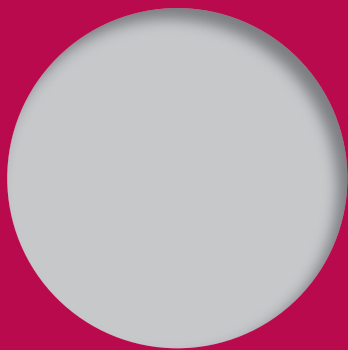


odpowiedzialny biznes

2011

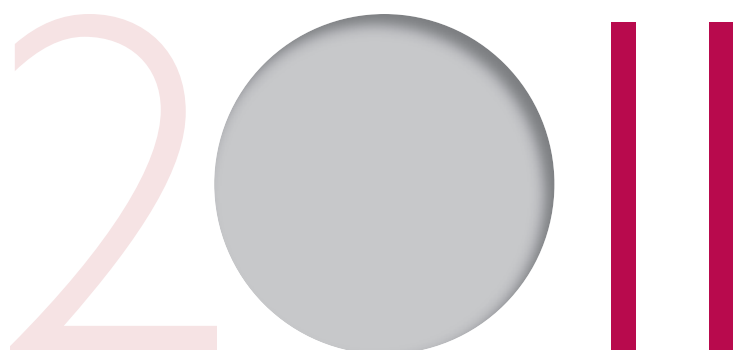
Millennium
bank



odpowiedzialny biznes

2011

Millennium
bank



5 Wprowadzenie

7 List Prezesa Zarządu Banku Millennium

9 Misja, wartości i kultura korporacyjna

13 Parametry raportu

15 Profil organizacyjny

- Struktura organizacyjna
- Zasięg działalności
- Władze oraz struktura nadzorcza
- Obsługiwane rynki i skala działalności
- Produkty i usługi Banku

21 Wyniki finansowe

23 Dialog z Interesariuszami

25 • Dialog z Klientami

Badania Satysfakcji i Jakości obsługi Klientów

Zarządzanie Reklamacjami

Kanały kontaktu z Klientami

Telemillennium

Telemarketing

Millenet, MilleSMS, Mobilny Kanal Dostępu

Komunikacja Marketingowa

Dostępność usług

Partnerska oferta Banku Millennium i Makro Cash & Carry

Produkty zaangażowane społecznie

Klienci Indywidualni

Klienci Bankowości Hipotecznej

Klienci Korporacyjni

Mikrobiznes

Produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość

45 • Dialog z Inwestorami

49 • Dialog z Partnerami biznesowymi

51 • Dialog z Pracownikami

Badanie Opinii Pracowników

Centrum Innowacji

Komunikacja Wewnętrzna

Wydarzenia Specjalne

55 Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

- Dobre praktyki
- Polityka zgodności (compliance)
- Przeciwdziałanie praniu pieniędzy (AML policy)
- Audyt wewnętrzny Banku Millennium
- Audyt zewnętrzny Banku Millennium
- Ryzyko operacyjne
- Ciągłość biznesowa
- Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku
- Komunikacja korporacyjna

65 Dobre miejsce pracy

- Rozwój kadr
 - Programy rozwojowe*
 - Działalność szkoleniowa*
 - Wewnętrzna giełda pracy i polityka rekrutacji*
- Struktura zatrudnienia
- Działania socjalne
 - Opieka medyczna*
 - Służba BHP*
 - Zajęcia sportowe i rekreacyjne*
 - Millekluby*
 - Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe*



77 Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

- Zużycie i recykling materiałów zakupionych przez Bank
- Recykling i utylizacja
- Zużycie energii i wody

81 Działania na rzecz społeczeństwa

- Działalność prospołeczna
- Wspieranie edukacji
- Promocja Kultury

92 Indeks wskaźników GRI

96 Osoba kontaktowa



z serii **Obiekty niemożliwe #3**, 1989 (odbitka żelatynowo-srebrowa 25 x 35 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Wprowadzenie

Dorocznie Grupa Bank Millennium przygotowuje i publikuje raport zawierający opis działań związanych z realizacją przez Bank i spółki Grupy zasad odpowiedzialnego biznesu. Działania te wynikają z zasad obowiązujących wszystkich Pracowników i stanowią część kultury korporacyjnej Banku.

Zakres informacji zawarty w tegorocznym wydawnictwie został rozszerzony w stosunku do poprzednich edycji, dążąc do wypełnienia standardów przewidzianych dla tego typu raportów przygotowywanych zgodnie z regulacjami GRI. Jednocześnie zachowany został układ rozdziałów, co pozwala na porównanie informacji z poszczególnych obszarów z analogicznymi w raportach z poprzednich lat. Bank dołożył też starań, by raport miał charakter zrównoważony.

Opracowanie „Odpowiedzialny Biznes 2011” towarzyszy „Raportowi Rocznemu 2011” Banku Millennium, w którym przedstawione są podstawowe obszary działalności biznesowej spółki wraz z danymi finansowymi za rok 2011.





odpowiedzialny biznes

List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

z prawdziwą przyjemnością oddajemy do rąk Państwa raport „Odpowiedzialny Biznes 2011”. Po raz szósty publikujemy opracowanie przedstawiające działania Grupy Banku Millennium wynikające z realizacji zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Raport ten spełnia wymogi standardu raportowania GRI G3 na poziomie aplikacji C.

Działania Grupy Banku Millennium w roku 2011 upłynęły pod presją wydarzeń na międzynarodowych rynkach gospodarczych. Przyniosły one zwolnienie tempa rozwoju gospodarczego i pogorszenie nastrojów w środowisku przedsiębiorców. Odczuły to, choć w stopniu znacznie mniejszym niż europejskie, także polskie banki. W tej sytuacji Bank Millennium konsekwentnie realizował przyjętą strategię, dokonując niezbędnych korekt w przyjętym programie działania.

Naszym celem pozostawała niezmiennie profesjonalna obsługa naszych Klientów, utrzymywanie z nimi stałego dialogu i budowanie długoterminowych, obopólnie korzystnych relacji. Szczególną uwagę Bank przywiązywał w roku 2011 do kompleksu spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem, płynnością, zachowaniem wysokich standardów bezpieczeństwa działania oraz jakością. Utrzymywaliśmy też aktywną komunikację z rynkiem oraz bieżące kontakty z naszymi Interesariuszami służąc im pomocą i radą w rozwiązywaniu nietypowych problemów powstałych w wyniku spowolnienia gospodarczego.

Rok 2011 minął pod znakiem poprawy jakości. Dzięki szerokiemu programowi szkoleń dla naszych Pracowników oraz przeglądowi i poprawie procedur Bank istotnie poprawił jakość obsługi wszystkich grup Klientów. Efekty realizacji programu zostały zweryfikowane w rankingach prowadzonych przez niezależne media oraz bezpośrednich głosowaniach internetowych naszych Klientów. W zestawieniach tych Bank zajął czołowe miejsce pod względem jakości usług oferowanych zarówno Klientom indywidualnym jak i firmom.

W roku 2011 Bank Millennium, po kolejnych dwóch półrocznych przeglądach jego działalności, znalazł się ponownie w Indeksie RESPECT, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszym w Europie Środkowo-Wschodniej indeksem spółek odpowiedzialnych społecznie.

Dążąc do spełnienia standardów międzynarodowych tegoroczny Raport został rozbudowany o szereg informacji dotyczących Grupy Kapitałowej Banku Millennium, jej aktywności biznesowej i zasad działania. W swej zasadniczej części dane zawarte w tegorocznym wydawnictwie są porównywalne z tymi z raportów wydanych w poprzednich latach. Pozwala to na dokonanie analizy zmian, jakie miały miejsce w kolejnych okresach sprawozdawczych.

W minionym roku Bank dokładał starań, by rozszerzyć współpracę z organizacjami pożytku publicznego i innymi partnerami społecznymi oraz by dokonać przeglądu i uzupełnić swoje statutowe dokumenty o zapisy wynikające z zasad prowadzenia zrównoważonego biznesu. Niestety konieczność skupienia się na bieżących działaniach biznesowych uniemożliwiła pełną realizację tych planów. Będą one kontynuowane w roku 2012.

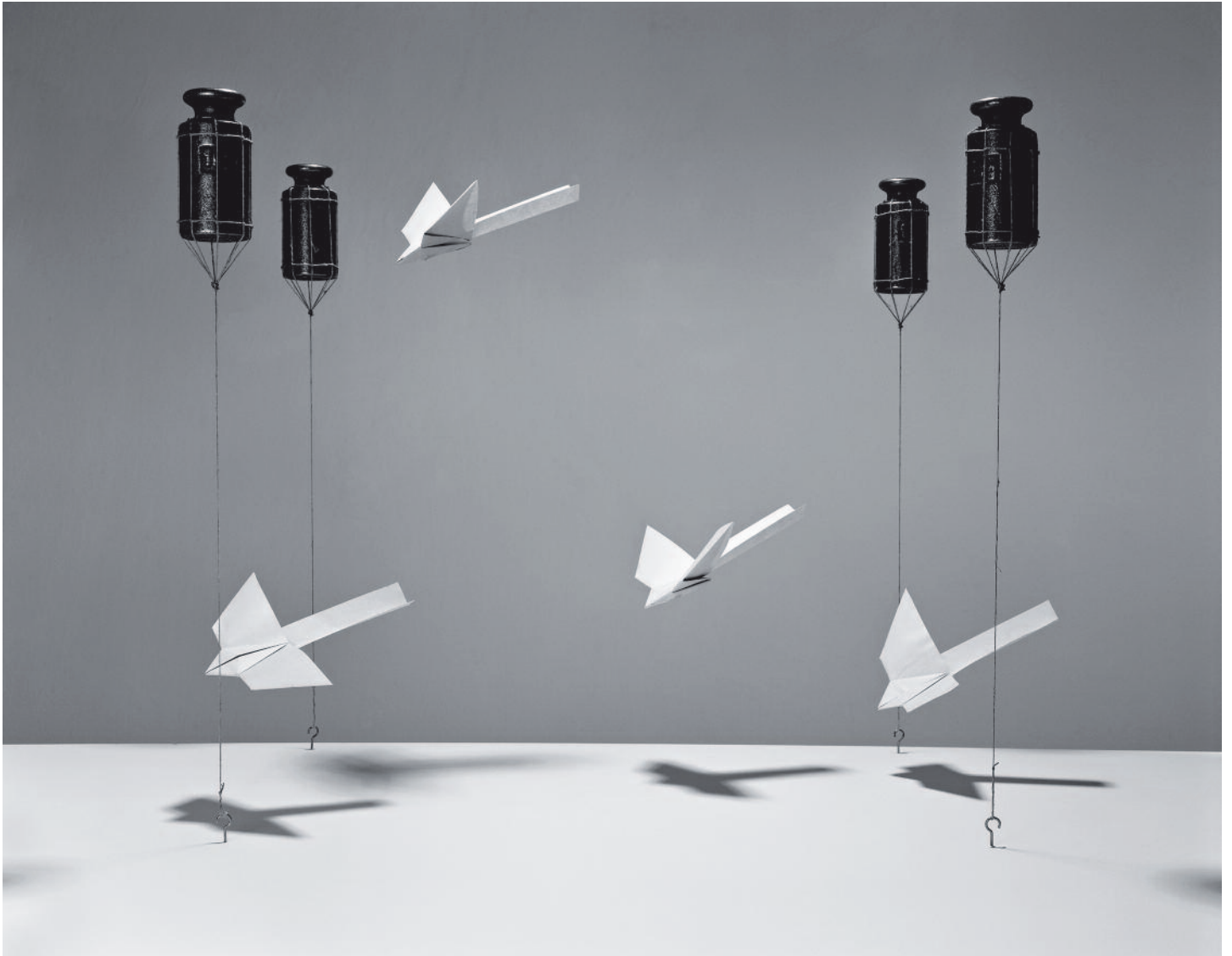
Prowadzenie zrównoważonej działalności opartej o przyjęte zasady i wartości związane z naszą marką były naszym celem w roku 2011 i pozostają nimi także w roku 2012.

Z poważaniem,



Bogusław Kott Prezes Zarządu Banku Millennium





z serii Wspomnienia z Arles – Obiekt możliwy, 1991 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Misja, wartości i kultura korporacyjna

Rok 2011 był kolejnym okresem odczuwalnego spowolnienia gospodarczego, które przyniósł kryzys gospodarczy. Był on szczególnie zauważalny w gospodarkach krajów Europy. Mimo, iż gospodarka Polski należała do najsilniejszych na Starym Kontynencie, zgodnie z zasadą działania naczyń połączonych, odczuwaliśmy wpływ kryzysu zarówno w obszarze realnej gospodarki jak i w obszarze psychologii prowadzenia biznesu. Fakty i emocje związane z kryzysem wywierały też wpływ na polski sektor bankowy.

W tej sytuacji Bank Millennium skupił się na konsekwentnej realizacji swojej strategii biznesowej. Szczególną uwagę Bank przywiązywał do kompleksu spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem, płynnością i zachowaniem wysokich standardów bezpieczeństwa działania. Jednocześnie Bank wdrożył program poprawy jakości działania, zakładający szybką poprawę zadowolenia Klientów ze świadczonych usług, podniesienie ich lojalności i zwiększenie sprzedaży krzyżowej. Efekty tych działań, zweryfikowane w niezależnych badaniach rynku, przyniosły Bankowi miejsce w pierwszej trójce „Najbardziej Przyjaznych Banków” (ranking tygodnika „Newsweek”) oraz najlepszych banków dla Firm (ranking miesięcznika „Forbes”) oraz „Godło jakości Obsługi” w głosowaniu internautów.

Działania te były praktycznym potwierdzeniem realizacji misji Banku i wartości związanych z marką Millennium. Także w roku 2011 Grupa Banku Millennium przykładła specjalne znaczenie do prowadzenia, charakterystycznej dla spółek publicznych, przejrzystej komunikacji z rynkiem oraz dialogu ze swoimi Interesariuszami.



Motto Banku „Inspiruje nas życie”, towarzyszące codziennej działalności Banku w minionym roku nadal stanowiło zobowiązanie do zaspokajania potrzeb Klientów w zakresie wszechstronnej obsługi bankowej i uznanie aktywnych relacji z nimi za najistotniejszy cel z punktu widzenia Banku.



Aktualne pozostają też wartości, związane z marką Millennium:

- **Zaufanie** – przestrzeganie przez Bank wysokich norm etycznych i odpowiedzialność za podejmowane działania;
- **Otwarcie na Klienta** – poznawanie i wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom Klientów;
- **Etyka i Odpowiedzialność** w działaniu;
- **Doskonałość** – wysoka jakość świadczonych usług;
- **Innowacyjność** – dążenie, poszukiwanie nowych rozwiązań w obsłudze Klientów i na rynku finansowym;
- **Szacunek dla Interesariuszy.**

Realizacja w roku 2011 strategii działania Banku była istotnie uzależniona od rozwoju sytuacji na międzynarodowym i polskim rynku gospodarczym. Mimo gwałtownych zawirowań na rynku, Bank konsekwentnie realizował swój program, zachowując standardy i wartości związane z jego misją.

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.

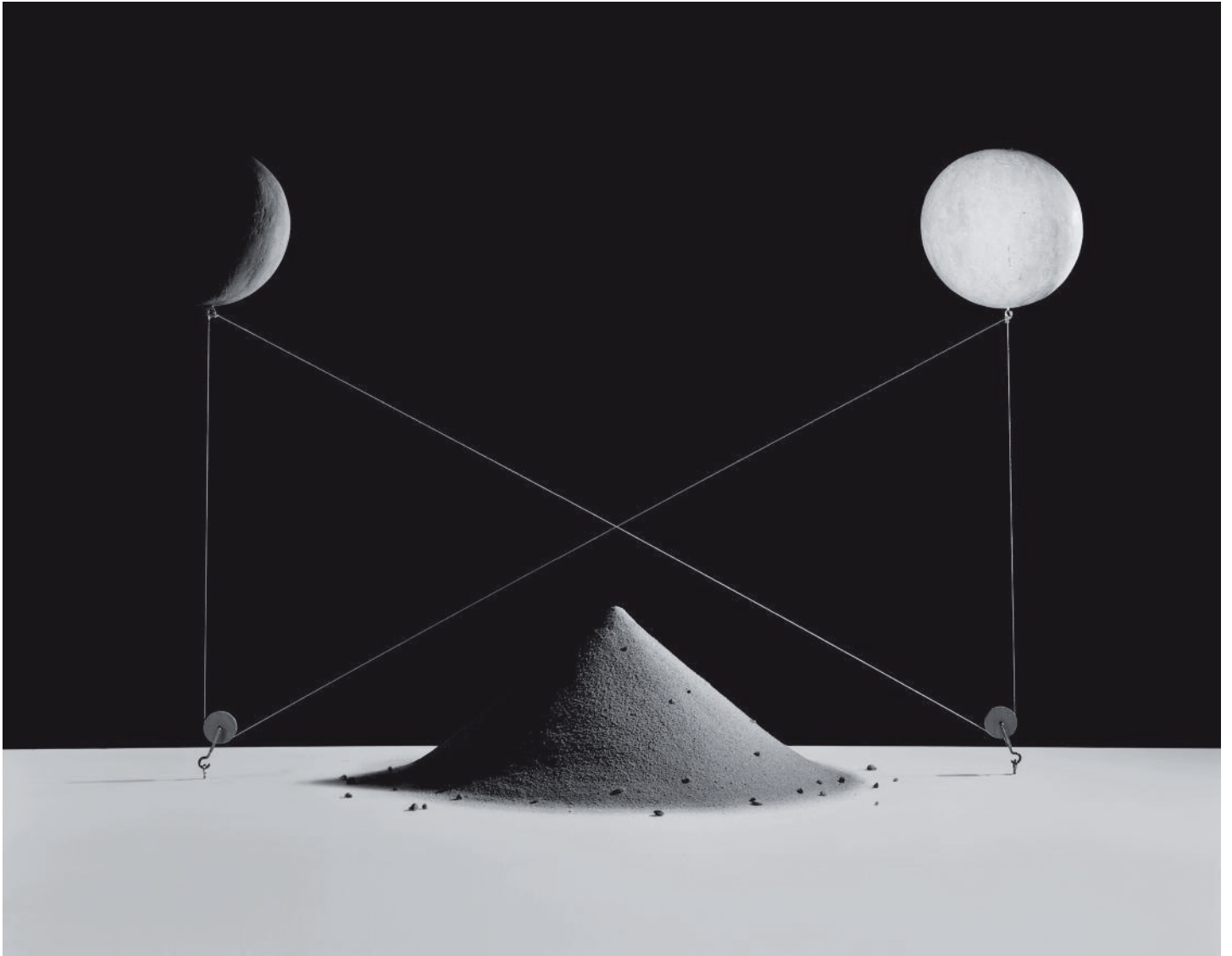
Misja

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.

Hasło „Inspiruje nas życie” to element łączący wymagania Klientów oraz oczekiwania Społeczeństwa i Pracowników.

*Inspiruje nas
życie*

W roku 2011 Bank budował relacje z Klientami i inwestował w rozwój marki Millennium dbając przy tym, by codzienna praktyka działania firmy była zgodna z wartościami niesionymi przez markę. Działania te znacznie poprawiły rozpoznawalność brandu Millennium i zgodnie z wynikami badań Klientów, poprawiły jej ocenę i percepcję, która konsekwentnie ewoluuje w kierunku organizacji bardziej przyjaznej dla Klientów.



z serii Wspomnienia z Arles – Mały wszechświat, 1991 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Parametry raportu

Metodologia

Raport „Odpowiedzialny Biznes 2011” Grupy Banku Millennium został sporządzony w oparciu o międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines G3 (GRI G3) na poziomie C. Raport odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium jest publikowany w cyklu rocznym począwszy od roku 2006. Informacje zawarte w niniejszej publikacji dotyczą roku 2011, a dane liczbowe podane są według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku. Dane te są porównywalne z tymi zawartymi w raporcie za rok 2010, który opublikowany został w dniu 31 marca 2010 roku. Wszędzie tam, gdzie dane dotyczą innego okresu lub dokonano zmian w metodologii ich prezentowania, fakt ten został odnotowany w treści raportu.

Raport zawiera informacje dotyczące realizacji przez Grupę Banku Millennium działań wynikających z zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Celem raportu jest przedstawienie informacji we wszystkich podstawowych obszarach działania Grupy, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii związanych z dwoma największymi grupami Interesariuszy: Klientami i Pracownikami.

W proces przygotowywania zawartości raportu zaangażowani byli zarówno pracownicy Banku jak i pozostali jego Interesariusze, od których pochodzi informacja zwrotna dotycząca działalności operacyjnej Banku.

Dane przedstawione w raporcie obejmują Grupę Banku Millennium działającą na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w której skład wchodzi: Bank Millennium, Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych. Raport nie obejmuje małych spółek infrastrukturalnych grupy, których zakres działalności nie jest istotny dla omawianych w raporcie zagadnień.

Raport nie obejmuje też informacji o działalności korporacyjnej fundacji Banku Millennium „Inspiruje nas Życie”. Fundacja ta w roku 2011 skupiła się na zmianach wewnętrznych: zmieniła statut, zakres działania i władze oraz rozszerzyła profil swego działania, co spowodowało potrzebę ograniczenia w tym okresie działalności merytorycznej.

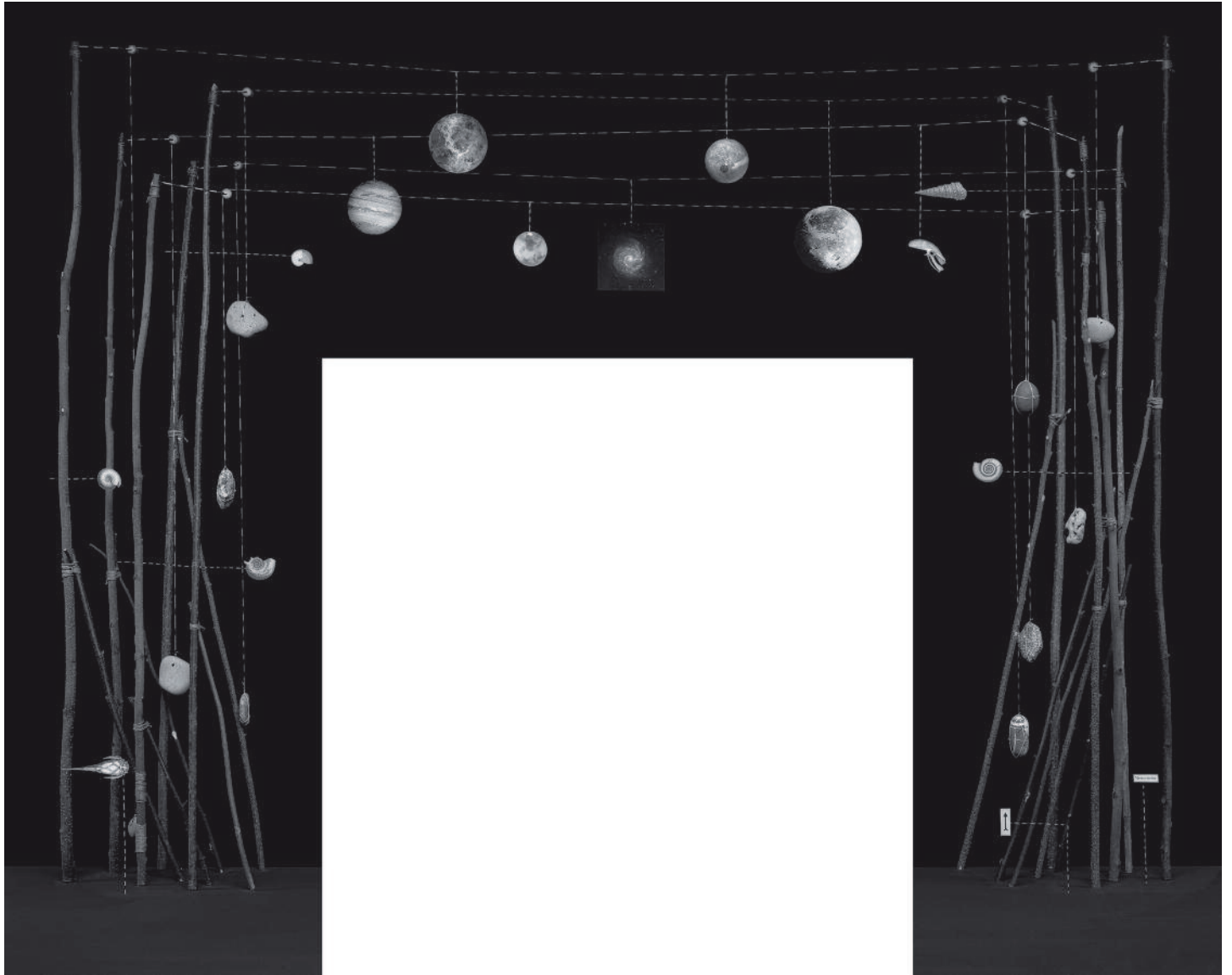
Zawartość raportu za rok 2011, w porównaniu z raportami za lata poprzednie, została rozszerzona o informacje dotyczące działalności biznesowej i zasad działania Grupy Banku Millennium.

Proces definiowania zawartości raportu

W proces definiowania zawartości raportu zaangażowani byli zarówno Pracownicy Banku jak i pozostali Interesariusze, od których pochodzi informacja zwrotna dotycząca ich działalności operacyjnej. Na podstawie analizy badań satysfakcji Klientów i Pracowników, pytań kierowanych do Banku od zewnętrznych audytorów i jednostek naukowych, rozmów z Klientami, inwestorami, partnerami biznesowymi oraz społecznymi, wyznaczono kluczowe obszary działalności Banku w aspekcie odpowiedzialności społecznej oraz zasięg raportu. Przy określaniu zasięgu raportu uwzględniono ponadto zasadę kontroli i wywierania znaczącego wpływu na daną grupę Interesariuszy.

Kolejnym krokiem było sporządzenie matrycy istotności raportowanych kwestii. Proces ten przeprowadzono zgodnie z wytycznymi GRI zawartymi w „Przewodniku definiowania zawartości raportu”. W wyniku tej analizy w raporcie zostały przedstawione zagadnienia, które miały wysoką wagę zarówno dla firmy jak i Interesariuszy.

Zawartość raportu została poddana ocenie jakości poprzez zastosowanie testów poniższych zasad: wiarygodności (audyt raportu przez stronę trzecią), przejrzystości (raportowane kwestie przedstawione są w sposób zrozumiały), wyważenia informacji pozytywnych i negatywnych, porównywalności z poprzednimi edycjami raportu, dokładności (szczegółowość danych ilościowych i jakościowych pozwala na rzetelną ocenę działalności organizacji) oraz terminowości (raport wydawany jest w regularnych odstępach czasowych).



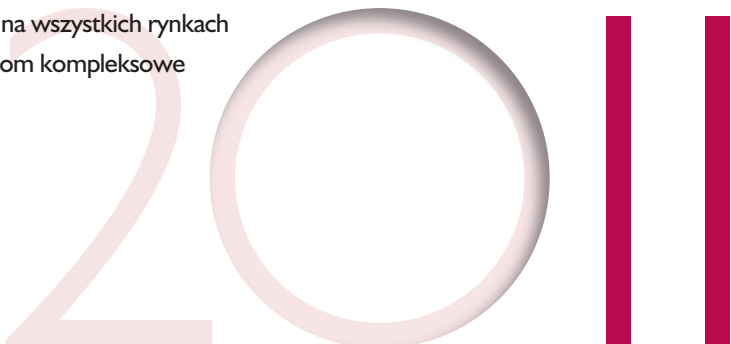
z serii **Utopie #3**, 2003 (odbitka cyfrowa 110 x 135 cm)

odpowiedzialny**biznes**

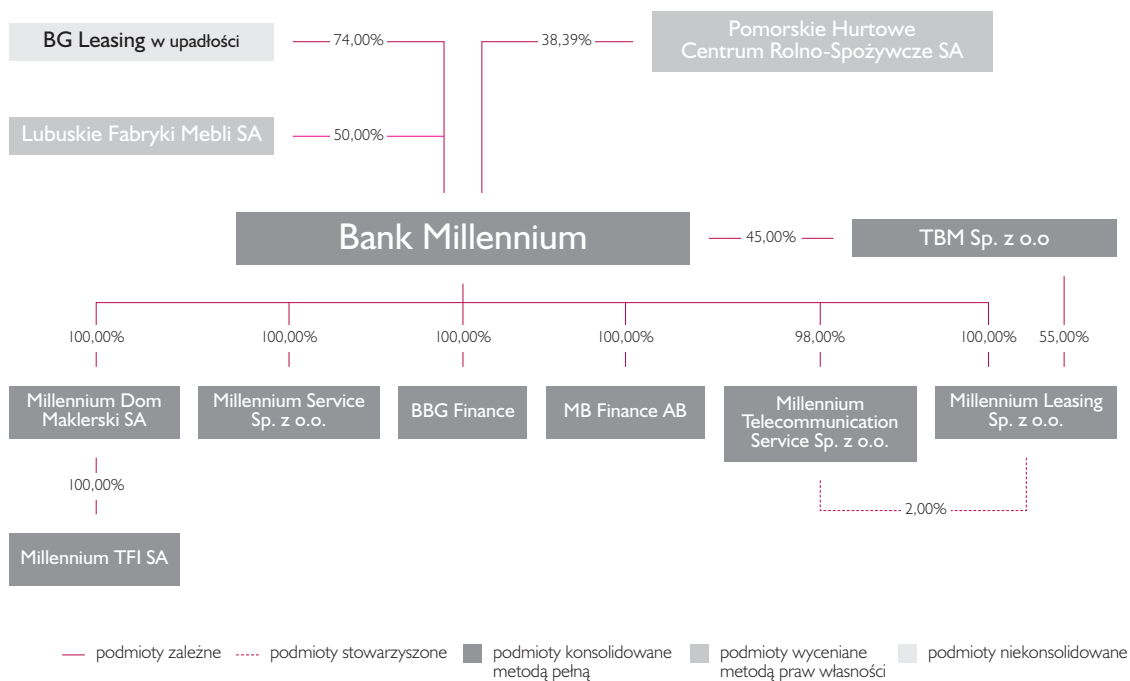
Profil organizacyjny

Grupa Banku Millennium

Bank Millennium stanowi centrum Grupy Banku Millennium, w skład której wchodzi m.in.: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski, Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych. Dzięki swoim spółkom zależnym i firmom współpracującym, Bank od lat prowadzi działalność na wszystkich rynkach finansowych, zapewniając tym samym swoim Klientom kompleksowe usługi finansowe w ramach jednej instytucji.



Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. wg. stanu na 31.12.2011 r.



Zasięg działalności

Bank Millennium jest Spółką Akcyjną notowaną od roku 1992 na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank działa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w siedzibie Banku w Gdańsku.

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Bank, dysponując siecią 447 placówek obecny jest we wszystkich największych miastach w kraju. Poza siecią placówek, Bank oferuje także usługi przez system bankowości internetowej Millenet, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć 571 własnych bankomatów. Oferując swoje usługi 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, dzięki tym alternatywnym kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie Polski jest praktycznie nieograniczony.

Władze Banku



Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy jest najwyższym organem władzy Banku. Walne Zgromadzenie działa na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, obejmujących w szczególności Kodeks Spółek Handlowych, a także Prawo Bankowe, Statut Banku oraz Regulamin Walnego Zgromadzenia. Treść Statutu Banku oraz Regulaminu dostępna jest na stronach internetowych Banku. Do kompetencji Walnego Zgromadzenia należy w szczególności: rozpatrywanie i zatwierdzanie rocznych sprawozdań finansowych, podejmowanie uchwał o podziale zysku lub pokryciu strat, udzielanie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, zmiana Statutu Banku (zgodnie z zasadami przewidzianymi przepisami KSH), w tym podwyższenie i obniżenie kapitału zakładowego, emisja obligacji zamiennych oraz obligacji z prawem pierwszeństwa oraz warrantów subskrypcyjnych, tworzenie i znoszenie kapitałów i funduszy oraz podejmowanie uchwał o ich użyciu, wybór i odwoływanie członków Rady Nadzorczej oraz ustalanie ich wynagrodzenia, rozwiązanie Banku lub jego zbycie albo połączenie, wybór likwidatorów, wszelkie postanowienia dotyczące roszczeń o naprawieniu szkody wyrządzonej przy zawiązywaniu Banku lub sprawowaniu zarządu albo nadzoru, jak również umarzanie akcji i określenie szczegółowych warunków umorzenia.

Rada Nadzorcza

Rada Nadzorcza sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku. Rada Nadzorcza działa na podstawie przepisów prawa, Statutu Banku, uchwał Walnego Zgromadzenia oraz Regulaminu dostępnego na stronie internetowej Banku. Do kompetencji Rady Nadzorczej należy w szczególności powoływanie i odwoływanie członków Zarządu Banku (zwykłą większością głosów) oraz ustalanie zasad ich wynagradzania. Kadencja Rady Nadzorczej trwa 3 lata.

Rada Nadzorcza Banku składa się przynajmniej z pięciu członków, wybranych przez Walne Zgromadzenie, z których co najmniej połowa, w tym jej przewodniczący, legitymuje się obywatelstwem polskim. Przewodniczący Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie dyrektorem zarządzającym. Rada Nadzorcza liczy 11 członków, w tym 6 niezależnych.

Zgodnie ze Statutem Banku, Rada Nadzorcza może powoływać stałe lub doraźne komitety dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu oraz Komitet Personalny.

Zarząd Banku

Zarząd Banku jest organem wykonawczym Banku i kieruje całokształtem działalności Banku. Zarząd działa na podstawie Kodeksu spółek handlowych oraz innych przepisów prawa, Statutu Banku, uchwał Walnego Zgromadzenia i Rady Nadzorczej oraz postanowień Regulaminu czynności Zarządu uchwalonego przez Radę Nadzorczą, który jest dostępny na stronie internetowej Banku. Do kompetencji Zarządu należą wszystkie sprawy niezatrzymane dla innych organów Banku.

Zarząd Banku składa się minimum z trzech członków, z których co najmniej połowa legitymuje się obywatelstwem polskim. Zarząd powoływany jest przez Radę Nadzorczą. Kadencja Zarządu trwa 3 lata. Członek Zarządu Banku może być odwołany przez Radę Nadzorczą w każdym czasie.

Zarząd Banku może powoływać komitety dla wykonywania określonych zadań.

W Grupie Banku Millennium funkcjonują następujące komitety:

- **Komitet Handlowy.** Odpowiada za koordynację działań sprzedażowych i marketingowych, a w szczególności weryfikację osiągniętych rezultatów sprzedażowych w porównaniu z opracowanym budżetem, rozwój oferty produktowej poprzez podejmowanie decyzji o wdrażaniu nowych produktów i doskonaleniu produktów i usług istniejących oraz o ich poziomach cenowych. Komitet Handlowy liczy 14 członków wykonawczych (obszar Klientów indywidualnych) i 21 członków wykonawczych (obszar Klientów korporacyjnych).
- **Komitet Kapitału, Aktywów i Pasywów** (11 członków wykonawczych). Odpowiada za ustalanie polityki zarządzania aktywami i pasywami Banku, analizę struktury bilansu, ocenę pozycji konkurencyjnej na rynku bankowym i kondycji ekonomiczno-finansowej Banku, określanie założeń stanowiących podstawę do wyznaczania limitów ryzyka oraz cen produktów bankowych.
- **Komitet Kredytowy** (12 członków wykonawczych). Podejmuje decyzje kredytowe w oparciu o przepisy wewnętrzne Banku, zatwierdza limity pre-approval oraz limity zaangażowania Banku wobec banków. Komitet Kredytowy jest uprawniony do rekomendowania do Komitetu Ryzyka propozycji w zakresie zmian polityki kredytowej.
- **Komitet Procesów i Ryzyka Operacyjnego** (18 członków wykonawczych). Ustala kierunki działania dotyczące zagadnień związanych z jakością i efektywnością procesów realizowanych w Banku, a także za optymalizację ryzyka operacyjnego.
- **Komitet Należności Zagrożonych** (8 członków wykonawczych). Odpowiada za wydawanie opinii i podejmowanie decyzji w zakresie portfela restrukturyzacyjno-windykacyjnego Banku oraz monitorowanie ich realizacji.
- **Komitet Inwestycji i Kosztów** (6 członków wykonawczych). Odpowiada za optymalizację realizacji planów inwestycji i kosztów Grupy Banku.
- **Komitet Sterujący Technologii Informatycznych** (10 członków wykonawczych). Odpowiada za zapewnienie spójności strategii informatycznej, w szczególności rozwoju systemów i rozwiązań informatycznych z przyjętą strategią Banku i jego celami biznesowymi.
- **Komitet Personalny** (8 członków wykonawczych i 1 niewykonawczy). Odpowiada za politykę kadrową Grupy Banku Millennium.
- **Komitet Ryzyka** (10 członków wykonawczych). Ponosi odpowiedzialność za kontrolę ryzyka w Grupie Banku Millennium.
- **Komitet Walidacyjny** (6 członków wykonawczych i 1 niewykonawczy) odpowiada za potwierdzenie wyników walidacji modeli ryzyka oraz kontynuację wdrażania środków określonych przez Zespół Walidacyjny (w Departamencie Ryzyka).

Szczegółowe informacje na temat władz i struktury Banku Millennium dostępne są na stronie www.bankmillennium.pl, w sekcji „O Banku – Władze banku i ład korporacyjny”.

Obsługiwane rynki i skala działalności

Bank Millennium jest uniwersalnym bankiem komercyjnym świadczącym swoje usługi różnorodnym grupom Klientów. Ze względu na charakter oferowanych im produktów są oni przypisani do następujących segmentów biznesowych:

- Klienci segmentu detalicznego:
 - Klienci detaliczni,
 - Klienci segmentu „Prestige”: zamożni klienci indywidualni posiadający w banku aktywa powyżej 100 tys. zł,
 - Klienci segmentu „Bankowość prywatna”: zamożni klienci indywidualni posiadający w banku aktywa powyżej 1 mln zł,
 - Klienci segmentu „Biznes”: firmy o obrotach rocznych do 5 mln zł.
- Klienci segmentu korporacyjnego:
 - firmy o rocznych przychodach ze sprzedaży powyżej 5 mln zł.

Ofertę Banku uzupełnia działalność spółek Grupy Banku Millennium:

- Millennium Leasing – leasing,
- Millennium Dom Maklerski – pełen wachlarz usług maklerskich,
- Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych – tworzenie i zarządzanie funduszami inwestycyjnymi.

Skalę działalności biznesowej Grupy Banku Millennium w roku 2011 obrazują podane poniżej dane (w mln zł):

	2011	2010
Przychody operacyjne	1 889,1	1 716,3
Koszty operacyjne	1 124,1	1 083,3
Sprzedaż netto	1 752,6	1 574,7
Struktura zatrudnienia (w etatach) :	6 289	6 135
w tym		
Bank	5 886	5 754
Spółki zależne	403	381
Kapitały własne	4 434	4 091
Współczynnik wypłacalności	13,2%	14,4%
Kredyty i pożyczki dla Klientów (brutto)	41 332,4	36 738,5
Środki Klientów	41 423,8	39 920,8
Zysk netto	466,5	325,9

Według dostępnych danych Bank Millennium posiadał następujące udziały w polskim rynku bankowym:

- kredyty: 6,5%
- depozyty: 5%.

Szczegółowe informacje i dane finansowe dotyczące działalności Grupy Banku Millennium znajdują się w „Raporcie Rocznym Banku Millennium 2011” dostępnym w wersji drukowanej oraz elektronicznej na stronach internetowych Banku (oba raporty w polskiej i angielskiej wersji językowej).

Produkty i usługi Banku

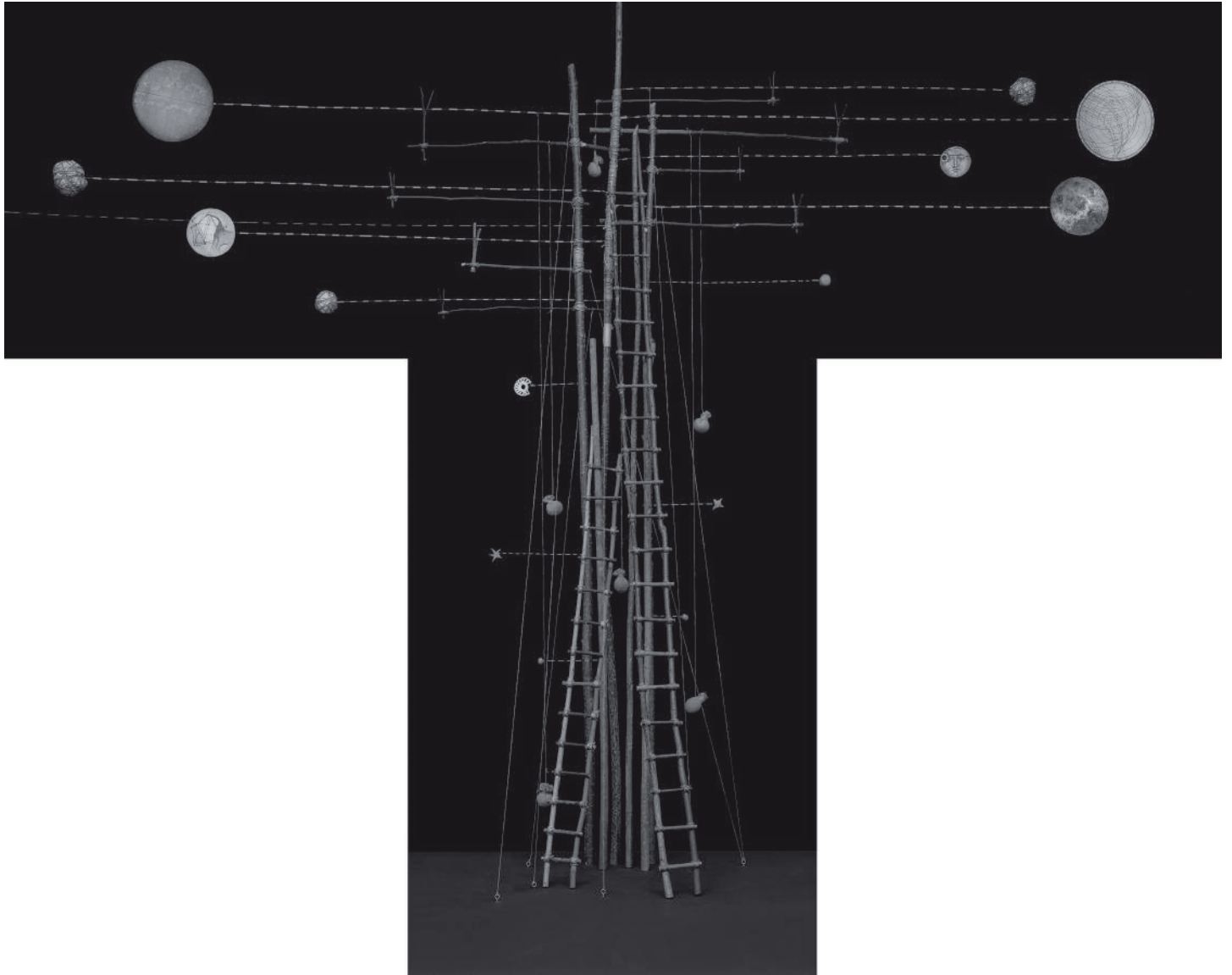
Bank Millennium od lat zapewnia swoim Klientom kompleksowe usługi finansowe w ramach jednej instytucji. Bank tworzy produkty adresowane do wszystkich segmentów rynku: Klientów Indywidualnych, Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Klientów Korporacyjnych oraz Klientów Bankowości Prywatnej.

Oferta adresowana do Klientów Indywidualnych zawiera przede wszystkim konta osobiste i oszczędnościowe, do których dostęp możliwy jest przez sieć placówek i Internet. Od początku roku Klienci używają także nowego, mobilnego kanału dostępu, dzięki czemu korzystanie z usług i produktów bankowych jest jeszcze wygodniejsze. W 2011 roku Bank wprowadził również jedno z najbardziej innowacyjnych i popularnych kont, Dobre Konto, nagradzające codzienne zakupy. Był to jeden z nowatorskich produktów, które zmieniły rynek gwarantując Klientom nie tylko brak opłaty za prowadzenie rachunku, ale również możliwość uzyskania zwrotu części swoich wydatków.

W ofercie skierowanej do Klientów Indywidualnych znajdują się również karty płatnicze, pożyczki, kredyty hipoteczne i produkty oszczędnościowe, nagradzane w Polsce i za granicą.

Odpowiadając na oczekiwania i potrzeby różnych grup Klientów, Bank każdemu z segmentów oferuje inne, zróżnicowane pod względem zaangażowania środków i potencjalnego zysku produkty. Kierunek zmian i wprowadzanych innowacji wynika bezpośrednio z opinii Klientów. Bank Millennium prowadzi regularne badania poziomu satysfakcji Klienta oraz różnego typu badania ilościowe i jakościowe stosując zróżnicowane metodologie. Informacja zwrotna pochodząca bezpośrednio od użytkowników produktów jest najlepszym uzasadnieniem, a zarazem motorem wszelkich działań, inwestycji i innowacji. Proces ulepszania istniejących i tworzenia nowych produktów służy więc zaspokajaniu konkretnych potrzeb konkretnych konsumentów. Dzięki temu Bank Millennium jest bankiem przyjaznym, nowoczesnym, który wnosi zauważalny wkład w rozwój usług finansowych w Polsce.

Bank oferuje swoje usługi poprzez sieć własnych oddziałów, jak również współpracując z pośrednikami finansowymi oraz partnerami handlowymi.



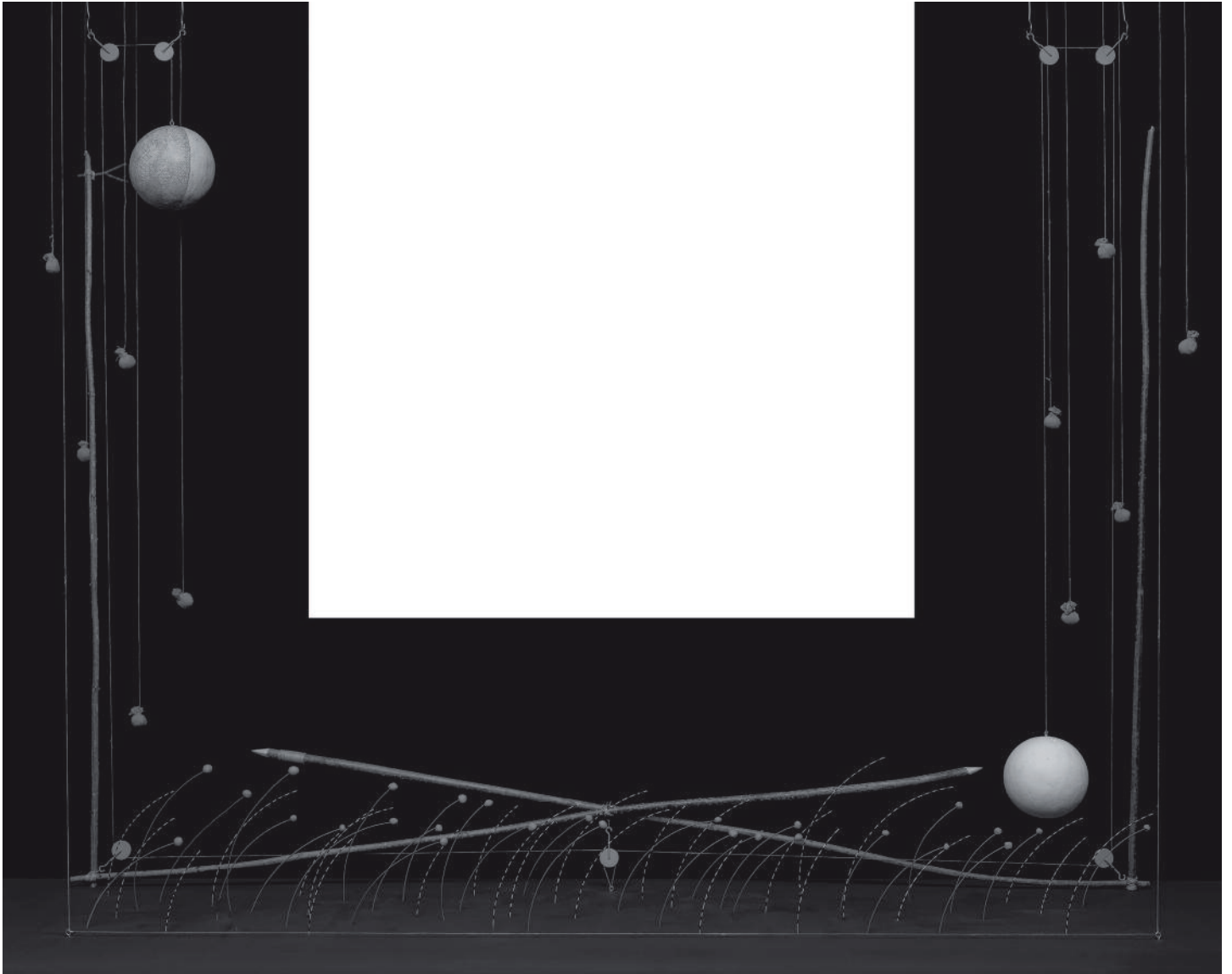
z serii **Utopie #6**, 2003 (odbitka cyfrowa 110 x 135 cm)

odpowiedzialny**by**znies

Wyniki finansowe

	2011	2010
Przychody operacyjne	1 889,1	1 716,3
Koszty operacyjne	1 124,1	1 081,6
Koszty osobowe	540,2	525,9
Podatek dochodowy	124,6	81,8
Dotacje i darowizny	1,59	1,11
Zysk netto	466,5	325,9
Podział zysku	Zarząd Banku zaproponuje zatrzymanie całości zysku z roku 2011 w Banku *	dywidenda 121,3 kapitał rezerwowy 199,3

* decyzja zostanie podjęta przez WZA Banku Millennium



z serii **Utopie #7**, 2003 (odbitka cyfrowa 110 x 135 cm)

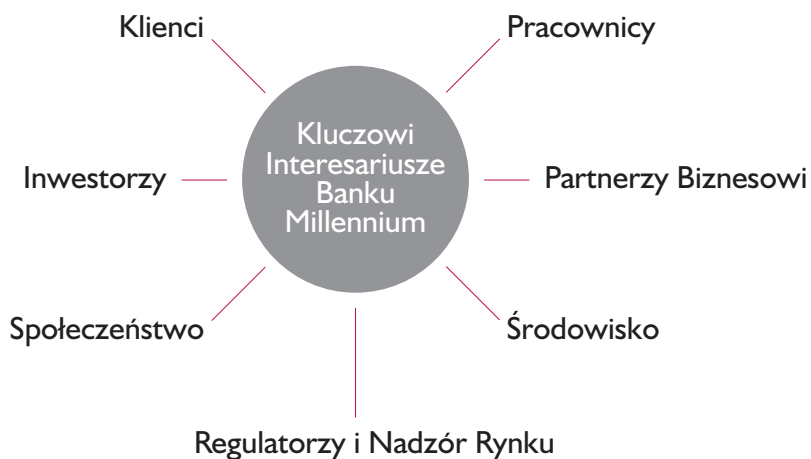
odpowiedzialny**biznes**

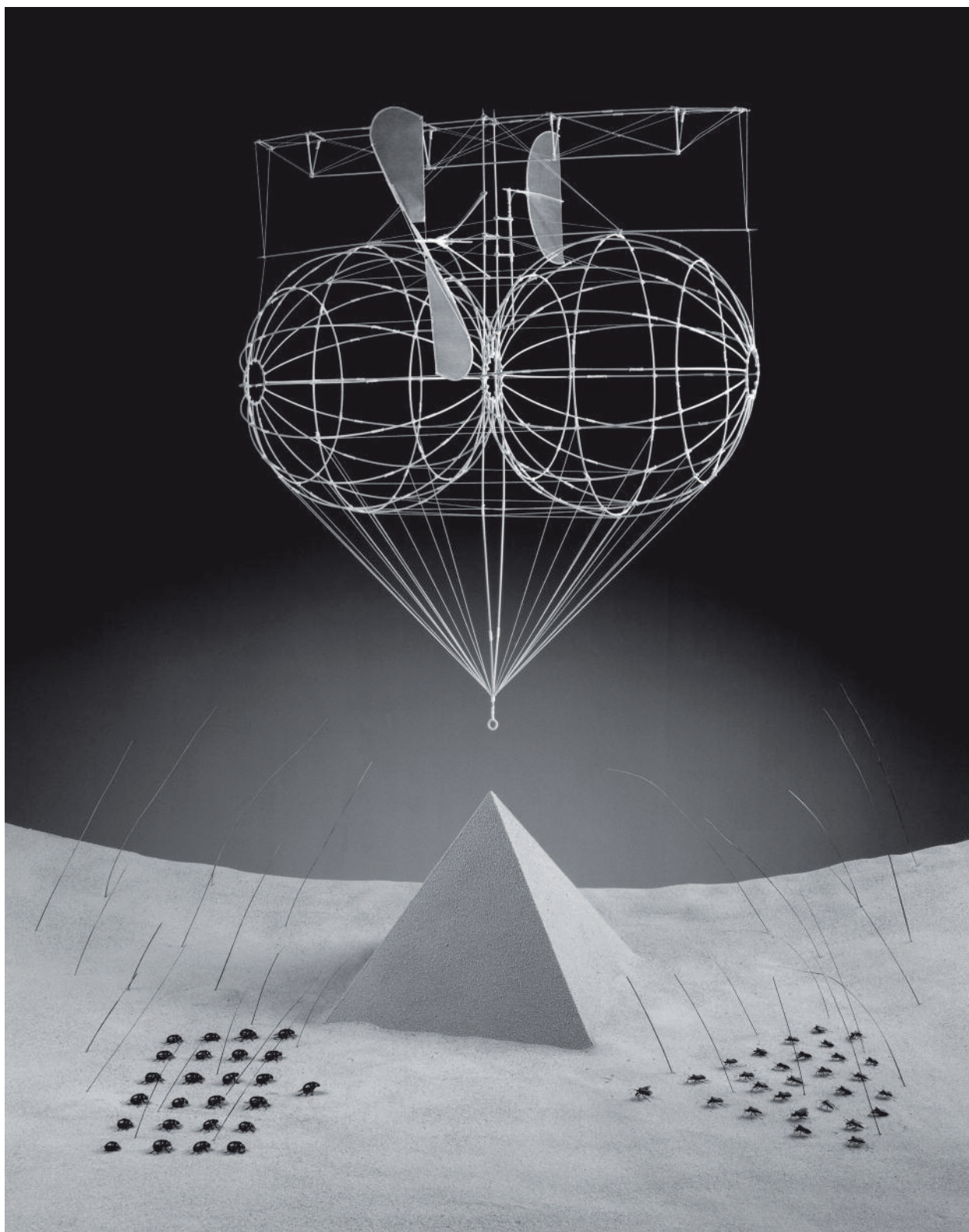
Dialog z Interesariuszami

Dialog z głównymi grupami Interesariuszy, tj. Klientami, Pracownikami, Dostawcami, Inwestorami, Społeczeństwem, Regulatorami i Nadzorem Rynku oraz uwzględnienie wpływu na środowisko naturalne, Grupa Banku Millennium traktuje jako jedną z podstawowych zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Bank dokłada starań, by dialog ten odbywał się w sposób ciągły, trwał na różnych szczeblach i prowadzony był w zróżnicowanej formie. W roku 2011, ze względu na spowolnienie gospodarcze w Polsce i kryzys gospodarczy na rynkach europejskich, Bank starał się dostarczać swoim Interesariuszom klarowne informacje o swojej strategii oraz pomagał im pozyskać wiedzę pomagającą rozwiązywać nietypowe problemy pojawiające się w tym okresie. Celem tych działań było budowanie długoterminowych relacji z różnymi grupami Interesariuszy, którzy zostali zidentyfikowani w oparciu o ich znaczenie w działalności operacyjnej Grupy Banku Millennium.

Mapa Kluczowych Interesariuszy Banku Millennium S.A.





z serii **Cywilizacje #4**, 1992/93 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Dialog z Klientami

Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klientów

Bank Millennium od kilku lat prowadzi intensywny dialog ze swoimi Klientami. Realizowane badania oczekiwań, opinii i satysfakcji Klientów są z jednej strony barometrem służącym do monitorowania poziomu zadowolenia Klienta z jakości obsługi oraz oferty Banku, z drugiej służą do wskazywania obszarów wymagających usprawnień w najważniejszych dla Klienta punktach kontaktu z marką Banku Millennium.

Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów

Rok 2011 nie tylko upłynął pod znakiem kontynuacji powyższych działań, ale był okresem, w którym zapewnienie wysokiej jakości obsługi Klienta stanowiło jeden z celów strategicznych dla całej organizacji.

W ramach Banku powołano międzydepartamentowy projekt, którego celem była poprawa poziomu satysfakcji Klientów Banku i uzyskanie wysokiego wskaźnika rekomendacji. W ramach pięciu zintegrowanych programów (dla sieci oddziałów, centrum telefonicznej obsługi Klienta, bankowości internetowej, reklamacji oraz centrali) przez cały rok podejmowano działania zmierzające do poprawy jakości obsługi Klientów we wszystkich najważniejszych obszarach na styku Klienta z Bankiem.

Nieodłącznym elementem każdego programu było poznanie opinii Klientów, które determinowały i integrowały wszystkie działania.

Badanie satysfakcji Klientów

Jednym z najistotniejszych przeprowadzonych projektów badawczych w 2011 roku było badanie satysfakcji Klientów Banku. Jak co roku, badanie objęło Klientów wszystkich linii biznesowych, korzystających ze wszystkich kanałów bankowości od bezpośredniej obsługi w placówce po kanały zdalne takie jak Internet czy telefon.

Do udziału w badaniu satysfakcji zaproszono niemal 62 tysiące Klientów ze wszystkich linii biznesowych (50 tysięcy Klientów indywidualnych, 11 tysięcy Klientów z sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw oraz blisko 600 Klientów korporacyjnych). Zgodnie z wynikami badania ogólny indeks satysfakcji Klientów indywidualnych w 2011 roku wynosi 78%, co stanowi wzrost o 1 pp. w stosunku do roku ubiegłego. 89% Klientów jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych ze współpracy z Bankiem (wzrost o 5 pp. w stosunku do roku ubiegłego), 83% wyraża satysfakcję z oferowanych przez Bank produktów i usług (wzrost o 5 pp. w stosunku do roku 2010), a 90% jest zadowolonych z jakości obsługi (wzrost o 2 pp. wobec roku 2010).

Odsetek Klientów bardzo zadowolonych lub zadowolonych ze współpracy z Bankiem:



Odsetek Klientów zadowolonych z oferty produktowej Banku:



Odsetek Klientów zadowolonych z jakości obsługi w Banku:



Wzrost wszystkich powyższych wskaźników dowodzi, że realizowane w ramach Projektu Jakości działania zaczynają przynosić założony efekt. Fakt ten potwierdzają także rosnące wskaźniki rekomendacji. W 2011 roku 55% Klientów wyraziło chęć polecenia Banku Millennium swoim znajomym i rodzinie. Dodatkowo 70% Klientów zadeklarowało chęć skorzystania z kolejnych produktów Banku (68% w roku 2010), a 85% jest chętnych do dalszej współpracy (80% w 2010 roku).

Badania jakości obsługi Klienta

Bank Millennium dużą wagę przykładają do ciągłej poprawy poziomu bezpośredniej obsługi świadczonej przez pracowników współpracujących z Klientami. Dlatego przez cały 2011 rok realizowany był bardzo intensywny program badań „Mystery Shopping”. Każdego miesiąca, na zlecenie Banku, specjalnie wyszkoleni audytorzy z zewnętrznej firmy badawczej odwiedzali wszystkie placówki Banku Millennium, aby w oparciu o szczegółowy kwestionariusz ocenić poziom jakości obsługi. Audytorzy wcielali się tym samym w rolę prawdziwych Klientów zainteresowanych różnymi produktami bankowymi lub dokonujących codziennych czynności obsługi posiadanych już produktów. W całym 2011 roku audytorzy złożyli ponad 5200 takich wizyt w placówkach Banku.

Rok 2011 upłynął także pod znakiem systematycznych badań pozostałych najważniejszych punktów bezpośredniej obsługi Klienta: Centrum Telefonicznej Obsługi Klienta oraz Pracowników Bankowości Internetowej odpowiedzialnych za komunikację elektroniczną z Klientami. Co miesiąc niezależni audytorzy sprawdzali poziom obsługi w tych kanałach oceniając między innymi dostępność tych punktów kontaktu, uprzejmość i zaangażowanie pracowników w rozwiązanie spraw Klientów, ich wiedzę oraz umiejętności komunikacyjne. W 2011 roku w kanałach zdalnych przeprowadzono łącznie ponad 470 takich audytów.

Przeprowadzone badania jakości obsługi pozwoliły stwierdzić znaczny wzrost poziomu jakości obsługi w porównaniu z rokiem ubiegłym zarówno w placówkach Banku, jak i w kanałach zdalnych. Co więcej poprawa jakości zyskała także potwierdzenie w postaci wysokich miejsc uzyskanych przez Bank w 2011 roku w zewnętrznych rankingach jakościowych.

Nagrody w zewnętrznych rankingach jakości

W 2011 roku Bank Millennium uplasował się na podium rankingu „Przyjazny Bank” organizowanym przez tygodnik „Newsweek”. Trzecie miejsce w kategorii „Bank dla tradycyjnego Klienta” oraz trzecie w kategorii „Klient nowoczesny” (w 2010 roku odpowiednio 12 pozycja i 16 pozycja) było największym awansem w całej stawce 23 banków ocenianych w zakresie poziomu jakości obsługi Klientów. Ranking „Newsweek”, korzystający z metodologii badań „Mystery Shopping”, jest najbardziej opiniotwórczym, niezależnym rankingiem jakościowym w branży bankowej, który w 2011 roku opublikowany został już po raz dziewiąty.

Wysoka jakość usług Banku Millennium została także zauważona przez internautów, dzięki którym, Bank Millennium został laureatem Godła Jakości Obsługi w kategorii „Banki i Ubezpieczenia”.

Badania Jakości i Satysfakcji

	2011	2010
Przeprowadzone badania	18	35
Liczba ankietowanych Klientów	256 609	225 629
Liczba otrzymanych odpowiedzi	71 829	76 837
Klienci indywidualni zadowoleni ze współpracy z Bankiem	89%	84%

Zarządzanie reklamacjami

W 2011 roku Bank Millennium kontynuował działania, których celem była poprawa procesu rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów.

Głównym celem Banku w tym zakresie była standaryzacja procesu i zmniejszenie czasu rozpatrywania reklamacji oraz poprawa jakości obsługi Klientów. W tym celu dokonano między innymi niezbędnych zmian w organizacji pracy jednostki odpowiedzialnej za rozpatrywanie reklamacji, a także wprowadzono nowy system informatyczny do obsługi skarg Klientów. Zadbanie także o jakość informacji skierowanej do Klientów, wprowadzając standardy obsługi, dzięki którym odpowiedzi kierowane do Klientów stały się jasne, bardziej kompleksowe i zrozumiałe.

W 2011 roku liczba skarg Klientów pozostała na podobnym poziomie jak w roku poprzednim. W okresie od stycznia do końca grudnia 2011 roku do Banku wpłynęło 44 890 reklamacji. Średnio miesięcznie w 2011 roku zarejestrowano 3741 reklamacji, podczas gdy w 2010 roku 3570 reklamacji.

Przeprowadzone w Banku usprawnienia w procesie, pozwoliły na skrócenie średniego czasu rozpatrywania reklamacji z 20 dni w roku 2010 do 14 dni w 2011 roku. Było to możliwe głównie dzięki wzrostowi liczby reklamacji, które zostały rozpatrzone w okresie do 7 dni. Udział takich reklamacji wzrósł w ciągu 2011 roku z 20% do ponad 50%, a w samym grudniu 2011 roku wynosił już ponad 60%.

W 2011 roku Bank odnotował wzrost liczby reklamacji dotyczących transakcji dokonanych kartami płatniczymi. Stosunkowo dużą liczbę reklamacji zarejestrowano także w zakresie produktów hipotecznych. Około 70% reklamacji z tego obszaru dotyczyło obsługi zabezpieczeń związanych z kredytem. W celu wyeliminowania przyczyn powstawania powyższych rodzajów reklamacji Bank zwrócił większą uwagę na zasady obowiązujące w procesie: wystosował dodatkowe listy z informacjami do Klientów, a także podjął działania usprawniające współpracę z towarzystwem ubezpieczeniowym związaną z pobieraniem składki ubezpieczenia niskiego wkładu.

Spadek w liczbie zgłoszonych skarg w 2011 roku zanotowano w obszarze kredytów gotówkowych, a także w zakresie opłat dotyczących kart płatniczych.

Biorąc pod uwagę kanały składania reklamacji, z roku na rok, coraz więcej reklamacji sływa do Banku kanałami zdalnymi takimi jak system transakcyjny Millenet (24% wszystkich reklamacji w 2011 roku w stosunku do 16% w 2010 roku) czy Centrum Telefonicznej Obsługi Klienta (18% w 2011 w stosunku do 17% w 2010 roku). Nadal jednak Klienci wybierają oddział, jako najbardziej dogodny kanał składania reklamacji (49% wszystkich reklamacji zgłoszonych do Banku w 2011 roku).

W 2012 roku Bank Millennium będzie kontynuował działania zmierzające do usprawnienia i przyspieszenia procesu rozpatrywania reklamacji, poprawy poziomu jakości obsługi Klientów na każdym etapie procesu reklamacyjnego, a także eliminacji przyczyn powstawania skarg Klientów.

Zarządzanie Reklamacjami

	2011	2010
Liczba zgłoszonych reklamacji		
Ogółem	44 890	42 844
Detal	44 159	41 987
Przedsiębiorstwa	731	857
Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Banku		
Ogółem	12 265	11 284
Detal	12 082	10 945
Przedsiębiorstwa	183	339
Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klienta		
Ogółem	33 249	30 509
Detal	32 695	29 594
Przedsiębiorstwa	554	915
Liczba reklamacji dot. łamania prywatności Klienta i utraty jego danych osobowych		
	344	248
Czas rozpatrywania reklamacji		
Do 3 dni	5 311	2 320
Od 4 do 7 dni	6 495	5 857
Powyżej 7 dni	31 842	33 616
Średni czas rozpatrywania reklamacji	14,5 dnia	20 dni
Kanały przyjmowania reklamacji		
Oddział	49%	55%
Millenet	24%	16%
Call Centre	18%	17%
Centrala	9%	11%
Centrum Współpracy z Klientami	0%	1%

Kanały kontaktu z Klientami

Telemillennium

Możliwość obsługi rachunku bankowego bez konieczności wychodzenia z domu to nie tylko serwis internetowy, ale również telefoniczny. Mobilność, jaką daje telefon to kontakt z Bankiem i Konsultantem telefonicznym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Telemillennium umożliwia nie tylko składanie dyspozycji i zleceń dotyczących obsługi produktów posiadanych w Banku, ale również pomoc w wyjaśnieniu wątpliwości, poznaniu oferty, interwencję w sytuacji awaryjnej. To również kanał kontaktu dla potencjalnych Klientów, którzy mogą zlecić założenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego czy karty kredytowej za pośrednictwem Telemillennium.

Bank nieustannie prowadzi działania w zmiernie do spełnienia oczekiwań Klientów dotyczącej zakresu obsługi oferowanej przez telefon. Lista dostępnych czynności i dyspozycji to szeroki wachlarz możliwości. Głównym wyznacznikiem zakresu oferty jest wygoda i oczekiwania Klientów, a jedynym ograniczeniem bezpieczeństwo zawieranych transakcji.

W roku 2011 Bank skoncentrował się na działaniach jakościowych. Zdefiniowane wcześniej opinie i potrzeby Klientów wyznaczyły kierunek tych działań. Wnioski płynące z analiz pozwoliły podzielić prace na dwa równoległe przebiegające procesy: rozwoju umiejętności i wiedzy Konsultantów oraz analizy zakresu obsługi Klientów.

Rozmowa to podstawowa i najważniejsza wartość telefonicznego kanału obsługi Klientów. W 2011 roku Konsultanci przeprowadzili ponad milion rozmów. To, co cechuje rozmowę z Konsultantem, to nie tylko zakres przekazywanych informacji, ale również jej forma: sposób mówienia, umiejętność argumentacji i poszukiwania najlepszych rozwiązań. Mimo, że oferta Banku limituje liczbę tematów rozmów, to rozmowa z każdym Klientem ma charakter indywidualny, oparty o jego potrzeby. Rozwój tych umiejętności to jeden z najtrudniejszych obszarów i proces doskonalenia, który nieustannie trwa.

Współpraca z firmą zajmującą się badaniem rezultatów podjętych procesów, dostarczała szeroki katalog informacji i wniosków, które zostaną wykorzystane do usprawniania działań oraz poprawy jakości obsługi. Zmierzenie się z opiniami, jakie dostarczyły badania metodą „Tajemniczego Klienta” dały obraz jakości obsługi w całym procesie, przez jaki przechodzi Klient, od założenia rachunku do użytkowania produktów i usług.

Efekt podjętych działań znalazł swoje potwierdzenie w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”, gdzie kanał telefoniczny odnotował najwyższy wzrost pod względem jakości obsługi.

Telemillennium

	2011	2010
Liczba połączeń z Telemillennium	2 348 823	2 203 963
Połączenia z Konsultantem	1 137 767	1 064 885
Ruch automatyczny	1 159 836	1 139 078

Telemarketing

Telemarketing odgrywa wiodącą rolę w rozpoczętym w poprzednich latach programie informowania Klientów o nowych ofertach w zakresie produktów i usług.

Telefoniczna forma kontaktu jest doceniana przez Klientów. Ważne informacje przekazywane są na bieżąco i mają kompleksowy charakter. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, Bank stara się ograniczyć formalności do minimum oraz zwiększyć liczbę produktów otwieranych podczas rozmowy telefonicznej. Dodatkowo, dbając o jakość obsługi, szczególną uwagę zwracamy zarówno na zawartość merytoryczną, dostosowanie produktów do indywidualnych potrzeb, jak i na samą formę rozmowy.

W 2011 roku pracownicy Telemarketingu skontaktowali się z 560 334 Klientami, z czego 176 534 Klientów było zainteresowanych propozycją Banku (w roku 2010 było to 654 667 efektywnych kontaktów, 254 563 zainteresowanych Klientów). Różnica wynika z faktu, że w 2011 roku oferty były kierowane do mniejszej grupy Klientów. Istotny wpływ na wielkość baz miało wprowadzenie przez Komisję Nadzoru Finansowego „Rekomendacji T”, dotyczącej dobrych praktyk w zakresie zarządzania ryzykiem detalicznych ekspozycji kredytowych.

Innowacyjnym produktem, który Bank wprowadził w ostatnim okresie do oferty jest Mini Karta PayPass Sticker. Realizując kampanię pracownicy Telemarketingu skontaktowali się z 19 603 Klientami i utworzyli 10 160 kart.

Telemarketing	2011	2010
Ilość Kontaktów z Klientami	863 525	1 152 466
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	176 534	254 563

Millenet, MilleSMS i bankowość mobilna

W dialogu pomiędzy Bankiem a Klientem, bankowość internetowa – Millenet jest kanałem niezmiernie ważnym. Coraz większa liczba Klientów korzysta z usług bankowych tylko i wyłącznie poprzez kanały elektroniczne, wśród których oprócz bankowości internetowej wymienić należy serwis mobilny czy serwis bankomatowy.

W związku z tym, że oczekiwania Klientów wobec tych kanałów dostępu są coraz większe, funkcjonalność Millenetu, bankomatów, serwisu mobilnego jest nieustannie poszerzana o nowe produkty i usługi. Dostępne możliwości są analizowane pod względem użyteczności i jeśli to konieczne, wprowadzane są odpowiednie zmiany. Głównym celem, który przyświeca tym zmianom jest zwiększenie satysfakcji oraz wygody Klientów.

Rozpoczęta w roku 2009 akcja zachęcająca Klientów do ochrony środowiska poprzez zamianę wyciągów otrzymywanych w formie papierowej na wyciągi elektroniczne. Działania te były kontynuowane z sukcesem również w roku 2011. Według stanu na koniec roku 2011 już 92% spośród tych Klientów, którzy aktywnie korzystają z Millenet korzysta z wyciągów online. To sukces, potwierdzający, że warto było zaangażować Klientów w proces mający na celu nie tylko zwiększenie ich wygody, ale także ochronę środowiska.

Klienci korzystający z systemu bankowości internetowej (Millenet) mają możliwość kontaktowania się z Bankiem poprzez wysłanie wiadomości. Drogą tą otrzymujemy wiele sugestii dotyczących działania poszczególnych funkcjonalności systemu, jak również pytań dotyczących produktów i usług bankowych oraz reklamacji.

Liczba otrzymywanych wiadomości stale rośnie – proporcjonalnie do wzrostu liczby Klientów korzystających z Millenet. Liczba otrzymywanych wiadomości stanowi obecnie około 3% liczby aktywnych Klientów.

W ciągu miesiąca otrzymujemy około 7 500 wiadomości od Klientów, z czego blisko 90% stanowią wiadomości związane z produktami i usługami oferowanymi przez Bank. Około 12% z otrzymywanych wiadomości stanowią reklamacje.

W roku 2011 został uruchomiony kolejny kanał komunikacji – formularz kontaktu dostępny bez logowania na stronie informacyjnej Banku. Poprzez kanał, przeznaczony głównie do kontaktu z potencjalnymi Klientami, przychodzą przede wszystkim zapytania o produkty i usługi oraz oferty współpracy. Miesięcznie otrzymujemy około 500 takich wiadomości.

Czas odpowiedzi zarówno dla wiadomości otrzymywanych z Millenetu jak i dla tych otrzymywanych poprzez formularz kontaktu na stronie informacyjnej jest bardzo krótki – Klienci otrzymują odpowiedź zazwyczaj w ciągu jednego dnia roboczego.

Znajdujące się wśród otrzymanych wiadomości sugestie dotyczące nowych funkcjonalności są przez Bank dokładnie analizowane i brane pod uwagę przy planowaniu kolejnych zmian i udoskonalień systemu transakcyjnego.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, w roku 2011 została uruchomiona bankowość mobilna. Dzięki temu Klienci mają do dyspozycji już nie tylko serwis powiadomień MilleSMS, z którego korzysta obecnie blisko 170 000 Klientów, ale również specjalną aplikację mobilną, a także wersję przeglądarkową systemu. Dzięki temu mogą kontrolować swoje finanse 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, nawet jeśli nie mają ze sobą komputera i nie są w stanie skorzystać z bankowości internetowej.

W pierwszej fazie bankowość mobilna była dostępna jako aplikacja na iPhone, następnie została rozwinięta aplikacja na telefony komórkowe z systemem operacyjnym Android, a w kolejnym etapie została wprowadzona wersja przeglądarkowa. Zależało nam na tym, by każdy posiadacz telefonu komórkowego mógł korzystać z tej usługi.

Usługi bankowości mobilnej są systematycznie rozwijane, dodawane są nowe funkcjonalności (takie jak wyszukiwarka placówek i bankomatów, możliwość obejrzenia nadchodzących płatności, kursy wymiany walut, etc.), tak, by Klienci w pełni mogli korzystać z tego kanału komunikacji.

W roku 2012 planowane są kolejne zmiany we wszystkich kanałach bankowości elektronicznej mające na celu dostarczenie Klientom jeszcze bardziej nowoczesnych i efektywnych narzędzi do kontaktu z Bankiem.

Millenet*

	2011	2010
Klienci korzystający z Millenetu	1 238 385	1 080 617
Klienci korzystający z MilleSMS	171 673	143 881
Klienci korzystający z wyciągów on-line	458 396	345 786
Klienci korzystający z bankowości mobilnej	28 278	-
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	23 353	15 502
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	24 372	48 466
Zapytania poprzez formularz kontaktu	5 584	-

* dla Klientów indywidualnych

Komunikacja marketingowa

Komunikacja marketingowa jest istotnym narzędziem porozumiewania się Banku Millennium z rynkiem, czyli obecnymi i potencjalnymi Klientami. Jest także jednym z kluczowych elementów budowania wizerunku Banku jako instytucji zaufania publicznego. Wszystkie działania komunikacyjne Banku Millennium mają na celu rzetelne przekazywanie informacji o produktach i usługach bankowych w sposób umożliwiający odbiorcom zrozumienie, zapamiętanie i pozytywny odbiór. Komunikaty reklamowe w telewizji, radiu, prasie i Internecie oraz plakaty i ulotki eksponowane w oddziałach Banku umożliwiają Klientom zapoznanie się ze szczegółami oferty i ułatwiają dokonanie właściwego wyboru. Dzięki przystosowaniu reklam do specyfiki medium, w którym są eksponowane, wszystkie informacje, w tym szczegółowe cechy oferty, są w pełni czytelne i zrozumiałe dla odbiorców.

Wszystkie reklamy i komunikaty marketingowe są przyjazne, dostosowane do wiedzy i percepcji przeciętnego odbiorcy oraz zgodne z istniejącymi przepisami i regulacjami. W komunikacji marketingowej Bank Millennium stosuje zasady uczciwej konkurencji, szanuje interesy obecnych i przyszłych Klientów oraz rynkowych konkurentów. Przekaz reklamowy jest także w pełni zgodny z Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. Bank przyjął również wewnętrzne regulacje w tym zakresie.

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 charakter prawny i informują o poziomie ryzyka po stronie Klienta. W przypadku, gdy przekaz dotyczy oferty promocyjnej, reklama jasno wskazuje graniczną datę jej obowiązywania. Dzięki temu produkty i usługi Banku są wysoko oceniane przez Klientów, a ich jakość i proces udostępniania nie są kwestionowane, ani nie stały się przedmiotem publicznej kontestacji. Bank Millennium śledzi rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące komunikacji marketingowej i na bieżąco dostosowuje się do nowo wprowadzonych regulacji.

Zachowując najwyższe standardy, przekaz komunikacyjny Banku Millennium efektywnie buduje pozycję marki na rynku. Reklamy Banku Millennium emitowane od stycznia do grudnia 2011 roku przyczyniły się do wzrostu poziomu rozpoznawalności marki oraz sprzedaży. Z badań regularnie prowadzonych przez MillwardBrown SMG/KRC wynika, że Spontaniczna Znajomość Marki Banku Millennium oscyluje na poziomie 38%, co daje czwarte miejsce wśród najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce (za PKO BP, PEKAO oraz ING). Poziom Wspomaganej Znajomości Marki Banku Millennium wynosi 97%. Wspomagana Całkowita Świadomość Komunikacji Reklamowej Banku Millennium średniorocznie w 2011 roku wyniosła 59%, co oznacza trzecie miejsce na rynku.

Dostępność usług

Rok 2011 był dla Banku rokiem jakości. Bank nie rozbudowywał sieci sprzedaży, tak intensywnie, jak miało to miejsce w poprzednich latach i skupiał się przede wszystkim na usprawnieniu działania obecnie funkcjonujących placówek. Wszelkie decyzje dotyczące zmiany godzin pracy placówek, ich zamknięcia czy przebudowy, zostały podjęte w oparciu o dokładną analizę potrzeb Klientów i ich bieżące sugestie. Bank, korzystając z usług firmy zewnętrznej, dokonał dokładnego audytu sieci sprzedaży. Umożliwił on wdrożenie rozwiązań, które przełożyły się na wysoko ocenianą – przez wewnętrznych i zewnętrznych Klientów Banku – jakość obsługi.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom grupy najbardziej zamożnych Klientów Bank stworzył Departament Bankowości Prywatnej. Głównym zadaniem Pracowników, którzy objęli stanowisko Doradcy Bankowości Prywatnej, jest nawiązywanie i utrzymywanie relacji z Klientami przy jednoczesnym zachowaniu najwyższych z możliwych standardów obsługi. Model obsługi przewiduje indywidualne podejście do Klientów i rozwiązania produktowe, które sprawią, że ta stosunkowo wąska grupa Klientów, dysponująca jednak znacznymi funduszami, będzie traktować Bank Millennium jako wiodący w realizacji swoich operacji finansowych.

Dostępność usług	2011	2010
Liczba oddziałów	447	469
Liczba oddziałów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	447	469
Telemillennium – liczba połączeń	1 200 000	1 064 885
Millenet – ilość Klientów ogółem*	1 221 083	1 080 617
Liczba bankomatów Banku Millennium	571	570
Liczba bankomatów Euronet	-	-
Liczba bankomatów BZ WBK i Cash4You	1 759	1 729

* Klienci indywidualni

Współpraca Banku Millennium i MAKRO Cash and Carry

W lipcu 2011 roku Bank Millennium i firma MAKRO Cash and Carry rozpoczęły współpracę w związku z wprowadzeniem oferty produktów finansowych przygotowanych specjalnie dla przedsiębiorców będących Klientami MAKRO Cash and Carry.

Oferta obejmuje szerokie spektrum produktów dla firm oraz ich właścicieli i pracowników, takich jak karty płatnicze i produkty kredytowe. Nowy projekt pozwala MAKRO Cash and Carry zaoferować swoim Klientom ulepszone rozwiązanie, umożliwiające dokonywanie płatności bezgotówkowych zarówno w halach MAKRO, jak i innych placówkach handlowo-usługowych akceptujących karty MasterCard/Maestro.

We wszystkich trzydziestu halach MAKRO Cash and Carry funkcjonujących obecnie na terenie całego kraju Bank Millennium otworzył Punkty Obsługi Klienta, w których wydawane są karty MAKRO Millennium, pełniące jednocześnie funkcję płatniczą i funkcję karty wejściowej do hal MAKRO Cash and Carry. O produkty z oferty partnerskiej Banku Millennium i MAKRO Cash and Carry można także wnioskować za pośrednictwem Placówek Banku Millennium na terenie całego kraju, infolinii TeleMillennium oraz strony internetowej Banku.

Poza kartami płatniczymi, partnerska oferta MAKRO Cash and Carry i Banku Millennium obejmuje produkty umożliwiające finansowanie prowadzonej działalności oraz rachunki bankowe. Klienci firmowi mogą skorzystać z kredytu w rachunku bieżącym (przez 7 dni w miesiącu można korzystać z limitu bez odsetek), kredytu gotówkowego (bez opłaty przygotowawczej), kredytu inwestycyjnego (bez konieczności przedstawiania biznesplanu) i leasingu. Dla Klientów Indywidualnych przygotowana została oferta limitu w koncie oraz pożyczki gotówkowej.

Produkty zaangażowane społecznie

Klienci Indywidualni

Bank Millennium kieruje do Klientów Indywidualnych ofertę kompleksowych usług bankowych, tak aby mogli oni w prosty i efektywny sposób zarządzać swoimi finansami. Bank dokłada wszelkich starań, aby wśród oferowanych produktów znalazły się również takie, które umożliwiają realizację celów społecznych.

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard

W 2011 roku Bank Millennium kontynuował współpracę z WWF, polegającą na wydawaniu wspólnej karty co-brandowej. Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard Banku Millennium była pierwszą na rynku kartą kredytową affinity związaną z ideą ochrony środowiska. Beneficjentem karty jest WWF Polska, największa międzynarodowa fundacja zajmująca się ochroną przyrody, która realizuje w Polsce ambitne programy ekologiczne. Każdy posiadacz karty kredytowej WWF Millennium MasterCard może aktywnie zaangażować się w działalność na rzecz ochrony przyrody, płacąc kartą za codzienne zakupy.

Bank Millennium przekazuje na konto Fundacji połowę opłaty rocznej za pierwszy rok użytkowania każdej karty oraz określony procent od transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami w sklepach lub punktach usługowych. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

Karta kredytowa Millennium Visa Impresja / Millennium MasterCard Impresja

Karta kredytowa Millennium Visa Impresja i Millennium MasterCard Impresja (z technologią płatności zbliżeniowych PayPass) zostały wprowadzone na rynek przez Bank Millennium w 2010 roku. Oferta została przygotowana ze szczególną starannością, z myślą o kobietach, które są niezwykle wymagającymi Klientami.

Millennium Visa Impresja/ Millennium MasterCard Impresja zapewnia zwrot 5% wartości zakupów dokonanych w sklepach 25 wiodących marek. Dodatkowo dla wszystkich posiadaczy karty dostępny jest rozbudowany pakiet assistance, który oprócz standardowych świadczeń przewiduje m.in. możliwość prowadzenia osobistego terminarza, zorganizowanie korepetycji dla dziecka, pomoc specjalisty w zakresie montażu urządzeń domowych czy umówienie wizyty w gabinetach kosmetycznych. Atutem Impresji jest także możliwość rozłożenia zakupów dokonanych kartą na raty 0%, dzięki czemu dwa razy w roku można skorzystać z bezodsetkowego kredytu nawet do 12 miesięcy.

W 2011 roku oferta cieszyła się dużym zainteresowaniem Klientów, a Karta otrzymała kilka prestiżowych wyróżnień: zdobyła pierwsze miejsce w rankingu najtańszych kredytów w karcie przygotowanym przez „Dziennik Gazetę Prawną” oraz firmę Expander. Karta Impresja została również doceniona na międzynarodowym rynku – zwyciężyła w międzynarodowym konkursie Visa Europe Member Awards 2011 w kategorii Best New Customer Proposition (Najlepsza karta dla dedykowanej grupy Klientów). Visa Europe Member Awards to międzynarodowy konkurs, w którym wyróżniane są najbardziej innowacyjne przedsięwzięcia i produkty kartowe banków członkowskich Visa z całej Europy.

Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej

Bank Millennium posiada w ofercie „zielone” fundusze inwestycyjne:

Fundusz New Energy Black Rock

Fundusz inwestuje w papiery udziałowe spółek z sektora nowych technologii energetycznych. Są to spółki, których działalność wiąże się z energią ze źródeł alternatywnych oraz technologiami energetycznymi, w tym odnawialnymi źródłami energii, paliwami alternatywnymi, wytwarzaniem energii elektrycznej na potrzeby przemysłu motoryzacyjnego, technologiami materiałowymi, magazynowaniem energii oraz technologiami wspomagającymi wytwarzanie energii.

Fundusz Inwestor Zmian Klimatycznych

Inwestuje głównie w obszarach biznesowych zajmujących się ograniczaniem wpływu zmian klimatycznych na środowisko oraz usuwaniem ich skutków (czyste technologie, odnawialne i alternatywne źródła energii, zapobieganie i zarządzanie klęskami żywiołowymi, ekologiczny transport ludzi i towarów).

Fundusz HSBC Climate Change

Inwestuje w papiery wartościowe spółek prowadzących działalność w dziedzinach mających związek ze zmianami klimatycznymi, takich jak produkcja energii ze źródeł alternatywnych, oszczędzanie wody i energii, minimalizacja ilości odpadów i ścieków, produkcja emitująca małe ilości związków węgla i modernizacja zakładów przemysłowych.

Fundusz PZU Energia Medycyna Ekologia

Fundusz koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z energetyką, szeroko rozumianą ochroną zdrowia i ochroną środowiska naturalnego.

Klienci bankowości hipotecznej

W 2011 obserwowaliśmy duże zainteresowania kredytami hipotecznymi oraz dalszy wzrost udziału Banku Millennium w rynku bankowości hipotecznej. W roku 2011 Bank poprawił swój wynik sprzedażowy w porównaniu z poprzednim rokiem; wartość wypłat kredytów hipotecznych wyniosła 2 126 mln zł, czyli była o 18% wyższa w porównaniu z rokiem 2010. Podobną dynamikę wzrostu sprzedaży (17%) Bank osiągnął w kategorii podpisanych umów o kredyty hipoteczne – Klienci bankowości hipotecznej Millennium podpisali z Bankiem umowy na łączną kwotę 2 191 mln zł. Na koniec 2011 roku portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium osiągnął wartość 28 251 mln zł (wartość portfela przed rokiem wynosiła 24 854 mln zł).

W roku 2011 Bank Millennium kontynuował działania zmierzające do zapewnienia realizacji potrzeb mieszkaniowych jak najszerzej grupie Klientów, a przez to rozwiązania jednego z najważniejszych problemów społecznych. Narzędziem służącym do realizacji tej idei była sprzedaż preferencyjnych kredytów udzielanych w ramach rządowego programu „Rodzina na swoim”. Koniec sierpnia 2011 przyniósł nowelizację tej ustawy: do grona beneficjentów dołączono singli, obniżono współczynnik do wyliczania limitów za 1 m. kw. mieszkania, wprowadzono limit wiekowy osób, które mogą ubiegać się o kredyt w ramach programu (do 35 lat). Zmiany te przyczyniły się do obniżenia podaży nieruchomości dostępnych w rządowym programie. Bank mimo tego w przyszłym roku będzie podejmował dalsze wysiłki na rzecz dostosowania produktów hipotecznych do społecznych potrzeb ich odbiorców. Oczekuje się, iż kredyty w programie „Rodzina na swoim” będą w dalszym ciągu istotnym narzędziem realizacji idei odpowiedzialnego biznesu w ramach bankowości hipotecznej Millennium.

Realizując postanowienia tzw. ustawy antyspreadowej Bank Millennium w 2011 roku wprowadził dla Kredytobiorcy możliwość bezpłatnej spłaty kredytu w walucie, w której go zaciągnął. Wśród ważnych inicjatyw należy wymienić również możliwość rozłożenia spłaty ubezpieczenia niskiego wkładu własnego na raty. Opcja rozłożenia składki była dostępna dla Klientów posiadających kredyty hipoteczne indeksowane do waluty CHF, dla których, zgodnie z obowiązującymi zasadami, kontynuowane będzie ubezpieczenie niskiego wkładu własnego na kolejny 3-letni okres.

Już od wielu lat Bank podejmuje liczne inicjatywy w celu rozwoju relacji z obecnymi Klientami. Od dwóch lat Bank premiuje swoich aktywnych Klientów, będących użytkownikami innych produktów bankowych, oferując im możliwość uzyskania korzystniejszych warunków kredytu hipotecznego. Oferta Banku jest elastyczna, a w jej ramach Bank nie zachęca Klientów do korzystania z ryzykownych i drogich produktów.

Rok 2011 był okresem, w którym Bank Millennium podejmował liczne działania marketingowe z zakresu promocji Kredytów Hipotecznych w Internecie. Nasza oferta była komunikowana on-line przez cały rok. Do końca września w materiałach reklamowych wykorzystywany był wizerunek znanej wokalistki Kasi Kowalskiej. Od listopada Bank Millennium rozpoczął w Internecie kampanię Kredytu Hipotecznego, której celem jest wsparcie Klientów w procesie zakupu mieszkania. Zainteresowanym oferowana jest pomoc w wyborze odpowiedniej lokalizacji i kredyt, który umożliwi realizację marzenia, jakim jest posiadanie własnego mieszkania. W tym celu przygotowano niestandardową aplikację, która w trzech prostych krokach umożliwia znalezienie odpowiedniego miejsca zamieszkania.

Pozew Prezesa UOKiK

W dniu 21 października 2011 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił apelację Banku Millennium wniesioną od wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w którym uznał on za klauzule abuzywne sześć postanowień z Regulaminu kredytowania osób fizycznych w ramach bankowości hipotecznej Banku Millennium S.A. i zakazał ich wykorzystania. Werdykt ten w żaden sposób nie wpłynął na relacje Banku z jego Klientami, bowiem dotyczy zapisów historycznych, z których stosowania Bank zrezygnował już w przeszłości, bądź które stały się nieaktualne ze względu na rezygnację przez Bank z udzielania kredytów w walutach obcych.

Klienci Korporacyjni

Bankowość Przedsiębiorstw Banku Millennium, podobnie jak w poprzednich latach, kontynuowała w 2011 roku prace nad rozwojem produktów odpowiedzialnych społecznie. Produkty bankowe przeznaczone dla Klientów Bankowości Przedsiębiorstw przygotowywane są w celu dostarczenia przedsiębiorcom najbardziej nowoczesnych i efektywnych rozwiązań bankowych dla prowadzonej przez nich działalności. Jednakże Bank Millennium dokłada również starań, by promować produkty zaangażowane społecznie.

Przykładem działań Banku, związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu, jest „Kredyt Eko Energia” oferowany w ramach Programu Finansowania Efektywności Energetycznej (Polish SME Sustainable Energy Financing Facility – PolSEFF). „Kredyt Eko Energia” został wdrożony dzięki podpisaniu przez Bank umowy z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR). Program ten skierowany jest do przedsiębiorców z segmentu małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Energia to jeden z podstawowych kosztów działalności przedsiębiorstwa, a w wielu polskich firmach zużycie energii jest znacząco wyższe niż u konkurencji w innych krajach UE. Wynika to z korzystania z często przestarzałych i mało wydajnych urządzeń. Założeniem Programu PolSEFF jest ograniczenie zapotrzebowania na energię w przedsiębiorstwach poprzez zastosowanie nowych, bardziej wydajnych rozwiązań i technologii umożliwiających osiągnięcie wysokiej efektywności gospodarowania energią.

Beneficjenci Programu mogą uzyskać od 10% do 15% dofinansowania projektów ograniczających zapotrzebowanie na energię. Jest to jednocześnie jedyny Program umożliwiający prywatnym firmom przeprowadzanie termomodernizacji posiadanych nieruchomości. Planowana inwestycja może być sfinansowana w postaci kredytu inwestycyjnego bądź leasingu, przy czym koszt całkowity realizowanego projektu nie powinien przekraczać równowartości 1 mln euro.

Program PolSEFF nakłada na Bank kredytujący i beneficjentów ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie – wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR. Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich Kredytobiorców do nie wykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z:

- pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy,
- 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 współżycia społecznego.

W 2011 roku Bank Millennium – Bankowość Przedsiębiorstw prowadził promocję programu PolSEFF. W 17 miastach Polski odbyły się seminaria dla przedsiębiorców przedstawiające zalety „Kredytu Eko Energia”. Ponadto eksperci Banku Millennium uczestniczyli w targach i konferencjach branżowych propagując idee programu finansowania efektywności energetycznej. W celu promocji działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu Bank Millennium Bankowość Przedsiębiorstw publikował również w prasie branżowej i ogólnopolskiej artykuły opisujące benefity skorzystania z „Kredytu Eko Energia”.

W roku 2011 zmianie uległa Ustawa o niektórych formach wspierania działalności innowacyjnej, co ułatwiło przedsiębiorcom skorzystanie ze środków UE w postaci premii technologicznej. Pomoc jest dystrybuowana przy udzielaniu Kredytu Technologicznego w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, a jego celem jest wspieranie inwestycji w zakresie wdrażania nowych technologii. Premia technologiczna wypłacana jest przez Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK) i jest przeznaczana na spłatę części kredytu – nawet do 70% kwoty. Takie wsparcie pozwala na podniesienie efektywności i konkurencyjności polskich przedsiębiorstw na rynku krajowym i zagranicznym.

Oferta kredytu z premią technologiczną kierowana jest do sektora małych i średnich przedsiębiorstw (MŚP). Przyznany kredyt może być przeznaczony na realizację inwestycji technologicznej, polegającej na zakupie obcej lub wdrożeniu własnej, nowej technologii, która jest stosowana na świecie nie dłużej niż 5 lat, a następnie na uruchomieniu produkcji nowych bądź znacząco ulepszonych towarów, procesów lub usług.

W celu promocji skorzystania przez Klientów z Kredytu Technologicznego Bank Millennium Bankowość Przedsiębiorstw przeprowadził szereg spotkań z Klientami zainteresowanymi wdrożeniem innowacyjnych inwestycji. Spotkania te były kontynuacją cyklu seminariów „Kredyt technologiczny – z innowacją w przyszłość”, które Bank Millennium przeprowadził wspólnie z BGK w siedmiu największych miastach Polski pod koniec roku 2010.

Wspieranie działań związanych ze społeczną odpowiedzialnością biznesu prowadzone jest również przez Bankowość Przedsiębiorstw Bank Millennium na spotkaniach z Klientami. W 2011 roku odbyło się 11 śniadań biznesowych, na których poruszane były kwestie pozytywnych rezultatów skorzystania przez Klientów z produktów kredytowych i leasingowych.

Co roku Bank Millennium Bankowość Przedsiębiorstw jest współorganizatorem Regionalnych Forów Biznesowych, które w roku 2011 odbyły się w 15 miastach Polski. Tematem poruszonym w trakcie tych spotkań, w wystąpieniach uczestników oraz w trakcie dyskusji panelowej było wykorzystanie przez Klientów produktów wspierających innowacyjność polskich przedsiębiorstw oraz działania związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu.

Mikrobiznes

W strategii Banku Millennium istotną rolę odgrywa oferta dla mikro- i małych przedsiębiorstw. Według statystyk GUS podmioty takie stanowią 99,9% wszystkich podmiotów gospodarczych kraju. Taki rozkład i liczebność jednoznacznie pokazuje, że przedsiębiorstwa takie stanowią ważną część gospodarki oraz stanowią źródło zatrudnienia i dochodu wielu Polaków. Dlatego też, tak istotne w wymiarze społecznym, jest przygotowanie dla tego segmentu Klientów odpowiedniej oferty produktowej oraz prostych procedur umożliwiających skorzystanie z usług bankowych.

Bank Millennium przygotował dla tej grupy Klientów szereg innowacji oraz uproszczeń pozwalających na łatwy dostęp do produktów i usług. Uproszczenia i udogodnienia oferty polegają między innymi na:

- rezygnacji z konieczności dostarczania dokumentów rejestrowych firmy w procesach otwarcia rachunków oraz oceny zdolności kredytowej, w sytuacji kiedy Bank może samodzielnie sprawdzić dane w oparciu o dostępne bazy,
- oferowaniu rachunku „Biznes Start” dla Klientów rozpoczynających działalność gospodarczą, Bank rezygnuje z wielu opłat i prowizji, aby nie obciążać dodatkowymi kosztami powstającej działalności gospodarczej,
- możliwości skorzystania z oferty leasingowej przez firmy bez historii kredytowej,
- możliwości skorzystania z kredytu w rachunku bieżącym bez prowizji przygotowawczej oraz bez naliczenia odsetek za 7 dni w sytuacji spłaty zadłużenia przez Klienta.

Ponadto Bank, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom stałych Klientów, umożliwia skorzystanie z kredytowania na podstawie historii współpracy z Bankiem. W takiej sytuacji nie są wymagane dokumenty finansowe Klienta, co stanowi duże uproszczenie i ułatwienie w codziennym prowadzeniu biznesu. Bank wspiera swoich Klientów poprzez likwidowanie niepotrzebnych barier proceduralnych oraz przygotowując produkty i usługi, które umożliwiają zarządzanie finansami w sposób prosty i przyjazny.

Produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość

Styczeń 2011

Limit w koncie Banku Millennium zwycięzcą rankingu

Limit w koncie osobistym, oferowany przez Bank Millennium, zajął pierwsze miejsce w opublikowanym w styczniu rankingu „Dziennika Gazety Prawnej” i firmy Expander. Na pozycję w rankingu wpływał koszt związany z obsługą konta i kredytu. O zwycięstwie oferty Banku Millennium zadecydował brak opłat związanych z przyznaniem kredytu, atrakcyjna oferta bezpłatnego rachunku bankowego (Konto Internetowe) oraz możliwość bezpłatnego użytkowania karty debetowej.

Analitycy Millennium w rankingu „Parkietu”

Analitycy Banku Millennium zajęli drugie miejsce w rocznym zestawieniu najtrafniejszych prognoz makroekonomicznych przygotowanym przez dziennik „Parkiet”. Ekonomści Banku Millennium okazali się bezkonkurencyjni w prognozach dotyczących danych z bilansu płatniczego i sytuacji na rynku pracy. W obu przypadkach zajęli pierwsze miejsce. Pozycję niżej zajęli w prognozach inflacji.

Ranking trafności przewidywania danych makroekonomicznych „Parkiet” sporządza od 2005 roku na podstawie prognoz przekazywanych przez ankietowane instytucje. Sumowana jest liczba punktów zdobytych w każdym kwartale przez poszczególne instytucje.

Luty 2011

Bank Millennium w RESPECT Index

Bank Millennium znalazł się w składzie RESPECT Index – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Publikacja indeksu w nowym składzie rozpoczęła się 1 lutego 2011 r.

Projekt prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie we współpracy ze Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych oraz firmą doradczą Deloitte, ma na celu wyłonienie spółek zarządzanych w sposób odpowiedzialny i zrównoważony. W skład RESPECT Index wchodzi spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie CSR, ładu korporacyjnego (corporate governance), informacyjnego i relacji z inwestorami, a także w obszarze ekologii, relacji społecznych i spraw pracowniczych.

Marzec 2011

Ekonomści Banku Millennium w rankingu „Parkietu”

Ekonomści z Biura Analiz Makroekonomicznych Banku Millennium zajęli 4. miejsce w rankingu najtrafniejszych prognoz danych makroekonomicznych w I kwartale 2011 roku przygotowanym przez gazetę „Parkiet”. Ranking powstaje w oparciu o przygotowywane przez instytucje finansowe, miesięczne prognozy wskaźników makroekonomicznych takich jak: popyt, ceny, bilans płatniczy i rynek pracy.

Kwiecień 2011

Impresja na I miejscu rankingu „Dziennika Gazety Prawnej”

Karta Impresja zdobyła pierwsze miejsce w rankingu najtańszych kredytów w karcie przygotowanym przez „Dziennik Gazetę Prawną” oraz firmę Expander. W ocenie pod uwagę wzięto następujące kryteria:

- opłaty związane z obsługą karty oraz początkowego zadłużenia w wysokości 3 000 zł, zakładając że dodatkowo Klient co miesiąc dokonuje kartą płatności na kwotę 500 zł i całe zadłużenie spłaca w okresie bezodsetkowym,
- możliwość otrzymania zwrotu części wydatków dokonanych kartą (moneyback),
- możliwość rozłożenia zadłużenia na karcie na tańszy program kredytowy.

Maj 2011

Millennium Visa Impresja najlepszą kartą

Karta kredytowa Millennium Visa Impresja zwyciężyła w międzynarodowym konkursie Visa Europe Member Awards 2011 w kategorii Best New Customer Proposition (Najlepsza karta dla dedykowanej grupy Klientów).

Visa Europe Member Awards to międzynarodowy konkurs, w którym wyróżniane są najbardziej innowacyjne przedsięwzięcia i produkty kartowe banków członkowskich Visa z całej Europy. Karty, nominowane do nagród w tegorocznej edycji konkursu, wyłonione zostały z ponad 110 kandydatur z całej Europy, w siedmiu kategoriach tematycznych. Wyboru laureatów dokonało jury konkursu, w którym zasiedli eksperci branży kartowej z całej Europy. Millennium Visa Impresja została uznana za najlepszą ofertę karty przeznaczonej dla konkretnej grupy Klientów. Jury konkursu doceniło innowacyjne rozwiązania, zastosowane w ofercie Impresji po to, by w jak największym stopniu spełniać oczekiwania Klientów, a przy tym sprostać coraz szybciej zmieniającym się warunkom na rynku kart płatniczych.

„Dobre Konto” wśród najlepszych

Oferowane przez Bank Millennium „Dobre Konto” znalazło się na drugim miejscu rankingu kont dla aktywnych internautów, opublikowanym na stronie portalu Bankier.pl.

Autorzy rankingu ocenili konta oferowane przez 26 banków. Wysokie, drugie miejsce w rankingu, Dobre Konto zawdzięcza zerowym opłatom oraz możliwości otrzymania zwrotu 3% wydatków dokonanych kartą.

Bank Millennium najlepszy według przedsiębiorców z Pomorza i Kujaw

W ramach XV edycji rankingu „Złota Setka Pomorza i Kujaw” przedsiębiorcy, którzy zgłosili swoje firmy do rankingu, ocenili również banki, z usług których korzystają. Wygrał Bank Millennium, który uzyskał najwyższą ogólną sumę punktów.

Przedsiębiorcy odpowiedzieli na pytanie, czy uważają swój bank za nowoczesny oraz czy mają możliwość negocjacji prowizji i opłat, kosztów kredytów i oprocentowania depozytów. Przedsiębiorców zapytano również o możliwość realizacji wszystkich zleceń płatniczych drogą elektroniczną, o rzeczywisty czas dokonywania rozliczeń, gwarancję realizacji zleceń w całym dniu operacyjnym, o kompetencję i uprzejmość pracowników, a także wprowadzane zmiany i usprawnienia w obsłudze klientów.

Bank Millennium najlepszy według deweloperów

Bank Millennium zwyciężył w VII edycji Rankingu Banków Kredytujących Deweloperskie Projekty Mieszkaniowe przygotowanym przez Polski Związek Firm Deweloperskich.

Deweloperzy oceniali banki pod kątem współpracy w zakresie finansowania i obsługi deweloperskich inwestycji mieszkaniowych w siedmiu kategoriach. O zwycięstwie Banku Millennium w klasyfikacji generalnej zdecydowała najwyższa ocena w kategorii „Współpraca w czasie realizacji inwestycji” oraz druga pozycja w kategoriach: „Zgodność wstępnych deklaracji z faktycznymi procedurami”, „Warunki podpisanej umowy kredytowej” oraz „Atrakcyjny procent przedsprzedaży wymagany przez bank przed uruchomieniem finansowania”.

Czerwiec 2011

Portfel Banku Millennium wyróżniony

W dorocznym konkursie „Najlepsze Banki” organizowanym przez „Gazetę Bankową”, Bank Millennium otrzymał wyróżnienie za najlepszą strukturę portfela w kategorii „Banki duże”.

Bank Millennium wyróżniony za najlepsze działania w social mediach

W dorocznej edycji raportu specjalnego „Marka i Marketer Roku 2010”, organizowanego przez miesięcznik „Media & Marketing Polska” Bank Millennium otrzymał wyróżnienie specjalne za najlepsze działania reklamowe w social mediach.

Na wyróżnienie zasłużył zorganizowany za pośrednictwem You Tube konkurs dla Internautów, dotyczący przygotowania krótkiego filmu promującego nowe Konto Internetowe Banku Millennium. Konkurs cieszył się ogromną popularnością – uczestnicy nadesłali blisko 400 prac, kanał konkursu www.youtube.com/180tysiecy odnotował ponad 600 tys. odwiedzin, a Internauci oddali blisko 100 tys. głosów. Jak oceniają przedstawiciele You Tube, kanał konkursu Banku Millennium był najczęściej oglądanym i najczęściej subskrybowanym kanałem sponsorskim You Tube nie tylko w Polsce, ale także na całym świecie.

Lipiec 2011

Bank Millennium w RESPECT Index

Bank Millennium znalazł się po raz drugi w składzie RESPECT Index – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Notowania indeksu w nowym składzie rozpoczęły się 1 sierpnia 2011 r.

Projekt prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie we współpracy ze Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych oraz firmą doradczą Deloitte, ma na celu wyłonienie spółek zarządzanych w sposób odpowiedzialny i zrównoważony. W skład RESPECT Index wchodzi spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych spełniające najwyższe standardy zarządzania w zakresie CSR, ładu korporacyjnego (corporate governance), ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także w obszarze ekologii, relacji społecznych i spraw pracowniczych.

Wrzesień 2011

Bank Millennium „Najlepszym bankiem dla firm”

Bank Millennium został zwycięzcą tegorocznego rankingu miesięcznika „Forbes” zdobywając 5 gwiazdek i tym samym tytuł „Najlepszego banku dla firm”.

W rankingu „Forbes'a” oceniono banki w czterech, ważnych z punktu widzenia Klienta, kategoriach: najtańszy „Koszyk Forbesa” w której oszacowano wysokość opłat związanych z prowadzeniem rachunku i podstawową obsługą, najlepsza oferta kredytów, najlepsza oferta lokat oraz jakość obsługi Klienta.

Bank Millennium „Przyjaznym Bankiem Newsweeka”

Bank Millennium znalazł się na podium rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” zajmując trzecie miejsce w głównym rankingu „Bank przyjazny dla tradycyjnego klienta” oraz trzecie miejsce w rankingu „Najlepszy bank internetowy”. Potwierdziło to wysoką jakość usług świadczonych przez Bank Klientom.

Sukces zapewniła Bankowi najwyższa w tegorocznej edycji liczba punktów uzyskana w kategorii „Jakość obsługi” oraz jedna z najwyższych w kategorii: „Pozyskiwanie i utrzymanie klientów” – dwóch najważniejszych kategoriach rankingu. Awans Banku Millennium na trzecie miejsce rankingu jest największym awansem w całej stawce ocenianych banków i stanowi efekt skutecznej realizacji jednego z najważniejszych celów strategicznych Banku na rok 2011, jakim jest poprawa jakości usług i zwiększenia poziomu zadowolenia Klientów. Autorzy rankingu ocenili standardy i jakość obsługi w 4 największych polskich bankach, oferujących usługi bankowości detalicznej.

„Godło Jakości Obsługi 2011”

We wrześniu Bank Millennium otrzymał również „Godło Jakości Obsługi 2011”. Godło jest przyznawane na podstawie opinii klientów-internautów, którzy swoją ocenę wyrażają poprzez portal jakoscobslugi.pl

Październik 2011

1 miejsce ekonomistów Millennium w rankingu „Parkietu”

Ekonomiści z Biura Analiz Makroekonomicznych Banku Millennium zajęli pierwsze miejsce w rankingu najtrafniejszych prognoz danych makroekonomicznych w III kwartale 2011 roku przygotowanym przez dziennik „Parkiet”. Analitycy Millennium okazali się bezkonkurencyjni w prognozach dotyczących inflacji i sytuacji na rynku pracy. Zajęli także pierwsze miejsce w podsumowaniu obejmującym pierwsze trzy kwartały 2011 r.

Ranking trafności przewidywania danych makroekonomicznych „Parkiet” sporządza od 2005 roku na podstawie prognoz przekazywanych przez ankietowane instytucje. Sumowana jest liczba punktów zdobytych w każdym kwartale przez poszczególne instytucje.

Grudzień 2011

„Dobre Konto” nagrodzone w Paryżu

W tegorocznym konkursie Publi-News Trophées for Innovative Cards „Dobre Konto”, wraz z wydawaną do niego kartą, zdobyło Nagrodę Specjalną Jury za wyjątkowe osiągnięcia w obszarze kart płatniczych. W uzasadnieniu jury podkreślano nie tylko zalety rachunku, lecz również jego wpływ na rynek oraz sukces dużego banku detalicznego w pozyskiwaniu klientów za pomocą karty debetowej. Zdaniem Jury, standardowe kategorie takie jak Lojalność czy Innowacyjność nie były wystarczające. Uznano, że „Dobre Konto” mogło wygrać zarówno w jednej jak i w drugiej kategorii.

Konkurs Publi-News Trophées for Innovative Cards, organizowany od 2006 roku, to główne tego typu wydarzenie na europejskim rynku kart płatniczych i jedno z ważniejszych w skali światowego rynku kartowego. Nominowane do nagród karty wyłaniane są z setek kandydatur nadsyłanych z całego świata i otrzymują nagrody w kategoriach: karty lojalnościowe, usługi, wizerunek karty, karty prepaid, rozwiązania technologiczne. W roku 2011 przyznano nagrody w dwóch strefach geograficznych: Francja i świat. Organizatorem konkursu jest Publi-News, branżowe wydawnictwo specjalizujące się m.in. w analizach sektora bankowego oraz firma AND'co, świadcząca usługi consultingowe w zakresie rynku kart płatniczych i kredytów konsumpcyjnych. Nagrody sponsoruje MasterCard, Affinion International, CWI, Mondial Assistance.

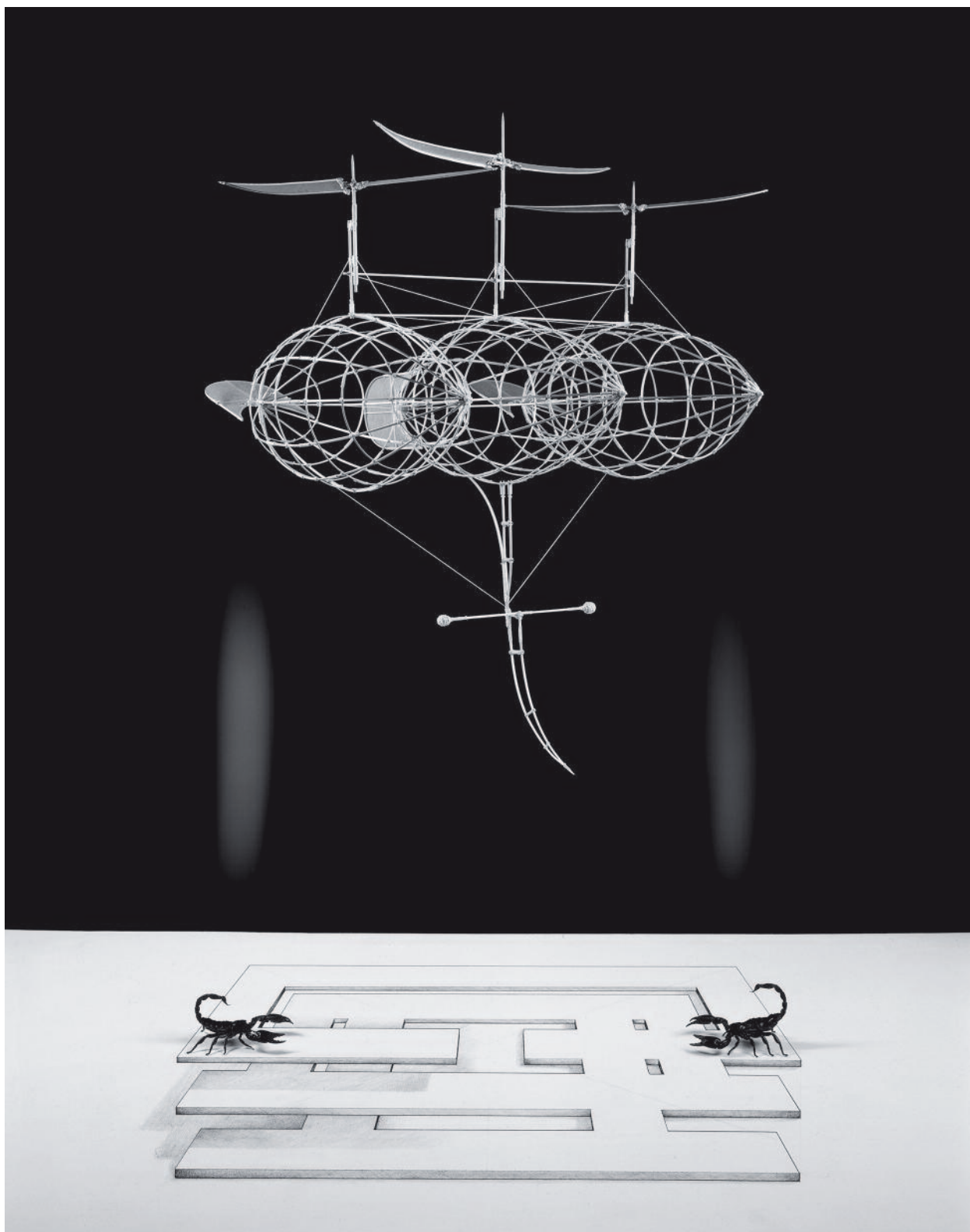
„Dobre Konto” najwyżej w rankingu gazeta.pl

Dobre Konto zajęło pierwsze miejsce w rankingu kont osobistych „Gazety” i Kontomierz.pl w kategoriach Najtańsze konto dla „Kowalskiego” i Najtańsze konto dla „Menedżera”.

Jak wybierano najlepszy ROR? „Zsumowaliśmy przychody, a więc np. odsetki i różnego rodzaju premie za płacenie kartą debetową (to tzw. programy money back) czy za przelewanie pensji, a następnie odjęliśmy wszystkie najważniejsze koszty, czyli opłatę za prowadzenie konta, przelewy, za korzystanie z karty i wypłaty z bankomatów. Wynik to roczny koszt prowadzenia konta osobistego” – pisze Maciej Bednarek, autor rankingu umieszczonego w tekście „Od plus 300 do minus 6 tys. zł rocznie”.

„Laur Klienta 2011” dla Banku Millennium

Bank Millennium został wyróżniony godłem „Laur Klienta 2011” w kategorii „Usługi faktoringowe”. „Laur Klienta/Konsumenta” to ogólnopolski projekt, którego celem jest wyłanianie najpopularniejszych produktów i marek w kilkuset kategoriach. W każdej kategorii prowadzone jest sondowanie opinii na grupie min. 800 respondentów. W tym roku odbyła się siódma edycja tego konkursu, a takie wyróżnienie przyznano Bankowi po raz pierwszy.



z serii *Cywilizacje #1*, 1992/93 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Dialog z Inwestorami

Bank Millennium przywiązuje dużą wagę do relacji inwestorskich, których głównym zadaniem jest prowadzenie dialogu i budowa zaufania do Banku w relacjach ze środowiskiem inwestorów oraz instytucji rynku kapitałowego.

Departament Relacji z Inwestorami odpowiada za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych Grupy Kapitałowej Banku Millennium. Bank w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim dba o wysoki poziom przejrzystości oraz o równy dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców. Kierując się powyższym Bank, jako spółka publiczna, wypełnia wszystkie zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek notowanych na GPW” opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Towarzyszy temu bieżąca działalność informacyjna, która wynika nie tylko z ustawowych obowiązków informacyjnych, ale również z chęci budowania rzetelnej i transparentnej platformy przekazywania informacji Akcjonariuszom.



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

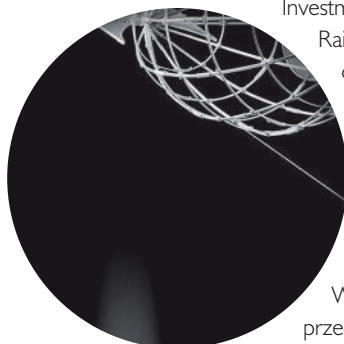
- okresowe konferencje z udziałem Zarządu Banku na temat kwartalnych wyników grupy kapitałowej Banku (4 w ciągu 2011 roku),
- udział w konferencjach i wyjazdach (“road-show”) organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (10),
- indywidualne i grupowe spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego (163),
- bieżące komunikaty giełdowe i prasowe,
- dedykowana strona internetowa w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy,
- kontakty bieżące z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

Dialog z Inwestorami

	2011	2010
Ilość zorganizowanych spotkań	163	175
Ilość uczestników spotkań	311	347

Na cokwartalnych konferencjach dotyczących bieżącej sytuacji finansowej Grupy, dziennikarze, inwestorzy oraz analitycy rynku mogą zadać dowolne pytania Zarządowi Banku. W ramach realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 r. Bank zapewnia nieograniczony dostęp do tych konferencji przez Internet (transmisja video) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji. W 2011 roku Bank przeprowadził również transmisję internetową video z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z obrad wraz z podjętymi uchwałami jest także dostępny na stronie Banku.

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. W 2011 raporty na temat Banku były opracowywane przez 16 domów maklerskich. W roku 2011 następujące domy maklerskie sporządzały raporty analityczne na temat Banku Millennium: DI BRE Banku S.A., BZ WBK Brokerage, Citi Investment Research (CitiGroup), Credit Suisse, Deutsche Securities, DM IDM S.A., DM PKO BP Espirito Santo Investment Bank, ING Securities, IPOPEMA Securities, JP Morgan, KBC Securities, Raiffeisen Research (RZB Group), UBS Investment Search, UniCredit (CA IB Group) oraz Wood&Company Financial Services.



Inwestorzy mają więc dostęp do szerokiego zakresu analiz i prognoz na temat Banku. Na dzień 15 grudnia 2011 średnia cena docelowa akcji Banku Millennium kształtowała się na poziomie 4,57 zł. Wśród 16 rekomendacji przeważały rekomendacje neutralne – 12, 1 była pozytywna, a 3 negatywne.

W 2011 roku Bank Millennium po raz kolejny zakwalifikował się i pomyślnie przeszedł weryfikację spółek wchodzących w skład RESPECT Index – Indeksu spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie i spełniających najwyższe standardy w zakresie społecznej odpowiedzialności.

Ponadto, Bank kontynuował współpracę z agencjami ratingowymi, które przedstawiają swoje opinie na potrzeby podmiotów inwestujących zarówno w akcje jak i w instrumenty dłużne emitowane przez Bank. Bank posiada umowy o współpracę z dwoma agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investor Services oraz dodatkowo jest oceniany przez agencje Standard & Poor's oraz Capital Intelligence na podstawie publicznie dostępnych danych. Bieżące oceny ratingowe przyznane Bankowi Millennium według stanu na koniec 2011 są następujące:

Fitch	
Podmiotu (IDR)	BBB-
Długoterminowy rating w skali krajowej	A-(pol)
Krótkoterminowy	F3
Indywidualny (viability)	C/D (bbb-)
Rating wsparcia	3
Perspektywa ratingu	perspektywa stabilna
Moody's Investor Service Ltd	
Długoterminowy Rating Depozytowy	Baa3 (perspektywa negatywna)
Krótkoterminowy Rating Depozytowy	P-3
Rating Sily Finansowej	D (perspektywa stabilna)

Według stanu na 31.12.2011 roku Bank Millennium posiadał dwóch Akcjonariuszy, mających ponad 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy.

Millennium bcp, największy prywatny bank portugalski – posiada jako strategiczny inwestor 65,5% wszystkich akcji Banku Millennium. Drugim, największym pod względem ilości posiadanych akcji Akcjonariuszem, jest największy polski fundusz emerytalny ING OFE, który na dzień 31.12.2011 roku posiadał 5,01% akcji Banku. Pozostałe akcje, czyli 29,5% kapitału akcyjnego, są szeroko rozproszone wśród akcjonariatu polskiego i zagranicznego, zarówno instytucjonalnego jak i indywidualnego.

Zmiany w składzie akcjonariatu Banku Millennium

Skład akcjonariatu Banku według stanu na 31 grudnia 2011 roku

Akcjonariusz	Ilość akcji	% udział w kapitale zakładowym	Ilość głosów	% udział w głosach na WZA
Banco Comercial Portugues S.A.	794 751 136	65,51	794 751 136	65,51
ING OFE	60 762 472	5,01	60 762 472	5,01

Skład akcjonariatu Banku według stanu na 31 grudnia 2010 roku

Akcjonariusz	Ilość akcji	% udział w kapitale zakładowym	Ilość głosów	% udział w głosach na WZA
Banco Comercial Portugues S.A.	794 751 136	65,51	794 751 136	65,51
AVIVA OFE Aviva BZ WBK	61 341 239	5,06	61 341 239	5,06

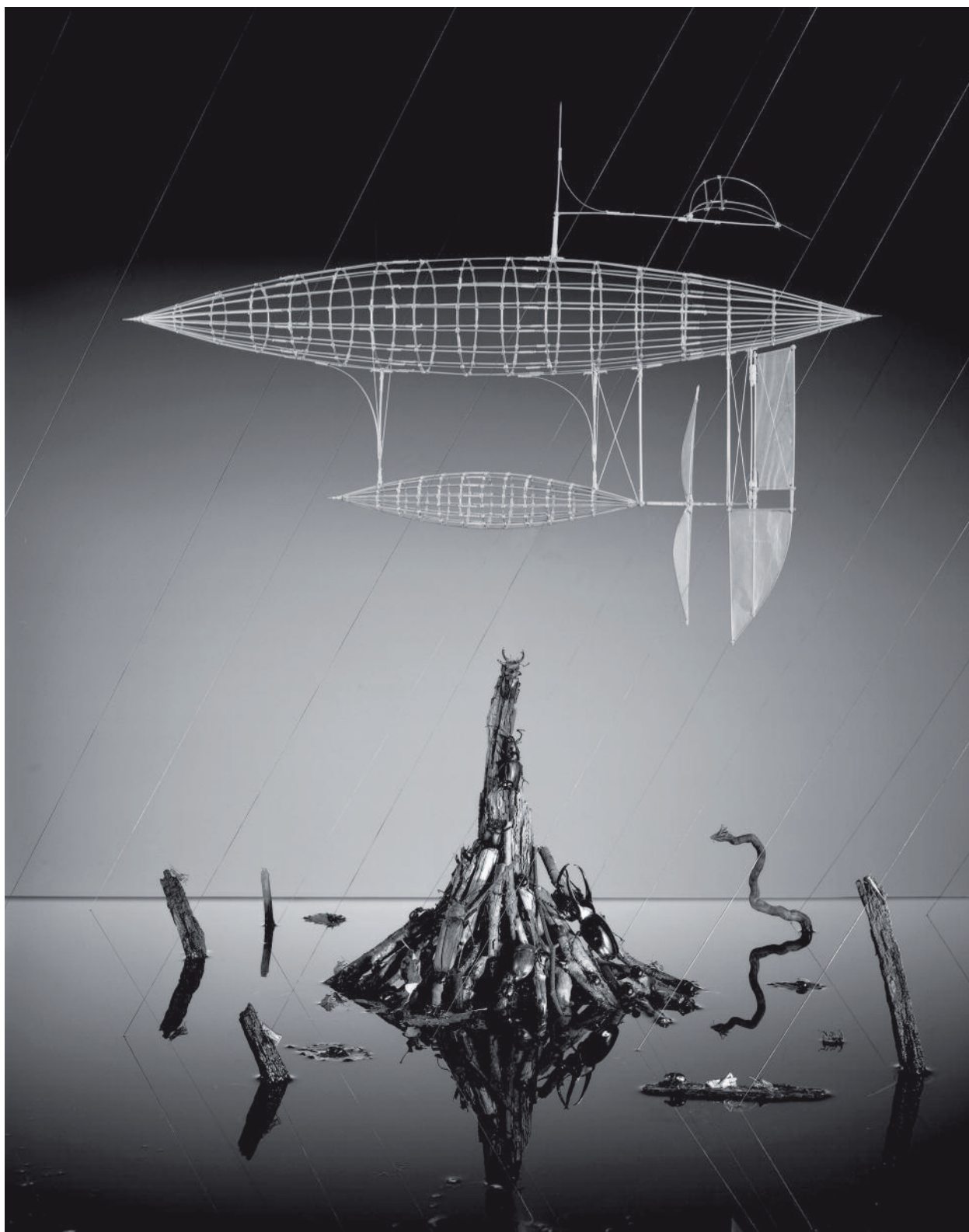
Zgodnie z obowiązującymi regulacjami do raportowania wielkości posiadanych udziałów zobowiązani są Akcjonariusze, których udział w kapitale przekroczył 5% ogólnej liczby akcji.

Informacja o procesie wyceny Banku Millennium

W dniu 28 lipca 2011 roku Bank Millennium poinformował (Raport bieżący nr 49/2011), iż uzyskał informację o publikacji przez Banco Comercial Portugues (BCP), Akcjonariusza posiadającego 65,5% udziałów w kapitale Banku Millennium, nowej wizji strategicznej. Zakładała ona, między innymi, wykonanie analiz mających na celu wycenę wartości swojej inwestycji w Polsce. Analizy te miały umożliwić wypracowanie różnych scenariuszy związanych z możliwością zwiększenia przez BCP kapitałów.

W dniu 19 grudnia 2011 Bank Millennium poinformował (Raport bieżący nr 73/2011), iż uzyskał informację o publikacji przez BCP informacji, iż zakończył on proces wyceny swojej operacji w Polsce, który obejmował gruntowną analizę szeregu opcji, przy czym niektóre z nich wynikały z otrzymanych ofert zakupu posiadanych przez BCP akcji Banku Millennium w Polsce. W wyniku dokonanej analizy BCP uznał, że rozwiązaniem najlepiej zabezpieczającym interesy wszystkich Interesariuszy, a także najlepiej utrwalającym zdolność do kreowania wartości, jest utrzymanie swoich udziałów w Banku Millennium.

Bank BCP potwierdził swoje zaufanie do gospodarki Polski oraz poinformował, że jest zdecydowany kontynuować wspieranie organicznego wzrostu Banku Millennium w Polsce.



z serii **Cywilizacje #3**, 1992/93 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Dialog z Partnerami biznesowymi

Bank, jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku, współpracuje w swojej działalności biznesowej z wieloma podmiotami. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces zakupowy, w tym etap dotyczący wyboru dostawców, który zgodnie z zasadami, odbywa się w drodze przetargu.

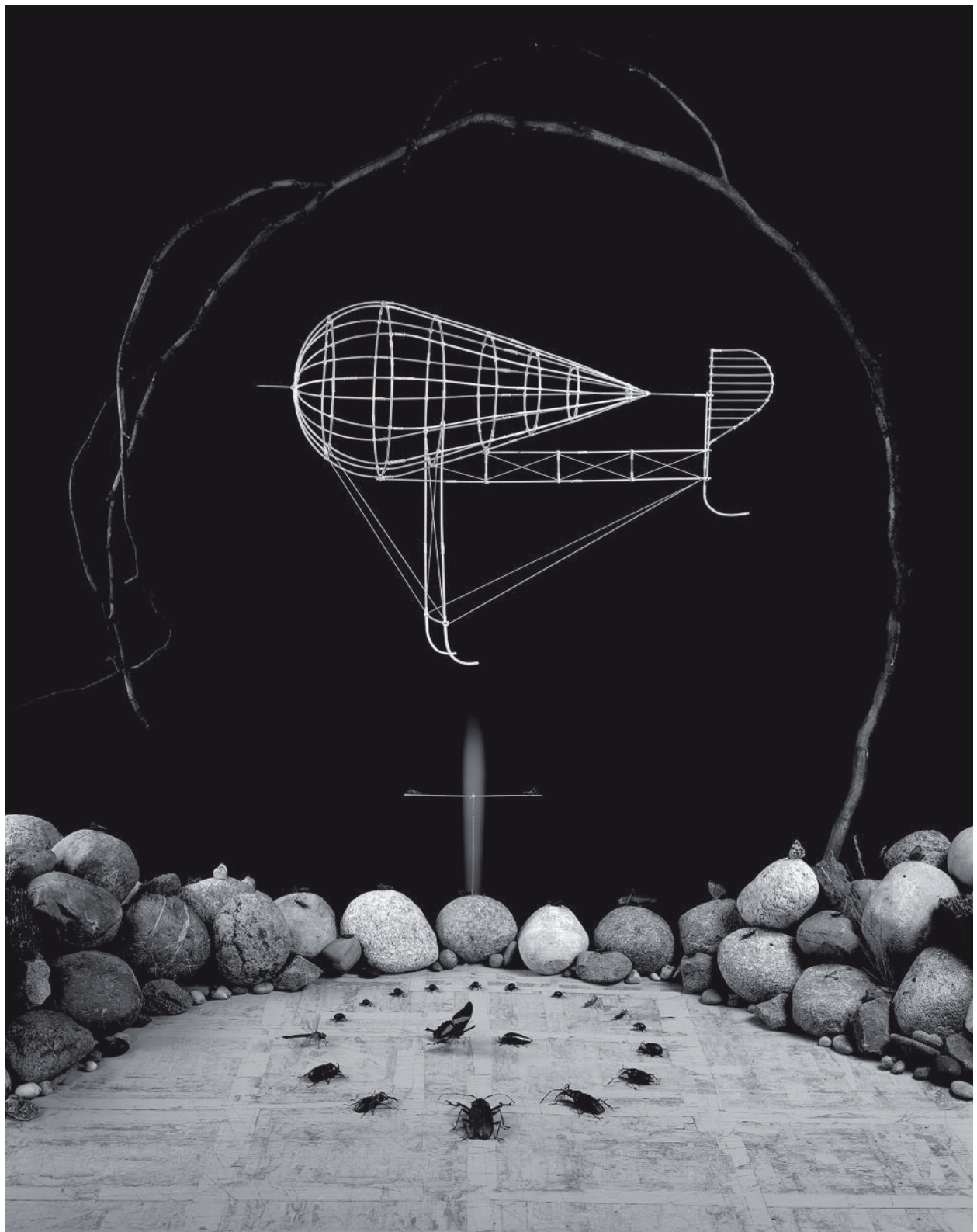
Jednostką organizacyjną Banku odpowiedzialną za prowadzenie postępowań przetargowych i nadzór nad procesem zakupowym, jest Departament Zakupów Centralnych. Regulacje z zakresu zakupów definiują organizację procesu zakupowego, poziomy decyzyjne oraz role poszczególnych uczestników procesu. Aby zagwarantować obiektywność podejmowanych decyzji i równe traktowanie podmiotów biorących udział w przetargach, oceny merytoryczna i komercyjna ofert dokonywane są przez niezależne, pod względem funkcyjnym, jednostki organizacyjne Banku. Wyniki przeprowadzonych przetargów, w zależności od ich wartości, są przedmiotem decyzji Komitetu Inwestycji i Kosztów Banku lub Zarządu Banku.

Proces zakupowy jest ciągle udoskonalany, tak aby służył on realizacji jego głównego celu, jakim jest niezakłócone zapewnienie dostępu do dóbr i usług charakteryzujących się najlepszą relacją jakości do ceny, przy zachowaniu pełnej kontroli wydatków.

W 2011 roku rozszerzono monitorowanie istotnych dla Banku umów, co pozwoli zapewnić ciągłość procesu dostaw i utrzymać jakość współpracy z dostawcami na wysokim poziomie. Także w roku 2011 w regulacji Banku dotyczącej procesu zakupów wprowadzono zapis o stosowaniu klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie.

W 2011 roku Departament Zakupów Centralnych zamknął 87 spraw przetargowych i negocjacyjnych o wartości początkowej około 55 milionów złotych i wartości ostatecznej około 50 milionów złotych.

Dostawcy	2011	2010
Liczba przetargów	87	101
Wartość wstępna (mln zł)	55	89
Wartość końcowa (mln zł)	50	79
Dostawcy		
Całkowita kwota zapłacona dostawcom (w zł)	888 184 000	889 245 720



z serii **Cywilizacje #2**, 1992/93 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Dialog z Pracownikami

Badanie opinii Pracowników

Grupa Banku Millennium jest przekonana, że zapewnienie doskonałej jakości świadczonych usług, zależy w bardzo dużej mierze od postawy i zaangażowania wszystkich Pracowników Grupy. Jedną z najważniejszych metod, służących monitorowaniu sposobu postrzegania Grupy, jako pracodawcy, jest coroczne badanie satysfakcji Pracowników.

W 2011 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, w postaci elektronicznej, anonimowej ankiety Pracownicy wypowiadali się w ramach badania satysfakcji na temat takich obszarów jak: ogólna satysfakcja z pracy, satysfakcja z relacji z przełożonym, motywacja do pracy czy chęć polecenia Grupy, jako pracodawcy swoim znajomym. W 2011 roku frekwencja w badaniu wyniosła 81%, co jest najlepszym wynikiem w tym badaniu do tej pory.

Otrzymane wyniki satysfakcji Pracowników są punktem wyjścia do głębszej analizy i przygotowania szczegółowego planu działań, którego celem jest poprawa satysfakcji i motywacji Pracowników Grupy.

Centrum Innowacji

Centrum Innowacji (CI) jest narzędziem wspierającym działalność Banku poprzez promowanie kreatywności jego Pracowników.

Centrum umożliwia organizowanie kampanii skierowanych do Pracowników umożliwiające im zgłaszanie przez nich innowacyjnych pomysłów, które pomagają w usprawnieniu procesów wewnątrz bankowych lub przyczyniają się do rozwoju oferty produktowej. Każdy Pracownik może zgłosić swój pomysł poprzez Formularz Pomysłów, udostępniony w Intranecie na stronach entrum1 w ramach kampanii Call2Action (CTA). Kampanie CTA cieszą się zainteresowaniem i popularnością wśród Pracowników.

W ramach kampanii CTA szukamy pomysłów usprawnień w konkretnych obszarach zgłoszonych przez jednostki organizacyjne Banku. Pomysły przesłane przez Pracowników są szczegółowo analizowane przez komisję składającą się z ekspertów z danej dziedziny, najlepsze z nich są nagradzane oraz wprowadzane w życie.

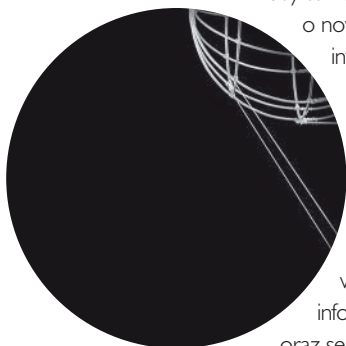
W 2011 roku zebraliśmy 145 pomysłów podczas czterech kampanii CTA.

Komunikacja wewnętrzna

W ostatnich latach Bank systematycznie rozbudowuje, obejmujący całą Grupę Banku Millennium, nowoczesny system komunikacji wewnętrznej. Jego sprawne funkcjonowanie Bank uznaje za jeden z najważniejszych elementów umożliwiających efektywne zarządzanie. System ten oparty jest o nowoczesny portal intranetowy łączący funkcje informacyjne i szkoleniowe i będący platformą wymiany informacji pomiędzy Pracownikami.

„Millenniumnet”

Wewnętrzny portal intranetowy „Millenniumnet”, w obecnej formule, działa od roku 2010, kiedy to został przebudowany w oparciu o opinie jego użytkowników oraz rozbudowany o nowe sekcje. W roku 2011, w związku z pojawieniem się nowych rozwiązań informatycznych, Bank rozpoczął projekt rewitalizacji intranetu, którego celem jest uproszczenie systemu jego obsługi oraz wprowadzenie rozwiązań interaktywnych poprawiających możliwości wewnętrznej komunikacji. Prace te zakończą się w połowie 2012 roku.



Serwis jest dostępny dla wszystkich Pracowników Grupy i zawiera podstawowe, statutowe informacje o Banku i Grupie Banku Millennium, informacje przydatne w bieżącej pracy (takie jak oferta produktowa, podstawowe procedury, rynkowe informacje ekonomiczne), informacje o prowadzonych kampaniach marketingowych oraz serwis informacji bieżących. W części dotyczącej spraw pracowniczych, serwis ma charakter operacyjny i służy do bezpośredniej komunikacji pomiędzy indywidualnym Pracownikiem a jednostkami organizacyjnymi Departamentu Kadr. Dzięki niemu Bank wyeliminował wewnętrzny obieg niemal wszystkich papierowych dokumentów w tym obszarze. Bank stworzył możliwość prezentowania w serwisie informacji dotyczących różnych form grupowej aktywności Pracowników. Autorami tych informacji są Pracownicy Banku. Serwis „Millenniumnet” publikowany jest w polskiej i angielskiej wersji językowej.

„Świat Millennium”

Bank wydaje od roku 1992 wewnętrzny magazyn Pracowników – „Świat Millennium”. Jest to bodaj najstarsze wydawane nieprzerwanie wydawnictwo tego typu na polskim rynku bankowym. Dwunastostronicowy, kolorowy miesięcznik w całości przygotowywany i redagowany jest przez Pracowników Departamentu PR. Magazynowa forma stwarza możliwość zamieszczania dłuższych tekstów specjalistycznych, rozmów, reportaży i fotoreportaży związanych z najważniejszymi wydarzeniami z życia Grupy Banku Millennium. Magazyn zawiera też skrót najważniejszych informacji w języku angielskim. W roku 2011, ze względu na realizację programu oszczędnościowego, miesięcznik „Świat Millennium” ukazywał się wyłącznie w wersji elektronicznej dostępnej w wewnętrznym serwisie informacyjnym Banku – „Millenniumnet”.

„About us”

Bieżące informacje o międzynarodowej aktywności Grupy Millennium bcp, obecnej na kilkunastu rynkach Europy i Afryki są tematem cotygodniowego, elektronicznego newslettera przygotowywanego w Lizbonie i dystrybuowanego przez Departament PR Banku Millennium bcp – strategicznego inwestora Banku Millennium. Magazyn koncentruje się na, podanych w krótkiej formie, informacjach związanych z działalnością biznesową, projektach marketingowych i najważniejszych wydarzeniach w bankach działających pod marką Millennium. Newsletter wydawany jest w angielskiej wersji językowej i jest dostępny dla Pracowników Grupy Banku Millennium w portalu intranetowym Millenniumnet.

„Millennium News”

„Millennium News” to cotygodniowy magazyn telewizyjny produkowany przez Departament PR Banku Millennium bcp w oparciu o możliwości produkcyjne korporacyjnej stacji telewizyjnej Banku BCP. Magazyn dystrybuowany jest poprzez internet i intranet a dociera do wszystkich Pracowników międzynarodowej Grupy Millennium bcp z serwisem bieżących wydarzeń, rozmów i opinii. Wydawany w języku portugalskim zawiera tłumaczenie na język angielski.

Wydarzenia specjalne

Spotkania Wigilijne Pracowników

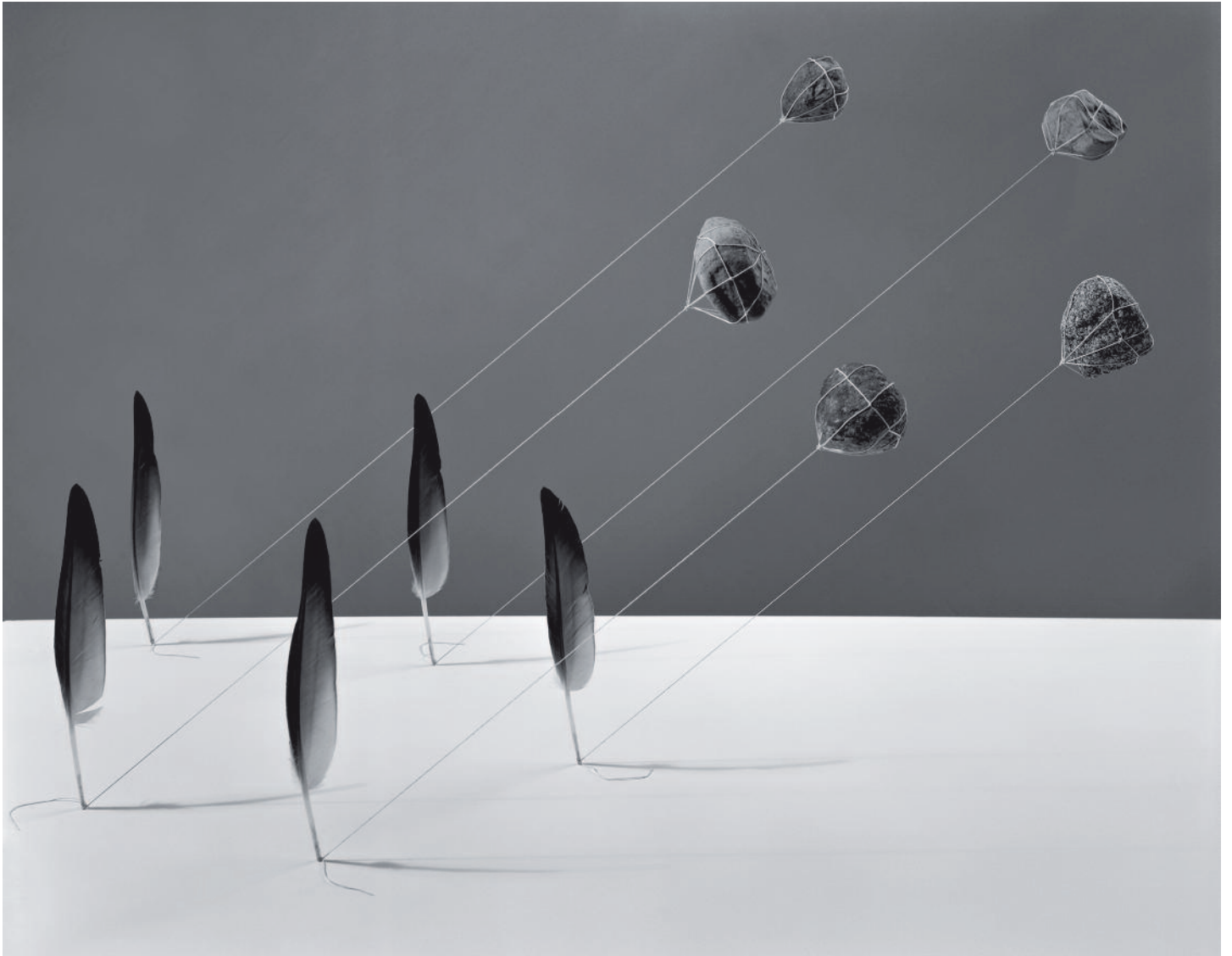
W roku 2011 Grupa Banku Millennium zorganizowała 16 Spotkań Wigilijnych dla Pracowników Grupy w 12 miastach. Zostali na nie zaproszeni wszyscy Pracownicy Grupy (także ci z ośrodków mniejszych, położonych w okolicach dużych ośrodków), którzy mieli okazję spotkać się w świątecznej atmosferze z członkami Zarządu Banku oraz współpracownikami z oddziałów i spółek Grupy Banku Millennium. Spotkania służyły też wstępnemu podsumowaniu wydarzeń w roku 2011.

Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium

Dorocznie Bank Millennium organizuje spotkanie menedżerów wszystkich szczebli swojej Grupy poświęcone podsumowaniu efektów pracy w minionym roku i planom na rok bieżący. Narada jest też okazją do przedstawienia najważniejszych informacji o makroekonomicznych uwarunkowaniach działania Banku, trendach rynkowych, nowych regulacjach, wynikach badań jakości pracy w opinii Klientów. Corocznie specjalnym gościem narady jest wybitna postać ze świata biznesu, nauki, kultury czy sportu. Część narady poświęcona jest dyskusji, w której brać mogą udział wszyscy uczestnicy spotkania. Jest to też okazja do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników. Spotkanie, poza częścią roboczą, ma też część towarzyską.

Piknik Pracowniczy

W roku 2011, ze względu na nadal kryzysową sytuację ekonomiczną, nie odbył się Piknik dla Pracowników Grupy Banku Millennium.



z serii Wspomnienia z Arles – Pejzaż prowansalski, 1991 (odbitka żelatynowo-srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

Bank Millennium, jako spółka zaufania publicznego oraz spółka Grupy prowadzą działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, obowiązujący kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Bank przywiązuje specjalną wagę do kompleksu spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem i bezpieczeństwem działania, dbając o bezpieczeństwo środków powierzonych mu przez Klientów.

Dobre praktyki

Zasady Ładu Korporacyjnego to zbiór norm współtworzących system zarządzania i kontroli spółką koncentrujący się szczególnie na zakresie uprawnień poszczególnych 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”.

Rok 2011 przyniósł zmiany w zakresie niektórych z zasad Dobrych Praktyk, zachowana jednak została zasadnicza norma wyrażająca się w regule „stosuj lub wyjaśnij” (*comply or explain*), co oznacza, że naruszenie którejś z zasad opisanych w Dobrych Praktykach winno zostać przez spółkę niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

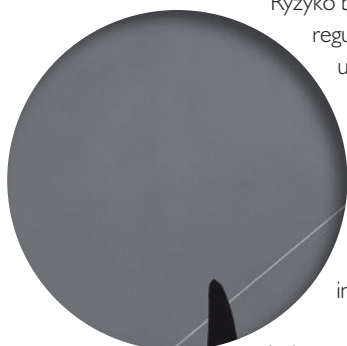
Bank Millennium, uznając wartość zasad określonych przez Dobre Praktyki, dokłada należytej staranności w układaniu relacji korporacyjnych, inwestorskich oraz kontraktowych w zgodności z tymi zasadami. W okresie sprawozdawczym w opinii Zarządu, Bank nie odstąpił od zasad zawartych w Dobrych Praktykach.

Potwierdzeniem tego jest fakt, iż Bank Millennium w trakcie trwania 2011 roku dwukrotnie znalazł się w gronie spółek włączonych do RESPECT Index – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek społecznie odpowiedzialnych. Indeks obejmuje 16 spółek notowanych na GPW działających w oparciu o najlepsze standardy w zakresie CSR, corporate governance, polityki informacji, relacji inwestorskich, a także w obszarze spraw pracowniczych, relacji społecznych oraz ochrony środowiska.

Polityka zgodności (Compliance)

Za realizację polityki zapewnienia zgodności w Grupie Banku Millennium oraz prowadzenie działań i inicjatyw zapewniających zgodność realizowanych zadań i czynności z obowiązującymi regulacjami zewnętrznymi, odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności.

Podmioty Grupy Banku Millennium podejmują właściwe działania i stosują odpowiednie środki w celu bieżącego śledzenia zmian zachodzących w przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz rekomendacji i zaleceń wydawanych przez organy nadzorcze, zarówno krajowe jak i Unii Europejskiej. Przyjęte rozwiązania polegają między innymi na dokonywaniu okresowych przeglądów wszystkich obowiązujących w Grupie wewnętrznych aktów normatywnych, zapewniających ich zgodność z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.



Ryzyko braku zgodności oznacza ryzyko nałożenia na Bank sankcji prawnych lub regulacyjnych, ryzyko strat rzeczowych lub utraty reputacji, które mogłyby się stać udziałem Banku w wyniku nieprzestrzegania przepisów prawa, zasad, w tym autoregulacyjnych standardów organizacji oraz kodeksów postępowania, odnoszących się do działalności bankowej.

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

Jednocześnie Grupa Banku Millennium, za szczególnie istotne, uznaje następujące obszary działań:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- zarządzanie konfliktami interesów;
- monitorowanie transakcji własnych oraz ochrona informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową.

Działania, jakie podejmuje Grupa, generują możliwość powstania konfliktu pomiędzy tymi działaniami a interesami Klientów, bądź między poszczególnymi Klientami. Zadaniem Grupy jest w takim wypadku identyfikacja zachodzącego pomiędzy Grupą a jej Klientami, a także pomiędzy Klientami konfliktu interesów, jak również ustanowienie zasad zarządzania powstałym konfliktem, które zapewnią, iż wskazane konflikty nie będą miały negatywnego wpływu na interesy Klientów.

Ponadto podmioty Grupy Banku Millennium podejmują odpowiednie działania w celu zapewnienia zgodnego ze standardami i z prawem postępowania w zakresie transakcji własnych. Działania te, mają, stosownie do okoliczności, ograniczać lub zapobiegać realizacji transakcji własnych przez osoby powiązane (Relevant Persons) w sytuacjach mogących spowodować konflikt interesów bądź wiązać się z dostępem do informacji poufnych lub z dostępem do danych o transakcjach Klientów (tajemnica zawodowa).

W Banku obowiązuje także zakaz wykorzystywania i ujawniania Informacji Poufnych oraz zasada utrzymywania ścisłej kontroli ochrony przepływu Informacji Poufnych. Nabywanie oraz zbywanie akcji Banku, praw pochodnych dotyczących akcji Banku oraz innych instrumentów finansowych z nimi powiązanych jest w okresach zamkniętych zakazane.

Akcje Banku Millennium S.A. dopuszczone są do publicznego obrotu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie – fakt ten wymaga szczególnej uwagi i generuje obowiązek utrzymywania najwyższych standardów w zakresie przejrzystości rynków finansowych.

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy (AML Policy)

W Banku Millennium, w obszarze przeciwdziałania praniu pieniędzy, stosowany jest „Program AML”, który jest systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji oraz transakcji mogących się wiązać z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu.

Kwestie objęte Programem Banku Millennium obejmują w szczególności:

- szczegółowe wytyczne w zakresie identyfikacji osób fizycznych i osób prawnych, jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej, ich reprezentantów oraz rzeczywistych beneficjentów. Wytyczne takie zawierają specyfikacje potrzebnych danych oraz listy dokumentów niezbędnych do stworzenia odpowiedniego dossier;
- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego polegających na ocenie ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu;
- szczegółowe wytyczne i kryteria kwalifikujące klientów do poszczególnych grup ryzyka oraz wynikający z tego tryb postępowania;
- wytyczne i procedury dotyczące obowiązkowej rejestracji transakcji o wartości powyżej 15 tys. euro, a także przekazywanie comiesięcznych raportów o takich transakcjach do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (GIIF);
- podstawowe metody rozpoznawania transakcji rodzących podejrzenia, zwłaszcza związanych z praniem pieniędzy;
- wyczerpujące wytyczne, listy kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych.

„Program AML” zawiera również szczegółowe procedury dotyczące następujących kwestii:

- analizy transakcji i sprawozdawczości wewnętrznej w przypadku powzięcia podejrzenia lub rozpoznania okoliczności niosących przesłanki prania pieniędzy;
- raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowanie, badanie, wewnętrzna akceptacja oraz przekazywanie do GIIF;
- przygotowania i ewentualnego wprowadzenia zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków oraz zamrażania środków;
- dostarczania informacji stanowiących tajemnicę bankową do prokuratury i/lub GIIF.

Corocznie dla Zarządu Banku przygotowywane jest sprawozdanie z realizacji Programu.

Podstawowym elementem wpływającym na skuteczność działań w zakresie przeciwdziałania procederowi prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest systematyczne szkolenie Pracowników Banku. W 2011 roku z tematyki tej przeszkolono 2061 Pracowników.



obiekt przestrzenny pt. **Styczeń, luty, marzec ...**, 1987/88, (20 elementów wys. 210 cm. fotografie, kamienie, drewno, ptasie pióra)

Ponadto w 2011 roku zostało zarejestrowanych i przekazanych do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej ogółem 914715 transakcji powyżej progu 15 tys. euro.

Łączny wolumen transakcji w odniesieniu do waluty transakcji przedstawia się następująco:

Waluta transakcji	ilość transakcji	wolumen w mln.
CAD	34	3,66109463
CHF	1604	105,57114323
PLN	836581	847405,060936
CZK	913	1346,85859006
DKK	184	34,03974826
EUR	54800	9191,92696445
GBP	3904	182,32770797
HUF	51	8125,258616
JPY	50	414,322371
SEK	284	162,96635558
NOK	338	78,36822712
USD	15966	3750,20456726
AUD	6	2,09945



Do GIIF przekazano łącznie 159 raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR). Raporty te dotyczyły 595 Klientów.

Audyt wewnętrzny

Departament Audytu Wewnętrznego jest wyspecjalizowaną jednostką kontroli instytucjonalnej, której celem jest przeprowadzanie niezależnej oceny adekwatności, prawidłowości i efektywności systemów: kontroli wewnętrznej i zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem. Działania Departamentu Audytu Wewnętrznego koncentrują się na ocenie jakości, prawidłowości i bezpieczeństwa prowadzenia czynności bankowych. W formułowaniu i realizacji misji Audytu Wewnętrznego uwzględniane są strategiczne cele i zadania organizacji określone przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku. Proces audytu wykonywany jest według Metodologii Audytu Wewnętrznego, promującej międzynarodowe standardy audytu i dobre praktyki sztuki bankowej.

Działalność Audytu Wewnętrznego jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań. Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny Plan Audytu zatwierdzany przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych profesjonalistów.

Audyty wewnętrzny niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru oraz buduje pozytywne relacje z audytowanymi jednostkami w celu wypracowania wspólnej wartości dodanej dla usprawnienia funkcjonowania Banku. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2011 roku Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach Grupy Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Millennium bcp. Planowa działalność obejmowała między innymi: wykonywanie audytów procesowych, finansowych, placówek oraz audytów MIFID i IRF (Independent Review Function), czyli funkcji niezależnego przeglądu, realizowanej zgodnie z wymogami Nowej Umowy Kapitałowej w zakresie procesów zarządzania ryzykami: kredytowym, rynkowym i operacyjnym. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i kontrole prewencyjne.

Departament Audytu Wewnętrznego jest niezależny, podlega Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki audytów raportuje do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Audyty zewnętrzny Banku Millennium

Jednym z aspektów realizacji działań komunikacyjnych, odpowiadających na oczekiwania Interesariuszy dotyczących otrzymywania terminowej, przejrzystej i adekwatnej informacji, jest współpraca Banku z Audytorem Zewnętrznym. Wyboru Audytora Zewnętrznego dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku. W roku 2011 (podobnie jak w poprzednich latach) Audytorem Zewnętrznym dla Banku jest KPMG Audyt Sp. z o.o., jeden z podmiotów tak zwanej „Wielkiej Czwórki” firm oferujących usługi audytorskie i doradcze. Oprócz współpracy przy wykonywaniu podstawowych zadań Audytora Zewnętrznego, takich jak przegląd i badanie odpowiednio półrocznych i rocznych sprawozdań finansowych, Bank realizuje wraz z KPMG koncepcję bieżącego monitorowania i konsultowania zdarzeń ekonomicznych pod kątem prawidłowej prezentacji w pozostałych publikowanych sprawozdaniach finansowych, to jest raportach finansowych za II i III kwartał, które z mocy prawa nie podlegają przeglądowi przez Audytora.

Ryzyko operacyjne

W Grupie Banku Millennium zarządzanie ryzykiem operacyjnym odbywa się zgodnie z najlepszymi praktykami przyjętymi w tym zakresie przez międzynarodowe instytucje finansowe.

W praktyce zarządzanie ryzykiem operacyjnym jest procesem ciągłego doskonalenia realizowanego poprzez:

- gromadzenie zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- samoocenę ryzyka operacyjnego w poszczególnych procesach,
- analizę i monitorowanie wskaźników ryzyka.

Zdarzenia ryzyka operacyjnego Grupa Banku Millennium gromadzi w oparciu o udoskonalane narzędzia informatyczne, wspomagające zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Zdarzenia te poddawane są analizie pod kątem poznania przyczyn powstania i możliwości zmniejszenia skutków oraz zastosowania działań prewencyjnych. W systemie informatycznym zdarzenia przypisywane są do konkretnej kategorii ryzyka i konkretnego procesu, co następnie jest elementem raportowania oraz walidacji samooceny ryzyka. Wewnętrzna baza zdarzeń ryzyka spełnia wymogi jakościowe i ilościowe stosowania metod zaawansowanych wyliczenia wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka operacyjnego.

W zakresie identyfikacji i oceny ryzyka przeprowadzono w roku 2011, w poszczególnych procesach biznesowych i wspomagających, kolejne badanie samooceny ryzyk i kontroli. Badanie to było wykonane łącznie z przeglądem procesów, polegającym na ocenie skuteczności przyjętych rozwiązań do spełniania wymogów Klientów i partnerów biznesowych w zakresie jakości obsługi oraz optymalizacji kosztowej.

Metodologia Grupy Millennium dotycząca samooceny ryzyk i kontroli, pozwoliła ocenić poziom ryzyka w danym procesie, przy uwzględnieniu istniejących kontroli, w oparciu o przyjęte scenariusze. Dla oceny poziomów ryzyka powyżej przyjętego apetytu, zostały zaproponowane, wdrożone i są monitorowane działania zapobiegawcze.

W trakcie badania samooceny ryzyk i kontroli poddawane były analizie również wskaźniki wydajności, a w tym również wskaźniki ryzyka zdefiniowane dla każdego procesu. Kluczowe osoby odpowiedzialne za kształtowanie i realizację zadań w poszczególnych procesach tak zdefiniowały i dostosowały wskaźniki, aby były one najlepszymi predyktorami zbliżających się zagrożeń.

Ciągłość biznesowa

Kataklizmy naturalne, epidemie chorób zakaźnych, zajścia o charakterze terrorystycznym czy nieprzewidziane czynniki losowe stanowią realne zagrożenia dla ciągłości działania współczesnych instytucji finansowych. Podstawowym sposobem zapobiegnięcia zakłóceniom w prowadzeniu czynności biznesowych, w ramach najważniejszych procesów i zminimalizowania poziomu ewentualnych strat, jest posiadanie planu działalności awaryjnej. Taka umiejętność zapewnienia ciągłości w funkcjonowaniu krytycznych procesów charakteryzuje nowoczesną instytucję finansową i jest jednym z aspektów prowadzenia świadomego biznesu.

Podążając za współcześnie dynamicznie zmieniającym się otoczeniem, plany, wchodzące w skład Zarządzania Ciągłością Działania, wymagają ciągłego nadzoru, optymalizacji i aktualizacji, aby uwzględniały rzeczywistość i bieżącą sytuację na rynku gospodarczym i ekonomicznym, przyjętą przez daną instytucję finansową strategię biznesową, czy ofertę produktową.

W celu zapewnienia aktualności przyjętych założeń, Bank Millennium dokonuje corocznej, kompleksowej weryfikacji krytyczności poszczególnych procesów biznesowych. Ponownej analizie poddawane są także szacunki zasobów, niezbędnych do podtrzymania podstawowych funkcjonalności każdego z krytycznych procesów. Szczegółowo analizowane są istniejące plany związane z ciągłością działania, model zarządzania kryzysowego, zasady dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz tryb i możliwości działania w lokalizacjach zapasowych.

Plany te stanowią integralny element modelu Zarządzania Ciągłością Działania w Banku Millennium. Definiują m.in. schemat Reagowania Awaryjnego, w tym zasady ewakuacji zagrożonych obiektów, zasady Odtworzenia Działalności Biznesowej związanej z kluczowymi procesami oraz wytyczne dla Zarządzania Kryzysowego, zarówno dla Sztabu Kryzysowego jak i jednostek udzielających bezpośredniego wsparcia podczas sytuacji awaryjnej. Plany precyzują też zasady działania w obliczu zdarzenia, generującego całkowitą niedostępność budynków Centrali Banku.

Bank Millennium prowadzi ciągłą optymalizację rozwiązań stosowanych w lokalizacjach zapasowych, które mają na celu przejęcie funkcjonalności krytycznych jednostek Centrali Banku Millennium w sytuacji awaryjnej. Został opracowany i wdrożony kompleksowy program testów, w ramach których weryfikowana jest zdolność poszczególnych jednostek biznesowych do pracy w warunkach awaryjnych, ich wydajność oraz ewentualne ograniczenia. Testy przyczyniają się każdorazowo do dalszego udoskonalenia planów zachowania ciągłości działania, jak też dostępnej infrastruktury awaryjnej.

W 2011 roku zapasowe lokalizacje Banku Millennium przeszły szereg modernizacji, dzięki czemu ich zdolność do podtrzymania podstawowych funkcjonalności krytycznych procesów w Banku uległa dalszemu zwiększeniu.

Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku

Rok 2011 był kolejnym rokiem, w którym współpraca Banku z regulatorami i nadzorem rynku była szczególnie intensywna. Było to także wynikiem sytuacji na rynkach finansowych, która charakteryzowała się niezwykle niepewnością i zmiennością. Oparcie współpracy na kompleksowej informacji i wyczerpującej analizie wszelkich rozstrzygnięć nadzorczych, jest warunkiem niezbędnym dla utrzymania oraz zwiększenia stabilności polskiego systemu finansowego, którego Bank jest elementem.

W minionym roku Bank Millennium został poddany kompleksowej kontroli Komisji Nadzoru Finansowego. W ocenie Banku, dzięki profesjonalizmowi jego pracowników oraz otwartości w kontaktach z nadzorcą, zapewniony został efektywny przepływ informacji, co przyczyniło się do sprawnego przeprowadzenia całego procesu kontroli.

Niezmiennie Bank angażuje się w tworzenie środowiska regulacji prawnych dotyczących rynku przez delegowanie szerokiego grona swoich ekspertów do pracy w grupach roboczych opracowujących nowe regulacje. Ponadto Bank priorytetowo traktuje kwestie współpracy z organami nadzorującymi poszczególne obszary jego aktywności.

Komunikacja korporacyjna

Bank Millennium postrzega prowadzenie otwartej, ciągłej i przejrzystej polityki informacyjnej jako jeden z najważniejszych obowiązków spółki publicznej. Bank spełnia tu wymogi wszystkich regulacji obowiązujących na rynku, standardy oraz dobre praktyki w tym zakresie. Celem działania Banku jest tu zapewnienie równego dostępu do informacji dotyczących Banku i spółek Grupy wszystkim grupom Interesariuszy.

Program komunikacji korporacyjnej realizowany jest przez dwie wyspecjalizowane jednostki Banku. Są nimi Departament Relacji Inwestorskich, przygotowujący informacje i utrzymujący bieżący kontakt ze środowiskiem akcjonariuszy, inwestorów i analityków rynku finansowego i reprezentującymi ich organizacjami oraz Departament Public Relations odpowiedzialny za przygotowanie informacji dla mediów i publikację własnych informacji dotyczących bieżącej pracy Banku. Obie jednostki koordynują też przekazywanie informacji przez spółki grupy (Millennium Dom Maklerski, Millennium Leasing, TFI Millennium).

Bank regularnie, na podstawie wcześniej ogłoszonego harmonogramu, podaje do wiadomości publicznej informacje o swoich danych i wynikach finansowych w postaci kwartalnych, półrocznych i rocznych raportów. Dorocznie Bank publikuje też, w postaci drukowanego wydawnictwa, „Raport Roczny” za miniony rok finansowy (wersja polska i angielska). Najważniejsze, bieżące wydarzenia związane z działalnością Banku stanowią temat raportów bieżących. Bank przesyła też systematycznie do wiadomości publicznej informacje prasowe, dotyczące bieżącej działalności Banku i spółek oraz organizuje konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów oraz konferencje dla analityków rynku finansowego. Te ostatnie – tak jak obrady Walnych Zgromadzeń Akcjonariuszy Banku – są też dostępne dla uczestników rynku w trybie on-line poprzez przekaz internetowy.

W roku 2011 Bank przeprowadził serię spotkań o charakterze seminaryjnym, które odbyły się we wszystkich miastach wojewódzkich, adresowanych do przedstawicieli firm. Ich tematem było tworzenie możliwości rozwoju przedsiębiorczości przy wsparciu lokalnych samorządów oraz perspektywy małego i średniego biznesu w okresie spowolnienia gospodarczego.

Wszystkie informacje o charakterze korporacyjnym przekazywane do wiadomości publicznej są też publikowane na ogólnie dostępnych, aktualizowanych i prowadzonych w języku polskim i angielskim, stronach portalu internetowego Banku. Część z nich edytowana jest też na intranetowym portalu Banku, gdzie znajdują się informacje adresowane do Pracowników Grupy.

Bank systematycznie odpowiada też na pytania kierowane do niego przez osoby zainteresowane różnymi obszarami jego działalności.



z serii **Wspomnienia z Arles** – **Bardzo lekkie śniadanie francuskie**, 1991 (odbitka żelatynowo srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Dobre miejsce pracy

Istotnym elementem przewagi konkurencyjnej na współczesnym rynku finansowym jest jakość, której wysokiego poziomu nie da się osiągnąć bez odpowiednio przygotowanych, świadomych swojej roli Pracowników. Stąd Grupa Banku Millennium przywiązuje specjalną wagę do rozwoju zawodowego, motywowania, programów socjalnych i tworzenia dobrych warunków pracy dla swoich Pracowników.

Rozwój kadr

Programy rozwojowe

Rozwój zawodowy Pracowników jest jedną z wartości, na którą Grupa Banku Millennium zwraca szczególną uwagę. Bank Millennium opracowuje programy rozwojowe w celu pozyskania młodych, obiecujących zawodowo Pracowników. W 2011 roku w Banku realizowane były dwa typy programów rozwojowych – zewnętrzne i wewnętrzne.

Programy zewnętrzne

„**People Grow**” to program rozwoju kompetencji menadżerskich, który ma na celu rozwój kompetencji kierowniczych i całościowe zapoznanie uczestników programu z funkcjonowaniem Banku poprzez system rotacji. Jest to 2-letni program oparty na zasadzie „training on the job”, dający uczestnikom szansę na kompleksowe poznanie instytucji finansowej poprzez cykl rotacji. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora – członka Zarządu Banku – mają możliwość pracy na rzecz różnych departamentów, udziału w wybranych projektach i szkoleniach. Program stwarza możliwość wszechstronnego rozwoju kompetencji, a po dwóch latach programu znalezienie odpowiedniego dla siebie miejsca w strukturze Grupy. W 2011 roku do programu przystąpiło 13 nowych uczestników.

„**Risk Expert Start Up**” to siedmiomiesięczny program stażowy skierowany do studentów i absolwentów zainteresowanych pracą w obszarze szeroko rozumianego ryzyka. Na program składa się praca – na zasadach rotacji – w trzech jednostkach Banku: w Departamencie Ryzyka, w jednostce odpowiedzialnej za podejmowanie decyzji kredytowych i w Departamencie Dochodzenia Należności Detalicznych. Uczestnicy Programu otrzymują wsparcie Mentora – dyrektora wybranej jednostki i Coacha – menedżera obszaru, w którym aktualnie pracują. Po zakończeniu Programu najlepszym uczestnikom proponowana jest umowa o pracę na czas nieokreślony we wskazanej jednostce w obszarze oceny ryzyka Banku Millennium. W roku 2011 do programu przyjęto 10 uczestników.



„**IT Expert Start Up**” to siedmiomiesięczny program stażowy skierowany do studentów i absolwentów uczelni technicznych zainteresowanych pracą w obszarze szeroko rozumianego IT. Program oparty jest na konkretnych projektach realizowanych w ramach różnych zespołów w Departamencie Rozwoju Aplikacji. Program składa się z dwóch etapów. Pierwszy to praca w charakterze developera w technologii asp.net, drugi to możliwość pracy w charakterze analityka biznesowego. W 2011 roku do programu przystąpiło 3 uczestników.

Programy Experts Start Up mają za zadanie pozyskanie młodych ludzi o jasno określonych zainteresowaniach zawodowych. Programy te tworzą możliwości zawodowe w wysoko wyspecjalizowanych obszarach Banku. W 2011 roku przeprowadzone zostały 2 edycje programów.

Programy rozwojowe

Ilość uczestników	2011	2010
People Grow	13	10
Expert Start Up	13	10
Ogółem	26	20

Programy wewnętrzne

W roku 2011 Bank Millennium stworzył nowy program – Akademia Rozwoju Umiejętności Menedżerskich. Program przygotowany jest dla kadry zarządzającej Banku Millennium różnego szczebla. Celem programu jest poprawa komunikacji wewnętrznej w organizacji oraz rozwój kompetencji menedżerskich kadry kluczowej – szczególnie w zakresie motywowania i budowania zaangażowania Pracowników. Program składa się z kilku elementów takich jak:

- szkolenia coaching & feedback,
- indywidualny coaching menedżerski,
- spotkania indywidualne z Członkami Zarządu Banku Millennium.

Program jest rozwijany i modyfikowany na bieżąco w celu dostosowania go do potrzeb organizacji i menedżerów uczestniczących w programie. W 2011 roku w programie brało udział około 400 menedżerów.

Działalność szkoleniowa

Rok 2011 przyniósł wiele zmian w działalności szkoleniowej Banku. Jedną z większych było rozpoczęcie realizacji dużego projektu szkoleniowego współfinansowanego przez Europejski Fundusz Społeczny. Dzięki dodatkowym środkom możliwa była między innymi realizacja szkoleń z zakresu narzędzi IT (np. Excel, Access, Power Point), perswazji w windykacji oraz rozpoczęcie cyklu szkoleń menedżerskich. Ponad 20% Pracowników szkolonych w ramach tego projektu będzie w wieku 45+. Osoby te otrzymają również dodatkowe wsparcie w postaci doradztwa. Zasadnicza część przyznanych funduszy na szkolenia zostanie wykorzystana w roku 2012.

W 2011 roku kontynuowano rozpoczęty rok wcześniej projekt szkoleń z zakresu zachowania w sytuacjach trudnych ze szczególnym uwzględnieniem napadu na Bank. Do końca 2012 roku w szkoleniach w tym zakresie wezmą udział wszyscy Pracownicy sieci Bankowości Detalicznej. Dzięki środkom z EFS zrealizowano również cykl szkoleń z zakresu pierwszej pomocy.

Udoskonalono proces szkoleniowy dla nowych Pracowników, zapewniając ciągłe doskonalenie wiedzy produktowej wszystkim nowym Pracownikom sieci sprzedaży Bankowości Detalicznej. Szkolenia są przeprowadzane w formie e-learningu oraz w formie warsztatowej i poszerzają wiedzę między innymi na temat kredytów konsumpcyjnych, TFI, kredytów hipotecznych. Nowi kierownicy placówek detalicznych mają możliwość uczestniczenia w warsztatach z zarządzania zespołem sprzedażowym. W 2011 roku wszyscy kierujący placówkami zostali objęci szkoleniami w ramach projektu MilleMaster4, którego celem była poprawa jakości obsługi Klienta. W roku kolejnym analogiczne szkolenia będą dostępne dla Konsultantów Klienta. Dodatkowo Pracownicy Bankowości Detalicznej mają dostępny coaching indywidualny i grupowy dostarczany przez grupę coachów wewnętrznych.

Pełne wsparcie szkoleniowe oferowane jest również nowym Pracownikom zajmującym się obsługą Klienta w Punktach Obsługi Klienta funkcjonujących w halach Makro Cash & Carry.

Jednocześnie dla nowych Pracowników Prestige odbywały się szkolenia certyfikujące pozwalające na sprzedaż produktów PZU oraz szkolenia NMOKP (Nowy Model Obsługi Klienta Prestige).

Cały rok realizowane były również szkolenia wstępne i doszkalające dla Pracowników Call Center.

Kontynuowany jest również proces szkoleń dla Pracowników Bankowości Przedsiębiorstw, w ramach którego w 2011 roku uczestnicy zostali przeszkoleni z zakresu obsługi Klienta, produktów Bankowości Przedsiębiorstw, bankowych systemów komputerowych oraz produktów bankowości transakcyjnej. Dodatkowo Dyrektorzy Makroregionalni, Regionalni oraz najlepsi merytorycznie doradcy przedsiębiorstw mieli możliwość wzięcia udziału w zewnętrznych szkoleniach z „Zaawansowanej analizy finansowej”.

Dla Pracowników centrali dostępne są szkolenia wewnętrzne, podczas których mają oni możliwość podniesienia umiejętności miękkich, na przykład zarządzania czasem czy też asertywności.

E-Learning

Zgodnie z wcześniejszymi przewidywaniami e-learning jako forma nauczania nadal zyskuje na znaczeniu, co pokazuje wzrost liczby realizowanych kursów i ich udziału w łącznej liczbie szkoleń w Banku.

W pierwszym kwartale 2011 roku kurs e-learningowy „Standardy obsługi Klienta” odgrywał ważną rolę, wspierając Projekt Jakości w dążeniu do poprawy satysfakcji Klientów detalicznych w relacjach z Bankiem.

W miesiącach marzec – czerwiec realizowany był, cieszący się dużym zainteresowaniem, kurs e-learningowy poruszający zagadnienia bezpiecznego i ekonomicznego prowadzenia samochodu oraz udzielania pierwszej pomocy w przypadku wypadku. Kurs ten realizowany był w ramach projektu „Bank Bezpiecznych Kierowców”. Ten okres to również e-learningowe wsparcie dla projektu „Odkryj w sobie zdobywcę” – konkursu sprzedażowego dla Pracowników Bankowości Detalicznej.

W pierwszej połowie roku realizowane były także szkolenia e-learningowe pomagające Pracownikom przygotować się do zmiany systemu operacyjnego na Windows 7 i pakietu MS Office na wersję 2010 oraz wsparcie dla menedżerów w postaci kursów dotyczących zarządzania czasem pracy w podległych jednostkach. Dalsza część roku, to między innymi przygotowanie i wdrożenie kolejnych elementów we współpracy z Projektem Jakości, w tym e-learningowych testów kompetencyjnych, intensywna praca nad przygotowaniem kursów w ramach ścieżki rozwoju kariery w Departamencie Operacji, liczne kursy dla Departamentu Bankowości Bezpośredniej. Nowością były testy wiedzy przygotowane dla Pracowników Departamentu Dochodzenia Należności Detalicznych. Zidentyfikowane na tej podstawie potrzeby szkoleniowe, stanowiły punkt wyjścia do realizowanych następnie kursów e-learningowych oraz szkoleń tradycyjnych dla tej grupy odbiorców.

Tradycyjnie już kursy e-learningowe wspierały nowe inicjatywy Banku, w tym roku między innymi dostarczając Pracownikom wiedzy o produktach oferowanych w ramach nowoutworzonych departamentów – Departamentu Bankowości Prywatnej i Departamentu Sprzedaży w Sieciach Zewnętrznych.

Tak jak w poprzednich latach kursy i testy e-learningowe stanowiły jedną z podstaw procesu szkoleniowego dla nowych Pracowników Departamentu Bankowości Detalicznej. W ramach tego procesu przez pierwsze 10 miesięcy pracy udostępniane są nowemu Pracownikowi łącznie 23 e-learningowe jednostki szkoleniowe.

Nadal też wykorzystywaliśmy kursy e-learningowe do komunikowania Pracownikom zmian w ofercie, procesach i regulacjach bankowych, a także do przekazania wiedzy z zakresów wymaganych regulacjami prawnymi, między innymi:

- przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- bezpieczeństwa i ochronie informacji,
- implementacji dyrektywy MiFID,
- bezpieczeństwa i higieny pracy.

Średnia liczba godzin szkoleniowych przypadających na pracownika wg. struktury zatrudnienia

	Liczba pracowników		Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	
	2011	2010	2011	2010
Zarząd	8	8	21,00	0,00
Wyższa kadra zarządzająca	74	76	37,69	20,03
Kadra zarządzająca	877	873	34,85	20,41
Pracownicy sprzedaży	3485	3275	48,73	45,82
Pracownicy techniczni i pozostali	1923	1983	9,32	8,89

Wewnętrzna giełda pracy i polityka rekrutacyjna

Grupa Bank Millennium od lat stosuje spójny model rekrutacji Pracowników. Procesy rekrutacyjne zachodzące w Grupie są zoptymalizowane, uregulowane wewnętrznymi przepisami i z informatyzowane, co gwarantuje ich wysoką jakość i efektywność.

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy publikowane są na stronie internetowej Banku oraz na portalach internetowych. Istnieje jeden zbiór danych osobowych kandydatów do pracy w Banku Millennium i spółkach Grupy. Dane te są bezpieczne, ich przetwarzanie jest na bieżąco monitorowane oraz poddawane audytowi wewnętrznemu. Każdy kandydat zaproszony na spotkanie kwalifikacyjne otrzymuje informację zwrotną informującą o wyniku rekrutacji. W roku 2011 chęć podjęcia pracy w Banku zgłosiło 93 tys. osób – ponad 19% więcej niż w roku poprzednim.

Większość procesów rekrutacyjnych skupionych jest na rozwoju sieci sprzedaży zarówno detalicznej jak i korporacyjnej. Do procesów rekrutacyjnych w tym obszarze zapraszani są zewnętrzni Kandydaci pragnący rozpocząć karierę w obszarze sprzedaży w instytucji finansowej. Bank Millennium proponuje zatrudnienie osobom dynamicznym, ambitnym i zdecydowanym na budowanie swojej ścieżki kariery w zakresie bankowości i finansów.

Oferty rekrutacyjne dotyczące pracy w departamentach wsparcia w pierwszej kolejności kierowane są do dotychczasowych Pracowników Banku pragnących rozwijać się w innych obszarach. W tym celu działa specjalna strona intranetowa przeznaczona dla wewnętrznych ofert pracy pod nazwą „Wewnętrzna giełda pracy”. W Banku przestrzegana jest ścisła procedura dotycząca rotacji wewnętrznych zapewniająca wysoką jakość procesu zarówno dla Kandydatów jak i Dyrektorów poszukujących Pracowników. W roku 2011 ponad 348 Pracowników Banku skorzystało z możliwości zmiany jednostki organizacyjnej dzięki wewnętrznej rekrutacji. Takie działanie zgodne jest z podstawową wartością Banku, jaką jest rozwój Pracowników.

Bank Millennium oferuje dobre możliwości zatrudnienia zarówno dla doświadczonych specjalistów jak i dla młodych ludzi bez dużej praktyki zawodowej. Nasza organizacja zwraca szczególną uwagę na promowanie Banku Millennium jako atrakcyjnego miejsca pracy dla studentów poprzez realizację wyspecjalizowanego programu *Come and Grow with Us* i współpracę z organizacjami studenckimi.

Rekrutacja

	2011			2010		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Otrzymane wnioski			93 000			75 000
Przeprowadzone rozmowy rekrutacyjne			6 500			4 000
Przyjęto do pracy:						
Ogółem	768	471	1 239	644	424	1 068
Wykształcenie średnie	304	179	483	231	158	389
Wykształcenie wyższe	464	292	756	413	266	679

Świadczenia urlopowe

W roku 2010 grupa byłych i aktualnych Pracowników zwróciła się do Banku z pytaniami dotyczącymi stosowanych przez Bank zasad naliczenia świadczeń za czas urlopu, a część z nich o ponowne przeliczenie tych świadczeń. Wnioski dotyczyły okresów historycznych.

W związku z tym, iż każda ze zgłoszonych spraw traktowana była indywidualnie i podlegała analizie ze względu na fakt, iż w Banku obowiązywało kilka odrębnych, różniących się od siebie systemów premiowych, rozpatrywanie tych pytań i odpowiadanie na nie trwało też w roku 2011.

Bank stoi na stanowisku, iż wypłacał swoim Pracownikom wynagrodzenie z tytułu urlopu wypoczynkowego zgodnie z obowiązującym prawem.

Struktura zatrudnienia Pracowników Grupy Banku Millennium

Liczba Pracowników według regionu

region	2011			2010		
	kobiety	mężczyźni	razem	kobiety	mężczyźni	razem
Liczba Pracowników ogółem	4 374	1 993	6 367	4 264	1 951	6 215
Dolnośląskie	205	88	293	199	78	277
Kujawsko-Pomorskie	243	70	313	218	72	29
Lubelskie	74	35	109	69	33	102
Lubuskie	51	18	69	52	12	64
Łódzkie	101	69	170	89	67	156
Małopolskie	153	88	241	156	77	233
Mazowieckie	1 881	1 055	2 936	1 871	1 081	2 952
Opolskie	28	11	39	23	13	36
Podkarpackie	37	19	56	36	17	53

region	2011			2010		
	kobiety	mężczyźni	razem	kobiety	mężczyźni	razem
Podlaskie	74	26	100	73	22	95
Pomorskie	759	210	969	756	203	959
Śląskie	256	117	373	235	108	343
Świętokrzyskie	19	17	36	20	14	34
Warmińsko-Mazurskie	166	36	202	166	36	202
Wielkopolskie	215	87	302	200	73	273
Zachodniopomorskie	112	47	159	101	45	146

Liczba Pracowników według rodzaju umowy o pracę

	2011	2010
Umowa na czas nieokreślony	5 110	4 948
Umowa na czas określony	1 257	1 267
Umowa na część etatu	149	139
Pracownicy niepełnosprawni	32	22
Przyrost zatrudnienia netto	120	167
Odejścia z pracy	1 197	1 229
inicjatywa Pracownika	804	811
porozumienie stron	58	64
zwolnienia	321	345
emerytury	13	8
śmierć	1	1
Roczny wskaźnik absencji	9,6%	6,46%
Mobilność wewnętrzna		
Liczba rotacji	356	250
%	0,5%	0,4%

Liczba pracowników według typu zatrudnienia

	2011			2010		
	mężczyźni	kobiety	razem	mężczyźni	kobiety	razem
Zarząd	6	2	8	7	1	8
Wyższa kadra zarządzająca	55	19	74	56	20	76
Kadra zarządzająca	353	524	877	350	523	873
Pracownicy sprzedaży	885	2 600	3 485	824	2 451	3 275
Pracownicy techniczni	470	707	1 177	459	674	1 133
Pozostali pracownicy	224	522	746	255	595	850
Ogółem	1 993	4 374	6 367	1 951	4 264	6 215

Liczba odejść

	2010									2011									suma 2011	suma końcowa
	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma	suma 2010	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma			
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50			<30	30-50	>50		<30	30-50	>50				
Dolnośląskie	42	23		65	22	12		34	99	39	25	1	65	21	3		24	89	188	
Kujawsko-Pomorskie	10	16		26	2	9		11	37	5	7		12	4	9		13	25	62	
Lubelskie	11	6	1	18	10	9		19	37	7	18		25	3	6		9	34	71	
Lubuskie	4	2		6	4	2		6	12	11	8	1	20	2	3		5	25	37	
Łódzkie	12	6		18	8	4		12	30	10	6		16	11	5		16	32	62	
Małopolskie	20	16		36	15	8		23	59	29	12		41	11	11		22	63	122	
Mazowieckie	153	135	10	298	130	100	8	238	536	156	132	16	304	122	109	4	235	539	1 075	
Opolskie	6	1		7	1	2		3	10	5			5	3	4		7	12	22	
Podkarpackie	4	3		7	2	3		5	12	2	4		6		4		4	10	22	
Podlaskie	3	3		6	3	3		6	12	5	9		14	5	3		8	22	34	
Pomorskie	46	39	9	94	24	27	2	53	147	34	41	10	85	18	17	1	36	121	268	
Śląskie	38	22		60	12	19		31	91	26	21	1	48	21	11		32	80	171	
Świętokrzyskie	3	5		8					8	1	3		4		3		3	7	15	
Warmińsko-Mazurskie	6	6		12	1	4		5	17	6	3	2	11	3	4		7	18	35	
Wielkopolskie	22	21	2	45	11	17		28	73	27	27	1	55	17	11		28	83	156	
Zachodniopomorskie	18	5		23	14	12		26	49	13	9		22	12	3		15	37	86	
Suma końcowa	398	309	22	729	259	231	10	500	1 229	376	325	32	733	253	206	5	464	1 197	2 426	

Wskaźnik fluktuacji

	2010									2011									suma 2011	suma końcowa
	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma	suma 2010	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma			
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50			<30	30-50	>50		<30	30-50	>50				
Dolnośląskie	6%	3%	0%	5%	8%	5%	0%	7%	5%	7%	4%	0%	6%	8%	1%	0%	6%	6%	5%	
Kujawsko-Pomorskie	4%	1%	0%	2%	3%	2%	0%	3%	2%	4%	1%	0%	2%	4%	2%	0%	3%	2%	2%	
Lubelskie	7%	3%	4%	4%	11%	6%	0%	8%	5%	7%	5%	0%	5%	6%	4%	0%	5%	5%	5%	
Lubuskie	5%	2%	0%	3%	7%	3%	0%	5%	3%	10%	6%	1%	7%	6%	8%	0%	7%	7%	5%	
Łódzkie	4%	2%	0%	3%	6%	2%	0%	4%	3%	5%	2%	0%	4%	7%	2%	0%	4%	4%	4%	
Małopolskie	5%	3%	0%	4%	7%	3%	0%	5%	5%	7%	2%	0%	4%	6%	4%	0%	5%	5%	5%	
Mazowieckie	4%	2%	1%	3%	7%	2%	1%	4%	3%	4%	2%	2%	3%	6%	2%	0%	4%	3%	3%	
Opolskie	8%	3%	0%	5%	7%	2%	0%	4%	5%	7%	1%	0%	4%	10%	10%	0%	9%	6%	5%	
Podkarpackie	5%	1%	0%	3%	8%	2%	0%	4%	3%	4%	3%	0%	3%	3%	5%	0%	4%	3%	3%	
Podlaskie	5%	1%	0%	2%	6%	3%	0%	4%	2%	7%	2%	0%	3%	10%	4%	0%	7%	4%	3%	
Pomorskie	4%	1%	1%	2%	6%	2%	1%	3%	2%	4%	1%	1%	2%	7%	2%	0%	3%	2%	2%	

	2010									2011									suma 2011	suma końcowa
	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma	suma 2010	kobiety (wiek)			suma	mężczyźni (wiek)			suma			
	<30	30-50	>50		<30	30-50	>50			<30	30-50	>50		<30	30-50	>50				
Śląskie	6%	2%	0%	4%	5%	5%	0%	5%	4%	5%	2%	2%	4%	7%	3%	0%	5%	4%	4%	
Świętokrzyskie	6%	5%	0%	5%	0%	1%	0%	1%	3%	6%	3%	0%	4%	8%	3%	0%	4%	4%	4%	
Warmińsko-Mazurskie	3%	1%	0%	1%	4%	2%	0%	3%	2%	3%	1%	0%	1%	5%	2%	0%	3%	2%	2%	
Wielkopolskie	4%	3%	3%	4%	6%	5%	0%	6%	4%	6%	4%	2%	5%	9%	5%	0%	7%	5%	5%	
Zachodniopomorskie	5%	2%	0%	4%	11%	8%	0%	10%	6%	5%	2%	3%	4%	10%	2%	0%	6%	5%	5%	
Suma końcowa	5%	2%	1%	3%	7%	3%	1%	4%	3%	5%	2%	1%	3%	7%	3%	0%	4%	3%	3%	

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska

	2011	2010
Wyższa kadra zarządzająca	0,86	0,94
Kadra zarządzająca	0,85	0,84
Pracownicy sprzedaży	0,94	0,91
Pracownicy techniczni	0,72	0,74
Pozostali pracownicy	0,89	0,96
Ogółem	0,70	0,70

Działania socjalne

Opieka medyczna

Grupa Banku Millennium zapewnia wszystkim pracownikom Banku i Spółek program prywatnej opieki medycznej realizowany we współpracy z centrami medycznymi ENEL-MED i MEDICOVER. Zakres pakietów medycznych jest zróżnicowany (w ofercie firm medycznych do wyboru są cztery rodzaje pakietów), przyznanie pracownikowi określonego zakresu świadczeń jest uzależnione od zajmowanego stanowiska. Abonamenty medyczne oferowane przez firmę MEDICOVER dostępne są tylko dla Kluczowej Kadry Menedżerskiej. Każdy pakiet medyczny obejmuje zarówno podstawową jak i specjalistyczną opiekę medyczną dostępną w każdym mieście, w którym Bank prowadzi swoją działalność. W Warszawie w Centrali Banku dodatkowo funkcjonuje gabinet przykładowy ENEL-MED oferujący pomoc ambulatoryjną w nagłych przypadkach.

Corocznie w okresie jesiennym, przy współudziale partnerów medycznych, jest przeprowadzana ogólnopolska akcja szczepień przeciwko grypie. Szczepienia są organizowane zarówno w Centrali Banku – Warszawa i Gdańsk – jak i bezpośrednio w placówkach medycznych w pozostałych miastach Polski.

W trosce o zdrowie nie tylko Pracowników, ale również członków ich rodzin, Grupa Banku Millennium w ramach umowy medycznej, wynegocjowała preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków, partnerów życiowych oraz dzieci do 25 roku życia, których koszt jest pokrywany bezpośrednio z wynagrodzenia Pracownika. Zakres pakietów medycznych pozwala na skuteczną realizację zarówno programów profilaktyki zdrowotnej, jak również podjęcia leczenia specjalistycznego w przypadku wystąpienia nagłego zachorowania.

W 2011 roku została w drodze aneksu wprowadzona opieka medyczna dla Pracowników przechodzących na emeryturę. Tym samym po zakończeniu stosunku pracy osoby na emeryturze mogą kontynuować specjalistyczną, prywatną opiekę medyczną w niezmiennym zakresie za dodatkową, korzystną opłatą miesięczną.

Na koniec roku 2011 do opieki medycznej było zgłoszonych 6 186 Pracowników. Sieć partnerów medycznych świadczących usługi dla Pracowników Grupy Banku Millennium stale się powiększa i w całej Polsce dostępnych jest 689 przychodni zlokalizowanych w 309 miastach. Dzięki tak licznej ilości partnerów medycznych każdy Pracownik ma możliwość skorzystania z prywatnej opieki medycznej. Dodatkowo w grudniu 2011 roku Centrum Medyczne ENEL-MED otworzyło nową placówkę medyczną w Gdańsku.

Opieka medyczna	2011	2010
Ilość partnerów medycznych	689	508
Ilość miast z opieką medyczną	309	233
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną	6 186	6 165

Służba BHP

Działania Banku w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy w roku 2011 stanowiły kontynuację wcześniej uruchomionych procesów.

Działania służby głównie koncentrowały się na:

- bieżących audytach placówek sieci terenowej (przeгляд wykonano w 226 obiektach),
- obowiązkowych szkoleniach Pracowników wykonywanych zarówno w formule szkoleń stacjonarnych (objęły grupę 1400 osób), jak i na bazie platformy e-learning (1570 osób).

Istotną informacją podsumowania roku 2011 jest znaczący spadek ilości wypadków przy pracy z 22 w 2010 – do 13 w roku 2011.

Zajęcia sportowe i rekreacyjne

Niezmiennie od wielu lat Pracownikom Banku oferowane są dwa rodzaje zajęć sportowo-rekreacyjnych. Jedną z oferowanych form aktywności fizycznej są zajęcia sportowe realizowane w formie karnetu o nazwie MultiSport, który upoważnia Pracownika do nielimitowanego dostępu do obiektów sportowych w całej Polsce. Sieć obiektów honorujących karnet MultiSport stale się powiększa, w 2011 roku dostępnych było ponad 3110 obiektów w 461 miastach w całej Polsce. Każdy posiadacz karnetu ma dostęp do szerokiego wachlarza usług obejmującego między innymi: fitness, siłownię, zajęcia jogi, basen, squash, naukę tańca, sztuk walki czy wspinaczki górskiej.

Drugą formą oferowanych zajęć są bilety do kina gwarantujące dostęp zarówno do repertuaru w dużych multipleksach, jak i lokalnych kinach ceniących sobie niekomercyjny repertuar. Grupa Banku stara się przygotowywać ofertę zajęć w taki sposób, aby każdy z Pracowników po godzinach pracy mógł skorzystać, stosownie do swoich zainteresowań, z szerokiej gamy dostępnych na rynku usług sportowych czy rekreacyjnych. Zajęcia są realizowane w oparciu o swobodę wyboru rodzaju aktywności, każdy Pracownik raz na kwartał dokonuje wyboru określonej formy zajęć zgodnie z indywidualnym zapotrzebowaniem.

Średnio w każdym kwartale 2011 roku z oferty karnetu MultiSport skorzystało około 40% zgłoszonych Pracowników, a z oferty biletów do kina 60% zainteresowanych.

MilleKlub

MilleKlub ma na celu propagowanie wśród Pracowników różnego typu inicjatyw realizowanych w formie projektów o charakterze sportowym, turystycznym, kulturalnym czy artystycznym. Proponowana formuła MilleKlubu została przygotowana w taki sposób, aby mogli z niej skorzystać przede wszystkim Pracownicy energiczni, doceniający znaczenie aktywnej formy spędzania wolnego czasu, dobrej rozrywki lub wypoczynku przy zachowaniu integracyjnego charakteru. Pracownicy raz na kwartał zgłaszają dowolny projekt, samodzielnie decydując o jego charakterze, standardzie i uczestnikach. Klub umożliwia rozwijanie swoich pasji i daje niepowtarzalną szansę realizacji własnych pomysłów spędzenia wolnego czasu z możliwością otrzymania 50% dofinansowania kosztów zrealizowanego projektu.

MilleKlub posiada własną stronę intranetową, na której oprócz praktycznych informacji i harmonogramu realizacji projektów, zamieszczona jest także galeria ze zdjęciami z udziału w projektach.

Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

Główny filar działalności socjalnej Banku stanowią zapomogi udzielane w formie bezzwrotnej pomocy finansowej. Z danej formy świadczeń korzystają również Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę. Najczęściej zapomogi udzielane są Pracownikom ze względu na długotrwałą i przewlekłą chorobę, jak również w przypadkach indywidualnych zdarzeń losowych, w wyniku których doszło do znacznego pogorszenia się sytuacji materialnej i życiowej Pracownika.

Bardzo dużym zainteresowaniem wśród Pracowników Banku cieszą się niskooprocentowane pożyczki udzielane na cele mieszkaniowe, przeznaczone przez Pracowników na remont lub wykończenie lokalu mieszkalnego, budowę bądź rozbudowę domu jednorodzinnego, zakup mieszkania lub spłatę kredytu mieszkaniowego. Największa grupa Pracowników wnioskuje o pożyczki na remont mieszkania. Preferencyjne oprocentowanie i brak opłat dodatkowych pozwala wielu Pracownikom wykonać niezbędne prace remontowe, a tym samym poprawić swoje warunki mieszkaniowe.

Pożyczki dla Pracowników	2011	2010
Na cele mieszkaniowe		
Kwota (zł)	1 801 126	2 001 683
Liczba Pracowników	142	175
Na cele socjalne		
Kwota (zł)	285 300	292 951
Liczba Pracowników	131	130



z serii Wspomnienia z Arles – Stół do przygotowywania unoszących się obiektów, 1991 (odbitka żelatynowo srebrowa 55 x 45 cm)

odpowiedzialny**biznes**

Aspekty oddziaływania na środowisko

Grupa Banku Millennium poprzez racjonalną gospodarkę materiałami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw oraz adresowanie do Pracowników akcji edukacyjnej, dba o naturalne środowisko swego działania.

W roku 2011 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

Zużycie i recykling materiałów zakupionych przez Bank

W 2011 roku kontynuowano, rozpoczętą przez Grupę Banku w 2008 roku, działalność proekologiczną polegającą na wynajmie urządzeń wielofunkcyjnych oraz utworzeniu tzw. print room'ów. W roku 2011 zmniejszono także zużycie papieru i kopert do wydruków wyciągów bankowych. Wszystkie inicjatywy w tym zakresie pozwoliły całościowo ograniczyć zużycie papieru o 4,09% w stosunku do 2010 roku, oraz zmniejszyć zużycie kopert o 8,74% w tym samym okresie.

Obok materiałów papierowych, Bank zużywa materiały plastikowe, takie jak jednorazowe kubeczki, łyżeczki, mieszadła oraz plastikowe butelki po wodzie i koperty bezpieczne. Limity, w zakresie zamawiania przez jednostki organizacyjne Banku butelkowanej wody mineralnej i plastikowych kopert bezpiecznych, zostały w 2011 roku utrzymane i monitorowane. Jednakże ze względu na wzrost liczby Klientów, zużycie butelkowanej wody mineralnej, przeznaczonej dla Klientów linii Prestige, Klientów Korporacyjnych i Bankowości Prywatnej, zwiększyło się o 10,16%, w stosunku do roku ubiegłego.

Wzrost liczby Klientów w 2011 roku przyczynił się do znacznego zwiększenia zużycia materiałów eksploatacyjnych (w tym taśm, kaset barwiących, wałków, tonerów) do wszystkich urządzeń drukujących oraz bankomatów.

Zużycie baterii ładowalnych (akumulatorków) stosowanych w Banku do różnego rodzaju urządzeń otwierających, alarmujących oraz do urządzeń zdalnego sterowania zwiększyło się o 6,31% w stosunku do ubiegłego roku.

Kategoria	Rodzaj materiału	Zużycie w okresie I - XII			
		2011	2010	jedn.	zmiana
Odnawialny	Papier (na potrzeby operacyjne)	358 037	373 325	kg	-4,09%
Odnawialny	Koperty (różne)	1 13 042	123 873	kg	-8,74%
Nieodnawialny	Artykuły plastikowe	14 316	14 271	kg	0,31%
Nieodnawialny	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1 846	1 479	kg	24,81%
Nieodnawialny	Baterie	387	364	kg	6,31%

Recykling i utylizacja



W połowie 2010 roku Bank podpisał umowę w zakresie utylizacji wszelkiego wyposażenia oraz recyklingu sprzętu elektrycznego, teleinformatycznego, nośników danych, urządzeń zasilających z firmą, która posiada pozwolenie na prowadzenie działalności w ramach odzysku, zbierania i transportu odpadów niebezpiecznych. W związku z tym w 2011 roku przekazanych i poddanych recyklingowi zostało 24 329 kg sprzętu teleinformatycznego (w tym monitory, komputery, serwery, drukarki, faksy, klawiatury, ups-y, dyski HDD, centrale telefoniczne) oraz 2 958 kg odpadów metalowych.

Recykling

Rodzaj materiału	w okresie I - XII			
	2011	2010	jedn.	zmiana
Sprzęt teleinformatyczny	24 329	9 489	kg	156,39 %
Odpady metalowe	2 958	4 280	kg	-30,89%
Papier (makulatura)	607 666	72 168	kg	742,02%

W marcu 2011 roku został powołany Projekt Archiwum, w ramach którego w 2011 roku z archiwum do zniszczenia przekazane zostały dokumenty, których okres przechowywania upłynął w 2009 i 2010 roku.

W związku z tym, ilość makulatury przekazanej do recyklingu w 2011 roku wzrosła o 742%, w stosunku do roku ubiegłego.

Utylizacja

Rodzaj materiału	w okresie I - XII			
	2011	2010	jedn.	zmiana
Wyposażenie	8 082	7 792	kg	3,72%
Kasety CCTV	600	485	kg	23,71%
Zużyte tonery	0	653	kg	-100%

W 2009 roku nastąpiło wycofanie z placówek terenowych i jednostek organizacyjnych Centrali, maszyn własnych (kserokopiarki, drukarki) i zastąpienie ich urządzeniami wielofunkcyjnymi będącymi własnością firmy outsourcingowej. Odpowiedzialność za odbiór i regenerację zużytych tonerów do urządzeń wielofunkcyjnych spoczywa obecnie na outsourcerze, w związku z tym w 2011 roku nie zostały przekazane do utylizacji żadne tonery.

Zbędne wyposażenie meblowe, nie nadające się do dalszego używania w Banku oraz urządzenia posiadające ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia (niszczarki, liczarki, kserokopiarki), zostały zaklasyfikowane i przekazane do utylizacji. W 2011 roku przekazano 8 082 kg tego wyposażenia. Wzrost w stosunku do ubiegłego roku wynika z realokacji i modernizacji oddziałów Banku.

Zasady recyklingu i utylizacji określają następujące regulacje z zakresu ochrony środowiska:

- Ustawa prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2001 r. Nr 62, poz. 627 z późn. zm.)
- Ustawa o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2005 r. Nr 180, poz. 1495 z późn. zm.)
- „II Polityka Ekologiczna Państwa”
- Krajowy Plan Gospodarki Odpadami (Monitor Polski z 2002 r. Nr 11, poz. 159)

Regulacje z zakresu ochrony środowiska nakładają na Bank obowiązki w zakresie właściwego zarządzania odpadami, wśród których wymienić należy kompletowanie Kart Odpadów oraz Protokołów Zniszczenia.



Zużycie energii i wody

W 2011 roku kontynuowane były działania w zakresie redukcji zużycia energii elektrycznej, a mianowicie ograniczenie czasu świecenia zewnętrznych paneli reklamowych (wyłączane są o północy). Cały czas realizowane są zalecenia dotyczące racjonalnego gospodarowania zużyciem energii, głównie w zakresie pracy urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych.

Ponadto wprowadzone kolejne inicjatywy mające na celu redukcję zużycia energii elektrycznej:

- wymiana oświetlenia w zewnętrznych panelach reklamowych z tradycyjnego świetlówkowego na energooszczędne LED w 60 oddziałach,
- zastosowanie w dwóch oddziałach (jako pilot) energooszczędnych źródeł światła.

Zużycie energii i wody

	2011	2010	jedn.	zmiana
Energia elektryczna zakupiona	32 964 308	29 224 062	kWh	12,8%
Energia cieplna zakupiona	62 220	101 358	GJ	-38,6%
Gaz ziemny	183 775	189 887	M3	-3,2%
Olej opałowy	75 880	77 200	litr	-1,7%
Woda	66 981	117 163	M3	-42,8%

Obszary chronione

Bank nie posiada już gruntów sąsiadujących z obszarami chronionymi.



z serii **Obiekty niemożliwe #5**, 1989 (odbitka żelatynowo-srebrowa 25 x 35 cm)

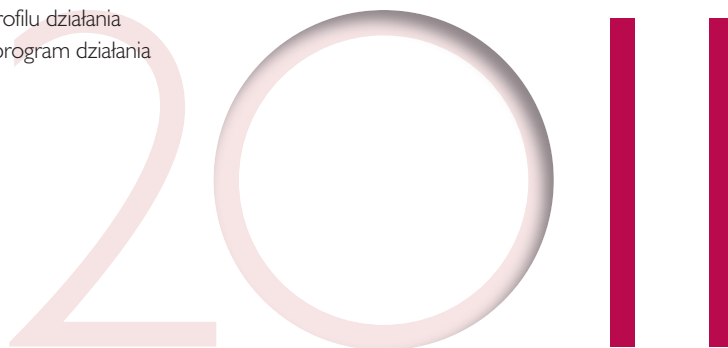
odpowiedzialny**by**znies

Działania na rzecz społeczeństwa

Bank Millennium jest instytucją wrażliwą społecznie.

W ramach realizacji swojej misji, Grupa Banku Millennium we współpracy z partnerami społecznymi, dorocznie realizuje szereg inicjatyw o charakterze społecznym.

W roku 2011 Bank Millennium podjął decyzję o zmianie profilu działania korporacyjnej Fundacji „Inspiruje nas Życie”, której nowy program działania związany będzie z realizacją celów społecznych.



Działalność prospołeczna

Gdański Areopag

Bank Millennium wsparł organizację jedenastego Forum Dialogu „Gdański Areopag”. Forum to stanowi unikalną i ważną ze społecznego punktu widzenia płaszczyznę dyskusji i dialogu pomiędzy różnymi środowiskami na tematy związane z wyzwaniami i najważniejszymi problemami moralnymi naszych czasów. Tematami wiodącymi spotkań w roku 2011 były: „Sława” (sesja wiosenna) i „Roztropność” (sesja jesienna). W dyskusji wzięła udział grupa wybitnych intelektualistów, reprezentujących różne środowiska naukowe, poglądy i religie.

Polska w NATO

Bank Millennium był partnerem promocji filmu dokumentalnego „Prawdziwy koniec zimnej wojny. Kulisy wstąpienia Polski do NATO” w reż. Jerzego Śladkowskiego. Film poświęcony jest ważnemu wydarzeniu z polskiej historii współczesnej, przedstawiając nieznanne dotychczas fakty. Centrum Edukacji Obywatelskiej przygotowało na podstawie filmu trzy scenariusze lekcji o NATO dla szkół gimnazjalnych i ponadgimnazjalnych w ramach przedmiotu Wiedza o Społeczeństwie i przesłało je wraz z filmem jako wsparcie merytoryczne do 3000 szkół.

„Godzina dla Ziemi”

Bank Millennium był w roku 2011 uczestnikiem polskiej edycji światowej akcji „Godzina dla Ziemi” organizowanej przez Fundację WWF Polska.

Akcja ma przede wszystkim charakter edukacyjny, a jej celem jest zwrócenie uwagi decydentów, mediów i opinii publicznej na problem zmian klimatycznych na ziemi, szczególnie wynikających ze stale postępującego ocieplenia i rabunkowego traktowania zasobów naturalnych. Akcja jest też manifestacją poparcia dla działań rządów i organizacji pozarządowych zmierzających do realizacji programów ograniczających skutki tych zmian.

Akcja polegała na dobrowolnym wyłączeniu w dniu 26 marca 2010 roku, w krajach w których była realizowana, w godzinach 20.30-21.30 (1 godzina) oświetlenia mieszkań, instytucji, urzędów i oświetlenia zewnętrznego budynków publicznych, w tym wyłączenia reklam i neonów.

W Polsce do akcji przyłączyły się 32 miasta, liczna grupa firm i instytucji, oraz osoby znane publicznie.



Udział w tej akcji był dla Banku okazją do przeprowadzenia wewnętrznych działań informacyjnych dla pracowników związanych z tematyką akcji i jej celami. Bank i jednostki Grupy wyłączyły oświetlenie biur w budynkach centrali Banku (Warszawa i Gdańsk) oraz umieszczone na nich panele reklamowe oraz oświetlenie i panele reklamowe części placówek Banku w całej Polsce na 1 godzinę. O udziale w akcji Bank poinformował też swoich Klientów.

Udział Banku w tym przedsięwzięciu, oparty był na dobrowolnej aktywności pracowników i służył szeroko pojętej promocji problematyki ochrony środowiska.

Ecco Walkathon

Grupa Banku Millennium zakupiła i przekazała swoim Pracownikom 150 biletów umożliwiających udział w Ecco-Walkathonie, największym w Polsce spacerze charytatywnym. Przemierzając 6-cio lub 10-cio kilometrową trasę mogli oni „wyspacerować” środki (4 złote za każdy kilometr) na rzecz jednej z trzech fundacji: SOS-Wioski Dziecięce, Fundację TVN „Nie jesteś sam” oraz Fundację Radia Zet. Dodatkowo, udział w imprezie każdego dziecka premiowany był dodatkową wpłatą na rzecz warszawskiego ZOO i budowę letniej siedziby dla najmniejszych małpek świata – Płamek i Uistiti.

Bank Bezpiecznych Kierowców

W roku 2011 Grupa Banku Millennium przygotowała i przeprowadziła, przy współpracy z PZU, konkurs promujący bezpieczne zachowania w ruchu drogowym. Jego pierwszym etapem było szkolenie e-learningowe poszerzające wiedzę z zakresu bezpiecznego i ekonomicznego poruszania się po drogach oraz zasad udzielania pierwszej pomocy ofiarom wypadków drogowych. Szkolenie to ukończyło ponad 3 tysiące Pracowników. Drugim etapem konkursu był test wiedzy składający się z 25 pytań sprawdzający znajomość tematyki szkolenia, w którym można było wziąć udział za pośrednictwem platformy e-learningowej. Osoby, które uzyskały najlepsze wyniki nagrodzone zostały udziałem w kursach doskonalenia jazdy.

Nakrętkomania

Z inicjatywy Pracowników Grupy Banku Millennium powstała społeczna akcja zbierania plastikowych nakrętek w ramach akcji „Nakrętkomania”. Plastikowe elementy przekazywane są żoliborskiemu Stowarzyszeniu „Dom-Rodzina-Człowiek”, które środki za sprzedaży odpadów przeznacza na zakupy wózków inwalidzkich i sprzętu leczniczego dla osób niepełnosprawnych. W ciągu ostatnich trzech lat Stowarzyszenie zakupiło 5 wózków inwalidzkich dla swoich podopiecznych. Dodatkowo akcja ta ma wymiar ekologiczny zmniejszając ilość plastikowych odpadów trafiających na wysypiska.

Bank Dobrej Krwi

Po raz czwarty Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali i wzięli udział w Akcji Honorowego Dawstwa Krwi. Akcja odbyła się w lipcu, a więc w okresie wzmożonego zapotrzebowania placówek służby zdrowia na krew. Wzięły w niej udział 22 osoby, które oddały 11 litrów krwi.

Pracownicy Banku Dzieciom

W roku 2011 Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali dwie zbiórki przeznaczone dla wychowanków Domu Dziecka w Kijanach (gmina Spieszyn, województwo lubelskie). W efekcie pierwszej przekazano przybory szkolne i środki higieny osobistej, w drugiej zabawki, przybory szkolne i prezenty świąteczne. W Domu Dziecka przebywa na stałe 30 dzieci w wieku od 2 do 18 lat. Placówka pełni też funkcję Powiatowego Pogotowia Opiekuńczego.

Stypendia dla najzdolniejszych

Bank Millennium ufundował w roku 2011, w ramach wyrównywania szans edukacyjnych wybitnie uzdolnionym uczniom z małych ośrodków, dwa 9-miesięczne stypendia dla uczennicy II Liceum Ogólnokształcącego w Elku i uczennicy Technikum Usług Gastronomicznych w Mrągowie.

Wspieranie edukacji

Come and Grow with us

W 2002 roku stworzony został program *Come and Grow with us*, który angażuje się w życie środowiska akademickiego, dając studentom szansę rozwijania kompetencji i zainteresowań. Celem programu jest prezentacja Banku Millennium jako pracodawcy umożliwiającego ludziom młodym i aktywnym rozpoczęcie kariery zawodowej w międzynarodowej instytucji finansowej. Trwałymi elementami programu są płatne praktyki, szkolenia, warsztaty, konkursy z cennymi nagrodami oraz udział w wydarzeniach targowo-edukacyjnych. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi i może dostosowywać swoje działania do ich potrzeb.

Kolejnym stałym elementem Programu *Come and Grow with us* jest promocja programów rozwojowych kierowanych do studentów ostatnich lat studiów i absolwentów. Są to programy *People Grow* oraz *Expert Start-up*.

Praktyki

W Banku Millennium funkcjonuje program praktyk Millennium Bankers, którego celem jest umożliwienie studentom wykorzystanie wiedzy zdobywanej w czasie studiów w praktyce. Bank dostarcza studentom informacji praktycznych, których brakuje w programie uczelni ekonomicznych, a które są ważne dla zrozumienia zasad funkcjonowania instytucji finansowej. Program skierowany jest do studentów wszystkich kierunków studiów, którzy zakończyli 2 rok studiów, a praktyki są płatne.

W 2011 roku Bank przyjął 36 praktykantów. Praktyki odbywały się w różnych departamentach Centrali Banku w Warszawie i Gdańsku oraz w 10 Centrach Bankowości Przedsiębiorstw na terenie całego kraju. Dodatkowo Bank zorganizował dwie praktyki w Banku Millennium w Grecji. Czas trwania praktyk wynosił od 1 do 3 miesięcy w zależności od dyspozycyjności studenta. 3-miesięczne praktyki pozwalały na zaangażowanie studentów w samodzielne, złożone projekty sprzyjające rozwojowi uczestnika. Dodatkową korzyścią dla studentów, płynącą z praktyk, jest możliwość otrzymania propozycji stałej pracy w Banku Millennium. Najlepsi z naszych praktykantów otrzymali propozycję zatrudnienia.

Szkolenia dla studentów

Bank Millennium w 2011 roku, w ramach programu *Come and Grow with us*, zrealizował bezpłatne szkolenia dla studentów o różnej tematyce, które odpowiadały na ich bieżące potrzeby i zainteresowania. Były to zarówno szkolenia dotyczące umiejętności miękkich jak i warsztaty z zakresu finansów i bankowości.

Wiosną podczas Dni Kariery organizowanych przez Międzynarodowe Stowarzyszenie Studentów AIESEC, Bank Millennium, w ramach Akademii Umiejętności, zrealizował warsztaty z negocjacji, w których udział wzięło około 250 uczestników.

W sesji jesiennej Akademii Millennium – odbył się cykl szkoleń i prezentacji dla studentów uczelni ekonomicznych. Akademia realizowana jest w ośrodkach akademickich na terenie całego kraju oraz w Centrali Banku. Szkolenia prowadzone są przez doświadczonych Pracowników Banku – ekspertów, którzy chętnie dzielą się wiedzą ze swoich obszarów. W 2011 roku ogromną popularnością wśród studentów cieszyły się szkolenia takie jak: investment basic, analiza standingu finansowego przedsiębiorstwa, zagadnienia hipoteczne dla przyszłych kredytobiorców. W szkoleniach udział wzięło aż 290 studentów, łączna liczba osób które o udział w nich aplikowały wynosiła 487.

W tym roku Bank rozpoczął współpracę z organizacją studentów uczelni technicznych BEST. Pozwoliło to na zaprezentowanie oferty Banku Millennium na kolejnej uczelni – Politechnice Warszawskiej. W ramach współpracy z BEST zorganizowany został warsztat, na który mogli zgłosić się wszyscy studenci kierunków IT i pokrewnych. Celem warsztatu było zaprezentowanie Banku Millennium jako atrakcyjnego pracodawcy w obszarze IT i rozwoju aplikacji. Studenci zostali zaproszeni do warsztatu, podczas którego mogli zapoznać się z pracą analityka biznesowego w obszarze analizy procesów kredytowych. W warsztacie wzięło udział 23 studentów, z których 5 zostało wyróżnionych nagrodą specjalną.

Konkursy

Stalą formą aktywizacji studentów przez Bank Millennium jest zaproszenie do udziału w konkursach, które dają uczestnikowi szansę sprawdzenia swojej wiedzy i pomysłów w praktyce.

W 2011 roku zorganizowane zostały trzy konkursy o różnej tematyce, poprzez które staraliśmy się pobudzić kreatywne myślenie i intuicję biznesową uczestników. Studenci zmagali się z zadaniami z zakresu marketingu, zarządzania projektami, jakości i innowacji. Konkursy spotkały się ze sporym zainteresowaniem ze strony studentów z całej Polski niezależnie od kierunku i roku studiów. Uczestnicy konkursów walczyli o praktyki w Grecji, praktyki w Banku Millennium oraz o cenne nagrody rzeczowe. Łącznie w konkursach zorganizowanych przez Bank w 2011 roku udział wzięło ponad 37 osób. Do finałowych zmaganiń przeszło dziesięcioro uczestników, wśród których wyłonieni zostali zdobywcy nagród głównych, wyróżnień i wyróżnień specjalnych.

Już po raz drugi Bank został fundatorem nagrody w konkursie „Grasz o staż” organizowanym przez „Gazetę Wyborczą” oraz firmę PricewaterhouseCoopers. Do zaproponowanego zadania konkursowego przystąpiło 29 studentów. Zwycięzca konkursu został przyjęty na praktykę do Departamentu Bankowości Elektronicznej, którego obszar działalności obejmowała praca konkursowa.

Współpraca z organizacjami studenckimi

Bank Millennium docenia wkład organizacji studenckich w umożliwianie studentom zdobywania pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwoju kompetencji i zainteresowań. Bank finansowo i merytorycznie wspiera organizacje studenckie w ich działaniach i realizacji celów statutowych.

Od 2003 roku Bank współpracuje z międzynarodowym stowarzyszeniem studentów AIESEC. Dzięki tej współpracy mamy możliwość bezpośredniego dotarcia do społeczności akademickiej. Bank Millennium zaangażował się w dwa projekty: program „Ambasador” oraz „Dni Kariery”. Program „Ambasador” umożliwia nam bezpośrednie dotarcie do środowiska akademickiego za pośrednictwem Ambasadorów, czyli studentów uczelni ekonomicznych, członków AIESEC, którzy są przedstawicielami programu „Come and Grow with us” w największych ośrodkach akademickich. Podczas rocznej współpracy dbają oni o pozytywny wizerunek Banku oraz informują o możliwościach rozwoju w Banku poprzez promocję programu praktyk, konkursów, staży i programów rozwojowych. Organizują również wydarzenia bankowe na uczelniach. W zamian za zaangażowanie Ambasadorzy korzystają ze specjalnych szkoleń i warsztatów przygotowanych przez Bank oraz otrzymują możliwość odbycia praktyki wakacyjnej w Banku.

Drugą inicjatywą jest udział w „Dniach Kariery”, które są największymi targami pracy, praktyk i staży wśród społeczności studenckiej w Polsce. Jest to skuteczna forma wymiany informacji oraz wzajemnych oczekiwań pomiędzy Bankiem – jako ewentualnym przyszłym pracodawcą, a młodymi ludźmi poszukującymi atrakcyjnego miejsca pracy. Integralną częścią „Dni Kariery” jest Akademia Umiejętności – cykl szkoleń i warsztatów skierowanych do studentów. Oba programy realizowane są w 11 ośrodkach akademickich, obejmujących aż 9 miast: Warszawa, Kraków, Lublin, Wrocław, Łódź, Katowice, Poznań, Gdańsk, Toruń.

W 2011 roku po raz pierwszy Bank nawiązał współpracę ze Stowarzyszeniem Studentów BEST z Politechniki Warszawskiej. BEST jest największą organizacją zrzeszającą studentów uczelni technicznych. Pierwszy wspólny projekt – pod hasłem „Spotkanie z Pracodawcą” – obejmował warsztat, którego celem było przybliżenie uczestnikom obszaru IT w bankowości. Kolejnym projektem, do którego przystąpi Bank będzie udział w dwudniowych Inżynierskich „Targach Pracy”. Podczas targów studenci będą mieli okazję uzyskać najświeższe informacje na temat programów rozwojowych, praktyk i nowych procesów rekrutacyjnych skierowanych przez Bank wyłącznie do inżynierów.

Promocja kultury

Bank Millennium uznaje wspieranie ważnych artystycznie zdarzeń z kręgu kultury wysokiej za istotny element swojej misji społecznej. Bank, samodzielnie lub we współpracy z partnerami społecznymi i instytucjami kultury, realizuje programy kulturalne, skupiając się przy tym na wartościowych projektach artystycznych z różnych dziedzin kultury.

Złote Berło

W roku 1999 Bank Millennium i Fundacja Kultury Polskiej ustanowiły nagrodę „Złote Berło” przyznaną dorocznie najwybitniejszym twórcom kultury polskiej. Nagroda przyznawana jest za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”. Nagrodę przyznaje Kapituła złożona z wybitnych twórców i animatorów kultury a jej wręczeniu towarzyszy specjalnie przygotowany program artystyczny związany tematycznie z twórczością laureata.

Nagroda ma też swój wymiar promocyjny. Jej laureat może przyznać „Małe Berło” artyście młodego pokolenia, który jego zdaniem najpełniej w swojej twórczości nawiązuje do drogi artystycznej swojego mistrza.

W roku 2011 nagrodę „Złotego Berła” przyznano Wiesławowi Myśliwskiemu, wybitnemu pisarzowi za „pełną nowatorskich poszukiwań i epickiego rozmachu twórczość pisarską przedstawiającą przemiany oraz przewartościowania postaw Polaków”.

Laureat przyznał nagrodę „Małego Berła” Gminnej Bibliotece Publicznej w Kijach – jego zdaniem – wyróżniającej się poziomem działalności kulturalnej i edukacyjnej placówce samorządowej.

Uroczystości wręczenia nagród towarzyszył koncert z udziałem „Kwartetu Śląskiego”, „Tangata Quintet” i Tria Eryka Kulma. Fragmenty powieści Wiesława Myśliwskiego „Traktat o łuskaniu fasoli” czytał Olgierd Łukaszewicz.

Bank Millennium jest, od dnia powołania nagrody, jej fundatorem i mecenasem towarzyszących jej zdarzeń artystycznych. „Złote Berło 2011” było z kolei trzynastą edycją tej nagrody. W poprzednich latach jej laureatami byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Pogański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek, Janusz Gajos, Tadeusz Różewicz, Maria Fołtyn, Wojciech Młynarski, Krzysztof Penderecki, Józef Wilkoń.

Perły Millennium

Premiera spektaklu Teatru Telewizji „Gatsemani” w reż. Waldemara Krzystka zainaugurowała kolejną odsłonę „Perły Millennium” w programie I TVP. We wszystkie poniedziałki, od połowy października 2011 roku do początku stycznia 2012 roku, można było obejrzeć wybitne spektakle teatralne, w tym kilka interesujących premier.

„Perły Millennium” są wspólnym programem Banku Millennium i TVP promującym wysokiej klasy wydarzenia artystyczne. W ramach projektu, który rozpoczął się w roku 2004 spektaklem „Hamlet” w reż. Łukasza Barczyka zrealizowanym w całości we wnętrzach kopalni soli w Wieliczce, pokazano wybrane spektakle teatralne, programy muzyczne, koncerty i filmy dokumentalne. Po latach, wraz z powrotem Teatru Telewizji do prezentacji spektakli w swoim historycznym czasie antenowym, ostatnia odsłona „Perły Millennium” powróciła do teatru. W ramach cyklu pokazano 12 spektakli, w tym 4 premiery. Wyjątkowym wydarzeniem była premiera spektaklu „Boska” Petera Quiltera w reż. Andrzeja Domalika. Dodatkową atrakcją spektaklu był fakt, że po raz pierwszy od kilkudziesięciu lat był to spektakl „na żywo”, transmitowany bezpośrednio ze studia telewizyjnego. Spektakl odniósł spektakularny sukces artystyczny i frekwencyjny. Sztukę oglądało 2 mln 776 tys. widzów telewizyjnych (wg danych TNS OBOP) oraz 182 tys. widzów w Internecie. Była to największa widownia Teatru Telewizji od 11 lat.

Planet Doc Film Festival

W dniach 6-15 maja 2011 roku odbyła się w Warszawie 8. edycja Planete Doc Film Festival – jednego z najważniejszych festiwali filmów dokumentalnych w Europie.

Podczas tej edycji festiwalu zaprezentowanych zostało ponad 180 filmów, w dwunastu sekcjach tematycznych: Nauki polityczne, Fetysze i kultura, Historie Intymne, Klimat na zmiany, Bohaterowie są wśród nas, Na Wschodzie bez zmian, Czasoprzestrzeń, Doc Alliance, Anima Planet, LSD: Love, Sex & Dreams, Wena i Muza – Free Your Mind oraz The Greatest Hits of Planete Doc Festival.

O główną nagrodę festiwalu „Millennium Award” walczyło w tym roku 17 starannie wyselekcjonowanych, najlepszych pełnometrażowych filmów dokumentalnych. W konkursie zwyciężył film „Po Zachodzie” w reżyserii Nikolausa Geyrhaltera. Pokazom towarzyszył cykl dyskusji, wystaw i zajęć warsztatowych prowadzonych przez wybitnych twórców kina.

Festiwalowe projekcje, tak jak w latach ubiegłych, odbywały się w trzech warszawskich kinach: Kinotece, Muranowie oraz Iluzjonie oraz w wybranych kinach w 22 polskich miastach.

Kolonia Artystyczna w Kazimierzu

Rok 2011 był kolejnym, dwunastym już sezonem współpracy pomiędzy Bankiem Millennium a Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą, której celem jest przypomnienie, utrwalenie i prezentacja dorobku artystycznego środowiska związanego z unikalną w skali europejskiej kolonią artystyczną w Kazimierzu oraz twórców współczesnych kontynuujących tę tradycję. W roku 2011 zrealizowano wspólnie wystawę z cyklu ekspozycji utrwalających dorobek artystyczny twórców kolonii artystycznej w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą.

W roku 1906 Ferdynand Ruszczyk, wówczas profesor malarstwa w warszawskiej Szkole Sztuk Pięknych, z racji pedagogicznych obowiązków, odwiedził swoich studentów podczas pleneru w Kazimierzu Dolnym. Była to jego pierwsza i zarazem ostatnia wizyta w miasteczku nad Wisłą. Dla Kazimierza była to jednak wizyta ważna. Potwierdziła ona bowiem jego rolę, jako miejsca oficjalnych plenerów studentów warszawskiej szkoły, którzy po raz pierwszy przyjechali tu już wcześniej, w roku 1905. Wizyta Ruszczyka, malarza już wtedy bardzo cenionego i znanego ze swej konsekwencji w działaniu, stanowiła swoistą „pieczęć jakości” potwierdzającą wybór Kazimierza na miejsce dorocznych spotkań malarzy. Z nich to właśnie narodziło się niewiele później środowisko, które przeszło do historii kultury polskiej jako kolonia artystyczna w Kazimierzu.

Artystycznym plonem wizyty Ferdynanda Ruszczyca w Kazimierzu i okolicach było kilkanaście rysunków i szkiców, które zachowały się w szkicowniku, z którym nigdy się nie rozstawał. Znalazły się na nich „Dom z szerokim okapem w Kazimierzu”, „Skarpy spichlerza w Kazimierzu”, „Organy w farze w Kazimierzu”, „Fasada dawnego szpitala św. Ducha przy kościele św. Anny w Kazimierzu”, „Ulica w Kazimierzu z widokiem na ruiny zamku”, „Pejzaż z klasztorem reformatów w Kazimierzu”, „Ruiny zamku w Janowcu Lubelskim”, widoki łodzi żaglowych na Wiśle oraz widoki kamieniczek i charakterystycznych budowli w Lublinie. Razem rysunki te stanowią zapis trzech dni pobytu artysty na kazimierskim plenerze, jego wędrówek i estetycznych zainteresowań. Wraz z pejzażami artysty z wczesnego okresu jego twórczości (1894-1905) złożyły się one na wystawę „Ferdynand Ruszczyca. Plener w Kazimierzu nad Wisłą 105 lat później” prezentowanej w Kamienicy Celejowskiej Muzeum Nadwiślańskiego w Kazimierzu.

Kazimierska prezentacja była unikalną okazją, by zobaczyć w jednym miejscu, rozproszone po najważniejszych polskich muzeach, prace Ferdynanda Ruszczyca.

W związku z rozbudową Galerii Letniej Muzeum Nadwiślańskiego w Kazimierzu program wystawienniczy tej placówki został w roku 2011 ograniczony tylko do ekspozycji w Kamienicy Celejowskiej.

Wielokulturowy Gdańsk

W roku 2011 Bank kontynuował wieloletnią współpracę z Muzeum Narodowym w Gdańsku. Po raz drugi sięgnięto do zbiorów z kolekcji sztuki pinakoteki Barona Samuela von Brukenthala (1721-1803), namiestnika Siedmiogrodu w służbie Habsburgów, w której znajduje się 250 dzieł najbardziej reprezentatywnych szkół malarstwa włoskiego. 54 z nich zobaczyć można było na wystawie „Antonello de Messina, Tycjan, Veronese. Mistrzowie malarstwa włoskiego z kolekcji Muzeum Narodowego Brukenthalla w Sibiu (Rumunia)” prezentowanej w Muzeum Narodowym w Gdańsku. Większość z nich to prace powstałe od końca XV do końca XVII wieku w pracowniach twórców z Wenecji i Rzymu. Najważniejszymi z nich są dzieła słynnych malarzy renesansu: „Ukrzyżowanie” Antonella de Messiny (1431-1479) mały, namalowany temperą na gruszkowej desce obraz stanowiący ascetyczny obraz Gołgoty i „Ecce homo” Tycjana (ok. 1485-1576), obraz medytującego Chrystusa oraz „Portret dziecka” Veronese (1528-1588), bezpretensjonalny mały obrazek prawdopodobnie wycięty z większego płótna. Możliwość ich zobaczenia w Gdańsku była prawdziwym wydarzeniem artystycznym roku. Obok wymienionych trzech mistrzów, na gdańskiej wystawie zobaczyć można prace wybitnych malarzy włoskiej sztuki barokowej i rokokowej, między innymi Sebastiano Ricci, Francesco Zugano, Paolo Pagani, Giovanni Batista, Domenico Brandi, Paolo Alesi. Honoru renesansowych rzeźbiarzy broni z powodzeniem praca „Popiersie młodzieńca” Tullio Lombardo (1460-1530), przedstawiciela wielkiej artystycznej rodziny weneckich rzeźbiarzy.

W ramach prezentacji dorobku artystycznego trójmiejskiego środowiska artystycznego Muzeum Narodowe w Gdańsku – Oddział Sztuki Współczesnej we współpracy z Bankiem Millennium przygotowało monograficzną wystawę malarstwa Andrzeja Umiastowskiego, niezwykle popularnego artysty średniego pokolenia. Jego obrazy stanowią kolorową opowieść o zdarzeniach całego roku, których bohaterami pozostają pełne życia, trochę groteskowe, postacie. Każdy z obrazów opowiada historię, która ma swoje przesłanie i często zaskakującą puentę. Obrazy Umiastowskiego wypełnia galeria dziwnych ale i optymistycznych postaci, uchwyconych w trakcie zwykłych, codziennych czynności, czasem pokazanych lekko karykaturalnie. Artysta jest baczny obserwatorem rzeczywistości, trochę ją przerysowuje ale też pokazuje, że lubi swoich bohaterów i stworzone przez siebie sytuacje. Jest to malarstwo, które prowadzi dialog z odbiorcą, czasem bawi, czasem denerwuje, ale zawsze zmusza do myślenia.



obiekt przestrzenny pt. **Styczeń, luty, marzec ...**, 1987/88, (20 elementów wys. 210 cm. fotografie, kamienie, drewno, ptasie pióra)

Pamiętajmy o Osieckiej

Bank Millennium był w roku 2011 partnerem Fundacji „Okularnicy” w realizacji festiwalu „Pamiętajmy o Osieckiej 2011”. Celem festiwalu jest promocja twórczości wybitnej poetki i autorki tekstów – Agnieszki Osieckiej. Najważniejszą częścią festiwalu jest ogólnopolski konkurs dla młodych śpiewających artystów, którzy podejmują się interpretacji piosenek z tekstami poetki. W roku 2011 konkurs odbył się po raz czternasty, a w jego finale swoje interpretacje zaprezentowało jedenastu wykonawców.

Rewolucji w dotychczasowej historii konkursów dokonał 24-letni aktor Teatru Współczesnego w Warszawie Marcin Januszkiewicz – pierwszy mężczyzna, który zdobył jego najwyższy laur. Zaśpiewał on mało znany szerszej publiczności utwór „Wybacz Mamasza” z muzyką Przemysława Gintrowskiego, a interpretacja ta została uznana przez jury za najbardziej oryginalną.

Jury konkursu miało trudne zadanie, bo poziom artystyczny jedenastu finalistów był już niemal zawodowy. Poza świetnymi interpretacjami raczej mniej znanych piosenek Osieckiej, młodzi artyści pokazali spore umiejętności aktorskie i dobry warsztat wokalny. Drugą nagrodę otrzymała Marta Ledwoń, absolwentka krakowskiej PWST, aktorka, za interpretację piosenki „Co to za czas” z muzyką Janusza Boguckiego. Trzecia nagroda przypadła Tomaszowi Stańczykowi, z zawodu akustykowi, za wykonanie piosenki „Co każdy chłopiec powinien wiedzieć” z muzyką Seweryna Krajewskiego.

Honorową nagrodę za zasługi dla polskiej piosenki otrzymał z rąk Agaty Passent (prezesa fundacji „Okularnicy”) Jerzy Satanowski, wybitny kompozytor, autor muzyki do kilkuset piosenek, w tym skomponowanych do wierszy Osieckiej, który związany jest z konkursem od jego pierwszej edycji.

Gwiazdą wieczoru był zespół „Raz, dwa, trzy”. W lutym 2002 roku zaaranżował on ponownie kilkanaście piosenek Agnieszki Osieckiej i wykonał je w piątą rocznicę śmierci w studiu programu III Polskiego Radia jej imienia. Kilka z nich zaprezentował podczas drugiej części koncertu galowego w Teatrze „Roma”.

Poezja w teatrze

Modne znowu jest nie tylko czytanie poezji, ale też jej słuchanie. Dotychczas niszowe widowiska poetyckie przeniosły się z literackich piwnic na deski renomowanych teatrów, zyskując status pełnoprawnych spektakli. Trzy znane aktorki – Joanna Żółkowska, Paulina Holtz i Anna Moskal – przy pomocy reżysera Waldemara Śmigasiewicza stworzyły piękną opowieść o życiu mając za tworzywo wiersze Szymborskiej. W spektaklu „Jesteś piękne – mówię życiu”, którego premiera odbyła się w Teatrze Powszechnym w Warszawie.

Nie dostajemy żadnej gotowej recepty na życie, ale bardzo osobisty obraz współczesnego świata zawarty w wybranych 37 wierszach noblistki. Oszczędny, pięknie zagrany spektakl, spięty kłamrą towarzyszącej mu muzyki, tworzy spójną dramaturgiczną całość. Spektakl powstał przy współpracy Banku Millennium.

Teatr w Radiu i TVP

„Dwa Teatry”, czyli doroczne Festiwale Teatru Polskiego Radia i Telewizji Polskiej, to mocna marka na festiwalowym rynku. W zorganizowanym po raz jedenasty przeglądzie radiowej i telewizyjnej twórczości teatralnej (Sopot, 18-20 czerwca) pokazano 11 spektakli telewizyjnych i 16 słuchowisk radiowych, wyprodukowanych w ciągu ostatniego roku.

Fakt, że dorocznie powstają nowe spektakle to zasługa mocno niedocenianego środowiska skupionego wokół obu – radiowego i telewizyjnego – teatrów. Najważniejsi z nich są honorowani Wielką nagrodą Festiwalu „Dwa Teatry”. W tym roku otrzymał ją Jerzy Trela, wybitny aktor, za wybitne kreacje aktorskie w teatrze radiowym i telewizyjnym, z którymi jest związany od czterdziestu lat.

Grand Prix dla najlepszego spektaklu Telewizji Polskiej jury, któremu przewodził Krzysztof Zanussi, przyznało twórcom widowiska „Kontrym”: za tekst – Marek Pruchniewski, za reżyserię – Marcin Fiszer, za rolę główną – Jan Frycz i za zdjęcia – Paweł Flis. To rzecz o spotkaniu i dramatycznych relacjach dwóch postaci z naszej najnowszej historii: Bolesława Kontryma, cichociemnego, dowódcy w Powstaniu Warszawskim, ale też uczestnika Bitwy Warszawskiej po stronie czerwonoarmistów oraz Józefa Światła, wysokiego oficera Urzędu Bezpieczeństwa Publicznego, kreatora procesów politycznych w czasach stalinowskich. W konkursie telewizyjnym, tak jak w latach ubiegłych, swoją nagrodę ufundował też Bank Millennium. Otrzymał ją Witold Adamek za zdjęcia do spektaklu „Boulevard Voltaire” w reżyserii Andrzeja Byrta ze znakomitymi rolami Ewy Wiśniewskiej i Janusza Gajosa.

Grand Prix dla najlepszego słuchowiska radiowego jury, któremu przewodniczyła Grażyna Barszczewska, przyznało twórcom utworu „Samosierra”: za tekst – Paweł Sztarbowski, za reżyserię – Paweł Łysek, za realizację akustyczną – Tomasz Perkowski, za opracowanie muzyczne – Tomasz Obertyn. Słuchowisko powstało dla Programu I Polskiego Radia i jest autorskim projektem Pawła Sztarbowskiego, w którym wracając do historycznej szarży polskich szwoleżerów pod Samosierrą rozprawia się z paradygmatem Polaka gotowego do walki "za wolność naszą i waszą".

Poza przeglądami konkursowymi, w specjalnym cyklu monograficznym, przypomniano kreacje zmarłego w styczniu aktora Krzysztofa Kolbergera, który zagrał wiele wybitnych ról w spektaklach radiowych i telewizyjnych.

Koncerty Zamkowe

Wieloletnią tradycję mają organizowane przez Bank Millennium w styczniu każdego roku „Koncerty Noworoczne” na Zamku Królewskim w Warszawie dla liczного grona Partnerów, Współpracowników i Klientów. Program koncertu wypełnia zwykle muzyka klasyczna w wykonaniu młodych artystów oraz koncert gwiazd. Koncerty te tradycyjnie rozpoczynają sezon imprez, których mecenasem jest Bank.

Indeks wskaźników GRI G3 – poziom aplikacji C

wskaźnik	opis wskaźnika	poziom raportowania	strona w raporcie	część nieza- raportowana	wyjaśnienie
Strategia i analiza					
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla o znaczeniu zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	całościowo	7		
Profil organizacyjny					
2.1	Nazwa organizacji	całościowo	15		
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	całościowo	19		
2.3	Struktura operacyjna	całościowo	16		
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	całościowo	16		
2.5	Liczba krajów, w których działa organizacja	całościowo	16		
2.6	Forma własności i struktura prawna	całościowo	16, 47		
2.7	Zasięg geograficzny działalności i obsługiwane rynki	całościowo	16, 18		
2.8	Skala działalności	całościowo	18		
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie	całościowo	13		
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	całościowo	39		
Parametry raportu					
3.1	Okres raportowania	całościowo	13		
3.2	Data publikacji ostatniego raportu	całościowo	13		
3.3	Cykl raportowania	całościowo	13		
3.4	Osoba kontaktowa	całościowo	96		
3.5	Proces definiowania zawartości raportu	całościowo	13		
3.6	Zasięg raportu	całościowo	13		
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń w zakresie i zasięgu raportu	całościowo	13		
3.8	Informacja o przedsięwzięciach typu joint venture, podmiotach zależnych, obiektach dzierżawionych, operacjach outsoursowanych i innych jednostkach	całościowo	13		
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji, zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia	całościowo	brak korekt		
3.11	Znaczące zmiany w stosunku do poprzedniego raportu	całościowo	5, 13		
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia Standardowych Informacji w raporcie	całościowo	92-93		
Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie					
4.1	Struktura nadzorcza organizacji	całościowo	16-17		
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym	całościowo	16		
4.3	Liczba członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i/lub niewykonawczych członków	całościowo	16		

wskaznik	opis wskaźnika	poziom raportowania	strona w raporcie	część niezareportowana	wyjaśnienie
4.4	Mechanizmy umożliwiające Akcjonariuszom i Pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek	częściowo	45-46, 51	konsultacje z formalnymi organami reprezentującymi interesy pracowników	brak organizacji reprezentujących interesy pracowników
4.14	Lista grup Interesariuszy angażowanych przez organizację	całościowo	23		
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup Interesariuszy	całościowo	13		
Wskaźniki ekonomiczne					
EC1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona z uwzględnieniem przychodów, kosztów operacyjnych, wynagrodzenia Pracowników, dotacji i innych inwestycji na rzecz społeczności, niepodzielonych zysków oraz wypłat dla właścicieli kapitału i instytucji państwowych	całościowo	21		
Wskaźniki środowiskowe					
EN1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi i objętości	całościowo	78		
EN4	Pośrednie zużycie energii według głównych źródeł energii	częściowo	79	odpowiadające zużycie energii potrzebne do jej produkcji	brak danych w organizacji
EN6	Inicjatywy podjęte w celu dostarczenia produktów i usług efektywnych energetycznie lub opartych na energii odnawialnej oraz wynikające z tych rozwiązań redukcje zapotrzebowania na energię	całościowo	77, 79		
EN8	Łączny pobór wody według źródła	częściowo	79	pobór w podziale na źródło	brak danych w organizacji
EN11	Lokalizacja i powierzchnia posiadanych, dzierżawionych lub zarządzanych gruntów zlokalizowanych w obszarach chronionych lub obszarach o dużej wartości pod względem bioróżnorodności poza obszarami chronionymi bądź przylegających do takich obszarów	całościowo	79		
Wskaźniki społeczne					
LA1	Łączna liczba Pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu	całościowo	70-71		
LA2	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji Pracowników według grup wiekowych, płci i regionu	całościowo	72-73		
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na Pracownika według struktury zatrudnienia	całościowo	69		
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia Pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	częściowo	67-69	programy pośredniczące w przejściu na emeryturę	brak w organizacji
LA14	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska	całościowo	73		
PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji Klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji Klienta	całościowo	25-27		
PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	całościowo	32		



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Bank Millennium S.A.** has presented its report "Corporate Responsibility 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level C.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, March 30th 2012

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex".

Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

***Disclaimer:** Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on March 22nd 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.*

Oświadczenie

Kontrola Poziomu Stosowania GRI

GRI niniejszym oświadcza, że Bank Millennium S.A. przedstawił Służbom Sprawozdawczym GRI swój raport „Odpowiedzialność społeczna 2011”. Służby Sprawozdawcze GRI stwierdziły, że przedmiotowy raport spełnia wymogi Poziomu Stosowania C.

Poziomy Stosowania GRI wskazują zakres, w jakim w złożonym sprawozdaniu, dotyczącym zrównoważonego rozwoju, zastosowano treść Wytycznych G3. Weryfikacja potwierdza, że wymagany zestaw i liczba ujawnień dla potrzeb przedmiotowego Poziomu Stosowania, zostały uwzględnione w sprawozdaniu oraz że Indeks Treści GRI stanowi rzetelną reprezentację wymaganych ujawnień, jak opisano w Wytycznych G3 GRI.

Poziomy Stosowania nie przekazują opinii, na temat wyników zrównoważonego rozwoju sprawozdawcy, ani też na temat jakości informacji w raporcie.

Amsterdam, 30 III 2012 r.

Nelmara Arbex

Zastępca Dyrektora Wykonawczego
Global Reporting Initiative

The Global Reporting Initiative GRI (Globalna Inicjatywa Sprawozdawcza) jest organizacją, opartą na sieci, która była pionierem w opracowaniu najpowszechniej stosowanych na świecie zasad sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju i działa na rzecz ich ciągłego udoskonalania i stosowania w skali całego świata. Wytyczne GRI określają zasady i wskaźniki, które organizacje mogą stosować do mierzenia i raportowania swych wyników ekonomicznych, ekologicznych i społecznych. www.globalreporting.org

Zastrzeżenie: W zakresie linków zewnętrznych danej sprawozdawczości zrównoważonego rozwoju, w tym do materiałów audiowizualnych, niniejsze oświadczenie dotyczy jedynie materiału, przekazanego GRI w czasie Kontroli w dn. 22 III 2012 r. GRI jednoznacznie wyklucza stosowanie oświadczenia w odniesieniu do wszelkich późniejszych zmian przedmiotowego materiału.

Podziel się z nami swoją opinią

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: csr@bankmillennium.pl

Osoba kontaktowa: **Anna Pulnar**
Konsultant ds. CSR
csr@bankmillennium.pl

Grzegorz Przyborek



fot. Krzysztof Baranowski

urodzony 18 października 1949 w Łodzi
– polski artysta fotograf, pedagog.

Absolwent Państwowej Wyższej Szkoły Sztuk Plastycznych im. Władysława Strzemińskiego w Łodzi (Wydział Grafiki, 1974); od 1976 pracownik naukowo-dydaktyczny w Akademii Sztuk Pięknych w Łodzi. Profesor tytularny, kieruje Pracownią Fotografii w Katedrze Multimediów; także wykładowca Państwowej Wyższej Szkoły Filmowej, Telewizyjnej i Teatralnej im. L. Schillera w Łodzi. Ponadto pisze teksty o fotografii. Ma w swoim dorobku dydaktycznym wielu wychowanków aktywnie działających w sztuce.

Twórczość w zakresie fotografii, mediów elektronicznych, obiektu, instalacji, rysunku, grafiki, rzeźby oraz pogranicza innych dyscyplin sztuki.

Jego prace znajdują się w zbiorach m.in.:

Muzeum Sztuki w Łodzi, **Muzeum Narodowe** we Wrocławiu, **Muzeum Ziemi Lubuskiej** w Zielonej Górze, **Stadtmuseum Gross-Gerau**, Niemcy, **Collectiones des Artotheques** „Photographie d'Auteur”, Lyon, Francja, **Promocje Broncolor**, Szwajcaria, **Promocja Radici-Group**, Bergamo, Włochy, **Fonds National d'Art Contemporain (FNAC)**, Paryż, Francja, **Dolnośląskie Towarzystwo Zachęty Sztuk Pięknych**, Wrocław, **Wielkopolskie Towarzystwo Zachęty Sztuk Pięknych**, Poznań

Wiecej na: www.przyborek.toya.net.pl

Realizacja: **grupa CODEx** 02-457 Warszawa, ul. Czereśniowa 19a,

tel. 22 868 73 95, fax 22 868 73 96, e-mail: biuro@grupacodex.pl, www.grupacodex.pl

fotografie: **Grzegorz Przyborek** projekt graficzny: **Marek Wajda** fotografia Prezesa Zarządu: **Piotr Waniorek**

Raport Odpowiedzialny Biznes został wydrukowany na papierze ekologicznym Arctic Volume



Bank Millennium SA

ul. Stanisława Żaryna 2A
02-593 Warszawa

www.bankmillennium.pl

TeleMillennium 0 801 331 331