i efektywności pracy.

[G4-DMA LA9, G4-DMA LA1 I]

CENTRALA:

- ✓ szkolenia zawodowe specyficzne dla poszczególnych jednostek i realizowanych przez nie zadań.

SKOLENIA PROWADZONE W 2015 ROKU

BANKOWOŚĆ DETALICZNA:

- ✓ szkolenia wprowadzające nowy standard i narzędzia do rozmowy z Klientami Banku – dotyczyły produktów kredytowych, inwestycyjnych oraz modelu rozmowy z nowym Klientem Banku;
- ✓ produktowe szkolenia e-learningowe – dotyczące głównie pożyczki gotówkowej, produktów hipotecznych i produktów inwestycyjnych;
- ✓ szkolenia dla nowozatrudnionych z wiedzy produktowej, procedur, obsługi Klientów, pracy w bankowych aplikacjach, rozpoznawania znaków pieniężnych oraz przeciwdziałania praniu pieniędzy.

BANKOWOŚĆ PRZEDSIĘBIORSTW:

- ✓ analiza przedsięwzięć inwestycyjnych w kontekście finansowania bankowego;
- ✓ fundusze unijne;
- ✓ efektywna rozmowa telefoniczna;
- ✓ program certyfikacji Doradców Profesjonalny Doradca Bankowy.

MENEDŻERSKIE:

- ✓ program rozwoju przywództwa M#leaders z udziałem 129 kierowników i dyrektorów;
- ✓ Corporate Banking Leader – program dla menedżerów Departamentu Bankowości Przedsiębiorstw;
- ✓ szkolenia z umiejętności udzielania informacji zwrotnej dla dyrektorów regionalnych w sieci sprzedaży detalicznej.



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



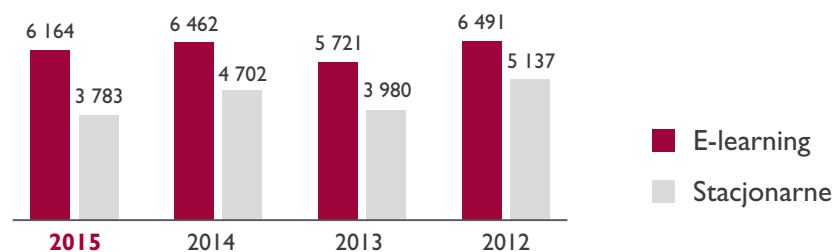
Społeczeństwo



Środowisko naturalne

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko [G4-LA9]	2015			2014			2013			2012		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Zarząd	0	11	10	0	45	32	9	26	21	0	56	42
Wyższa kadra zarządzająca	67	44	50	36	23	27	97	71	78	99	44	57
Kadra zarządzająca	37	32	35	46	36	42	32	34	33	42	39	40
Pracownicy sprzedaży	43	44	44	44	51	46	41	55	45	47	57	49
Pozostali Pracownicy	100	184	125	44	67	51	23	38	28	84	133	100
Ogółem	39	39	39	36	36	36	31	35	32	43	48	44

Liczba Pracowników uczestniczących w szkoleniu według metody*



* przyjęto kryterium obliczeń: Pracownik uczestniczył /nie uczestniczył w danym typie szkolenia



39 – średnia liczba
godzin szkoleniowych na Pracownika





7.4. DIALOG Z PRACOWNIKAMI

7.4.1. Komunikacja wewnętrzna

Pracownicy mogą przekazywać informacje, inicjować dyskusje, wymieniać się wiedzą i dzielić doświadczeniem za pomocą różnorodnych metod komunikacji.

MilleForum

MilleForum jest wewnętrzną **platformą społecznościową, za pośrednictwem której Pracownicy wymieniają się wiedzą i dobrymi praktykami na temat pracy w Banku i budowania relacji z Klientami.** Na MilleForum publikowanych jest również wiele artykułów eksperckich, które są źródłem wiedzy na temat produktów, jakości obsługi, technik sprzedaży i współpracy z Klientami.

Każdy Pracownik może komentować publikowane teksty, inicjować dyskusje, zakładać grupy tematyczne i zadawać pytania ekspertom. Na forum Pracownicy mogą również **przedstawić swoje pomysły** dotyczące usprawniania procesów wewnątrzbankowych oraz rozwoju oferty produktowej. Pomysły zgłaszane przez Pracowników są analizowane, a najlepsze z nich zostają wdrożone.

MilleForum	2015	2014	2013	2012
Liczba zarejestrowanych Pracowników	4 649 (78%)	6 091 (98%)	5 430 (91%)	5 183 (85%)



78% Pracowników
zarejestrowanych na MilleForum



Intranet

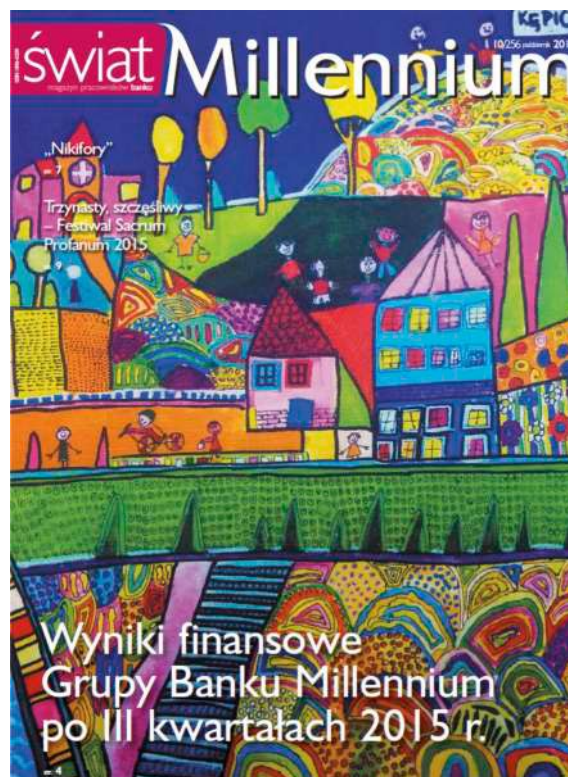
Intranet jest głównym miejscem publikowania informacji o wydarzeniach bankowych, politykach i strukturze Banku oraz źródłem wiedzy o produktach, procesach i trendach w poszczególnych liniach biznesowych.

Poza rozbudowaną częścią informacyjną i edukacyjną, portal intranetowy umożliwia komunikację z różnymi działami Banku.

Za pośrednictwem intranetu Pracownicy mają m.in. możliwość przedstawiania swoich pytań i wniosków poprzez system HR Service, który przeznaczony jest do odpowiedzi na pytania odnoszące się do kwestii kadrowych i pracowniczych.

Platforma Wymiany Wiedzy

Platforma Wymiany Wiedzy jest portalem informacyjnym Pracowników Bankowości Przedsiębiorstw, który umożliwia zgłaszanie bieżących potrzeb i opinii, dzielenie się doświadczeniem sprzedażowym oraz dobrymi praktykami w kontaktach z Klientami. Jakość i aktualność prezentowanych informacji jest oceniana przez ekspertów bankowych, zajmujących się danym tematem. Dzięki temu zamieszczane na platformie treści i materiały pomagają użytkownikom rzetelnie przygotować się do spotkań z Klientami.



Magazyn Pracowników

Wewnętrzny magazyn Pracowników Grupy Banku Millennium „Świat Millennium” informuje o najważniejszych wydarzeniach związanych z działalnością Banku, międzynarodowej grupy Millennium bcp oraz rynku finansowego. Pismo wiele miejsca poświęca sprawom i inicjatywom pracowniczym, publikując na swoich łamach materiały autorstwa Pracowników.

Spotkania z Pracownikami

Co roku w Banku organizowane są dwa duże spotkania Pracowników o charakterze informacyjnym i integracyjnym:



Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium, w której wzięło udział ponad 750 menadżerów ze wszystkich szczebli zarządzania. Spotkanie poświęcone było podsumowaniu roku 2014 oraz planom biznesowym na rok 2015. Spotkanie było też okazją do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników.



Spotkanie Wigilijne organizowane dla wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium. W grudniu 2015 roku odbyło się 12 spotkań w 11 miastach, w których wzięło udział ponad 3 500 Pracowników.



7.4.2. Możliwość zrzeszania się

W Banku nie funkcjonują związki zawodowe, ani zbiorowe układy pracy. **[G4-I1]**

Dialog z Pracownikami prowadzony jest za pomocą środków komunikacji wewnętrznej. Za pośrednictwem intranetu, Pracownicy informowaniu są o uprawnieniu do wyboru **Rady Pracowników Banku**.

Departament Kadr prowadzi stronę intranetową **Strefa HR**, na której regularnie umieszczane są wszystkie zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych.

Każdy z Pracowników ma dostęp do swoich informacji kadrowych za pomocą **systemu intranetowego Milliludzie**.

Gdyby informacje te okazały się niewystarczające, Pracownik może skierować bezpośrednie zapytanie do Departamentu Kadr za pomocą systemu obsługi Pracowników **HR Service** lub porozmawiać z przypisanym do jego obsługi Pracownikiem Departamentu Kadr – opiekunem kadrowym.

Wymiana informacji i poglądów z Pracownikami odbywa się także za pomocą forum dyskusyjnego **MilleForum**. Pracownicy mają możliwość zadawania pytań, dotyczących nie tylko oferowanych produktów, ale także różnych rozwiązań stosowanych w Banku.

Na forum Pracownicy zadają pytania ekspertom z danego obszaru oraz wymieniają się opiniami, dotyczącymi różnych rozwiązań stosowanych w Banku, np. systemu premiowego, czasu pracy, świadczeń socjalnych.



08

Spółeczeństwo

We współpracy z instytucjami pozarządowymi i społecznymi, Bank Millennium realizuje programy zapobiegające wykluczeniu społecznemu, wspierające rozwój kultury oraz edukację młodzieży.





8.1. DZIAŁALNOŚĆ PROSPOŁECZNA

Wolontariat



Program społeczny Nikifory

Od 2009 roku Bank Millennium jest stałym partnerem Fundacji Wspólna Droga przy realizacji programu społecznego Nikifory.

Celem projektu jest pokonywanie izolacji osób niepełnosprawnych intelektualnie poprzez rozwój i promocję ich aktywności twórczej.

W 2015 roku Pracownicy przy współdziałaniu Banku zaangażowali się w szereg wydarzeń na rzecz wsparcia programu Nikifory:

- ✓ zorganizowano dwa wolontariaty pracownicze, podczas których wolontariusze uczestniczyli w organizacji konkursu plastycznego Świat Nikiforów oraz w warsztatach artystycznych dla laureatów tego konkursu;
- ✓ w siedzibie Centrali Banku zaprezentowano wystawę prac artystów niepełnosprawnych połączoną z aukcją intranetową. Pozyskane podczas licytacji środki zostały przekazane na wsparcie i rozwój artystów niepełnosprawnych;
- ✓ przy współdziałaniu Fundacji zorganizowano wewnętrzne warsztaty dla Pracowników Banku, promujące korzyści z angażowania się w wolontariat;

- ✓ zwieńczeniem wspólnych działań była uroczysta Gala Fundacji United Way Polska i rozdanie laureatom konkursu Świat Nikiforów nagród ufundowanych przez Bank Millennium.

Program Nikifory 2009 – 2015

Liczba wolontariuszy Banku	93
Liczba beneficjentów Programu	1 922





BAKCYL – Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży [G4-FSI 6]

Wolontariusze z Banku Millennium uczestniczą we wspólnym projekcie polskiego sektora bankowego BAKCYL – Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży. Pomysłodawcą i organizatorem projektu jest Warszawski Instytut Bankowości.

BAKCYL, oparty na zaangażowaniu pracowników banków w roli trenerów wolontariuszy, ma na celu przekazanie uczniom gimnazjum praktycznej wiedzy finansowej i umiejętności korzystania z usług finansowych.

W ramach projektu opracowano cztery programy lekcji: **Twoje pieniądze, Pożyczaj z głową, Mądre inwestowanie** oraz **Finanse na całe życie**, które są kompendium wiedzy finansowej dla młodych ludzi.

Począwszy od roku 2013, w ramach BAKCYLA łącznie 145 wolontariuszy przeprowadziło 746 lekcji.

W przeprowadzonych lekcjach uczestniczyło ponad 16,5 tys. uczniów.

Bank Millennium w BAKCYLU 2013 – 2015

Liczba wolontariuszy	18
Liczba przeprowadzonych lekcji	89
Liczba przeszkolonych uczniów	1 780

Wolontariat 55+

Pracownicy Banku w wieku powyżej 55. roku życia biorą udział w programie *Lokomotywa zmian* realizowanym przez Stowarzyszenie Centrum Wolontariatu. Celem programu jest aktywizacja i rozwój uczestników oraz wykorzystanie ich doświadczeń do realizacji działań społecznych.

Osobom biorącym udział w programie oferowane są szkolenia i doradztwo, które przygotowują do roli wolontariusza oraz pomagają w opracowaniu koncepcji i sposobu realizacji pomysłu na działanie społeczne.

Projekt zakończy się w 2016 roku, a jego finałem będzie realizacja przez każdego z uczestników własnego programu społecznego lub wolontariackiego.

Akcje charytatywne



Charytatywny Bieg Firmowy

W Charytatywnym Biegu Firmowym zorganizowanym przez Fundację Everest w Warszawie i Wrocławiu uczestniczyło **92 Pracowników** Banku Millennium.

Dochód z imprezy, w której udział wzięło ponad 5 tysięcy pracowników firm z różnych branż przeznaczony został na leczenie i rehabilitację niepełnosprawnych dzieci.



Bieg Firmowy	2015
Ilość uczestników biegu	5 300
Kwota przekazana na cel charytatywny (zł)	52 000



Charytatywna aukcja rękodzieła

Począwszy od 2013 roku, corocznie przed Świętami Bożego Narodzenia w Banku organizowana jest Święteczna Aukcja Dobroczynna. **Na licytacji intranetowej wystawianych jest kilkaset przedmiotów wykonanych własnoręcznie przez Pracowników.**

Zebrana na aukcji kwota, po podwojeniu przez Bank, zostaje przekazana na leczenie niepełnosprawnych dzieci Pracowników Banku.

W 2015 przekazano na ten cel około 49 tys. złotych.



Pracownicy Banku Dzieciom

W roku 2015 Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali dwie zbiórki darów dla dzieci z placówek opiekuńczo-wychowawczych zlokalizowanych w małych miejscowościach w Polsce.

Dzieciom przekazano przybory szkolne, środki higieny osobistej, zabawki i prezenty świąteczne. Zbiórki na rzecz ośrodków opiekuńczych organizowane są w Banku cyklicznie od 2011 r.





**Orzeł
Innowacji**



Orzeł Innowacji

Konkurs Orzeł Innowacji to inicjatywa dziennika „Rzeczpospolita” i partnerów: Banku Millennium, RWE Polska, Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, oraz Uniwersytetu Stanforda, Politechniki Warszawskiej, Business Link oraz EasyPack.

Konkurs, w którym Bank był członkiem jury, miał na celu promowanie ducha innowacyjności i przedsiębiorczości w gospodarce polskiej i składał się z dwóch etapów:

1. Polskie Innowacje – Orzeł Innowacji

konkurs na firmę średniej i dużej wielkości, która wprowadziła najbardziej innowacyjne rozwiązania w zakresie produktowym lub organizacyjnym. Zwycięzcą został CD Projekt RED – twórca i wydawca fabularnej gry akcji Wiedźmin.

2. Orzeł Innowacji – Start Up

konkurs, którego celem było wyłonienie najbardziej perspektywicznych młodych polskich firm, oferujących innowacyjne i kreujące nową wartość produkty oraz usługi. Zwycięzcą został GeniCore – spółka technologiczna, która specjalizuje się w innowacyjnym spiekaniu materiałów kompozytowych.



Wartość darowizn i sponsoringu (zł)

	2015		2014		2013		2012	
	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring
Kultura	150 000	587 684	145 000	1 407 764	151 000	1 387 250	150 000	1 286 891
Edukacja	103 236		121 700	24 678	993 600	10 520	169 900	
Cele charytatywne	41 168		61 900		45 804		48 230	
Sport			30 000					8 610
Razem	294 404	587 684	358 600	1 432 442	1 190 404	1 397 770	368 130	1 295 501



8.2. PROMOCJA KULTURY

Działalność Banku w obszarze kultury planowana jest w oparciu o średnioterminowe plany działania i następujące założenia:

- ✓ wsparcie udzielane jest nie samym instytucjom, lecz programom przez nie realizowanym;
- ✓ 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.

Projekty kulturalne Banku Millennium	Opis	Partner	Liczba zrealizowanych edycji do roku 2015	Liczba odbiorców w 2015 roku	Szczegóły
Złote Berło	Doroczna nagroda dla polskiego twórcy za wybitne osiągnięcia artystyczne	Fundacja Kultury Polskiej	17	102 262	liczba widzów reportażu w TVP 2
Docs Against Gravity Film Festiwal	Mecenat nad największym festiwałem światowego filmu dokumentalnego w Polsce	Against Gravity	11	40 000	liczba widzów na pokazach festiwalowych
Festiwal Teatru Polskiego Radia i Teatru Telewizji Polskiej Dwa Teatry	Festiwal i konkurs na najlepsze słuchowisko radiowe i spektakle telewizyjne	Telewizja Polska – Oddział w Gdańsku	13	499 874	liczba odbiorców programów emitowanych w TVP oraz uczestników imprez konkursowych i towarzyszących
Kolonia Artystyczna w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą	Program utrwalania dorobku artystycznego Kolonii Artystycznej w Kazimierzu Dolnym i jej współczesnych kontynuatorów	Muzeum Nadwiślańskie w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą	16	8 208	Liczba widzów wystaw malarstwa



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



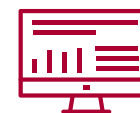
Środowisko naturalne

Projekty kulturalne Banku Millennium	Opis	Partner	Liczba zrealizowanych edycji do roku 2015	Liczba odbiorców w 2015	Szczegóły
Festiwal Muzyki Współczesnej Sacrum-Profanum	Festiwal muzyki współczesnej i nurtów pokrewnych	Krakowskie Biuro Festiwalowe	4	5 000	liczba słuchaczy koncertów festiwalu
Pamiętajmy o Osieckiej	Festiwal i konkurs piosenki poetyckiej poświęcony twórczości poetki Agnieszki Osieckiej	Fundacja Okularnicy	9	1 800	liczba słuchaczy koncertów festiwalu
Koncert Noworoczny Banku Millennium	Doroczny koncert na Zamku Królewskim w Warszawie organizowany dla Klientów i Partnerów Banku	Zamek Królewski w Warszawie	24	220	liczba słuchaczy koncertu
Gdański Festiwal Muzyczny	Prezentacja wybitnych wykonawców muzyki poważnej i współczesnej	Stowarzyszenie Muzyczne Forza	3	10 000	liczba słuchaczy koncertów
Paganini Millennium Tour	Koncerty prezentujące mistrzowskie wykonania klasycznej muzyki skrzypcowej	Sylwin Management/ Filharmonie w Krakowie, Katowicach i Poznaniu	2	1 950	liczba słuchaczy koncertów
Razem				669 314	



8.3. WSPIERANIE EDUKACJI

Celem programów edukacyjnych prowadzonych przez Bank jest umożliwienie studentom i absolwentom zdobycia pierwszych doświadczeń



251 uczestników programów edukacyjnych

zawodowych oraz wiedzy z zakresu bankowości i finansów, szerzenie wiedzy ekonomicznej oraz dzielenie się Dobrymi Praktykami z obszaru działalności Banku.

Programy edukacyjne dla studentów i absolwentów

Liczba uczestników

Millennium Bankers	2015	2014	2013	2012
Płatny program praktyk , który umożliwia zaangażowanie w samodzielne, złożone projekty, podczas których studenci nabywają praktyczną wiedzę z bankowości. Najlepsi z praktykantów otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku.	34	24	20	24
Akademia Millennium	2015	2014	2013	2012
Celem bezpłatnych warsztatów i szkoleń dla studentów prowadzonych przez specjalistów Banku jest przybliżenie specyfiki pracy w bankowości oraz przedstawienie możliwych ścieżek rozwoju zawodowego. W 2015 roku tematyka szkoleń dotyczyła negocjacji handlowych oraz komunikacji.	204	211	219	240
People Grow	2015	2014	2013	2012
To program rozwoju kompetencji menedżerskich dla absolwentów i studentów ostatnich lat studiów. Dwuletni program oparty na zasadzie <i>training on the job</i> daje możliwość poznania całokształtu działalności Banku. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora – członka Zarządu Banku, pracują na rzecz różnych departamentów przy wybranych projektach i szkoleniach. Po zakończeniu Programu uczestnik zostaje zatrudniony w jednym z departamentów Banku.	6	8	10	7
Expert Start Up	2015	2014	2013	2012
To programy stażowe realizowane w różnych departamentach Banku dla osób o sprecyzowanych zainteresowaniach i wizji kariery zawodowej. Uczestnicy stażu wspierani są przez menedżerów oraz specjalistów z obszaru, w którym realizują projekt. Po zakończeniu stażu najlepsi uczestnicy otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku. W roku 2015 programy Expert Start Up realizowano w obszarach projektowania stron internetowych, e-commerce oraz bankowości mobilnej.	4	9	15	8
Grasz o staż	2015	2014	2013	2012
Bank po raz piąty został fundatorem nagrody w konkursie Grasz o staż organizowanym przez Gazetę Wyborczą oraz firmę PwC. Zwycięzca konkursu został przyjęty na wakacyjną praktykę do jednostki zajmującej się marketingiem bankowości przedsiębiorstw.	3	4	9	42
Razem	251	256	273	321



Współpraca z organizacjami studenckimi w 2015 roku

Organizacja	Realizowane programy
<p>AIESEC</p>	<p>Program Ambasador – podczas rocznej współpracy ambasadorzy – członkowie AIESEC informują studentów o możliwościach rozwoju w Banku, poprzez promocję programu praktyk, konkursów, staży i programów rozwojowych. Ambasadorzy korzystają ze szkoleń i warsztatów przygotowanych przez Bank oraz otrzymują możliwość odbycia praktyki wakacyjnej w Banku.</p> <p>Dni Kariery – udział w tych największych targach pracy jest skuteczną formą wymiany oczekiwań pomiędzy Bankiem, a młodymi ludźmi poszukującymi miejsca zatrudnienia.</p> <p>Oba programy realizowane były w 5 ośrodkach akademickich w całej Polsce.</p>
<p>NZS SGH</p>	<p>Kierunek: Bank! – to trzecia edycja projektu organizowana przez Niezależne Zrzeszenie Studentów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Projekt skierowany był głównie do studentów kierunków ekonomicznych, którzy swoją przyszłą karierę wiązali z sektorem finansowym. W trakcie wydarzenia pracownicy Banku rozmawiali ze studentami na temat możliwości rozwoju kariery w Banku, a także przeprowadzili warsztat: <i>Analiza ryzyka kredytowego przedsiębiorstw</i>.</p>



Szerzenie wiedzy ekonomicznej

Fundacja Banku Millennium jest partnerem Olimpiady Wiedzy Ekonomicznej organizowanej przez Polskie Towarzystwo Ekonomiczne.

Celem Olimpiady jest edukacja ekonomiczna młodzieży, umacnianie wiedzy o współczesnej gospodarce oraz wspieranie rozwoju uczniów szczególnie uzdolnionych.

Olimpiada przeznaczona jest dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych. W jej poprzednich 28 edycjach wzięło udział 300 tysięcy uczestników.

Oprócz wspierania edukacji ekonomicznej w szkołach ponadgimnazjalnych, Bank wspiera również edukację finansową w gimnazjach. Od 2013 roku wolontariusze z Banku uczestniczą w programie BAKCYL, który ma na celu przekazanie uczniom praktycznej wiedzy finansowej i umiejętności korzystania z usług finansowych. **[G4-FS16]**

Dobre Praktyki na studiach podyplomowych

Bank dzieli się wiedzą nie tylko ze studentami i absolwentami wyższych uczelni, ale także z uczestnikami studiów podyplomowych. Na zajęciach w Collegium Civitas w Warszawie słuchacze zapoznają się z Dobrymi Praktykami raportowania odpowiedzialności społecznej Banku Millennium. Oprócz zaprezentowania zmian w podejściu Banku do raportowania na przestrzeni czasu, na wykładzie omówiono również, jaka powinna być zawartość publikacji oraz jak wdrożyć raportowanie w firmie krok po kroku.



09 Środowisko naturalne

Bank minimalizuje swój wpływ na środowisko 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.

**[G4-DMA EN1, G4-DMA EN3,
G4-DMA EN6, G4-DMA EN8,
G4-DMA EN15, G4-DMA EN23,
G4-DMA EN27]**

9.1. ZARZĄDZANIE ZUŻYWANYMI ZASOBAMI

Polityka racjonalnego gospodarowania zużywanymi zasobami polega na stałym monitoringu i ograniczaniu zużycia surowców i materiałów poprzez:

- ✓ analizę wykonania budżetów przeznaczonych na zakup materiałów biurowych;
- ✓ weryfikowanie zapotrzebowania na każdy zamówiony zakup;
- ✓ wprowadzenie limitów zakupów do poziomu bieżącego zużycia;
- ✓ ponowne wykorzystywanie zbędnych elementów wyposażenia, co zmniejsza ilość wygenerowanych odpadów.

Zużycie zakupionych materiałów

W 2015 roku ilość zakupionych przez Bank materiałów wzrosła o 1%. Wpływ na to miał wzrost liczby Klientów o około 6,5% oraz wprowadzenie nowych produktów do obsługi Klientów (m.in. notatki do analizy potrzeb Klienta, planery, nowy wzór koperty).

Polityka ponownego wykorzystania zasobów własnych Banku pozwala na ograniczenie zakupu nowego wyposażenia, urządzeń i materiałów potrzebnych do bieżącej działalności.



wzrost o 1%
ilości zakupionych
materiałów



W roku 2015 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.
[G4-EN29]



Zużycie zakupionych materiałów [G4-EN1]

Artykuł (kg)	2015	2014	2013	2012	Zmiana 2015/2014
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	302 991	300 750	322 822	369 307	0,75%
Koperty	73 208	71 533	93 874	101 924	2,34%
Artykuły plastikowe	12 155	11 793	12 689	13 421	3,07%
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1 326	1 469	1 677	1 708	-9,70%
Baterie	411	420	434	541	-1,93%

Kontrola gospodarki odpadami

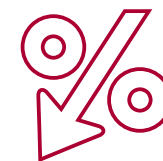
W 2014 roku odnotowano 18% spadek w zakresie ilości wygenerowanych przez Bank odpadów.

Odpady papierowe, metalowe, drewniane, plastikowe, szklane i elektroniczne powstałe w wyniku prowadzenia działalności operacyjnej Banku, przekazywane są do recyklingu lub utylizacji specjalistycznej firmie, z którą

Bank ma podpisaną umowę. 88% przekazanych odpadów jest poddawanych recyklingowi.

Odpady komunalne z Centrali Banku w Warszawie odbierane są przez wyspecjalizowaną firmę. 80% przekazanych odpadów podlega recyklingowi. Jest to odzysk zarówno materiałowy, kompostowniczy, jak i energetyczny (paliwo RDF).

W pomieszczeniach socjalnych w oddziałach wbudowane są kosze na śmieci przeznaczone do segregacji odpadów.



spadek o 18%
ilości wygenerowanych
odpadów



Recykling i utylizacja materiałów [G4-EN23]

Artykuł (kg)	2015	2014	2013	2012	Zmiana 2015/2014	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny	19 913	10 001	23 176	13 629	99,11%	okresowa wymiana nienadającego się do użytku sprzętu teleinformatycznego (m.in. komputery, monitory, ups-y, modemy, notebooki, drukarki, centrale telefoniczne)
Papier	249 311	342 379	262 312	203 657	-27,18%	niszczenie dokumentów z archiwum zewnętrznego, których okres przechowywania, upłynął w danym roku kalendarzowym
Odpady metalowe i kable	7 162	3 060	6 197	3 839	134,05%	oczyszczanie placówek Banku ze zbędnego wyposażenia
Artykuły plastikowe	770	1 049	1 195	552	-26,60%	(m.in. sejfy, szafy metalowe, fotele obrotowe, liczarki, niszczarki, szklane parawany, itd.) oraz urządzeń posiadających ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia
Szkło	3 690	1 354	240	230	172,53%	
Wyposażenie meblowe	8 841	4 877	3 402	4 789	81,28%	
Baterie i akumulatory ołowiowe	4 448	bd	bd	bd	bd	
Odpady poddane recyklingowi *	88%	92%	92%	92%	-4%	większa ilość odpadów nienadająca się do przetworzenia

* odpady wygenerowane przez Bank i przekazane specjalistycznej firmie utylizującej



Monitorowanie zużycia energii i wody [G4-EN3]

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

Zużycie energii i wody [G4-EN3, G4-EN6]



25% spadek
zużycia energii

Surowiec	2015	2014	2013	2012	Jednostka	Zmiana 2015/2014	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona	22 730 441	30 368 048	30 242 556	31 008 557	kWh	-25,15%	montaż oświetlenia LED, sprzedaż budynku w Katowicach i zamknięcia oddziałów
Energia ciepła zakupiona	81 417	98 684	105 841	104 693	GJ	-17,5%	łagodna zima, zamknięcia oddziałów
Gaz ziemny	152 726	186 651	232 432	200 386	M3	-18,18%	jw.
Olej opałowy	13 832	37 459	69 279	75 818	L	-63%	sprzedaż budynku w Katowicach
Woda* [G4-EN8]	70 703	71 307	73 811	85 589	M3	- 0,85%	monitorowanie zużycia wody

* z wodociągów miejskich



Zużycie paliw [G4-EN30]

Flota samochodowa

Zużycie paliwa przez flotę samochodową zmniejszyło się o około 5% w stosunku do roku 2014. Wszystkie samochody służbowe posiadają normę dopuszczalnego poziomu emisji spalin Euro 5.



5% spadku
zużycia paliw

Zużycie paliw	2015		2014		2013		2012		Zmiana 2015/2014	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Liczba samochodów (sztuki)	301	195	314	177	347	146	347	150	-4,1%	10,2%
Zużycie paliwa (litr)	444 291	249 010	502 748	233 555	491 393	228 200	520 737	210 820	-11,6%	6,6%

Podróże służbowe

W celu racjonalizacji ilości podróży służbowych stosuje się limity związane z użyciem poszczególnych rodzajów transportu. Pracownicy korzystają najczęściej z transportu kolejowego i autobusowego. W przypadku podróży samolotem wymagana jest zgoda Prezesa Zarządu, a w przypadku korzystania z samochodu prywatnego – zgoda Członka Zarządu. [G4-DMA EN30]

Podróże służbowe (km)	2015	2014	2013	2012	Zmiana 2015/2014	Przyczyny zmiany
Lotnicze	241 638	302 348	329 725	318 079	-20%	większe wykorzystanie połączeń Pendolino
Taksówki	1 317	2 059	1 203	3 524	-36%	
Kolejowe	1 794 890	1 587 130	1 229 645	1 940 702	13%	
Autokarowe	199 432	176 348	73 966	87 598	13%	wzrost wynikał z konieczności zorganizowania stacjonarnych szkoleń dla Pracowników oddziałów



Emisja gazów cieplarnianych [G4-EN15]

W 2015 roku ponad 92% całego śladu węglowego Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 58% i ok. 34%), około 7% pochodzi ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych

i pojazdach oraz ok. 0,5% pochodzi z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu. W roku 2015 nastąpiło zmniejszenie emisji CO₂ organizacji w stosunku do roku 2014 o ok. 23%. Wynik ten był skutkiem zmniejszenia zużycia energii elektrycznej

(o ok. 25%) i ciepłej (o ok. 17%) na skutek następujących działań: montażu oświetlenia LED w kolejnych oddziałach, zmniejszenia użytkowanej powierzchni poprzez zamknięcia oddziałów oraz sprzedaży budynku w Katowicach, jak również z powodu łagodnej zimy. **[G4-EN27]**

Całkowity ślad węglowy	2015	2014	2013	2012	2011	2010
Emisja łączna CO ₂ e*(tony)	33 636	42 388	43 346	43 879	39 659	41 854

* ekwiwalent CO₂, na który składa się emisja dwutlenku węgla (CO₂), wynikająca z emisji bezpośrednich ze spalania paliw, emisji pośrednich ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej oraz emisji pośrednich powstałych w wyniku podróży służbowych, powiększona o emisję innych gazów cieplarnianych, tj. metanu (CH₄) i podtlenku azotu (N₂O), wydzielanych w ilościach śladowych w ww. procesach spalania.



spadek o 23%
emisji CO₂

Metodologia obliczeń

Zaprezentowane dane dotyczące śladu węglowego tzw. Carbon Footprint zostały wyliczone w oparciu o metodologię Green House Gas Protocol A Corporate Accounting and Reporting Standard.

Zakres raportowania emisji CO₂ dotyczy emisji bezpośrednich ze spalania paliw we własnych źródłach energii i pojazdach (wg Scope

1 GHG Protocol), emisji pośrednich ze spalania paliw w celu wytworzenia kupowanej przez organizację energii elektrycznej i ciepłej (wg Scope 2 GHG Protocol) oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu nie będących we władaniu organizacji t.j.: taksówki, samoloty, pociągi i autobusy (wg Scope 2 GHG Protocol).

W celu pomiaru emisji śladu węglowego w organizacji przyjęto zasadę kontroli (posiadania wpływu na decyzje organizacji), dlatego też dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych (CO₂, CH₄ i N₂O) pochodzą z własnych placówek Banku oraz odnoszą się do działalności jego Pracowników.



9.2. WPROWADZANIE PROEKOLOGICZNYCH ROZWIĄZAŃ [G4-EN27]

W celu optymalizacji zużycia energii, wody, paliw oraz materiałów zakupionych przez Bank, wprowadzono szereg rozwiązań.



PLASTIK

Ograniczenie zużycia plastiku

- ✓ limity na zamawianie butelkowanej wody mineralnej, plastikowych kubeczków i mieszadełek. W obiektach Centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody;
- ✓ na podstawie średniej ilości wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku;

Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami

- ✓ ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie ilości zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące);

Narzędzia IT

- ✓ system informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów;

PAPIER

Ograniczenie wydruku dokumentów transakcyjnych

- ✓ ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;
- ✓ poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów, wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych;

Optymalizacja dystrybucji materiałów marketingowych

- ✓ weryfikacja zgodności zamówień na materiały marketingowe z wysokością ustalonych limitów oraz koordynacja dystrybucji materiałów na potrzeby kampanii reklamowych przyczynia się do zmniejszenia zużycia papieru;



PAPIER

Follow me printing

- ✓ funkcjonalność, która **ogranicza ilość niepotrzebnych wydruków**. Dokument przechowywany jest na serwerze i drukowany dopiero po zalogowaniu Pracownika do konkretnego urządzenia i uruchomieniu wydruku;

Elektroniczny obieg dokumentów

- ✓ dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych **wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku**;
- ✓ przetwarzanie dokumentacji Klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów;
- ✓ Klienci Korporacyjni mogą dostarczać i autoryzować wymagane od nich cyklicznie dokumenty poprzez wczytanie ich skanu do systemu bankowości internetowej;

Ograniczanie liczby wydrukowanych dokumentów

- ✓ materiały informacyjne (cenniki, regulaminy) nie są prezentowane na stojakach w oddziałach, lecz **drukowane na wniosek Klienta** oraz jako element obowiązkowy umów z Klientem;
- ✓ w placówkach montowane są **wyświetlacze TV**, co wpływa na ograniczenie liczby zużywanych papierowych materiałów marketingowych (plakaty, ulotki);
- ✓ część dokumentów umieszczonych jest **na stronie internetowej** Banku, przez co Klient ma do nich bezpośredni dostęp;
- ✓ Klient, który kupuje pakiet usług bankowych, podpisuje jedną **skonsolidowaną umowę** zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt. Dodatkowo istnieje możliwość otrzymania wyciągu skonsolidowanego, zawierającego informację o wszystkich produktach posiadanych w Banku;
- ✓ w celu usprawnienia obsługi Klienta zmieniono format, uproszczono język i znacząco **zmniejszono liczbę stron regulacji** wewnętrznych, z których przy obsłudze Klienta korzystają Pracownicy (łącznie zredukowano 1 130 stron);
- ✓ **promowane są wyciągi on-line** – 95% nowych Klientów decyduje się na korzystanie z takich wyciągów podczas zakładania rachunku. W 2015 roku ponad 150 tys. więcej Klientów zdecydowało się na korzystanie z wyciągu on-line.



PAPIER

Sprzedż produktów przez kanały zdalne

- ✓ Klienci Detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe i oszczędnościowe **za pośrednictwem kanałów zdalnych**, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje;
- ✓ Klienci Korporacyjni są zachęceni do wnioskowania o kredyty i karty płatnicze poprzez system bankowości internetowej, gdzie cała dokumentacja przesyłana jest zdalnie. W 2015 roku odsetek kart, o które wnioskowano elektronicznie wzrósł z 5% do 61%;

Znakowanie w oddziałach

- ✓ zastąpienie papierowych plakatów ścianą wizerunkową z grafiką;
- ✓ jedna naklejka informacyjna na drzwi zamiast kilku;
- ✓ trwałe oznakowanie bankomatów/wpłatomatów zamiast nietrwałych naklejek.

Wyciągi on-line	2015	2014	2013	2012
Liczba i % użytkowników	1 141 113 (68%)	950 789 (62%)	779 399 (54%)	670 693 (47%)



68% Klientów
korzysta z wyciągów on-line



ENERGIA ELEKTRYCZNA I WODA [G4-EN6]

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;

Energooszczędny budynek Centrali Banku

- ✓ oświetlenie LED na klatkach i w części garażu (60%);
- ✓ rekuperacja powietrza w centralach wentylacyjnych;
- ✓ przełączanie fancoili w tryb ekonomiczny na noc;
- ✓ praca węzła cieplnego w trybie ekonomicznym w nocy;
- ✓ czasowe wyłączanie oświetlenia po godzinie 18:00;
- ✓ system zbierania i wykorzystywania wody deszczowej;
- ✓ certyfikat BREEAM dla ekologicznego budynku;

Bieżąca kontrola zużycia mediów

- ✓ jest procesem ciągłym. Na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji.



ENERGIA ELEKTRYCZNA I WODA [G4-EN6]

Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii

- ✓ w Centrali i Oddziałach Banku wdrożono zalecenia regulujące działanie urządzeń klimatyzacyjnych, i grzewczych zależnie od pór roku i rozkładu dobowego. Zalecenia te mają na celu ograniczenie konsumpcji energii elektrycznej do przedziału czasu, w którym odbywa się praca. Metodologia wyłączeń zapobiega również jednoczesnemu działaniu urządzeń grzewczych w trakcie pracy urządzeń schładzających;
- ✓ 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.

Oszczędność energii w oddziałach	2015	2014	2013	2012
Oddziały z oświetleniem LED	410 (99%)	316 (74%)	233 (53%)	100 (22%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	363 (87%)*	377 (89%)*	395 (90%)	349 (78%)
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	49 (12%)	27 (6%)	16 (4%)	8 (2%)

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



99% oddziałów
z oświetleniem LED



PALIWA

Samochody z niższą emisją spalin

- ✓ Samochody służbowe, które mają najwyższe normy emisji spalin są sukcesywnie wymieniane na mniej zanieczyszczające środowisko. We flocie samochodowej Banku znajdują się jedynie samochody z normą Euro 5.

Ograniczenie ilości podróży służbowych

- ✓ W celu minimalizowania ilości podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje się zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele- i wideokonferencje. W 2015 r. przeprowadzono około 900 wideokonferencji.

9.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY BANKU



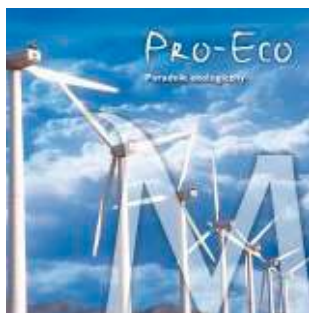
W ofercie Banku znajdują się produkty, które służą wdrożeniu działań proekologicznych lub finansują przedsięwzięcia związane z ochroną środowiska.

Wykaz produktów proekologicznych oferowanych przez Bank Millennium

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



9.4. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE



Poradnik Ekologiczny dla Klientów i Pracowników

Zamieszczony w intranecie i Internecie Poradnik Ekologiczny w zwięzłej 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.



Godzina dla Ziemi

Corocznie, począwszy od roku 2009, Bank bierze udział w akcji Godzina dla Ziemi organizowanej przez fundację WWF Polska. W ramach tej akcji, na godzinę wyłączane jest oświetlenie i panele reklamowe w placówkach oraz centrali Banku w Warszawie i w Gdańsku.

Wydarzenie to ma na celu zwrócenie uwagi na wybrany aspekt wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne. Klienci i Pracownicy zapraszani są do udziału w wydarzeniu za pośrednictwem Internetu i intranetu.



O RAPORCIE

Metodologia

Dziesiąta edycja Raportu Odpowiedzialny Biznes prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2015 do 31 grudnia 2015 roku, chyba że w treści raportu wskazano inaczej. **[G4-28]**

Raport przygotowany został zgodnie ze standardem Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines (GRI G4) na poziomie aplikacji Core i jest podsumowaniem kluczowych obszarów wpływu Banku na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Bank raportuje w cyklu rocznym. **[G4-30]**

Proces definiowania treści raportu

Proces definiowania treści raportu przeprowadzony w roku 2014 i zrewidowany w roku 2015, obejmował przegląd dotychczasowych zagadnień raportowania, zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez standard GRI 4, tj. identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. **[G4-18b]**

W pierwszej kolejności dokonano identyfikacji aspektów raportowania, które uwzględniały oczekiwania Interesariuszy. Informacja zwrotna od Interesariuszy dotycząca działalności Banku została pozyskana z analizy badań satysfakcji Klientów i Pracowników, pytań kierowanych do Banku od Interesariuszy, zewnętrznych audytorów i jednostek badawczych, ocen otrzymanych w rankingach CSR, trendów CSR w sektorze finansowym, rozmów z Klientami, Inwestorami, partnerami biznesowymi oraz społecznymi. Na podstawie kwestii podniesionych przez Interesariuszy, jak również aspektów zrównoważonego rozwoju ujętych w standardzie GRI G4 i suplemencie sektorowym, sporządzono listę aspektów, które następnie poddano priorytetyzacji. Analiza zebranych aspektów zrównoważonego rozwoju została oparta o trzy kryteria: ciężar społeczno-środowiskowy aspektu, jego waga dla Interesariuszy oraz wpływ na powodzenie strategii biznesowej Banku. W rezultacie powstała lista aspektów zrównoważonego rozwoju Banku Millennium, zatwierdzona następnie przez menedżera CSR. **[G4-18a]**

Poniżej prezentowana jest lista aspektów poddanych raportowaniu, które zostały wyłonione z procesu raportowania, wraz z granicami ich oddziaływania. Aspekty zostały podzielone na trzy grupy, odzwierciedlające wyniki analizy według trzech wcześniej wymienionych kryteriów. Pierwsza grupa to aspekty odnoszące się w najwyższym stopniu do działalności Banku. Na tych aspektach firma koncentruje się w raportowaniu. Dlatego zostały one ujęte w raporcie szczegółowo. Ich opis obejmuje zarówno podejście do zarządzania, jak i dane wynikowe. Druga grupa aspektów, to te, które odnoszą się do działalności w średnim stopniu. Ich opis w raporcie został ograniczony do danych wynikowych lub opisu jakościowego. Trzecia grupa aspektów – odnoszące się w niskim stopniu do działalności Banku. Analiza aspektów objęła również ich charakter i zasięg oddziaływania. Granice wewnętrzne aspektu zostały oznaczone literą (w), a zewnętrzne (z). **[G4-20a, G4-21a]**

Niektóre aspekty cechuje oddziaływanie na zewnątrz i wewnątrz organizacji. **[G4-18a]**

Aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju Banku Millennium [G4-I9a, G4-20a, G4-21a]

Grupa I: ASPEKTY KLUCZOWE

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

Wyniki ekonomiczne (w, z)	Zdrowie i bezpieczeństwo Klienta (z)	Komunikacja marketingowa (z)	Kompetencje doradcy (w, z)
Obecność na rynku (w, z)	Ochrona prywatności klienta (w, z)	Komunikacja z Klientem (w, z)	Edukacja i szkolenia (w)
Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków (w, z)	Przeciwdziałanie korupcji (w, z)	Komunikacja z inwestorami (w, z)	Naruszenie zasad wolnej konkurencji (w, z)
Zgodność z regulacjami społecznymi i produktowymi (w, z)	Oznakowanie produktów i usług (z)	Zatrudnienie (w)	Zwiększenie dostępności usług finansowych (w, z)

Grupa 2: ASPEKTY O ŚREDNIEJ WADZE

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe

Relacje pomiędzy Pracownikami
a zarządzającymi (w)

Mechanizmy rozpatrywania skarg
z zakresu praktyk związanych
z miejscem pracy (w)

Praktyki zakupowe (w, z)

Surowce i materiały (w, z)

Pośredni wpływ ekonomiczny (z)

Równe wynagradzanie kobiet
i mężczyzn (w)

Przeciwdziałanie
dyskryminacji (w)

Zgodność z regulacjami
środowiskowymi (w, z)

Grupa 3: ASPEKTY O NAJMNIEJSZEJ WADZE

Krótką informacją w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów

<p>Energia (w, z)</p> <p>Emisje (w, z)</p> <p>Produkty i usługi (z)</p> <p>Różnorodność i równość szans (w)</p>	<p>Inwestycje w kontekście praw człowieka (z)</p> <p>Praktyki w zakresie bezpieczeństwa w kontekście praw człowieka (z)</p> <p>Udział w życiu publicznym (w, z)</p> <p>Active ownership (w, z)</p>	<p>Portfolio produktów (w, z)</p> <p>Woda (z, w)</p> <p>Ścieki i odpady (z, w)</p> <p>Transport (w, z)</p>	<p>Bezpieczeństwo i higiena pracy (w)</p> <p>Ocena dostawców pod kątem praktyk pracowniczych (w, z)</p> <p>Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych (w)</p> <p>Ocena dostawców pod kątem kryteriów środowiskowych (w, z)</p>
---	--	--	---

W proces raportowania zaangażowani byli Pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Walidacja treści raportu, w tym dobór wskaźników, konsultowane były z firmą CSRinfo. Raport został poddany weryfikacji przez **Global Reporting Initiative**. **[G4-33]**

Zmiany w stosunku do poprzedniego okresu raportowania

Ostatni raport Banku Millennium został sporządzony za rok kalendarzowy 2014 w standardzie GRI G4 na poziomie aplikacji Core z zastosowaniem suplementu sektorowego dla usług finansowych. **[G4-29]**

Niniejszy raport został przygotowany w oparciu o te same wytyczne z rozszerzeniem raportowanych aspektów o tematy dotyczące zapewnienia bezpieczeństwa informacji i transakcji,

różnorodności w organizacji oraz finansowania inwestycji z uwzględnieniem czynników środowiskowych i społecznych. **[G4-22a]**

W niniejszym raporcie nie wprowadzono znaczących zmian w zasięgu i granicach raportowania w stosunku do publikacji Odpowiedzialny Biznes z roku 2014. **[G4-23a]**

Kontakt [G4-31]

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

Jeśli chcieliby Państwo podzielić się z nami swoją opinią na jego temat, będziemy zobowiązani za przesłanie komentarza na adres:

Anna Pulnar
Konsultant ds. CSR

csr@bankmillennium.pl



INDEKS TREŚCI GRI G4 [G4-32]



Raport został przygotowany zgodnie z wytycznymi raportowania GRI G4 (opcja core) oraz z wykorzystaniem suplementu sektorowego dla usług finansowych.

OGÓLNE STANDARDOWE INFORMACJE

Ogólne Standardowe Informacje

Strona

Weryfikacja zewnętrzna

Opis

STRATEGIA I ANALIZA

G4-1

4

brak

Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla o znaczeniu zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii.

G4-2

18

brak

Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości.

Ogólne Standardowe Informacje	Strona	Weryfikacja zewnętrzna	Opis
PROFIL ORGANIZACJI			
G4-3	6	brak	Nazwa organizacji.
G4-4	9	brak	Główne marki, produkty i/lub usługi.
G4-5	7	brak	Lokalizacja siedziby głównej organizacji.
G4-6	7	brak	Liczba krajów, w których działa organizacja.
G4-7	7	brak	Forma własności i struktura prawna.
G4-8	8	brak	Obsługiwane rynki.
G4-9	8	brak	Skala działalności.
G4-10	68, 69	brak	Liczba pracowników według rodzaju umowy, regionu i płci.
G4-11	86	brak	Odsetek pracowników podległych zbiorowym układom pracy.
G4-12	63	brak	Łańcuch dostaw w organizacji.
G4-13	7, 65	brak	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności i łańcucha dostaw.
G4-14	17, 36	brak	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.
G4-15	15	brak	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy.
G4-16	9	brak	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych.

Ogólne Standardowe Informacje	Strona	Weryfikacja zewnętrzna	Opis
IDENTYFIKACJA ISTOTNYCH ASPEKTÓW I GRANIC RAPORTOWANIA			
G4-17	5, 6	brak	(a)Lista wszystkich jednostek ujętych w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach. (b)Jednostki wskazane w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych lub ich odpowiednikach nie ujęte w raporcie.
G4-18	112	brak	(a)Proces definiowania zawartości i granic raportu. (b)Wyjaśnienie w jaki sposób organizacja wdrożyła Zasady Raportowania dla Definiowania Zawartości Raportu.
G4-19	113	brak	(a)Lista wszystkich istotnych aspektów zidentyfikowana w procesie definiowania zawartości raportu.
G4-20	112, 113	brak	(a)Kluczowe aspekty raportowania wewnątrz organizacji.
G4-21	112, 113	brak	(a)Kluczowe aspekty raportowania na zewnątrz organizacji.
G4-22	116	brak	(a)Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji, zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia.
G4-23	116	brak	(a)Znaczące zmiany w zasięgu i granicach raportu.
ANGAŻOWANIE INTERESARIUSZY			
G4-24	25	brak	(a)Lista grup interesariuszy angażowanych przez organizację.
G4-25	24	brak	(a)Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy.
G4-26	25, 26	brak	(a)Podejście organizacji do angażowania interesariuszy.
G4-27	26	brak	(a)Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź na nie ze strony organizacji.

Ogólne Standardowe Informacje	Strona	Weryfikacja zewnętrzna	Opis
PROFIL RAPORTU			
G4-28	112	brak	Okres raportowania.
G4-29	116	brak	Data publikacji ostatniego raportu.
G4-30	112	brak	Cykl raportowania.
G4-31	116	brak	Osoba do kontaktu.
G4-32	117	brak	Indeks treści GRI.
G4-33	115	brak	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.
NADZÓR			
G4-34	11	brak	Struktura nadzorcza organizacji.
G4-41	12	brak	Unikanie i zarządzanie konfliktem interesów we Władzach Banku.
G4-46	17	brak	Rola najwyższego kierownictwa w dokonywaniu przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym.
G4-47	17	brak	Częstość dokonywania przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym przez najwyższe kierownictwo.
ETYKA I UCZCIWOŚĆ			
G4-56	13, 14	brak	Wartości, zasady, standardy i normy postępowania w organizacji.
G4-57	14, 15, 30	brak	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy zasięgnięcia porad na temat etycznych i zgodnych z prawem zachowań.
G4-58	14, 36	brak	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy raportowania wątpliwości dotyczących etycznych i zgodnych z prawem zachowań.

SPECYFICZNE STANDARDOWE INFORMACJE

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki

Strona

Pominięcia

Zewnętrzna weryfikacja

Opis

KATEGORIA: EKONOMICZNA
ASPEKT: WYNIKI EKONOMICZNE
G4-DMA SEKTOR

10

brak

G4-ECI SEKTOR

10

brak

Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrybuowana.

ASPEKT: OBECNOŚĆ NA RYNKU
G4-DMA

10, 63, 67

brak

G4-EC6

71

brak

Proporcje wyższej kadry kierowniczej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności.

ASPEKT: POŚREDNI WPŁYW EKONOMICZNY
G4-DMA

55

brak

G4-EC7

57

brak

Rozwijanie i wpływ na inwestycje w rozwój infrastruktury oraz wspierane usługi.

ASPEKT: PRAKTYKI DOTYCZĄCE ZAMÓWIENÍ
G4-DMA

64

brak

G4-EC9

65

brak

Proporcja wydatków na lokalnych dostawców.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki
Strona
Pominięcia
Zewnętrzna weryfikacja
Opis
KATEGORIA: ŚRODOWISKOWA
ASPEKT: MATERIAŁY

G4-DMA	99		brak	
G4-EN1	100		brak	Zużywane materiały według wagi lub objętości.

ASPEKT: ENERGIA

G4-DMA	99		brak	
G4-EN3	102		brak	Zużycie energii w organizacji.
G4-EN6	102, 108, 109		brak	Redukcje w zużyciu energii.

ASPEKT: WODA

G4-DMA	99		brak	
G4-EN8	102		brak	Całkowity pobór wody według źródła.

ASPEKT: EMISJE

G4-DMA	99		brak	
G4-EN15 SEKTOR	104		brak	Bezpośrednia emisja gazów cieplarnianych.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
ASPEKT: ŚCIEKI I ODPADY				
G4-DMA	99		brak	
G4-EN23 SEKTOR	101		brak	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem.
ASPEKT: PRODUKTY I USŁUGI				
G4-DMA	99		brak	
G4-EN27	104, 105		brak	Zakres zmniejszania negatywnego oddziaływania produktów i usług na środowisko.
ASPEKT: ZGODNOŚĆ				
G4-DMA	30		brak	
G4-EN29	99		brak	Kary za brak zgodności z przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.
ASPEKT: TRANSPORT				
G4-DMA	103		brak	
G4-EN30	103		brak	Wpływ transportowania produktów, materiałów i pracowników na środowisko naturalne.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki

Strona

Pominięcia

Zewnętrzna weryfikacja

Opis

KATEGORIA: SPOŁECZNA

PODKATEGORIA: PRAKTYKI PRACY I GODZIWA PRACA

ASPEKT: ZATRUDNIENIE

G4-DMA SEKTOR	67		brak	
G4-LA1	70		brak	Łączna liczba i wskaźnik nowo zatrudnionych pracowników i fluktuacja według wieku, płci i regionu.
G4-LA2	77		brak	Świadczenia oferowane pracownikom.
G4-LA3	75		brak	Powrót do pracy i wskaźnik retencji po powrocie z urlopu macierzyńskiego, według płci.

ASPEKT: BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY

G4-DMA	80		brak	
G4-LA6	80		brak	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionu i płci.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
ASPEKT: SZKOLENIA I EDUKACJA				
G4-DMA	82		brak	
G4-LA9	83		brak	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia.
G4-LA11	81		brak	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i struktury zatrudnienia.
ASPEKT: RÓŻNORODNOŚĆ I RÓWNOŚĆ SZANS				
G4-DMA	73		brak	
G4-LA12	12, 71, 73		brak	Skład ciał zarządczych i podział pracowników według wskaźników różnorodności.
ASPEKT: RÓWNE WYNAGRODZENIE KOBIEI I MĘŻCZYŹN				
G4-DMA	73		brak	
G4-LA13	74		brak	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki

Strona

Pominięcia

Zewnętrzna weryfikacja

Opis

KATEGORIA: SPOŁECZEŃSTWO

ASPEKT: SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

G4-DMA

50

brak

G4-SO2

Brak lokalizacji ze znaczącym negatywnym wpływem na społeczności lokalne.

brak

Lokalizacje ze znaczącym aktualnym oraz potencjalnie negatywnym wpływem na społeczności lokalne.

G4-FS13

50

brak

Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.

G4-FS14

50

brak

Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.

ASPEKT: PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

G4-DMA

33

brak

G4-SO3

34

brak

Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją i zidentyfikowane znaczące ryzyka.

G4-SO5

34

brak

Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
ASPEKT: ZGODNOŚĆ				
G4-DMA	30		brak	
G4-SO8	31		brak	Wartość finansowa znaczących kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych nałożonych za brak zgodności z prawem i regulacjami.
PODKATEGORIA: ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA PRODUKT				
ASPEKT: OZNAKOWANIE PRODUKTÓW I USŁUG				
G4-DMA SEKTOR	39, 40, 46		brak	
G4-PR3	39		brak	Rodzaj określonych przez procedury organizacji informacji dotyczących znakowania produktów i usług.
G4-PR5	46		brak	Rezultaty badań mierzących satysfakcję klientów.
G4-FS15	40		brak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	41, 89, 97		brak	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki

Strona

Pominięcia

Zewnętrzna weryfikacja

Opis

ASPEKT: KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

G4-DMA

38

brak

G4-PR7

38

brak

Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków.

ASPEKT: PRYWATNOŚĆ KLIENTA

G4-DMA

49

brak

G4-PR8

47

brak

Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych.

Podejście do zarządzania (DMA) i wskaźniki

Strona

Pominięcia

Zewnętrzna weryfikacja

Opis

UJAWNIEŃ DOTYCZĄCE KONKRETNÝCH STANDARDÓW ZWIĄZANE Z ASPEKTAMI SEKTOROWYMI

ASPEKT SEKTOROWY: PORTFEL PRODUKTÓW

G4-DMA	55		brak	
G4-FS1	55		brak	Polityki z elementami środowiskowymi i społecznymi odnoszące się do linii biznesowych.
G4-FS5	55, 64		brak	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych.
G4-FS7	58		brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
G4-FS8	58		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	35		brak	
G4-FS9	35		brak	Zakres i częstość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka.

WYBRANE NAGRODY



Bank Millennium pozostaje w składzie RESPECT Index

W 2015 roku Bank Millennium po raz ósmy 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 firmy, które przechodzą trzystopniową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, w zakresie wyżej wymienionych obszarów, a także audyt prowadzony przez firmę Deloitte.



Wyróżnienie za raportowanie kwestii ESG

Bank Millennium znalazł się w gronie spółek giełdowych najlepiej raportujących dane ESG (Environmental, Social, Governance) w 2015 roku. Bank został sklasyfikowany jako jedna z 3 najlepiej raportujących firm w kategorii Sektor Finansowy.

Zwycięskie firmy zostały wyłonione w IV edycji projektu edukacyjnego Analiza ESG spółek w Polsce, który został zorganizowany przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych oraz firmę GES.



Etyczna Firma

Bank Millennium został nagrodzony tytułem Etyczna firma 2014 w konkursie organizowanym przez dziennik Puls Biznesu przy współpracy z firmą doradczą PwC.

W ramach konkursu nagrodzonych zostało 15 firm, które prowadzą działania na rzecz budowy i wzmacniania kultury organizacyjnej opartej o etykę i wartości w sposób najbardziej kompleksowy i systemowy, wykazujące największą aktywność w tym obszarze na tle innych przedsiębiorstw w Polsce.



Srebrny Listek CSR POLITYKI

Bank Millennium został wyróżniony Srebrnym Listkiem CSR w zestawieniu przygotowanym przez tygodnik Polityka i firmę doradczą Deloitte. Srebrnym Listkiem CSR zostały wyróżnione firmy, które w prowadzeniu działalności biznesowej realizują działania z zakresu przestrzegania zasad ładu korporacyjnego i praw człowieka, dbałości o klientów i pracowników, ochrony środowiska, uczciwości biznesowej i zaangażowania społecznego.

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.



Odpowiedzialni w Biznesie

W organizowanym przez Rejestr Dłużników ERIF BIG S.A. programie Certyfikat Odpowiedzialnego Biznesu, Bank Millennium otrzymał wyróżnienie Odpowiedzialni w Biznesie.

Wyróżnienie przyznano za systematyczne wykorzystywanie narzędzia Rejestru w swoich procesach, budowanie bezpieczeństwa transakcji w obrocie gospodarczym i wkład w rozwój rynku wymiany informacji gospodarczej.



Solidny Pracodawca Roku

Bank Millennium zdobył tytuł Solidny Pracodawca 2015 w XIII edycji ogólnopolskiego programu organizowanego przez Wydawcę magazynów branżowych: *Rzecz o Biznesie* w dzienniku *Rzeczpospolita*, *Strony Biznesu Plus* w *Dzienniku Gazeta Prawna*, *Strony Rynku* w *Gazecie Wyborczej* oraz *Monitora Gospodarczego*.

Program ma na celu wyłonienie najlepszych pracodawców w Polsce, którzy realizują najciekawsze rozwiązania z zakresu Zarządzania Zasobami Ludzkimi (HR). Bank Millennium został doceniony m.in. za oferowanie swoim pracownikom możliwości rozwoju, przestrzeganie prawa pracy, przepisów BHP czy warunków socjalnych, zaangażowanie w życie akademickie, bezpłatne szkolenia i warsztaty dla studentów oraz cykliczną realizację programów rozwojowych dla studentów i absolwentów.



Gwiazda Jakości Obsługi 2015

Bank Millennium już po raz czwarty został uhonorowany tytułem Gwiazdy Jakości Obsługi. Nagroda przyznawana jest na podstawie głosów konsumentów w ramach Polskiego Programu Jakości Obsługi.

W tegorocznej, ósmej edycji Programu badanie objęło ponad 145 tys. opinii konsumentów z całej Polski.



Jakość na bank

Bank Millennium zwyciężył w przeprowadzonym po raz czwarty przez Instytut Badawczy TNS Polska badaniu Jakość na bank, zyskując tym samym tytuł banku najlepiej obsługującego Klientów w klasycznych placówkach.

Badanie metodą tajemniczego klienta przeprowadzone zostało w ponad 1 400 losowo wyłonionych placówkach banków, gdzie oceniano sposób oferowania pierwszego konta osobistego osobom młodym. Bank Millennium zwyciężył uzyskując 87,4 punktów na 100 możliwych.



Przyjazny Bank Newsweeka

W 2015 roku Bank Millennium po raz kolejny znalazł się na podium w niezależnym rankingu Przyjazny Bank Newsweeka zajmując I miejsce w Polsce aż w 3 kategoriach: *Bank dla Kowalskiego*, *Bank w Internecie* oraz *Bankowość Hipoteczna*. Ranking powstał na podstawie wyników badań Mystery Shopping przeprowadzonych w 300 placówkach 20 banków oraz przez infolinię i Internet.

W bankowości tradycyjnej najwyżej oceniona została uprzejmość, zaangażowanie i kompetencje Pracowników oraz skuteczność przeprowadzania podstawowych operacji, natomiast w bankowości internetowej i mobilnej oceniano łatwość nawigacji po serwisie, efektywność systemu transakcyjnego oraz czas dokonywania operacji.



Certyfikat dla Harmony Office Center w Warszawie

Zespół budynków Harmony Office Center, w których mieści się Centrala Banku Millennium w Warszawie otrzymał certyfikat BREEAM na poziomie *Bardzo dobry*. BREEAM to system oceny jakości budynków, który uwzględnia kryteria takie jak: jakość środowiska wewnętrznego, efektywność energetyczna, dostępność środków transportu miejskiego, materiały budowlane, zarządzanie eksploatacją budynku, gospodarka wodna i odpadami.

Certyfikat BREEAM przyznawany jest przez BRE (Building Research Establishment) Global na podstawie materiałów i raportu przygotowanych przez licencjonowanego asesora. Budynek może otrzymać certyfikat BREEAM na jednym z pięciu poziomów w zależności od liczby uzyskanych punktów: pass, good, very good, excellent, outstanding.