

Millennium
bank

ODPOWIEDZIALNY BIZNES 2012

OBI2



ODPOWIEDZIALNY BIZNES 2012

OB | 2



120B

ODPOWIEDZIALNY BIZNES 2012

Millennium
bank

Spis treści

Wprowadzenie 5

List Prezesa Zarządu Banku Millennium 7

I. Standardy stosowane przez Bank 9

1. Misja, wizja i wartości 9
2. Wewnętrzne kodeksy zachowań 10
3. Zewnętrzne regulacje stosowane przez Bank 10
4. Członkostwo w organizacjach 11

II. Podejście do tematyki zrównoważonego rozwoju 13

1. Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój i prawa Interesariuszy 13
2. Ryzyka wynikające z nieuwzględnienia zasady zrównoważonego prowadzenia biznesu 14
3. Cele odnoszące się do realizacji polityki CSR 15

III. Parametry raportu 17

IV. Profil organizacyjny 19

1. Grupa Banku Millennium 19
2. Zasięg działalności 20
 - 2.1 Obsługiwane rynki i skala działalności 20
 - 2.2 Produkty i usługi Banku 21
3. Władze Banku 22
 - 3.1 Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy
Zmiany w Akcjonariacie Banku Millennium 22
 - 3.2 Rada Nadzorcza 22
 - 3.3 Zarząd Banku 23
 - 3.4 Komitety powołane przez Zarząd Banku 23
 - 3.5 Procedury zapobiegające wystąpieniu konfliktu interesów we władzach Banku 24
 - 3.6 Wynagrodzenia i ocena władz Banku 24
 - 3.7 Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego 25
 - 3.8 Proces wyboru władz Banku 25
 - 3.9 Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi 25

V Kluczowi Interesariusze 27

1. Identyfikacja grup Interesariuszy 27
2. Dialog z Interesariuszami 29
3. Kluczowe tematy wynikające z prowadzenia dialogu z Interesariuszami 30

VI. Działania skierowane do Interesariuszy 33

A. Klienci 33

1. Komunikacja z Klientami 33
 - 1.1 Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów 33
 - 1.2 Badania satysfakcji i jakości obsługi Klientów 33
 - 1.3 Zarządzanie reklamacjami 34
 - 1.4 Rzetelna komunikacja marketingowa 36
 - 1.5 Zapewnienie wielu możliwości kontaktu z Bankiem 36
 - 1.6 Dostępność usług 38
2. Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie 39
 - 2.1 Klienci indywidualni 39
 - 2.2 Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej 41
 - 2.3 Klienci bankowości hipotecznej 42
 - 2.4 Klienci korporacyjni 42
 - 2.5 Mikrobiznes 44
3. Zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej – Dyrektywa MIFID 45
4. Główne produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość 45

B. Inwestorzy 47

1. Kanały komunikacji z Inwestorami 47
2. Analizy zewnętrzne 47
3. Odpowiedzialne inwestowanie 48

C. Partnerzy biznesowi 49

D. Pracownicy 50

1. Polityka kadrowa 50
 - 1.1 Zatrudnienie 50
 - 1.2 Układy zbiorowe pracy 54
 - 1.3 Praktyki antydyskryminacyjne 55
 - 1.4 Polityka wynagrodzeń 55
 - 1.5 Rozwój kadr 56
 - 1.6 Świadczenia socjalne 59
 - 1.7 Higiena i bezpieczeństwo pracy 61
2. Komunikacja wewnętrzna 61
 - 2.1 Badanie opinii Pracowników 61
 - 2.2 Centrum Innowacji 62
 - 2.3 Komunikacja wewnętrzna 62

E. Działania na rzecz społeczeństwa 64

1. Działalność prospołeczna 64
2. Promocja kultury 65
3. Wspieranie edukacji 68

VII Przejrzystość działania i bezpieczeństwo 71

1. Dobre praktyki 71
2. Polityka zapewnienia zgodności (*Compliance*) 71
3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy (*AML Policy*) 72
4. Zapobieganie ryzyku nadużyć 73
5. Audyt wewnętrzny Banku Millennium 73
6. Audyt zewnętrzny Banku Millennium 74
7. Zarządzanie ryzykiem 74
8. Ciągłość biznesowa 75
9. Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku 76
10. Komunikacja korporacyjna 77

VIII Aspekty oddziaływania na środowisko 79

1. Zarządzanie zużywanymi zasobami 79
 - 1.1 Zużycie zakupionych materiałów 79
 - 1.2 Kontrola gospodarki odpadami 79
2. Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw 80
 - 2.1 Zużycie energii i wody 80
 - 2.2 Zużycie paliw 80
3. Wprowadzanie rozwiązań proekologicznych 81
 - 3.1 Optymalizacja zużycia materiałów zakupionych przez Bank 81
 - 3.1.1 Plastik 81
 - 3.1.2 Papier 81
 - 3.1.3 Energia elektryczna 82
 - 3.1.4 Paliwa 83
4. Proekologiczne produkty i usługi Banku 83
5. Ekologiczne akcje edukacyjne 84
6. Obszary chronione 84

Indeks wskaźników GRI G3.1 – Suplement Branżowy dla Usług Finansowych – Poziom B 85

Osoba do kontaktu 94



Wprowadzenie

Raport „Odpowiedzialny Biznes 2012” jest siódmym z kolei opracowaniem przedstawiającym realizację przez Grupę Banku Millennium zasad odpowiedzialnego biznesu. Prezentowany zakres informacji i struktura raportu spełniają kryteria przewidziane dla raportowania zgodnego ze standardami GRI G3.1 na poziomie aplikacji B. Zgodność prezentowanych danych z tym standardem została potwierdzona przez Global Reporting Initiative.

Źródłem inspiracji dla polityki społecznej odpowiedzialności biznesu Grupy Banku Millennium są deklaracje zawarte w misji i wartościach związanych z jego marką. Zostały one uwzględnione zarówno w opublikowanej w roku 2012 zaktualizowanej średnioterminowej strategii rozwoju na lata 2013-2015, jak i w trakcie budowy planów działalności w poszczególnych obszarach funkcjonowania Banku. Za szczególnie istotne Bank uznaje tu kontynuowanie rozwoju w sposób zrównoważony, współpracę z Klientami w oparciu o zaufanie, szacunek i respektowanie zasad etycznych oraz otwartość i dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

120B

ODPOWIEDZIALNY BIZNES 2012

Millennium
bank



List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

raport „Odpowiedzialny Biznes 2012” jest siódmym z kolei opracowaniem przedstawiającym działania Grupy Banku Millennium wynikające z realizacji zasad odpowiedzialnego biznesu. Tegoroczna edycja raportu spełnia wymogi standardu raportowania GRI G3.1 na poziomie aplikacji B.

Mimo że rok 2012 był okresem spowolnienia gospodarczego, Bank Millennium dzięki konsekwentnej realizacji założonych planów osiągnął większość swoich celów biznesowych. Szczególne znaczenie Bank przywiązywał do działania w sposób bezpieczny i efektywny, przeciwdziałając zagrożeniom, jakie niósł ze sobą okres spowolnienia gospodarczego. Korzystając z doświadczeń minionych lat, Bank uznał, że aktywne kontakty ze wszystkimi grupami Klientów sprzyjają poprawie jakości współpracy i są pożytecznym elementem w procesie budowania trwałych relacji biznesowych. Potwierdzeniem tego były wysokie oceny, jakie Bank uzyskał w minionym roku w rankingach jakości opartych na ocenach Klientów.

W roku 2012 Bank przyjął zaktualizowaną strategię średnioterminową na lata 2013-2015. W oparciu o analizy makroekonomiczne, trendy występujące w sektorze bankowym oraz analizę swojej pozycji na rynku Bank planuje, iż będzie rozwijał się nadal w sposób zrównoważony, poprawiając swoje wyniki i kreując wartość dla Akcjonariuszy. Wszystkie inicjatywy strategiczne założone w planie muszą spełniać warunki zapewniające stabilność Banku obejmującą: silną bazę kapitałową, bezpieczny poziom płynności, sprawne zarządzanie ryzykiem, ciągłą kontrolę kosztów oraz zoptymalizowane procesy. Więcej informacji o wynikach Banku w roku 2012 oraz planach na następane lata znaleźć można w „Raporcie Rocznym 2012” Banku Millennium.

W minionym roku Bank przygotował i zatwierdził treść „Kodeksu Etycznego” Grupy Banku Millennium stanowiącego zbiór zasad etycznego zachowania w trakcie wykonywania obowiązków służbowych, obowiązujący wszystkich Pracowników. Jego wdrożenie przewidziane jest na rok 2013. Bank przeprowadził też proces rewitalizacji korporacyjnej fundacji „Inspiruje nas Życie”, której cele działania zostały zmodyfikowane i dostosowane do zakładanych kierunków aktywności społecznej Banku. Mamy nadzieję, że w następnym raporcie będziemy mogli poinformować o przyjęciu i wdrożeniu przez Bank polityki środowiskowej oraz przyjęciu strategii rozwoju działalności CSR.

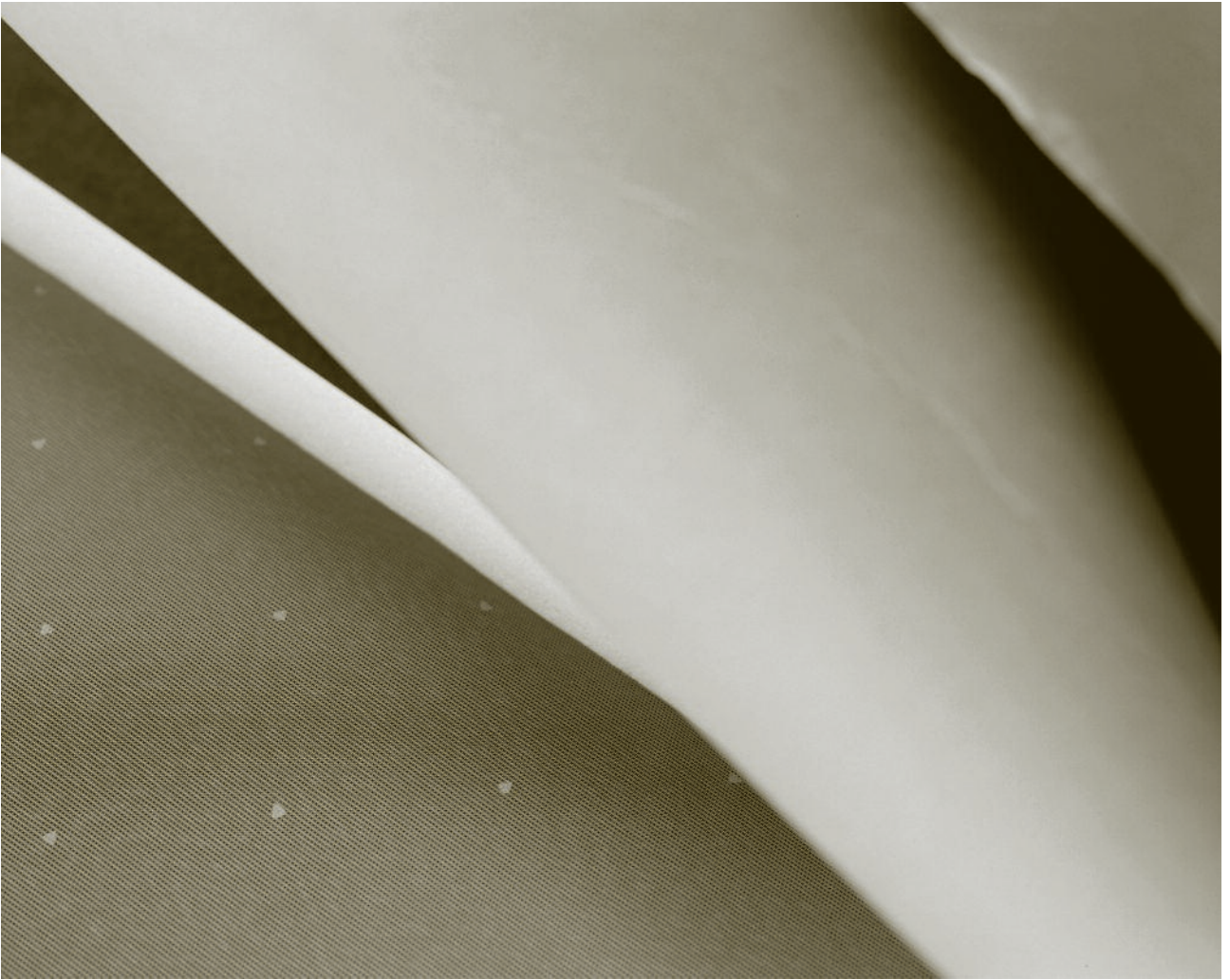
Tak jak w latach poprzednich, także w roku 2012, po dwóch półrocznych przeglądach, Bank znalazł się w składzie Indeksu RESPECT prowadzonego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek społecznie odpowiedzialnych. Bank został także wyróżniony w VI Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2012, który wyłonił najlepsze spośród 500 największych polskich przedsiębiorstw pod względem odpowiedzialnego zarządzania, dialogu z Interestariuszami oraz zaangażowania i innowacyjności społecznej.

Spodziewamy się, że rok 2013 przyniesie wiele nowych wyzwań. Dzięki systematycznemu budowaniu przez ostatnie lata potencjału służącego wzrostowi biznesu Bank jest przygotowany do realizacji swoich celów biznesowych w zmiennych warunkach gospodarczych. Nasze plany będziemy realizowali zgodnie z obowiązującymi zasadami, w oparciu o wartości związane z naszą marką oraz etyczne zasady obowiązujące w Grupie Banku Millennium.

Z poważaniem



Bogusław Kott Prezes Zarządu Banku Millennium



I. Standardy stosowane przez Bank

I. Misja, wizja i wartości

Praktycznym potwierdzeniem realizacji misji, wizji i wartości Banku jest uwzględnienie ich zarówno w opublikowanej w roku 2012 zaktualizowanej średnioterminowej strategii rozwoju na lata 2013-2015, jak i w działaniach realizowanych na rzecz Interesariuszy. Priorytetem Banku jest prowadzenie działalności w sposób zrównoważony, oparty na zaufaniu, szacunku i respektowaniu zasad etycznych oraz na otwartości i dialogu ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

Wizja

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

Misja

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

Wartości

- **Zaufanie** – przestrzeganie przez Bank wysokich norm etycznych i odpowiedzialność za podejmowane działania;
- **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**.

2. Wewnętrzne kodeksy zachowań stosowane przez Bank

Wewnętrzne kodeksy zachowań są zbiorem wytycznych dla Pracowników wyznaczających standardy profesjonalnego i etycznego zachowania. Każdy Pracownik jest zobowiązany do zapoznania się i przestrzegania zasad „Kodeksu Etycznego” i „Księgi Standardów Zachowania” w codziennej pracy.

Kodeks Etyczny Banku Millennium opisuje wartości oraz ogólne zasady, którymi mają kierować się Pracownicy Banku w codziennej pracy. Zawiera wymogi obowiązujące w relacjach z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym (m.in. Klientami, dostawcami, rynkiem), a także formułuje zasady odnoszące się do przestrzegania praw człowieka oraz prowadzenia działalności biznesowej w sposób przejrzysty i uczciwy (m.in. etyczny lobbying, zakaz korupcji, określenie zasad reprezentowania Banku w kontaktach z instytucjami publicznymi i partiami politycznymi). Kodeks definiuje ponadto procedurę zgłaszania przypadków zachowań nieetycznych oraz sposób jego upowszechniania wśród Interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

Księgi Standardów dla Pracowników Grupy Banku Millennium: Księga Centrali Banku i Spółek Zależnych, Księga Standardów Obsługi Klienta dla Placówek, Call Centre, Reklamacji, Punktów Obsługi Klienta Makro oraz Księga Standardów Korespondencji Elektronicznej. Są to zbiory najlepszych praktyk, których przestrzeganie pozwala zapewnić wysoką jakość obsługi Klientów Grupy Banku Millennium. Księgi porządkują zasady współpracy pomiędzy Pracownikami Grupy Banku Millennium w zakresie wzajemnych kontaktów, współpracy, standardu ubioru oraz dostarczają wytycznych dla jednostek, które kontaktują się z Klientami zewnętrznymi Banku.

Polityka Zgodności. 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 (patrz: strona 71).

3. Zewnętrzne regulacje stosowane przez Bank

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

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

Zasady Ładu Korporacyjnego to zbiór norm współtworzących system zarządzania i kontroli spółką koncentrujący się szczególnie na zakresie uprawnień poszczególnych władz spółki. Ramy prawne procesu kształtowania zasad ładu korporacyjnego, wspólnych dla wszystkich spółek publicznych w Polsce, nadają regulacje Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, a w szczególności uchwalony przez Radę Giełdy dokument „**Dobre Praktyki spółek notowanych na GPW**” (patrz: strona 71).

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej (dokument wydany przez Związek Banków Polskich). Zasady te w szczegółowy sposób opisują standardy, którymi powinni kierować się Pracownicy banków wszystkich szczebli w codziennej pracy z klientami.

Dyrektywa MIFID – Bank stosuje wymogi dyrektywy MiFID (ang. Markets in Financial Instruments Directive), która ma na celu zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej oraz zwiększenie konkurencyjności między firmami inwestycyjnymi (patrz: strona 45).

4. Członkostwo w organizacjach

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

Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych – jako reprezentant spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, służy środowisku emitentów wiedzą i doradztwem w zakresie regulacji rynku giełdowego oraz praw i powinności uczestniczących w nim spółek. Będąc organizacją ekspercką, dąży do szerzenia i wymiany wiedzy umożliwiającej rozwój rynku kapitałowego i nowoczesnej gospodarki rynkowej w Polsce.

Związek Banków Polskich – do jego głównych zadań statutowych należy reprezentowanie sektora bankowego m.in. w zakresie uregulowań prawnych dotyczących ustawodawstwa bankowego, organizowanie wymiany informacji pomiędzy bankami, infrastruktury międzybankowej, wspieranie standaryzacji produktów i usług bankowych. Członkostwo w ZBP ma charakter dobrowolny i obejmuje banki działające na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, utworzone i funkcjonujące zgodnie z normami polskiego prawa.

Grupa Robocza ds. Odpowiedzialnych Inwestycji – jej zadaniem jest wypracowanie zaleceń dla Ministra Gospodarki opisujących rekomendowany sposób oraz zakres wdrożenia zasad społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw w obszarze inwestycji kapitałowych ([patrz: strona 48](#)).

Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych LEWIATAN – organizacja reprezentująca interesy polskich przedsiębiorców prywatnych, analizuje m.in. innowacyjność polskich przedsiębiorstw, trendy rozwoju polskiej gospodarki oraz bariery w prowadzeniu działalności gospodarczej. Opowiada się za równoważeniem celów gospodarczych ze społecznymi, zabiega o rozwój kapitału społecznego w Polsce oraz aktywnie promuje CSR i etyczny biznes.



II. Podejście firmy do tematyki zrównoważonego rozwoju

Będąc świadomym wpływu na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy, Bank określił główne obszary swojego oddziaływania oraz związane z tym ryzyka, wyzwania i możliwości. Kluczowe aspekty wpływu Banku zostały zdefiniowane przy użyciu matrycy zagadnień CSR i dotyczą jego głównych grup Interesariuszy.

I. Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój i prawa Interesariuszy

Wpływ działalności Banku na prawa Interesariuszy

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podjęte działania (strona w raporcie)
Klienci	<p>Uczciwe praktyki rynkowe, zapewnianie bezpieczeństwa powierzanych środków, oferowanie wysokiej jakości produktów, usług i obsługi</p> <p>Dostęp do usług dla osób niepełnosprawnych</p>	<p>Konieczność ciągłego monitorowania opinii Klientów i poprawności działania procesów w Banku oraz wprowadzanie usprawnień</p>	<p>Zyskanie przewagi konkurencyjnej jako Bank z dobrą reputacją, oferujący wysoki poziom usług</p>	<p>Wprowadzanie regulacji zapewniających bezpieczeństwo produktu i ochronę środków Klienta (45, 71-77)</p> <p>Stale prowadzenie dialogu z Klientem i odpowiadanie na jego oczekiwania (33-39)</p> <p>Zobligowanie Pracowników do stosowania się do postanowień kodeksu etycznego (10)</p>
Pracownicy	<p>Prawo Pracownika do uczciwego wynagrodzenia, nagradzania, stabilności zatrudnienia i rozwoju oraz możliwości wyrażania opinii</p>	<p>Wypracowanie rozwiązań uwzględniających zarówno oczekiwania Pracowników, jak i możliwości ekonomiczne firmy</p>	<p>Zyskanie zaangażowanych i lojalnych pracowników oraz reputacji dobrego pracodawcy</p>	<p>Wprowadzenie sformalizowanej i zrównoważonej polityki kadrowej (50-61)</p> <p>Stworzenie możliwości do prowadzenia dialogu z Pracownikami (61-63)</p> <p>Preferowanie zatrudniania na czas nieokreślony (52)</p>
Inwestorzy	<p>Przejrzystą politykę informacyjną umożliwiającą podejmowanie decyzji inwestorskich</p>	<p>Stworzenie nowoczesnych platform umożliwiających szybką wymianę informacji pomiędzy firmą i inwestorami</p>	<p>Wzrost zaufania do firmy, a przez to wzrost wartości marki</p>	<p>Stosowanie dobrych praktyk dla Spółek Giełdowych oraz regularnego raportowania. Prowadzenie bieżącej komunikacji z Inwestorami (47-48)</p>

II. Podejście firmy do tematyki zrównoważonego rozwoju

Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podejmowane działania (strona w raporcie)
Dostawcy	Zarządzanie łańcuchem dostaw i propagowanie wśród dostawców wiedzy na temat CSR	Stworzenie polityki współpracy z dostawcami uwzględniającej monitorowanie stosowania przez nich klauzul etycznych i środowiskowych. Edukacja dostawców na temat CSR	Wpływ na stosowanie zasad zrównoważonego rozwoju w całym łańcuchu dostaw	Stosowanie klauzul etycznych i środowiskowych w umowach, gdzie mogą mieć one zastosowanie (49)
Społeczeństwo	Przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez realizowanie programów społecznych i edukacyjnych oraz zapewnianie dostępu do produktów i usług osobom niepełnosprawnym	Udział w kompleksowym projekcie zaangażowania społecznego	Wpływ na rozwiązywanie problemów społecznych (np. wykluczenia osób niepełnosprawnych czy starszych, niski poziom wiedzy finansowej w społeczeństwie)	Wprowadzenie ułatwień dla osób niepełnosprawnych (38-39) Programy społeczne i edukacyjne przeciwdziałające problemowi wykluczenia (64, 69)
Środowisko	Monitorowanie wpływu na środowisko i zrównoważone gospodarowanie zasobami oraz edukację ekologiczną interesariuszy	Stworzenie i wdrożenie polityki środowiskowej oraz kompleksowego narzędzia do raportowania i monitorowania danych środowiskowych	Optymalizacja procesów w firmie i związane z tym oszczędności, np. energii, paliw, wody Zmniejszenie opłat za zanieczyszczanie środowiska	Monitorowanie zużycia zasobów i wprowadzanie działań redukcyjnych (79-83) Prowadzenie programów edukacji ekologicznej (84)

2. Ryzyka wynikające z nieuwzględniania zasady zrównoważonego prowadzenia biznesu

Ryzyka związane z brakiem zgodności z zasadami zrównoważonego prowadzenia biznesu, tak jak inne ryzyka charakterystyczne dla działalności Banku, są systematycznie monitorowane. Zgodnie z zapisami średnioterminowej strategii działania Banku (na lata 2013-2015) zasadnicze znaczenie dla realizacji przyjętych planów będą miały czynniki zapewniające stabilność Banku: utrzymanie silnej bazy kapitałowej, bezpieczny poziom płynności, sprawne zarządzanie ryzykiem, ciągła kontrola kosztów oraz zoptymalizowane procesy. Wspólnie tworzą one podstawę dla realizacji celów biznesowych Banku. Zważywszy na zmienną koniunkturę gospodarczą oraz możliwość wystąpienia innych typów ryzyk (rynkowych, operacyjnych), w sytuacji znacznego odchylenia osiągniętych rezultatów od założonych może być możliwa korekta planów lub ich niezrealizowanie w części lub całości.

3. Cele odnoszące się do realizacji polityki CSR

Cele 2012	Status wykonania
Przegląd działań CSR i zdefiniowanie strategii CSR	50%
Kodeks etyczny – stworzenie, zatwierdzenie i wdrożenie	75%
Utrzymanie obecności w Respect Index	100%
Komunikacja na temat prowadzonej polityki CSR – stworzenie strony w Internecie i intranecie	100%
Raport „Odpowiedzialny Biznes 2011” certyfikowany przez GRI	100%
Współpraca z organizacjami zewnętrznymi na rzecz uwzględniania czynników ESG (Environmental, Social, Governance) w decyzjach Inwestorów	100%
Cele 2013-2014	
Stworzenie, zatwierdzenie i implementacja strategii CSR	
Stworzenie, zatwierdzenie i implementacja polityki środowiskowej zawierającej określone, mierzalne i monitorowane cele	
Wprowadzenie narzędzi do kompleksowego monitorowania wpływu na środowisko	
Włączenie klauzul etycznych i środowiskowych do wszystkich umów z dostawcami oraz regularne monitorowanie ich przestrzegania	
Zmiana struktury organizacyjnej w obszarze CSR wraz z powołaniem Komitetu złożonego z menedżerów obszarów kluczowych dla CSR	
Zobowiązanie do przestrzegania deklaracji odnoszących się do kwestii CSR, np. Global Compact	
Utrzymanie obecności w Respect Index	
Udoskonalenie procesu dialogu z Interesariuszami poprzez formalne zdefiniowanie częstotliwości i formy konsultacji oraz uwzględnienie wszystkich kluczowych grup Interesariuszy	
Zwiększenie częstości i form komunikacji z Interesariuszami na temat realizacji polityki CSR w Banku	
Współpraca z organizacjami zewnętrznymi na rzecz upowszechniania idei CSR wśród Interesariuszy	
Udział w programie zaangażowania społecznego	



III. Parametry raportu

Raport „Odpowiedzialny Biznes 2012” Grupy Banku Millennium został sporządzony w oparciu o międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines oraz certyfikowany za zgodność z poziomem raportowania G3. I na poziomie B przez organizację GRI. Raport odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium jest publikowany w cyklu rocznym, począwszy od roku 2006. Informacje zawarte w niniejszej publikacji dotyczą roku 2012, a dane liczbowe podane są według stanu na dzień 31 grudnia 2012 roku. Dane liczbowe zostały zaprezentowane w oparciu o istniejące bazy danych, bez posługiwania się danymi szacunkowymi. 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 istotnych obszarach działania Grupy, ze szczególnym uwzględnieniem kwestii związanych z kluczowymi Interesariuszami.

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, 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 2012 skupiła się na zmianach wewnętrznych: zmieniła statut, zakres działania i władze oraz rozpoczęła programowanie swojej działalności, przeprowadzając wśród Pracowników Grupy konkurs na autorskie programy. Zostaną one zrealizowane w roku 2013.

Zawartość raportu za rok 2012, w porównaniu z raportami za lata poprzednie, została rozszerzona o informacje dotyczące sposobu zarządzania kwestiami CSR, opis szans i ryzyk związanych z realizacją polityki odpowiedzialności społecznej oraz nieraportowane dotychczas wskaźniki ekonomiczne, środowiskowe i społeczne.

Proces definiowania zawartości Raportu

W proces definiowania zawartości raportu zaangażowani byli zarówno Pracownicy, jak i pozostali Interesariusze, od których pochodzi informacja zwrotna dotycząca działalności Banku. Na podstawie analizy badań satysfakcji Klientów i Pracowników, pytań kierowanych do Banku od zewnętrznych audytorów i jednostek badawczych, ocen otrzymanych w rankingach CSR, 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).



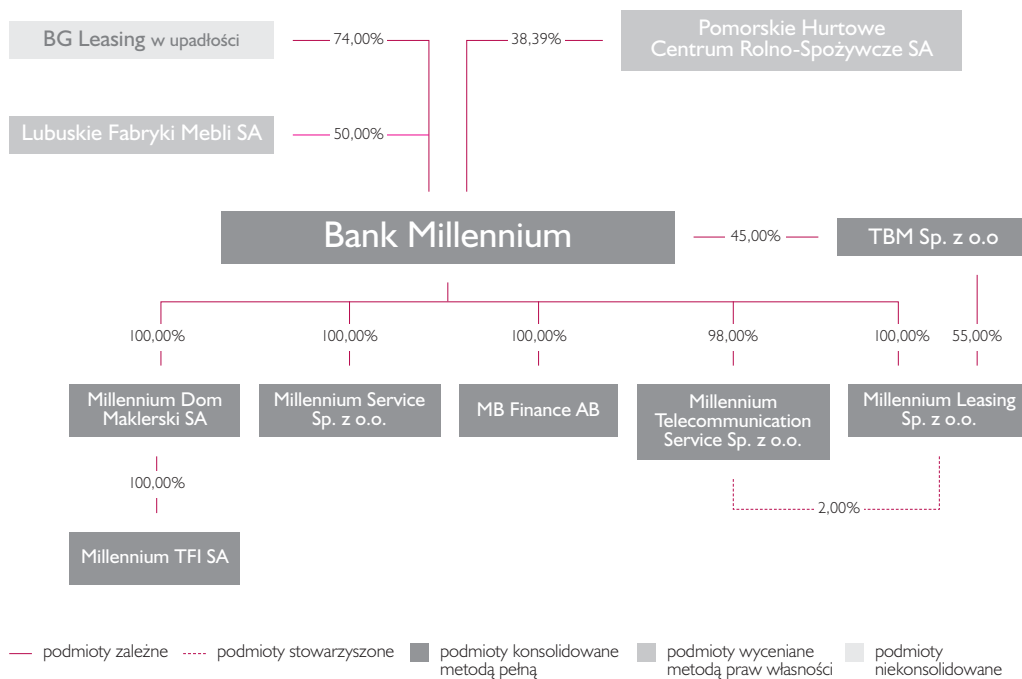
IV. Profil organizacyjny

I. 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 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 31.12.2012 r.



2. Zasięg działalności

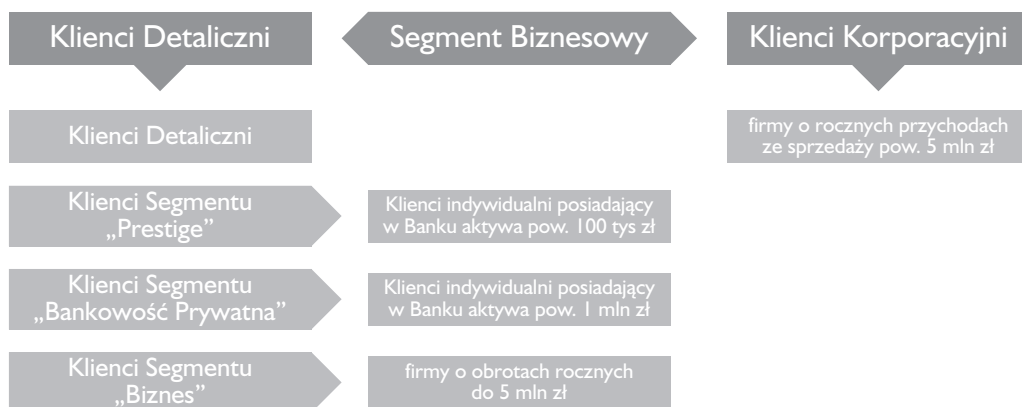
Bank Millennium jest spółką Akcyjną notowaną od roku 1992 na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank działa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w siedzibie Banku w Gdańsku.

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 566 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.

2.1 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:

20



Ofertę Banku uzupełnia działalność spółek Grupy Banku Millennium:



Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium (w mln zł)

	2012	2011
Przychody operacyjne	2 008,2	1 950,9
Koszty operacyjne	1 414,4	1 359,6
Sprzedaż netto	1 707,2	1 752,6
Koszty osobowe	558,3	540,2
Liczba Pracowników	6 073	6 367
Podatek dochodowy	123,8	124,6
Dotacje i darowizny	1,67	1,59
Liczba oddziałów	447	447
Kredyty i pożyczki dla Klientów (netto)	40 232,2	41 332,3
Środki Klientów	46 792	41 424
Udział w rynku kredytów *	6,4%	6,5%
Udział w rynku depozytów *	5,3%	5%
Kapitały własne	4 824	4 586
Współczynnik wypłacalności	14,5%	13,2%
Zysk netto	472,2	466,5
Podział zysku		
Dywidenda	Zarząd Banku zaproponuje zatrzymanie całości zysku	0
Kapitał rezerwowy	za rok 2012 w kapitale Banku	100%

* udział w rynku kredytów/depozytów osób fizycznych

Szczegółowe informacje i dane finansowe dotyczące działalności Grupy Banku Millennium znajdują się w „Raportcie Rocznym Banku Millennium 2012” dostępnym na stronie internetowej Banku.

2.2 Produkty i usługi Banku

Produkty Banku Millennium są adresowane do wszystkich segmentów rynku: Klientów Indywidualnych, Małych i Średnich Przedsiębiorstw, Klientów Korporacyjnych oraz Klientów Bankowości Prywatnej.

Odpowiadając na oczekiwania różnych grup Klientów, Bank każdemu z segmentów oferuje inne, dostosowane do jego potrzeb 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.

Bank oferuje swoje usługi przede wszystkim za pośrednictwem własnych oddziałów oraz współpracując z wyspecjalizowanymi firmami pośrednictwa finansowego.

3. Władze Banku

3.1 Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

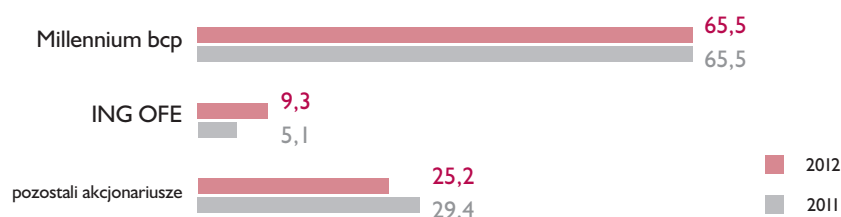
Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy jest najwyższym organem władzy Banku. Walne Zgromadzenie działa na podstawie przepisów powszechnie obowiązujących, obejmujących w szczególności Kodeks Spółek Handlowych, a także Prawo Bankowe, Statut Banku oraz Regulamin Walnego Zgromadzenia. Treść Statutu Banku oraz 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.

22

Zmiany w Akcjonariacie Banku Millennium

Według stanu na 31.12.2012 Bank Millennium miał dwóch znaczących Akcjonariuszy, posiadających ponad 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy. Millennium bcp, największy prywatny bank portugalski, posiada jako strategiczny inwestor 65,5% wszystkich akcji Banku Millennium, natomiast największy polski fundusz emerytalny ING OFE zwiększył w ciągu 2012 roku swój stan posiadanych akcji Banku z 5,1% do 9,3%. Pozostałe akcje, czyli 25,2% kapitału akcyjnego, są szeroko rozproszone wśród akcjonariatu polskiego i zagranicznego, zarówno instytucjonalnego, jak i indywidualnego.

Akcjonariusze Banku Millennium – % udziału w akcjach



3.2 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 (9 mężczyzn, 1 kobieta oraz 1 wakat). Pięciu członków Rady Nadzorczej jest niepowiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku.

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.

3.3 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 niezastrzeżone 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 Millennium liczy 8 członków.

3.4 Komitety powołane przez Zarząd Banku

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 za 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 15 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-wyndykacyjnego 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). Ponoś 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).

3.5 Procedury zapobiegające wystąpieniu konfliktu interesów we władzach Banku

W Banku Millennium istnieją zdefiniowane procedury mające na celu zapobieganie wystąpieniu konfliktu interesów we władzach Banku:

1. Członkowie Rady Nadzorczej składają:

- Oświadczenie o spełnianiu/niespełnianiu kryteriów wymaganych w odniesieniu do niezależnego członka Rady Nadzorczej w rozumieniu par. 12 ust. 3 Statutu Banku (dokument dostępny na stronie internetowej Banku) oraz
- Informację o udziale w podmiotach spoza Grupy Kapitałowej Millennium BCP oraz Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A., w tym o członkostwie w organach statutowych podmiotu (np. członek zarządu, rady nadzorczej itp.) oraz posiadaniu większości głosów jako udziałowiec.

2. Członkowie Zarządu Banku składają na ręce Prezesa Zarządu Banku oraz Przewodniczącą Rady Nadzorczej Banku oświadczenia o niewystępowaniu jakichkolwiek prawnych lub ustawowych przeciwwskazań dla wykonywania przez daną osobę obowiązków członka Zarządu.

Jednocześnie do kompetencji Komitetu Personalnego Rady Nadzorczej należy m.in. ocena kandydatów na członków Zarządu Banku. Ponadto w Banku obowiązują inne dokumenty regulujące kwestię konfliktu interesów, tj. „Polityka Zgodności – Zasady i Wytyczne” (patrz: strona 71) oraz „Regulamin kredytowania osób powiązanych z Bankiem”.

3.6 Wynagrodzenia i ocena władz Banku

W wykonaniu obowiązującej uchwały Walnego Zgromadzenia co do sposobu ustalania wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej Komitet Personalny Rady Nadzorczej określił wysokość wynagrodzenia za udział w pracach Rady Nadzorczej jako procent średniego wynagrodzenia miesięcznego w sektorze przedsiębiorstw (stawka podstawowa). Wynagrodzenie wypłacane jest za każde posiedzenie Rady Nadzorczej na koniec miesiąca.

Za udział w pracach stałych komitetów Rady Nadzorczej (Komitet Audytu i Komitet Personalny) ich członkowie otrzymują wynagrodzenie w miesiącu, w którym komitet obradował. Wynagrodzenie to również jest określone jako procent średniego wynagrodzenia miesięcznego w sektorze przedsiębiorstw. Dodatkowo Przewodniczący Rady Nadzorczej z tytułu sprawowania indywidualnego nadzoru nad prawnymi aspektami funkcjonowania Banku, Sekretarz Rady z tytułu indywidualnego nadzoru nad wykonywaniem uchwał i zaleceń Rady Nadzorczej oraz Przewodniczący Komitetu Audytu z tytułu indywidualnego nadzoru w obszarze audytu wewnętrznego są również uprawnieni do otrzymywania określonych miesięcznych kwot związanych ze stawką podstawową.

Ustalanie warunków kontraktów i wynagrodzeń dla Członków Zarządu należy do kompetencji Rady Nadzorczej. Komitet Personalny przy Radzie Nadzorczej zajmuje się rozpatrywaniem spraw dotyczących zasad wynagradzania i wysokości wynagrodzeń Członków Zarządu. Łączne wynagrodzenie Członków Zarządu składa się z części stałej i zmiennej. Stałą część stanowi wynagrodzenie zasadnicze ustalone kwotowo dla każdego Członka Zarządu.

Część zmienną wynagrodzenia może stanowić nagroda roczna, która zależy od wyniku Banku w porównaniu do rocznego budżetu, wyniku Banku na tle banków rówieśniczych oraz indywidualnej oceny Członka Zarządu przez Komitet Personalny.

Wynagrodzenia wypłacone członkom Rady Nadzorczej i Zarządu podane są do publicznej wiadomości w „Raportcie dotyczącym Zasad Ładu Korporacyjnego”, który jest zamieszczony na stronie internetowej Banku.

3.7 Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego

Całościowej oceny działalności Rady Nadzorczej dokonuje corocznie Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku. Zgodnie z § 8 p.1 .pp.3 Statutu Banku udziela ono absolverium członkom organów Banku z wykonania ich obowiązków. Podstawą dokonania oceny Rady Nadzorczej jest rozpatrzenie przez akcjonariuszy przedłożonego przez Radę Nadzorczą sprawozdania z działalności w minionym roku. Zawiera ono wszystkie istotne z punktu widzenia Rady Nadzorczej oceny dotyczące podstawowych obszarów działania Banku. Akcjonariusze wyrażają swoją wolę poprzez głosowanie tajne, udzielając pokwitowania z wypełnienia obowiązków w minionym roku indywidualnie każdemu z członków Rady Nadzorczej.

3.8 Proces wyboru władz Banku

Członkowie Rady Nadzorczej wybierani są przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Rada Nadzorcza wybiera ze swego grona Przewodniczącego, Wiceprzewodniczących i Sekretarza, a jej kadencja trwa 3 lata. Rada Nadzorcza określa liczbę Członków Zarządu Banku oraz powołuje i odwołuje Prezesa, Wiceprezesów i członków Zarządu Banku oraz ustala ich wynagrodzenie. Wśród stałych komitetów powołanych przez Radę Nadzorczą jest Komitet Personalny, który w szczególności ocenia kandydatów na Członków Zarządu Banku, ustala warunki zatrudnienia nowo powoływanych członków Zarządu Banku, negocjuje zmiany warunków zatrudnienia członków Zarządu Banku oraz ustala warunki ustania ich zatrudnienia.

Opis kwalifikacji i doświadczenia każdego z członków Rady Nadzorczej i Zarządu jest podawany do publicznej wiadomości na stronie internetowej Banku.

3.9 Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi

Rada Nadzorcza Banku rozpatruje, przedkładane na jej posiedzeniach przez Zarząd Banku, sprawozdania dotyczące kluczowych obszarów działania Banku. Dotyczą one przede wszystkim realizacji planu ekonomicznego, analizy pozycji Banku na tle rynku i konkurencji, najistotniejszych ryzyk zewnętrznych, wniosków płynących z audytów wewnętrznych oraz realizacji poszczególnych polityk Banku. Bieżące decyzje Rady odnotowywane są w protokołach z jej posiedzeń. Globalna ocena Rady Nadzorczej zawarta jest w corocznie publikowanym „Sprawozdaniu z działalności Rady Nadzorczej Banku Millennium”. Sprawozdanie to jest publicznie dostępne na stronie internetowej Banku i zawiera:

1. Podsumowanie działań Rady Nadzorczej oraz jej komitetów: Komitetu Audytu oraz Komitetu Personalnego;
2. Sprawozdanie z oceny sprawozdań Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium oraz sprawozdań finansowych Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za dany rok obrotowy, jak również wniosku Zarządu dotyczącego podziału zysku za dany rok obrotowy;
3. Zwięzłą ocenę sytuacji Banku Millennium w danym roku z uwzględnieniem oceny systemu kontroli wewnętrznej i systemu zarządzania ryzykiem stosownie do wymogów „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW”.

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.

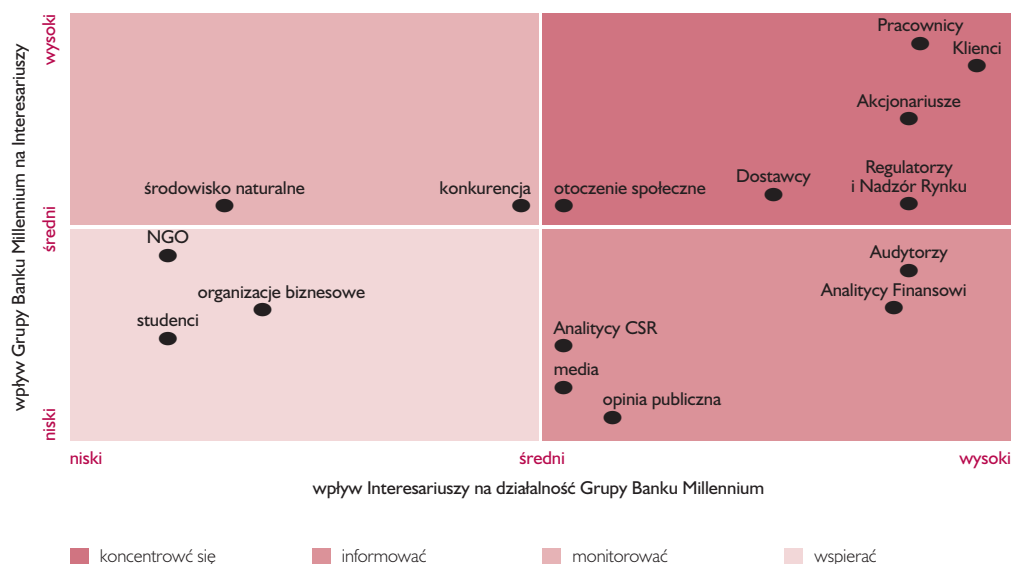


V. Kluczowi Interesariusze

I. Identyfikacja Grup Interesariuszy

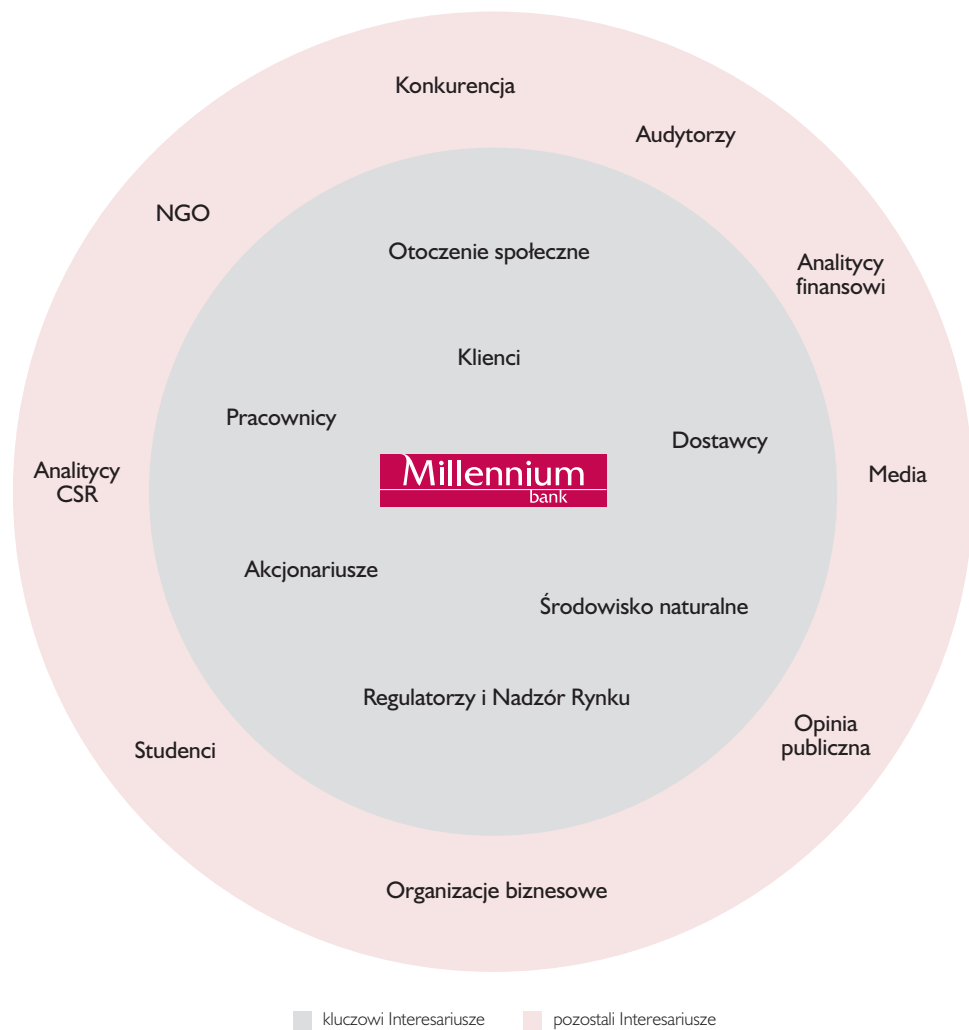
Grupy Interesariuszy zostały wybrane w oparciu o analizę działalności operacyjnej Grupy Banku Millennium. W wyniku procesu mapowania zidentyfikowano stopień oddziaływania Interesariuszy na firmę oraz stopień oddziaływania firmy na Interesariuszy.

Mapowanie Interesariuszy



Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi: **Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne.**

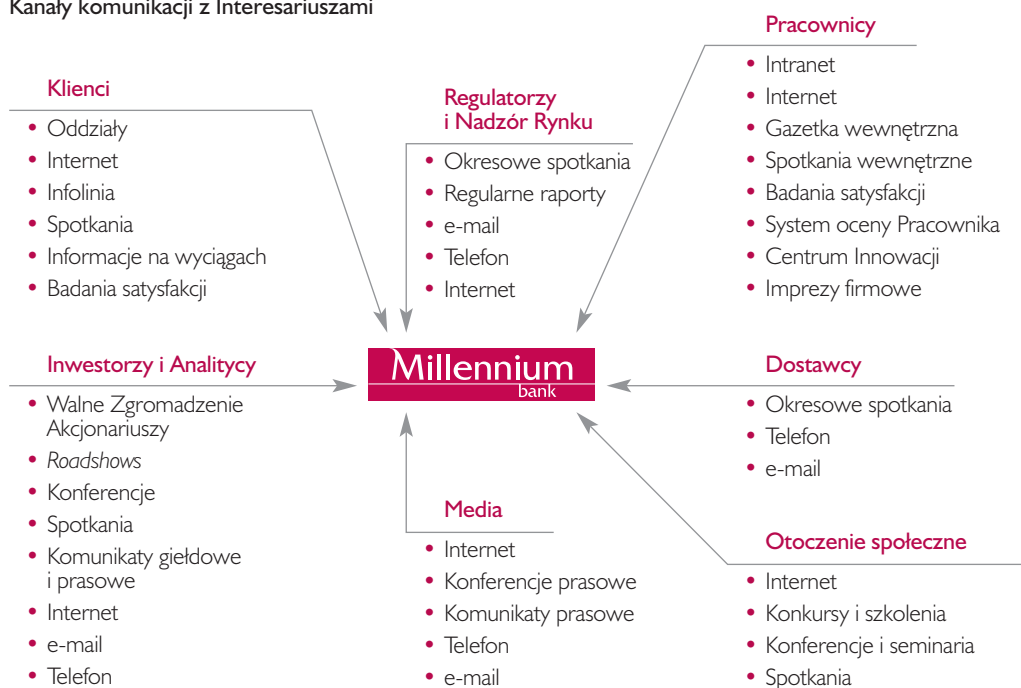
Interesariusze Grupy Banku Millennium



2. Dialog z Interesariuszami

Firma prowadzi w sposób udokumentowany i cykliczny dialog z kluczowymi grupami Interesariuszy, który ma przyczynić się do poznania wzajemnych oczekiwań.

Kanały komunikacji z Interesariuszami



3. Kluczowe tematy wynikające z prowadzenia dialogu z Interesariuszami

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły (strona raportu)
Inwestorzy i Analitycy	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy	raz na rok	Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku	Stosowanie się do zewnętrznych standardów dla Spółek Giełdowych, Polityka Compliance, zapewnienie przejrzystości i bezpieczeństwa działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z Akcjonariuszami.	47-48
	Roadshows i konferencje	kilka razy do roku			
	Spotkania	kilkaset razy w roku			
	Komunikaty giełdowe i prasowe	na bieżąco			
	Kontakty poprzez internet, e-mail, telefon	na bieżąco			
Klienci	Oddziały Internet Infolinia Reklamacje	na bieżąco	Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, uczciwe praktyki konsumenckie, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość w komunikacji z Bankiem	Oferowanie konkurencyjnych cenowo produktów i usług wysokiej jakości zgodnie ze zdiagnozowanymi potrzebami Klientów stosowanie procedur zapewniających uczciwe i bezpieczne zarządzanie funduszami Klientów zapewnienie wielu możliwości kontaktu z Bankiem.	33-46, 84
	Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Klienta	co miesiąc/kwartał /rok oraz ad hoc			
	Spotkania z Klientami	kilkanaście razy do roku			
Pracownicy	Intranet, wewnętrzny portal społecznościowy (sales power) i inne publikacje wewnętrzne	na bieżąco	Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwość wynagradzania i nagradzania, odpowiadanie na zgłaszane przez Pracowników wnioski	Wprowadzenie formalnie zatwierdzonej polityki kadrowej wraz z mierzalnymi celami, które są regularnie monitorowane; badanie potrzeb, motywacji i satysfakcji Pracowników zapewnienie wielu możliwości dwustronnej komunikacji.	50-63
	Spotkanie firmowe z udziałem Zarządu	raz do roku			
	Centrum Innowacji	kilka razy do roku			
	System oceny Pracownika	raz na kwartał			
	Badania satysfakcji i motywacji	raz do roku			

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły (strona raportu)
Dostawcy	Okresowe spotkania Telefon, e-mail	kilkaset w roku na bieżąco	Uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami	Stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców terminowa realizacja postanowień umowy	49
Otoczenie społeczne	Oferty dotyczące współpracy Konkursy i szkolenia dla studentów Konferencje z udziałem przedstawicieli społecznych i NGO	kilkaset w roku kilkadziesiąt w roku kilkadziesiąt w roku	Wspieranie projektów społecznych	Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych, ze szczególnym naciskiem na współpracę z organizacjami pozarządowymi zachęcanie Pracowników do udziału w akcjach społecznych	64-65 68-69
Środowisko	Ranking środowiskowe Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej	kilkadziesiąt w roku kilkanaście w ciągu roku	Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników	Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej	79-84



VI. Działania skierowane do Interesariuszy

Do każdej z grup kluczowych Interesariuszy adresowane są działania, które pomagają dostosować działalność firmy do potrzeb otoczenia, w którym ona funkcjonuje.

Klienci

Działania Banku skierowane do Klientów koncentrują się na dwóch głównych obszarach: zapewnieniu efektywnej komunikacji oraz oferowaniu produktów i usług adekwatnych do ich potrzeb i odpowiedzialnych społecznie.

I. Komunikacja z Klientami

I.1 Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów

W roku 2012 Bank Millennium kontynuował realizację przyjętej rok wcześniej strategii koncentracji na potrzebach Klienta. Powołany i zrealizowany w 2011 roku międzydepartamentowy projekt poprawy jakości w Banku przekształcił się w stałe i systematyczne działania na rzecz zapewnienia Klientom pozytywnych doświadczeń we współpracy z Bankiem Millennium. W ramach tych działań główny nacisk położono na poprawę jakości relacji oraz sprzedaży w trzech głównych obszarach, w których ma miejsce kontakt Klienta z Bankiem: w sieci oddziałów, w call center i w bankowości internetowej. Wśród przeprowadzonych projektów można wymienić: cykliczne badanie poziomu wdrożenia standardów obsługi, badanie satysfakcji i opinii Klientów oraz systematyczną weryfikację wiedzy Pracowników odpowiedzialnych za kontakt z Klientami.

Realizowane przez Bank projekty zaowocowały nie tylko poprawą wewnętrznych wskaźników jakości, ale zostały także docenione przez zewnętrzne podmioty. W 2012 roku Bank Millennium poprawił swoją pozycję w niezależnym badającym jakość obsługi rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”, zajmując 1. miejsce w Polsce w kategorii „Bank Internetowy” (awans z 3. miejsca) oraz 2. miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego” (awans z miejsca 3.).

I.2 Badania satysfakcji i jakości obsługi Klientów

Realizowane badania oczekiwań, opinii i satysfakcji Klientów służą przede wszystkim do wskazywania obszarów wymagających usprawnień w najważniejszych dla Klienta punktach kontaktu z marką Banku Millennium.

I.2.1 Badanie satysfakcji Klientów

Jednym z podstawowych projektów badawczych przeprowadzonych w 2012 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.

Utrzymanie wysokich wyników świadczy o tym, że Bank spełnia wysokie standardy, jakich oczekują Klienci. Fakt ten potwierdzają także rosnące wskaźniki rekomendacji.

Badania satysfakcji Klientów

Klienci zadowoleni lub bardzo zadowoleni	2012	2011	2010
Ze współpracy z Bankiem	89%	89%	84%
Z oferty produktowej	83%	83%	78%
Z jakości obsługi	91%	90%	88%
Wskaźnik rekomendacji*	61%	55%	55%

* Klienci, którzy chcą polecić Bank znajomym lub rodzinie

1.2.2 Badania jakości obsługi Klienta

W 2012 roku realizowany był bardzo intensywny program badań „Mystery Shopping”. Każdego miesiąca, na zlecenie Banku, specjalnie wyszkoleni audytorzy z zewnętrznej firmy badawczej oceniali poziom jakości obsługi we wszystkich placówkach Banku Millennium. W ciągu całego roku przeprowadzono ponad 4800 takich wizyt.

W 2012 roku kontynuowano także badania 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 rozwiązywanie spraw Klientów, ich wiedzę oraz umiejętności komunikacyjne. 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. Ponownie w 2012 roku wysoki poziom usług świadczonych przez Bank Millennium uzyskał odzwierciedlenie w niezależnych rankingach jakościowych (patrz: strona 45-46).

34

Badania jakości i satysfakcji

	2012	2011	2010
Przeprowadzone badania	16	18	35
Liczba ankietowanych Klientów	130 201	256 609	225 629
Liczba i odsetek otrzymanych odpowiedzi	28 355 (22%)	71 829 (28%)	76 837 (34%)

1.3 Zarządzanie reklamacjami

W Banku Millennium proces reklamacyjny jest sformalizowany, a Klienci mają możliwość złożenia reklamacji na wiele sposobów: w placówce Banku, listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet. Informacja na temat możliwości i sposobu wnoszenia skarg jest dostępna zarówno na stronie internetowej Banku, jak i w regulaminie świadczenia usług bankowych. Co miesiąc dokonywane są przeglądy wewnętrzne dotyczące złożonych reklamacji, a wnioski z nich płynące służą do wprowadzania usprawnień w procesach bankowych.

W roku 2012 Bank Millennium kontynuował podjęte w poprzednich latach działania zmierzające do poprawy procesu rozpatrywania skarg i reklamacji Klientów.

Rozwój systemu informatycznego do obsługi skarg Klientów oraz działania wdrożone w procesie organizacji pracy jednostki odpowiedzialnej za rozpatrywanie reklamacji przyczyniły się do skrócenia czasu rozpatrywania reklamacji oraz poprawy jakości obsługi Klientów.

Kolejnym etapem usprawnienia procesu były działania mające na celu eliminację przyczyn powstawania skarg Klientów. W wyniku analizy reklamacji oraz prac podjętych na płaszczyźnie współpracy wielu jednostek w Banku zoptymalizowano procesy wpływające bezpośrednio na przyczyny powstawania reklamacji.

Zarządzanie reklamacjami *

	Ogółem		Klienci		Instytucje zewnętrzne		Regulatorzy rynku	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Liczba złożonych reklamacji	48 177	44 890	48 046	brak danych	83	brak danych	48	brak danych
Liczba i odsetek reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	25 708 (53%)	33 249 (74%)	25 669 (53%)		21 (25%)		18 (38%)	
Liczba i odsetek złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych Klienta	277 (0,06%)	344 (0,08%)	276 (0,06%)		0		1 (2%)	
Liczba i odsetek reklamacji przeterminowanych **	4 647 (10%)		4 625 (10%)		8 (10%)		14 (29%)	

* metodologia prezentowania danych uległa zmianie w stosunku do roku 2011 ze względu na raportowanie wskaźników zgodnie z wytycznymi GRI.1.3 na poziomie B

** nierozwiązanych w przewidzianym w regulaminie czasie (wydłużony czas rozpatrywania reklamacji spowodowany jest koniecznością kontaktu z instytucjami zewnętrznymi)

Reklamacje według głównych kategorii

	Ogółem		Reklamacje dotyczące produktów		Reklamacje dotyczące obsługi		Reklamacje dotyczące Kanalów Bankowości Elektronicznej	
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011
Liczba złożonych reklamacji	48 177	44 890	44 835	brak danych	2760	brak danych	582	brak danych
Liczba i odsetek reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	25 708 (53%)	33 249 (74%)	24 026 (53%)		1437 (52%)		246 (42%)	

Czas rozpatrywania reklamacji

	2012	2011
Do 3 dni	9 837 (22%)	5 311 (12%)
Od 4 do 7 dni	14 931 (33%)	6 495 (15%)
Powyżej 7 dni	19 901 (45%)	31 842 (73%)
Średni czas rozpatrywania reklamacji (liczba dni)	14	14,5

1.4 Rzetelna komunikacja marketingowa

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 **Kanonom Dobrych Praktyk Rynku Finansowego i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego**. Bank przyjął również wewnętrzne regulacje w tym zakresie.

Pracownicy Banku Millennium podejmując decyzje w zakresie reklamy, są formalnie zobowiązani do stosowania zapisów **Kodeksu Etyki Reklamy** zdefiniowanego przez Radę Etyki Reklamy.

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. Bank Millennium śledzi rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące komunikacji marketingowej i na bieżąco dostosowuje się do nowo wprowadzonych regulacji. W 2012 roku nie odnotowano żadnych przypadków niezgodności przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej.

1.5 Zapewnienie wielu możliwości kontaktu z Bankiem

Klienci mają możliwość kontaktu z Bankiem przez wiele kanałów: sieć 447 oddziałów w całym kraju, serwis telefoniczny, internetowy oraz bankowość mobilną.

1.5.1 TeleMillennium

TeleMillennium, czyli telefoniczny kanał kontaktu z Bankiem, umożliwia składanie dyspozycji i zleceń dotyczących obsługi produktów posiadanych w Banku, jak również pomoc w wyjaśnieniu wątpliwości, poznaniu oferty oraz interwencję w sytuacji awaryjnej. To również kanał kontaktu dla potencjalnych Klientów, którzy mogą zlecić założenie rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego czy karty kredytowej.

W oparciu o wewnętrzne ankiety dotyczące jakości prowadzonych przez TeleMillennium rozmów oraz uwagi zbierane w procesie monitoringu stale diagnozowane są oczekiwania Klientów i elementy obsługi wymagające usprawnień. Podjęte w 2012 roku działania dostosowujące telefoniczne centrum kontaktu z Bankiem do oczekiwań Klientów polegały przede wszystkim na:

zwiększeniu dostępności TeleMillennium – poprzez skrócenie czasu oczekiwania na połączenie z Konsultantem i wprowadzenie możliwości porozumienia się w języku angielskim;

udoskonaleniu jakości obsługi Klienta – Konsultanci odbywają szkolenia przygotowujące ich do prowadzenia rozmów w sposób profesjonalny, merytoryczny i oparty na zrozumieniu potrzeb Klienta;

wprowadzeniu innowacyjnych form i narzędzi do zdalnego kontaktu z Klientem. W 2012 roku udostępniono Klientom nowy system automatycznej obsługi IVR, który pomaga w przyjazny sposób odnaleźć odpowiednią opcję umożliwiającą samodzielną obsługę posiadanych produktów lub też zapewnia możliwość bezpośredniego przekierowania rozmowy do Konsultanta. W przypadku, gdy czas oczekiwania się wydłuża, Klient ma możliwość ustawienia oddzwonienia.

Efekt podjętych działań znalazł swoje potwierdzenie w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”, gdzie Bank Millennium zajął I. miejsce w kategorii „Bank Przyjazny – Bankowość Internetowa”. Na wynik rankingu wpłynęła także wysoka ocena jakości obsługi w TeleMillennium.

TeleMillennium	2012	2011	Zmiana 2012/2011
Liczba połączeń z TeleMillennium	2 625 465	2 348 823	12%
Połączenia z Konsultantem	1 418 042	1 137 767	25%
Ruch automatyczny	1 207 423	1 159 836	4%

1.5.2 Telemarketing

Telemarketing jest kanałem kontaktu odgrywającym kluczową rolę w informowaniu Klientów o nowych ofertach dotyczących produktów i usług. Aby zwiększyć poziom zadowolenia Klientów, w 2012 roku rozpoczęto proces wdrażania schematów rozmów dostosowanych do oczekiwań odbiorców. Dzięki temu rozmowy stały się bardziej zindywidualizowane, a skuteczność sprzedaży po telefonie wzrosła.

Telemarketing	2012	2011	Zmiana 2012/2011
Liczba kontaktów z Klientami	1 133 518	863 525	31%
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	205 482	176 534	16%

37

1.5.3 Millenet, MilleSMS i bankowość mobilna

System bankowości internetowej – Millenet

Za pośrednictwem kanału bankowości internetowej Millenet Klienci mają następujące możliwości skontaktowania się z Bankiem:

wysyłanie wiadomości – opcja dostępna po zalogowaniu do Millenet. Drogą tą przesyłane są pytania dotyczące produktów i usług bankowych, reklamacje oraz sugestie dotyczące działania poszczególnych funkcjonalności systemu. Sugestie te są przez Bank dokładnie analizowane i brane pod uwagę przy planowaniu kolejnych zmian i udoskonalen systemu transakcyjnego;

formularz kontaktowy na stronie internetowej Banku – opcja dostępna bez logowania się. Poprzez ten kanał, przeznaczony głównie do kontaktu z potencjalnymi Klientami, przychodzą przede wszystkim zapytania o produkty i usługi oraz oferty współpracy. Czas odpowiedzi na przesłane wiadomości jest bardzo krótki – Klienci otrzymują odpowiedź zazwyczaj w ciągu jednego dnia roboczego;

czat na stronie internetowej Banku – jest opcją pomocy dla potencjalnych Klientów w wyborze odpowiedniego konta oraz służy zaprezentowaniu procesu otwierania konta.

Bankowość mobilna i MilleSMS

Wprowadzona w 2011 roku aplikacja bankowości mobilnej stwarza Klientom możliwość kontrolowania finansów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Usługi bankowości mobilnej są systematycznie rozwijane, dodawane są nowe funkcjonalności (takie jak np. wyszukiwarka placówek i bankomatów, możliwość zastrzeżenia karty bądź obejrzenia nadchodzących płatności, kursy wymiany walut), tak by Klienci w pełni mogli korzystać z tego kanału komunikacji.

Klienci mają również możliwość korzystania z serwisu powiadomień MilleSMS, dzięki czemu są na bieżąco informowani o operacjach na koncie, kartach, kredytach, etc.

Klienci bankowości internetowej i mobilnej	2012	2011
Klienci korzystający z Millenetu	I 433 726 (54%)	I 238 385 (51%)
Klienci korzystający z MilleSMS	198 580 (32%)	171 673 (33%)
Klienci korzystający z wyciągów on-line	670 693 (67%)	458 396 (55%)
Klienci korzystający z bankowości mobilnej	51 395 (8%)	28 278 (5%)
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	19 378	23 353
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	22 856	24 372
Zapytania poprzez formularz kontaktu	4 958	5584

1.6 Dostępność usług

38

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 566 własnych bankomatów. Dzięki tym alternatywnym kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie Polski jest praktycznie nieograniczony. **Bank oferuje również dostęp do swoich produktów i usług osobom niepełnosprawnym poprzez zapewnienie:**

- **dostępu do placówek** – placówki z utrudnionym dostępem (np. schodami) wyposażone są w składane podjazdy dla osób niepełnosprawnych lub dzwonki, za pomocą których można wezwać Pracownika, który udzieli pomocy osobie niepełnosprawnej;
- **bankomatów** dostosowanych do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku i ruchu (m.in. na wózkach inwalidzkich) Osoby niepełnosprawne ruchowo mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, co powoduje, że nie muszą one sięgać zbyt wysoko w okolice ekranu. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą natomiast korzystać ze specjalnego kontrastowego trybu ekranu oraz z komunikatów głosowych po podłączeniu słuchawek do bankomatu;
- **funkcji powiększania tekstu** – aplikacja Millenet, czyli elektroniczny kanał dostępu do konta bankowego, zawiera przycisk A+, który pozwala na powiększenie prezentowanego tekstu, co umożliwi korzystanie z tej aplikacji osobom niedowidzącym;
- **obsługi telefonicznej** – Klienci korzystający z Infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej, zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu;
- **udogodnień w podpisywaniu umów** – osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch Pracowników placówki lub świadka – osoby zaufanej Klientowi. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez Pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi Klienta, który nie pisze, złożenie przez Klienta podpisu za pomocą odcisku palca;
- **standardów obsługi osób niepełnosprawnych** – każdy Pracownik placówki zobowiązany jest zapoznać się ze szczegółowymi wytycznymi na temat obsługi Klientów niepełnosprawnych, które zawarte są w „Księdze Standardów Obsługi Klienta w Placówkach Banku Millennium”.

Dostępność usług	2012	2011
Placówki z dostępem dla osób niepełnosprawnych		
Całkowita liczba placówek	447	447
Liczba placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych *	390	447
Odsetek placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych *	87%	100%

* zmiana metodologii obliczeń: w 2011 – obliczenia dokonane na podstawie deklaracji otrzymanych od Pracowników oddziałów; w 2012 – obliczenia na podstawie dokonanego przeglądu infrastruktury oddziałów

Bankomaty

Liczba bankomatów	566	571
Liczba bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	505	509
Odsetek bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	89%	89%

2. Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie

2.1 Klienci indywidualni

39

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard

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. 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.

Konto osobiste „Dobre Konto”

Ciągły wzrost cen żywności, paliw i innych produktów to realny problem, z którym zmaga się większość polskich gospodarstw domowych. Bank Millennium proponuje Klientom konto osobiste „Dobre Konto”, które oprócz bardzo atrakcyjnych opłat i prowizji oferuje także zwrot części wartości wydatków na zakupy.

Płacąc kartą do konta w supermarketach i sklepach spożywczych oraz na stacjach paliw, Klient mógł otrzymać zwrot 3% wydatków do 50 zł co miesiąc. Z kolei przy zapłacie kartą do Konta Internetowego za zakupy we wszystkich punktach handlowo-usługowych, dostępny był zwrot 1% łącznej kwoty płatności do 760 zł rocznie.

Limit w koncie osobistym

Jako uzupełnienie kont osobistych Bank oferuje Klientom możliwość korzystania z limitu w koncie, który jest nieoprocentowany, jeżeli korzysta się z niego do 7 dni w miesiącu. Klienci mogą w ten sposób finansować bieżące i niespodziewane wydatki bez odsetek. Możliwość ta to znaczące zwiększenie poczucia komfortu i bezpieczeństwa finansowego, zwłaszcza dla tych gospodarstw domowych, które z trudem domykają swój bilans finansowy pod koniec każdego miesiąca.

Pożyczka gotówkowa

W wyniku badania oczekiwań Klientów dotyczących pożyczek gotówkowych zmodyfikowano produkt tak, by uwzględnić oczekiwania i potrzeby Klientów związane z tą formą finansowania. Od października 2012 roku każdy pożyczkobiorca dostaje od Banku Millennium Gwarancję Najniższego Oprocentowania. Gwarancja ta oznacza, że jeżeli w ciągu 30 dni od zawarcia umowy Klient znajdzie dla takiej samej kwoty i okresu kredytowania tańszą ofertę oraz przedstawi ją wraz z pozytywną decyzją kredytową, Bank zwróci mu różnicę zapłaconych odsetek oraz obniży oprocentowanie do poziomu, jaki otrzymał w innym banku. Oferta ta jest wyjściem naprzeciw oczekiwaniom Klientów związanym z ceną produktu, szczególnie w obliczu kryzysu ekonomicznego.

W celu rozszerzenia dostępności do produktu Pożyczka Gotówkowa została wzbogacona o szereg ofert specjalnych dla określonych grup zawodowych. Dzięki tym udogodnieniom pracownicy wybranych branż mogą uzyskać pożyczkę w sposób łatwiejszy i bardziej dostosowany do specyfiki wykonywanego zawodu. Ponadto dla wszystkich Klientów uproszczone zostały zasady dotyczące wymagań dokumentowych, jak również procesu ich weryfikacji.

W celu obniżenia obciążeń finansowych związanych z posiadaniem produktu kredytowego okres spłaty Pożyczki został wydłużony o rok, do 84 miesięcy. Obecnie taki okres kredytowania wybierany jest przez ok. 30% Klientów wnioskujących o Pożyczkę Gotówkową.

40

Manager Finansów – narzędzie do zarządzania domowym budżetem

Każdy użytkownik konta z dostępem do systemu bankowości internetowej Millenet ma do dyspozycji swojego osobistego Managera Finansów. Nowe narzędzie, licząc i prezentując dane na wykresach, pomaga zarządzać domowym budżetem posiadacza rachunku.

Manager Finansów jest aplikacją typu Personal Finance Management (PMF). Automatycznie kategoryzuje, sortuje, zestawia, analizuje oraz wizualizuje zarówno transakcje historyczne (do roku wstecz), jak i bieżące (operacje bankowe, przelewy i transakcje kartowe w trakcie autoryzacji i rozliczone). Daje Klientom możliwość lepszej kontroli miesięcznych przychodów i wydatków.

Karta Millennium MasterCard prepaid – nowa formuła kieszonkowego

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

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

Wyciągi elektroniczne

Wyciąg elektroniczny jest zakładany domyślnie dla każdego nowego Klienta otwierającego rachunek bieżący w Banku Millennium. Dzięki temu pomimo przyrostu Klientów spada zużycie papieru.

Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie (Klienci Indywidualni)

	2012		2011	
	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grupy	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grup
Karta WWF	1 368 szt.	0,29%	1 702 szt.	0,35%
Karta Millennium MasterCard prepaid	430 szt.	100%	brak produktu	brak produktu
Dobre Konto	355 tys. szt.	29%	183 tys. szt.	16%
Pożyczka Gotówkowa	1 959 286 398 zł	54%	1 782 615 078 zł	52%
		2012		2011
		Liczba i odsetek użytkowników		
Manager Finansów		503 456 (35%)		brak produktu
Wyciągi on-line		670 693 (67%)		458 396 (55%)

2.2 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 Inwestors 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.

2.3 Klienci bankowości hipotecznej

Preferencyjne kredyty hipoteczne – Rodzina na swoim

Celem wprowadzenia do oferty Banku preferencyjnych kredytów hipotecznych udzielanych w ramach rządowego programu „Rodzina na swoim” było umożliwienie realizacji potrzeb mieszkaniowych jak najszerzej grupie Klientów. Bank dostosował ofertę kredytów hipotecznych do potrzeb odbiorców po nowelizacji ustawy w sierpniu 2011 roku. Do grona beneficjentów dołączono osoby niepozostające w związkach małżeńskich.

Ułatwienia w procesie kredytowania

Wstępna Ocena Kredytowa – daje Klientowi informację o możliwości uzyskania kredytu na wnioskowaną kwotę bez ponoszenia kosztu wyceny nieruchomości (wystarczające jest dostarczenie oświadczenia o wartości nieruchomości).

Usługa powiadomień SMS – Klienci wnoszący o kredyt hipoteczny otrzymują SMS informujący o przyznaniu kredytu 24 godziny po podjęciu decyzji przez analityka.

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie (Klienci bankowości hipotecznej)

	2012		2011	
	Wartość produktu (zł)	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grupy	Wartość produktu (zł)	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grup
Rodzina na Swoim	1 888 371 247	6,94%	1 367 030 737	4,84%

2.4 Klienci korporacyjni

Program finansowania rozwoju energii zrównoważonej w Polsce PoSEFF

Celem Programu zarządzanego przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) jest wspieranie inwestycji przynoszących oszczędności energii. PoSEFF oferuje małym i średnim firmom dostęp do finansowania i wiedzy niezbędnej przy realizacji projektów inwestycyjnych zwiększających efektywność energetyczną przedsiębiorstwa lub wykorzystujących odnawialne źródła energii.

Jeżeli przedsięwzięcie kwalifikuje się do Programu PoSEFF, tzn. w jego wyniku uzyskana zostanie oszczędność zużycia energii w wysokości minimum 20%, może być finansowane kredytem lub leasingiem Eko Energia i otrzymać premię inwestycyjną ze środków EBOiR w wysokości 10-15% kwoty finansowania. Przedsiębiorca uzyskuje również profesjonalne doradztwo inżynierów i ekspertów finansowych specjalizujących się w inwestycjach z obszaru efektywności energetycznej oraz energii odnawialnej, a przy bardziej złożonych projektach – bezpłatny audyt energetyczny.

Program PoSEFF nakłada na Bank kredytujący i beneficjentów ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie – wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR. Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich Kredytobiorców do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy oraz produkcją i handlem różnymi środkami powszechnie uznanymi za substancje niebezpieczne oraz szkodliwe dla środowiska. Ponadto Kredytobiorcy zobowiązani są do prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i innymi regulacjami w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa oraz zgodnie z zasadami współzycia społecznego.

Kredyt technologiczny

Z kredytu technologicznego mogą skorzystać firmy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Może być on 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. Wprowadzanie na rynek nowoczesnych rozwiązań wpływa na poprawę konkurencyjności polskich firm, podniesienie efektywności produkcji, ograniczenie zużycia materiałów i emisji szkodliwych substancji do środowiska.

Współpraca z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej

Od wielu lat Bank Millennium współpracuje z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej przy realizacji dwóch preferencyjnych linii kredytowych:

1. Inwestycji w zakresie szkół wiejsko-gminnych. Kredyty te adresowane są przede wszystkim do jednostek samorządu terytorialnego szczebla gminnego i powiatowego. Mogą być przeznaczone na budowę, przebudowę lub remont i wyposażenie wiejsko-gminnych szkół podstawowych, gimnazjów i liceów oraz zawodowych szkół rolniczych. Kredyty mogą finansować również wydatki obejmujące budowę, przebudowę lub remont infrastruktury szkolno-oświatowej, np. boiska, sale gimnastyczne, baseny oraz otoczenie i zagospodarowanie tych obiektów;
2. Inwestycji w zakresie budowy, przebudowy i remontu dróg publicznych, gminnych i powiatowych na terenach wiejskich. Z kredytów mogą skorzystać jednostki samorządu terytorialnego szczebla gminnego i powiatowego realizujące przedsięwzięcia w zakresie budowy, przebudowy lub remontów dróg publicznych gminnych i powiatowych.

43

Fundusz jest organizacją pozarządową. Za cel stawia sobie rozwój infrastruktury technicznej i społecznej obszarów wiejskich oraz rozwój szeroko rozumianej pozarolniczej małej i średniej przedsiębiorczości na terenach wiejskich. W ramach swojej działalności Fundusz udziela preferencyjnych kredytów (za pośrednictwem banków) oraz udziela dotacji i poręczeń kredytowych. Wszystkie finansowane projekty muszą być zlokalizowane na obszarach wiejskich, rozumianych jako tereny leśne, rolne i otwarte osiedla wiejskie i małe miasta do 20 tys. mieszkańców.

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie (Klienci korporacyjni)

	2012		2011	
	Wartość produktu (w mln zł)	Liczba projektów	Wartość produktu (w mln zł)	Liczba projektów
PoISEFF	70,14	205	13,53	17
Kredyt technologiczny	29,53	5	6	1
Kredyty EFRWP	3,58	9	5,21	11

2.5 Mikrobiznes

Kredyt Hipoteka na rozwój firmy

Kredyt ten jest udzielany na finansowanie bieżących potrzeb przedsiębiorców i refinansowanie kredytów udzielonych na prowadzenie działalności gospodarczej w innych bankach. Produkt jest alternatywą dla innych form finansowania bieżącej działalności firmy.

Ułatwienia w dostępie do produktów i usług

Kredytowanie na podstawie historii współpracy z Bankiem. W takiej sytuacji nie są wymagane dokumenty finansowe Klienta, co stanowi duże ułatwienie w codziennym prowadzeniu biznesu.

Aplikacja na urządzenia mobilne – Klienci biznesowi mają możliwość pełnej obsługi rachunków firmowych za pośrednictwem urządzenia mobilnego.

Brak konieczności dostarczania dokumentów rejestrowych firmy w procesach otwarcia rachunków – w sytuacji kiedy Bank może samodzielnie sprawdzić dane w oparciu o dostępne bazy.

Dostępna oferta leasingowa – istnieje możliwość skorzystania z oferty leasingowej przez firmy bez historii kredytowej.

Produkty umożliwiające obniżenie kosztów prowadzenia działalności

Rachunek „Biznes Start” – dla Klientów rozpoczynających działalność gospodarczą. Bank nie pobiera wielu opłat i prowizji, aby nie obciążać dodatkowymi kosztami powstającej działalności gospodarczej.

Rachunek „Biznes Profesja” – rachunek z niskimi opłatami dla osób wykonujących wolne zawody.

Kredyt w rachunku bieżącym – możliwość skorzystania z kredytu w rachunku bieżącym bez prowizji przygotowawczej oraz bez naliczenia odsetek za 7 dni w każdym miesiącu, w sytuacji spłaty zadłużenia przez Klienta po tym okresie.

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie (Mikrobiznes)

	2012		2011	
	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grupy	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grup
Hipoteka na Rozwój Firmy	8 747 tys. zł	100%	brak produktu	brak produktu
Kredyt w rachunku bieżącym	105 994 tys. zł	100%	89 935 tys. zł	100%
Rachunek „Biznes Start”	33 016 szt.	31%	29 584 szt.	26%

3. Zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej – dyrektywa MiFID

Bank stosuje wymogi dyrektywy MiFID (ang. Markets in Financial Instruments Directive), która ma na celu zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej oraz zwiększenie konkurencyjności między firmami inwestycyjnymi. Informacje na temat wdrożenia dyrektywy są publicznie dostępne na stronie internetowej Banku.

Zgodnie z wymogami dyrektywy MiFID Bank jest zobowiązany przekazywać Klientom informacje adekwatne do ich wiedzy i doświadczenia związanego z inwestowaniem w instrumenty i produkty finansowe. Bank jest również zobowiązany do działania w najlepiej pojętym interesie Klienta oraz do przekazywania Klientom informacji o charakterystyce i ryzykach związanych z poszczególnymi instrumentami i produktami finansowymi.

Każdy Klient Banku dokonujący transakcji w zakresie instrumentów i produktów finansowych oraz korzystający z usług inwestycyjnych lub usługi prowadzenia rachunku papierów wartościowych zostaje przypisany do jednej z trzech następujących kategorii Klienta według zasad MiFID: Klienta Detalicznego, Klienta Profesjonalnego lub Uprawnionego Kontrahenta. Klientom Profesjonalnym przysługuje zakres obowiązków węższy niż dla Klientów Detalicznych i zgodnie z dyrektywą MiFID Bank zakłada, że Klienci Profesjonalni posiadają odpowiedni poziom wiedzy i doświadczenia pozwalający na prawidłową ocenę ryzyka związanego z dokonywanymi decyzjami inwestycyjnymi. Raz do roku Bank dokonuje przeglądu klasyfikacji Klientów Profesjonalnych i w razie potrzeby dokonuje zmiany kategorii na Klienta Detalicznego.

Klient Detaliczny, któremu przysługuje najszerszy zakres obowiązków ze strony Banku, jest poddawany ocenie odpowiedniości, mającej na celu stwierdzenie, czy posiada on doświadczenie i wiedzę, aby prawidłowo ocenić ryzyko związane z danym instrumentem lub produktem finansowym czy świadczoną mu usługą inwestycyjną.

Na podstawie informacji udzielonej przez Klienta Bank przeprowadza ocenę odpowiedniości przed rozpoczęciem świadczenia usług inwestycyjnych oraz w dowolnym momencie na wniosek Klienta. Ponadto raz do roku Bank proponuje dokonanie aktualizacji informacji niezbędnych do przeprowadzenia oceny odpowiedniości instrumentów i produktów finansowych Klienta.

Bank Millennium wprowadził do katalogu produktów objętych MiFID wszystkie produkty inwestycyjne i instrumenty finansowe oferowane Klientom detalicznym, również te dostępne w formie polis ubezpieczeniowych z funduszami inwestycyjnymi oraz lokat strukturyzowanych, chociaż Dyrektywa MiFID oraz akty prawne implementujące Dyrektywę na gruncie prawa polskiego nie nakładają takiego obowiązku.

4. Główne produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość

Najlepszy bank internetowy według magazynu „Global Finance”

W lipcu Bank Millennium po raz kolejny zajął pierwsze miejsce w kategoriach „Najlepszy bank internetowy dla klientów indywidualnych w Polsce” oraz „Bank oferujący najlepszą internetową obsługę lokat, kredytów i inwestycji w Europie Środkowo-Wschodniej”. Nagrody zostały przyznane przez niezależny magazyn finansowy „Global Finance”.

Bank na Medal – najlepsza jakość obsługi

Bank Millennium znalazł się w gronie „Banków na Medal” tygodnika „Wprost” – najlepiej ocenionych instytucji w Programie Jakość Obsługi. Najlepsze banki zostały wyłonione na podstawie danych o zmianach, jakich dokonały na przestrzeni trzech ostatnich lat. Ocenie poddano ofertę banku, organizację i czas obsługi.

Bank Millennium jest jednym z 5 banków, które otrzymały ponadprzeciętne oceny klientów, oraz znalazł się w grupie instytucji, których oferta w ciągu ostatnich lat najbardziej się poprawiła.

Millennium – „Przyjazny Bank Newsweeka 2012”

Bank Millennium został uznany za najlepszy i najbardziej przyjazny bank internetowy w Polsce w rankingu „Bank Przyjazny – Bankowość Internetowa” organizowany przez magazyn „Newsweek”. Awans z 3. miejsca w ubiegłorocznym rankingu na 1. w tym roku Bank zawdzięcza najlepszym ocenom osiągniętym w większości z ocenianych kategorii: kanały komunikacji, kanały operacji, jakość obsługi, pozyskanie i utrzymanie Klienta. W rankingu generalnym „Bank Przyjazny – Klient Indywidualny”, oceniającym poziom usług dla Klientów indywidualnych, Bank Millennium został sklasyfikowany na 2. miejscu (w roku poprzednim był 3.).

Ranking „Przyjazny Bank Newsweeka” uznawany jest za najbardziej prestiżowy w Polsce. Powstaje na podstawie wyników badań typu Mystery Client, w których wyspecjalizowani audytorzy z niezależnej firmy badawczej wcielają się w prawdziwych Klientów.

Ranking „Forbesa” – najlepsza oferta dla firm

Z czterema gwiazdkami Bank Millennium znalazł się na 2. miejscu (ex aequo z PKO BP) w rankingu magazynu „Forbes”, w którym oceniano najlepszą ofertę banków dla firm. Przedmiotem oceny były koszty koszyków usług dla dwóch typowych Klientów z segmentu małych i średnich firm oraz oferta lokat i kredytów dla nich. Dodatkowymi kategoriami były: różnorodność oferty i jakość świadczonych usług. Oceny dokonano na podstawie analizy danych z ankiet wypełnianych przez banki. W rankingu oceniono ofertę 29 największych banków.

46

Konto Biznes Trade oraz Leasing Eko Energia wyróżnione w „Pętlach Rynku”

Konto Biznes Trade oraz Leasing Eko Energia zdobyły wyróżnienia w kategoriach „Najlepsza oferta bankowa” oraz „Najlepsza oferta leasingowa” w szóstej edycji konkursu „Perły Rynku FMCG 2012”. W konkursie na zgłoszone przez producentów i dystrybutorów produkty głosowali właściciele i pracownicy sklepów, wybierając te, które najlepiej się sprawdziły i pomogły osiągnąć zyski.

Biznes Profesja najlepszym kontem dla przedstawicieli wolnych zawodów

Rachunek Biznes Profesja Banku Millennium zajął 1. miejsce w „Rankingu kont dla przedstawicieli wolnych zawodów – październik 2012” opracowanym przez serwis Bankier.pl. Przygotowując ranking, wzięto pod uwagę profil osoby, która dopiero rozpoczęła działalność gospodarczą, i najważniejsze są dla niej obsługa internetowa i operacje bezgotówkowe. Jej miesięczne saldo wynosi 10 tys. zł i przez miesiąc wykonuje ona z góry zdefiniowaną liczbę operacji bankowych.

Produkt Leasing Eko Energia wyróżniony

Produkt Leasing Eko Energia, oferujący możliwość uzyskania 10% premii inwestycyjnej od wartości finansowania nowoczesnych maszyn i urządzeń, po raz kolejny został doceniony przez rynek i wyróżniony w konkursie na najlepszy produkt „Targów Infrastruktura 2012” w kategorii „Maszyny i sprzęt budowlany”. Ponownie doceniono innowacyjność produktu, atrakcyjną premię inwestycyjną oraz łatwość jej uzyskania.

Inwestorzy

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. Za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych całej grupy kapitałowej Banku Millennium odpowiada Departament Relacji z Inwestorami.

1. Kanały komunikacji z Inwestorami

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

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników grupy kapitałowej Banku – transmitowane przez Internet (transmisja wideo) i przez telefon; zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji (4 w ciągu 2012 r.),
- **wideoczaty** – skierowane głównie do inwestorów indywidualnych (1),
- **udział w konferencjach i wyjazdach (roadshow)** organizowanych dla Inwestorów w kraju i za granicą (6),
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (123),
- **bieżące komunikaty** giełdowe i prasowe,
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym **Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy** (również transmitowanym przez Internet),
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

47

2. Analizy zewnętrzne

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są również analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. W 2012 roku raporty analityczne na temat Banku były opracowywane przez 17 domów maklerskich.

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 dwiema 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 2012 roku 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	Ba2 (perspektywa negatywna)
Krótkoterminowy Rating Depozytowy	NP
Rating Sily Finansowej	E+ (perspektywa stabilna)

3. Odpowiedzialne inwestowanie

Bank Millennium w składzie Respect Index

W 2012 roku Bank Millennium po raz czwarty z rzędu znalazł się w składzie RESPECT Index – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie.

RESPECT Index obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku GPW działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także uwzględnia realizację celów z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu.

Promocja zasad odpowiedzialnego inwestowania

Bank angażuje się w działania na rzecz promocji zasad odpowiedzialnego inwestowania w Polsce. Przykładem takich działań jest uczestnictwo w **Grupie Roboczej ds. Odpowiedzialnych Inwestycji**, zorganizowanej w ramach Zespołu do spraw Społecznej Odpowiedzialności Przedsiębiorstw, który został powołany przez Prezesa Rady Ministrów w 2009 roku. Członkami Grupy Roboczej są przedstawiciele rynku finansowego, spółek, regulatorów, administracji państwowej, organizacji branżowych oraz niezależni eksperci. Jednym z efektów pracy Grupy w 2012 roku było opracowanie „Wytycznych dla inwestorów w zakresie odpowiedzialnego inwestowania”.

Dialog z Inwestorami

	2012	2011
Liczba zorganizowanych spotkań	123	163
Liczba uczestników spotkań	301	311

Partnerzy biznesowi

Bank w swojej działalności biznesowej współpracuje z wieloma podmiotami jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces zakupowy, w tym wyboru dostawców, którzy wyłaniani są w drodze przetargów.

W regulacji dotyczącej procesu zakupów Banku wprowadzono zapis o stosowaniu klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie.

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

W uzasadnionych przypadkach wśród aspektów mających wpływ na wybór dostawcy Bank bierze także pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.

Jednostką organizacyjną Banku wyspecjalizowaną w przeprowadzaniu postępowań przetargowych i odpowiedzialną za 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 lub Zarządu Banku.

49

Zakupione towary i usługi

	2012	2011
Kwota zapłacona dostawcom	630 067 tys. zł	888 184 tys. zł
Kwota zapłacona lokalnym dostawcom *	567 651 tys. zł	826 206 tys. zł
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom *	90%	93%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury

	2012	2011
Średni czas płatności za faktury *	30	30

* liczba dni

Włączenie kryteriów społecznych i środowiskowych do łańcucha dostaw

	2012	2011
Liczba i odsetek dostawców*, którzy podpisali umowy zawierające klauzule etyczne bądź środowiskowe	6 (0,02%)	6 (0,02%)

Monitorowanie przestrzegania zapisów klauzul etycznych i środowiskowych u kluczowych dostawców

	2012	2011
Odsetek monitorowanych kluczowych dostawców *	2,4%	2,5%
Odsetek umów z kluczowymi dostawcami, które zostały odrzucone bądź obwarowane dodatkowymi warunkami w związku z nieprzestrzeganiem zasad etycznych i środowiskowych	0%	0%
Umowy z dostawcami, które nie zostały przedłużone ze względu na zdarzenia o charakterze korupcji	0	0

* dostawców usług outsourcingowych i znaczących umów ramowych

Pracownicy

W ramach działań skierowanych do Pracowników Bank koncentruje się przede wszystkim na realizowaniu zrównoważonej polityki kadrowej oraz zapewnieniu efektywnej komunikacji wewnętrznej.

I. Polityka kadrowa

Zasady polityki kadrowej Banku Millennium zostały zdefiniowane w zatwierdzonym przez Zarząd dokumencie. Określony został w nim ogólny kierunek działań odnoszących się do zarządzania kadrami oraz zasady, jakimi będzie kierować się organizacja w kwestiach dotyczących Pracowników. Dokument ten jest również punktem odniesienia do oceny wszystkich działań podejmowanych w ramach zarządzania zasobami ludzkimi. Zdefiniowanej polityce kadrowej towarzyszą udokumentowane mierzalne cele, które są regularnie monitorowane.

I.1 Zatrudnienie

Pracownicy ogółem

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba Pracowników	1 853 (31%)	4 220 (69%)	6 073	1 993 (31%)	4 374 (69%)	6 367

50

Liczba Pracowników według regionu

Województwo	2012				2011				2012 Suma	2011				2011 Suma				
	Kobiety (wiek)			Suma	Mężczyźni (wiek)			Suma		Kobiety (wiek)			Suma		Mężczyźni (wiek)			Suma
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma		<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	
dolnośląskie	92	103	2	197	43	28	1	72	269	121	84		205	57	30	1	88	293
kujawsko-pomorskie	45	165	36	246	14	45	5	64	310	60	157	26	243	21	48	1	70	313
lubelskie	16	47	3	66	5	18	1	24	90	27	44	3	74	14	20	1	35	109
lubuskie	12	25	10	47	8	6		14	61	19	22	10	51	11	7		18	69
łódzkie	28	65	5	98	23	46	1	70	168	47	49	5	101	29	39	1	69	170
małopolskie	53	100		153	25	54	1	80	233	76	77		153	45	42	1	88	241
mazowieckie	510	1 179	126	1 815	280	664	79	1 023	2 838	709	1 047	125	1 881	382	606	67	1 055	2 936
opolskie	10	10	3	23	4	5	2	11	34	17	10	1	28	6	4	1	11	39
podkarpackie	6	29	1	36	3	14		17	53	13	23	1	37	8	11		19	56
podlaskie	17	46	8	71	9	14	1	24	95	17	50	7	74	13	12	1	26	100
pomorskie	129	445	164	738	35	137	22	194	932	173	444	142	759	56	137	17	210	969
śląskie	72	165	7	244	29	68	3	100	344	99	152	5	256	58	56	3	117	373
świętokrzyskie	5	12		17	3	10		13	30	3	16		19	4	13		17	36
warmińsko-mazurskie	25	99	37	161	12	18	2	32	193	39	90	37	166	14	19	3	36	202
wielkopolskie	92	101	12	205	31	44	1	76	281	127	78	10	215	50	36	1	87	302
zachodniopomorskie	44	54	5	103	12	27		39	142	61	48	3	112	23	24		47	159
Suma końcowa	1 156	2 645	419	4 220	536	1 198	119	1 853	6 073	1 608	2 391	375	4 374	791	1 104	98	1 993	6 367

Pracownicy nowo zatrudnieni

Województwo	2012								2011									
	Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)				Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)					
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	2012 Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	2011 Suma
dolnośląskie	23	9		32	7	1		8	40	62	11		73	34	1		35	108
kujawsko-pomorskie	19	6	1	26	4	3		7	33	26	9		35	7	3		10	45
lubelskie	3	5		8	1			1	9	15	8		23	7	4		11	34
lubuskie	9	5		14	6			6	20	12	8		20	6	4		10	30
łódzkie	3	6		9	10	2		12	21	19	8		27	15	3		18	45
małopolskie	19	10		29	9	6		15	44	31	8		39	22	9		31	70
mazowieckie	127	54	1	182	114	43	1	158	340	220	76	7	303	157	57		214	517
opolskie	2	1		3	2			2	5	9	1		10	4	1		5	15
podkarpackie	2	3		5		1		1	6	4	3		7	3	3		6	1
podlaskie	11			11	4			4	15	10	4		14	10	3		13	27
pomorskie	35	4		39	10	5		15	54	56	19	2	77	29	17		46	123
śląskie	18	7	2	27	6	8		14	41	39	23		62	30	9		39	101
świętokrzyskie	6	1		7		2		2	9	1	3		4	4	2		6	10
warmińsko-mazurskie	9	4		13	4	2		6	19	8	5		13	5	1		6	19
wielkopolskie	28	7		35	8	6		14	49	59	8	1	68	34	9		43	111
zachodniopomorskie	11	2		13	5			5	18	26	4	1	31	15	3		18	49
Suma końcowa	325	124	4	453	190	79	1	270	723	597	198	11	806	382	129		511	1317

Liczba odejść Pracowników

Województwo	2012								2011									
	Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)				Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)					
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	2012 Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	2011 Suma
dolnośląskie	18	13		31	15	9	1	25	56	39	25	1	65	21	3		24	89
kujawsko-pomorskie	15	12	1	28	3	10		13	41	5	7		12	4	9		13	25
lubelskie	6	11		17	5	5		10	27	7	18		25	3	6		9	34
lubuskie	10	6		16	4	4		8	24	11	8	1	20	2	3		5	25
łódzkie	5	6		11	7	4		11	22	10	6		16	11	5		16	32
małopolskie	16	15		31	15	9		24	55	29	12		41	11	11		22	63
mazowieckie	110	140	16	266	109	84	3	196	462	156	132	16	304	122	109	4	235	539
opolskie	4	3		7	1	1		2	9	5			5	3	4		7	12
podkarpackie	2	3		5	1	2		3	8	2	4		6		4		4	10
podlaskie	8	6		14	4	3		7	21	5	9		14	5	3		8	22
pomorskie	28	32	8	68	15	17	2	34	102	34	41	10	85	18	17	1	36	121
śląskie	21	24	1	46	6	23		29	75	26	21	1	48	21	11		32	80
świętokrzyskie	1	6	1	8		5		5	13	1	3		4		3		3	7
warmińsko-mazurskie	8	7	3	18	3	6		9	27	6	3	2	11	3	4		7	18
wielkopolskie	25	20	1	46	18	8		26	72	27	27	1	55	17	11		28	83
zachodniopomorskie	13	9	1	23	8	4		12	35	13	9		22	12	3		15	37
Suma końcowa	290	313	32	635	214	194	6	414	1049	376	325	32	733	253	206	5	464	1197

Wskaźnik fluktuacji

Województwo	2012								2012 Suma	2011								2011 Suma
	Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)					Kobiety (wiek)				Mężczyźni (wiek)				
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma		<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	
dolnośląskie	4%	2%	0%	3%	4%	3%	8%	4%	3%	7%	4%	0%	6%	8%	1%	0%	6%	6%
kujawsko-pomorskie	6%	1%	0%	2%	4%	2%	0%	3%	2%	4%	1%	0%	2%	4%	2%	0%	3%	2%
lubelskie	5%	3%	0%	3%	10%	2%	0%	4%	3%	7%	5%	0%	5%	6%	4%	0%	5%	5%
lubuskie	13%	4%	0%	5%	10%	6%	0%	8%	6%	10%	6%	1%	7%	6%	8%	0%	7%	7%
łódzkie	2%	2%	0%	2%	6%	1%	0%	3%	2%	5%	2%	0%	4%	7%	2%	0%	4%	4%
małopolskie	6%	2%	0%	3%	8%	2%	0%	4%	4%	7%	2%	0%	4%	6%	4%	0%	5%	5%
mazowieckie	4%	1%	1%	2%	7%	2%	0%	3%	2%	4%	2%	2%	3%	6%	2%	0%	4%	3%
opolskie	5%	3%	0%	4%	6%	2%	0%	3%	3%	7%	1%	0%	4%	10%	10%	0%	9%	6%
podkarpackie	6%	2%	0%	2%	3%	2%	0%	2%	2%	4%	3%	0%	3%	3%	5%	0%	4%	3%
podlaskie	9%	1%	0%	3%	7%	2%	0%	4%	3%	7%	2%	0%	3%	10%	4%	0%	7%	4%
pomorskie	4%	1%	0%	1%	6%	1%	1%	2%	1%	4%	1%	1%	2%	7%	2%	0%	3%	2%
śląskie	5%	2%	4%	2%	3%	4%	0%	4%	3%	5%	2%	2%	4%	7%	3%	0%	5%	4%
świętokrzyskie	12%	5%	0%	7%	0%	6%	0%	4%	6%	6%	3%	0%	4%	8%	3%	0%	4%	4%
warmińsko-mazurskie	6%	1%	1%	2%	5%	4%	0%	4%	2%	3%	1%	0%	1%	5%	2%	0%	3%	2%
wielkopolskie	5%	2%	1%	3%	7%	3%	0%	4%	4%	6%	4%	2%	5%	9%	5%	0%	7%	5%
zachodniopomorskie	5%	2%	2%	3%	9%	1%	0%	4%	3%	5%	2%	3%	4%	10%	2%	0%	6%	5%
Suma końcowa	4%	1%	1%	2%	6%	2%	0%	3%	2%	5%	2%	1%	3%	7%	3%	0%	4%	3%

Pracownicy według typu zatrudnienia

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Na czas nieokreślony	1 553 (83,8%)	3 595 (85,2%)	5 148 (84,8%)	1 548 (77,7%)	3 562 (81,4%)	5 110 (80,3%)
Część etatu	36 (1,9%)	103 (2,4%)	139 (2,3%)	40 (2%)	107 (2,4%)	147 (2,3%)
Cały etat	1 517 (81,9%)	3 492 (82,7%)	5 009 (82,5%)	1 508 (75,7%)	3 455 (79%)	4 963 (77,9%)
Na czas określony	300 (16,2%)	625 (14,8%)	925 (15,2%)	445 (22,3%)	812 (18,6%)	1 257 (19,7%)
Część etatu	2 (0,1%)	0	2 (0,03%)	2 (0,1%)	0	2 (0,03%)
Cały etat	298 (16,1%)	625 (14,8%)	923 (15,2%)	443 (22,2%)	812 (18,6%)	1 255 (19,7%)
Razem	1 853 (100%)	4 220 (100%)	6 073 (100%)	1 993 (100%)	4 374 (100%)	6 367 (100%)

Pracownicy zatrudnieni lokalnie*

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba Pracowników zatrudnionych lokalnie	1 787 (96,4%)	4 201 (99,5%)	5 988 (98,6%)	1 931 (96,9%)	4 352 (99,5%)	6 283 (98,7%)
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	56 (88%)	18 (95%)	74 (89%)	53 (87%)	19 (90%)	72 (88%)

* z polskim obywatelstwem pracujący w Polsce

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	6	2	8	6	2	8
Wyższa kadra zarządzająca	58 (3,1%)	17 (0,4%)	75 (1,2%)	55 (2,8%)	19 (0,4%)	74 (1,2%)
Kadra zarządzająca	356 (19,2%)	539 (12,8%)	895 (14,7%)	353 (17,7%)	524 (12%)	877 (13,8%)
Pracownicy sprzedaży	763 (41,2%)	2 489 (59%)	3 252 (53,5%)	885 (44,4%)	2 600 (59,4%)	3 485 (54,7%)
Pracownicy techniczni	455 (24,6%)	715 (16,9%)	1 170 (19,3%)	470 (23,6%)	707 (16,2%)	1 177 (18,5%)
Pozostali Pracownicy	215 (11,6%)	458 (10,9%)	673 (11,1%)	224 (11,2%)	522 (11,9%)	746 (11,7%)
Razem	1 853 (100%)	4 220 (100%)	6 073 (100%)	1 993 (100%)	4 374 (100%)	6 367 (100%)

Pracownicy według grup wiekowych

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	591 (32%)	1 261 (30%)	1 852 (30%)	738 (37%)	1 478 (34%)	2 216 (35%)
[30-50]	1 150 (62%)	2 553 (60%)	3 703 (61%)	1 150 (58%)	2 504 (57%)	3 654 (57%)
>=50	112 (6%)	406 (10%)	518 (9%)	105 (5%)	392 (9%)	497 (8%)
Razem	1 853 (100%)	4 220 (100%)	6 073 (100%)	1 993 (100%)	4 374 (100%)	6 367 (100%)
Średni wiek Pracownika	35	35	35	34	35	34

Zarząd według grup wiekowych

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
<30	0	0	0	0	0	0
[30-50]	3	1	4	3	1	4
>=50	3	1	4	3	1	4
Razem	6	2	8	6	2	8

Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy upoważnieni do urlopu*	2	507	509	2	533	535
Skorzystaliby z urlopu*	2	375	377	2	412	414
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu*	2	332	334	2	363	365
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu*	1	341	342	1	365	366
Odsetek powrotów do pracy po urlopie*	100%	89%	89%	100%	88%	88%
Odsetek zatrzymanych w Banku Pracowników, którzy skorzystali z urlopu*	50%**	90%	90%	50%**	88%	88%

* urlopu macierzyńskiego

** wysoki odsetek wskaźnika ze względu na małą próbę, która obejmowała 2 Pracowników

54

1.2 Układy zbiorowe pracy

Za pośrednictwem intranetu Pracownicy powiadamiani są o uprawnieniu do wyboru Rady Pracowników Banku. Rada uprawniona jest do otrzymywania od pracodawcy informacji w zakresie niżej określonych spraw oraz przeprowadzania z nim konsultacji polegających na wymianie poglądów oraz dialogu co do spraw będących przedmiotem zainteresowania Rady. Informacje przekazywane Radzie mogą dotyczyć: 1) działalności i sytuacji ekonomicznej pracodawcy oraz przewidywanych w tym zakresie zmian; 2) stanu, struktury i przewidywanych zmian zatrudnienia oraz działań mających na celu utrzymanie poziomu zatrudnienia; 3) działań, które mogą powodować istotne zmiany w organizacji pracy lub podstawach zatrudnienia. W sprawach, o których mowa w pkt. 2 i 3, Rada może prowadzić z pracodawcą konsultacje, zaś w sprawach określonych w pkt. 1. Rada może wyrazić opinię.

Ponadto wszyscy Pracownicy Grupy Banku Millennium są upoważnieni do przedstawiania swoich pytań i wniosków za pośrednictwem systemu „HR service”. Jest to system typu *work flow*, przeznaczony do odpowiadania na zapytania odnoszące się do kwestii kadrowych. Dodatkowo w Departamencie Kadr istnieje zespół, którego zadaniem jest dostarczanie wszystkim Pracownikom informacji o zasadach zatrudnienia i prawie pracy. Ponadto Pracownicy mają możliwość swobodnego wyrażenia swoich opinii na intranetowym forum ([patrz: sales power, str. 62](#)).

Zbiorowe układy pracy

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Odsetek Pracowników objętych zbiorowymi układami pracy	Brak zbiorowych układów pracy w organizacji					

1.3 Praktyki antydyskryminacyjne

Zgodnie z Regulaminem Pracy w Banku Millennium żadnemu Pracownikowi nie wolno stosować jakichkolwiek pośrednich lub bezpośrednich praktyk dyskryminujących wobec innego Pracownika, w szczególności ze względu na płeć, wiek, rasę, religię, narodowość, pochodzenie etniczne, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową oraz orientację seksualną. Podobnie żadnemu Pracownikowi nie wolno stosować mobbingu wobec innego Pracownika poprzez uporczywe i długotrwałe nękanie lub zastraszanie, wywołujące u niego zaniżoną ocenę przydatności zawodowej, powodujące lub mające na celu poniżenie lub ośmieszenie Pracownika, izolowanie go lub wyeliminowanie z zespołu współpracowników.

Pracownik uważający, że jest ofiarą praktyk dyskryminujących lub stosowania mobbingu, może zawiadomić o tym dowolną osobę pełniącą funkcje kierownicze. Dodatkowo każdy Pracownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania wszelkich zaobserwowanych przypadków i zdarzeń, które mogą świadczyć o występowaniu mobbingu. Zgłoszenie może zostać przekazane bezpośrednio lub pośredniemu przełożonemu bądź z pominięciem drogi służbowej – dowolnemu Członkowi Zarządu Banku. Zgłoszenie może zostać przekazane także w sposób anonimowy, w takim przypadku wskazane w nim zdarzenia i okoliczności powinny być przedstawione w sposób umożliwiający pracodawcy uzyskanie dowodów na ich potwierdzenie.

Pracownicy niepełnosprawni

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy niepełnosprawni	11 (0,59%)	24 (0,57%)	35 (0,58%)	12 (0,6%)	20 (0,46%)	32 (0,5%)

55

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet

	2012	2011
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,1
Kadra zarządzająca	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,3	1,4
Pozostali Pracownicy	1,3	1,2
Razem	1,4	1,4

1.4 Polityka wynagrodzeń

Wynagrodzenia Pracowników Banku Millennium są kształtowane w szczególności w odniesieniu do zakresu zadań realizowanych w danej jednostce organizacyjnej, poziomu odpowiedzialności Pracowników oraz na podstawie analizy informacji płacowych przedstawianych w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym.

Premie i ocena wyników pracy

Oprócz wynagrodzenia zasadniczego Pracownikom jest przyznawana premia, której wysokość jest zależna od wysokości puli premiowej ustalonej za dany okres rozliczeniowy. Wysokość budżetów przeznaczonych na wypłaty premii w poszczególnych jednostkach są warunkowane osiągnięciem pozytywnych wyników finansowych przez Bank i tę jednostkę, a także stopniem realizacji łącznego planu zysku netto Grupy Banku Millennium. W ramach przyznanych budżetów premie różnicowane są w zależności od indywidualnej oceny pracy Pracowników.

Ocena wyników pracy jest dostosowana do specyfiki celów stawianych przed poszczególnymi grupami Pracowników. W 2012 roku, w porównaniu z poprzednimi latami, stosunkowo większą wagę przywiązywano do analizy jakościowych kryteriów ewaluacji, zwracając szczególnie uwagę na współpracę między jednostkami, poziom obsługi Klientów, jak również dzielenie się wiedzą i kompetencjami między Pracownikami.

Odsetek Pracowników podlegających regularnej ocenie pracy

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy oceniani	1 853	4 220	6 073	1 993	4 374	6 367
Odsetek ocenianych Pracowników	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

W minionym roku została również sprecyzowana przyjęta przez Radę Nadzorczą Banku oraz wdrożona w życie „Polityka zmiennych składników wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze” w rozumieniu Uchwały nr 258/2011 Komisji Nadzoru Finansowego.

56

W jej ramach ustalono listę osób mających istotny wpływ na profil ryzyka oraz procesy kontroli ryzyka. Przyjęto, że część wynagrodzeń zmiennych przydzielonych tym Pracownikom będzie podlegała powtórnej ocenie przez pryzmat długookresowych skutków decyzji podejmowanych na tych stanowiskach, a ostateczna decyzja o wysokości tej części wynagrodzenia będzie podejmowana w okresie od 3 do 5 lat. Również dodatkowo ta część łącznego wynagrodzenia zmiennego tej grupy Pracowników za 2012 rok będzie przeliczana na instrumenty finansowe zgodnie z wartością kursu akcji Banku Millennium na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

1.5 Rozwój kadr

1.5.1 Programy rozwojowe

Programy zewnętrzne

Programy zewnętrzne skierowane są do studentów i absolwentów rozpoczynających swoją karierę zawodową. W 2012 roku prowadzono następujące programy:

„**People Grow**” to program rozwoju kompetencji menedżerskich dla absolwentów i studentów ostatnich lat studiów. 2-letni program oparty jest na zasadzie „training on the job” i daje możliwość kompleksowego poznania instytucji finansowej. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora – członka Zarządu Banku – mają możliwość pracy na rzecz różnych departamentów, udziału w wybranych projektach i szkoleniach. Po zakończeniu programu uczestnik zostaje zatrudniony w jednym z departamentów Banku;

„**e-Expert Start Up**” to 10-miesięczny program stażowy skierowany do studentów i absolwentów zainteresowanych pracą w obszarze bankowości elektronicznej. Program daje możliwość specjalizacji w dwóch obszarach: e-Commerce lub projektowania i zarządzania stroną internetową. W ramach stażu uczestnicy programu mają przydzielone konkretne zadania wspierające aktualnie prowadzone projekty. Dodatkowo odpowiadają za własne projekty oparte na najnowszych technologiach wykorzystywanych w bankowości elektronicznej. Uczestnicy programu otrzymują wsparcie Mentora – dyrektora wybranej jednostki, i Coacha – menedżera obszaru, w którym realizują projekt. Po zakończeniu stażu najlepszym uczestnikom jest proponowana umowa o pracę;

„IT Expert Start Up” to 7-miesięczny 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. Stażyści mogą wybrać jedną z trzech ścieżek rozwoju: analityk biznesowy, programista.Net, architekt baz danych.

Zewnętrzne programy rozwojowe

Liczba uczestników	2012	2011
People Grow	7	13
Expert Start Up	8	13
Ogółem	15	26

Programy wewnętrzne

W roku 2012 Bank Millennium kontynuował program **Akademia Rozwoju Umiejętności Menedżerskich**. Celem programu jest poprawa komunikacji wewnętrznej w organizacji oraz rozwój kompetencji menedżerskich kadry kluczowej – szczególnie w zakresie motywowania i budowania zaangażowania Pracowników. Elementami Akademii są m.in. szkolenia, indywidualny coaching menedżerski oraz indywidualne spotkania z Członkami Zarządu Banku Millennium. Program jest rozwijany i modyfikowany na bieżąco w celu dostosowania go do potrzeb organizacji i menedżerów uczestniczących w programie.

57

Wewnętrzne programy rozwojowe

Liczba uczestników	2012	2011
Akademia Menedżera	279	135

1.5.2 Działalność szkoleniowa

Programy szkoleniowe mają na celu rozwinięcie umiejętności związanych z pracą na danym stanowisku, jak również ogólnych kompetencji zawodowych Pracownika, takich jak np. zarządzanie czasem czy asertywność. Najważniejsze projekty szkoleniowe zrealizowane w 2012 roku obejmowały:

szkolenia z zakresu narzędzi IT (np. Excel, Access, Power Point) współfinansowane przez Europejski Fundusz Społeczny. Ponad 20% Pracowników szkolonych w ramach tego projektu to osoby w wieku 45+, które otrzymały również dodatkowe wsparcie w postaci doradztwa;

szkolenia dla Pracowników oddziałów, które dotyczyły m.in. zachowania w sytuacjach trudnych ze szczególnym uwzględnieniem napadu na Bank, zasad udzielania pierwszej pomocy oraz poprawy jakości obsługi Klienta;

udoskonalenie procesu szkoleniowego dla nowych Pracowników sieci sprzedaży, dzięki czemu możliwe jest ciągłe aktualizowanie ich wiedzy o produktach bankowych;

szkolenia dla Pracowników Call Center – wstępne i doszkalające;

szkolenia wewnętrzne z umiejętności miękkich dla Pracowników centrali;

szkolenia zewnętrzne ze specjalistycznych umiejętności zawodowych;

kursy e-learningowe – stanowiące 20% wszystkich projektów szkoleniowych. Ich zakres odnosi się nie tylko do wiedzy merytorycznej potrzebnej na danym stanowisku pracy, ale także do zagadnień praktycznych, np. zdrowie i proekologiczne zachowania w miejscu pracy ([patrz: str. 61, 84](#)).

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko *

	2012			2011		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	56	0	56	26	8	34
Wyższa kadra zarządzająca	44	99	143	36	63	99
Kadra zarządzająca	39	42	80	44	45	89
Pracownicy sprzedaży	57	47	104	88	58	146
Pozostali Pracownicy	133	84	217	99	54	153
Ogółem	328	272	600	293	227	520

* zmiana metodologii w stosunku do 2011 – uwzględniono wszystkie rodzaje szkoleń, łącznie z e-learningiem

Szkolenia z etyki

	2012	2011
Liczba godzin szkoleniowych **	43	66
Przeszkoleni Pracownicy sieci sprzedaży	590 (100%)	1 181 (100%)
Przeszkoleni menedżerowie sieci sprzedaży	21 (100%)	67 (100%)
Ogółem	611 (100%)	1 248 (100%)

* szkolenie z etyki jest obowiązkowym elementem szkolenia wstępnego, któremu podlegają wszyscy Pracownicy sprzedaży

** liczba grup x 1 godzina szkoleniowa

1.5.3 Polityka rekrutacji

Procesy rekrutacyjne w Grupie Banku Millennium 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 i dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych pracą w Banku, bez względu na region zamieszkania. Istnieje jeden zbiór danych osobowych kandydatów do pracy w Grupie Banku Millennium. 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.

Większość procesów rekrutacyjnych jest powiązana z rozwojem sieci sprzedaży zarówno detalicznej, jak i korporacyjnej. Oferty rekrutacyjne dotyczące pracy w departamentach wsparcia w pierwszej kolejności kierowane są do dotychczasowych Pracowników Grupy Banku pragnących rozwijać się w innych obszarach. Oferty te publikowane są na specjalnej stronie intranetowej pod nazwą „Wewnętrzna giełda pracy”. W Grupie przestrzegana jest ścisła procedura dotycząca rotacji wewnętrznych, zapewniająca wysoką jakość procesu zarówno dla Kandydatów, jak i Dyrektorów poszukujących Pracowników.

Pracownicy, którzy zmienili jednostkę organizacyjną w efekcie wewnętrznej rekrutacji

	2012	2011
Liczba i odsetek Pracowników	267 (4%)	355 (5%)

1.6 Świadczenia socjalne

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

1.6.1 Opieka medyczna

Program prywatnej opieki medycznej dla Pracowników

Grupa Banku Millennium zapewnia swoim Pracownikom program prywatnej opieki medycznej realizowany we współpracy z centrami medycznymi ENEL-MED. Program ten umożliwia dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo w siedzibie Centrali Banku Millennium w Warszawie funkcjonuje przykładowa przychodnia medyczna świadcząca usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej.

Szczepienia przeciwko grypie

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

Preferencyjne stawki pakietów medycznych dla rodzin Pracowników oraz Pracowników przechodzących na emeryturę

W trosce o zdrowie członków rodzin Pracowników Bank Millennium w ramach umowy medycznej wynegocjował preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków, partnerów życiowych oraz dzieci do 26. roku życia. Zakres pakietów medycznych pozwala na realizację zarówno programów profilaktyki zdrowotnej, jak również na podjęcie leczenia specjalistycznego w przypadku wystąpienia nagłego zachorowania.

Wprowadzona została również opieka medyczna dla Pracowników przechodzących na emeryturę. Osoby te mogą kontynuować specjalistyczną, prywatną opiekę medyczną w niezmienionym zakresie za dodatkową, korzystną opłatą miesięczną.

Opieka medyczna

	2012	2011
Liczba partnerów medycznych	714	689
Liczba miast z opieką medyczną	330	309
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną *	6018 (99%)	6186 (97%)

* ze świadczeń nie korzystają Pracownicy na urloпах wychowawczych i bezpłatnych

1.6.2 Zajęcia sportowe i rekreacyjne

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

1.6.3 MilleKlub

MilleKlub ma na celu propagowanie wśród Pracowników różnego typu inicjatyw realizowanych w formie projektów o charakterze sportowym, turystycznym, kulturalnym czy artystycznym. Pracownicy raz na kwartał zgłaszają dowolny projekt, samodzielnie decydując o jego charakterze, standardzie i uczestnikach. Klub umożliwia rozwijanie swoich pasji i daje 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.

MilleKlub

60

	2012	2011
Liczba i odsetek Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania	2 722 (44%)	2 165 (34%)
Kwota dofinansowania (zł)	362 260	379 085

1.6.4 Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

Bank w ramach pomocy socjalnej realizowanej z Funduszu Socjalnego oferuje dwa rodzaje świadczeń:

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

niskooprocentowane pożyczki na cele mieszkaniowe – udzielane na remont lub wykończenie lokalu mieszkalnego, budowę lub zakup mieszkania czy domu, spłatę kredytu mieszkaniowego.

Z powyższych świadczeń socjalnych mogą również korzystać Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę.

Przyznane świadczenia dla Pracowników *

	2012	2011
Zapomogi (zł)	292 400	285 300
Liczba Pracowników	140	131
Pożyczki na cele mieszkaniowe (zł)	1 805 606	1 801 126
Liczba Pracowników	148	142

* dane dla Pracowników Banku Millennium

1.7 Higiena i bezpieczeństwo pracy

W roku 2012 działania Banku w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy były kontynuacją wcześniej uruchomionych procesów i koncentrowały się na bieżących audytach placówek sieci terenowej oraz szkoleniach Pracowników w zakresie BHP i ochrony przeciwpożarowej.

Wśród Pracowników przeprowadzono również akcję edukacyjną w formie szkolenia e-learningowego promującego zdrowy tryb życia oraz prozdrowotne zachowania w miejscu pracy. Tematyka szkolenia obejmowała trzy obszary: zdrowe odżywianie się, aktywność fizyczną oraz zdrowie w biurze.

BHP	2012	2011
Szkolenia BHP *	2 537 ** (42%)	2 590 ** (41%)
Szkolenie nt. prozdrowotnych zachowań w pracy	2946 ** (49%)	
Audyty placówek sieci terenowej	208	226
Wypadki w pracy	11	13

* szkoleniom podlegają nowi Pracownicy Banku

** liczba i odsetek przeszkolonych Pracowników

61

2. Komunikacja wewnętrzna

2.1 Badania opinii Pracowników

Jedną z najważniejszych metod służących monitorowaniu sposobu postrzegania Grupy jako pracodawcy jest coroczne badanie satysfakcji Pracowników.

W 2012 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, w postaci elektronicznej anonimowej ankiety Pracownicy wypowiadali się w ramach badania satysfakcji na tematy takie jak: ogólna satysfakcja z pracy, satysfakcja z relacji z przełożonym, motywacja do pracy czy chęć polecenia Grupy jako pracodawcy swoim znajomym. Wyniki badania zostały szczegółowo omówione i przekazane każdej jednostce Banku. Łącznie powstało 78 raportów. 2 220 Pracowników dodatkowo podzieliło się swoją opinią w postaci licznych komentarzy, których dogłębna analiza pozwoliła na lepsze zrozumienie potrzeb wewnątrz organizacji. W efekcie badania w poszczególnych jednostkach zostały podjęte działania mające na celu poprawę satysfakcji i motywacji Pracowników Grupy.

Badania satysfakcji Pracowników	2012	2011
Odsetek odpowiedzi na ankietę	82%	81%
Ogólny poziom satysfakcji Pracowników *	72%	61%
Chęć polecenia Banku jako pracodawcy	61%	49%

* odsetek zadowolonych i bardzo zadowolonych Pracowników

2.2 Centrum Innowacji

Centrum Innowacji jest platformą wymiany pomysłów wspierającą działalność Banku i promującą kreatywność Pracowników.

Główna część działalności Centrum Innowacji skupia się na prowadzeniu kampanii zbierania pomysłów zwanych Call2Action (CTA). W trakcie kampanii Pracownicy mają okazję wykazać się innowacyjnością w usprawnianiu procesów wewnątrzbankowych i przyczynić się do rozwoju oferty produktowej. Pomysły przesłane przez Pracowników są szczegółowo analizowane przez komisje składające się z ekspertów z danej dziedziny, a najlepsze są nagradzane.

Centrum Innowacji	2012	2011
Pracownicy, którzy zgłosili pomysły	103	103
Liczba zgłoszonych pomysłów	124	145

2.3 Komunikacja wewnętrzna

Grupa Banku Millennium uznaje sprawne funkcjonowanie systemu informacji wewnętrznej za jeden z najważniejszych elementów umożliwiających nowoczesne zarządzanie i wspieranie realizacji przyjętych celów biznesowych.

Millenniumnet

W roku 2012 zostały zakończone prace związane z rewitalizacją bankowej platformy intranetowej „Millenniumnet”. Jest ona podstawowym narzędziem komunikacji wewnętrznej Grupy Banku Millennium. Wprowadzone zmiany pozwalają na łatwiejsze tworzenie i edytowanie informacji, ułatwiają obsługę i tworzą nowe możliwości związane z prezentacją materiałów multimedialnych oraz umożliwiają realizację interaktywnych programów komunikacyjnych.

Dostępny dla wszystkich Pracowników serwis intranetowy, poza rozbudowaną częścią informacyjną, spełnia także funkcje operacyjne umożliwiające bezpośrednią komunikację i prowadzenie bezpośredniej współpracy pomiędzy Pracownikami a Departamentem Kadr. Dzięki temu niemal całkowicie wyeliminowano używanie w tym obszarze papierowych dokumentów. Inną praktyczną funkcją systemu jest „Milleteka” – baza zawierająca zbiór wewnętrznych dokumentów i aktów prawnych regulujących działanie Banku – wraz z wyszukiwarką pozwalającą na proste znalezienie dokumentów.

Sales Power

W grudniu 2012 roku Bank uruchomił nową wewnętrzną platformę „Sales Power” przeznaczoną dla Pracowników sieci sprzedaży Banku. Za jej pośrednictwem Pracownicy mogą wymieniać się doświadczeniami i opiniami dotyczącymi sprzedaży i obsługi Klientów. Platforma jest także, dzięki publikacjom przygotowanym przez ekspertów Banku, zbiorem praktycznej wiedzy dotyczącej produktów, jakości obsługi, technik sprzedaży i współpracy z Klientami. Jest też zbiorem dobrych praktyk dotyczących sprzedaży. Platforma daje również możliwość komentowania zamieszczanych na niej informacji, inicjowania dyskusji i zadawania pytań ekspertom. Użytkownikiem platformy może zostać każdy Pracownik Banku. W pierwszym miesiącu działania platformy Pracownicy Banku odwiedzili ją 35 tysięcy razy.

Świat Millennium

W roku 2012 ukazało się 11 numerów (numer wakacyjny był łączony) wewnętrznego magazynu Pracowników Grupy Banku Millennium „Świat Millennium”. Magazyn ukazuje się od roku 1992 i towarzyszy najważniejszym wydarzeniom związanym z działaniem Banku, międzynarodowej grupy Millennium bcp oraz rynkiem finansowym. Pismo, redagowane przez Pracowników Departamentu PR, wiele miejsca poświęca sprawom i inicjatywom pracowniczym, publikując na swoich łamach materiały (teksty i zdjęcia) autorstwa Pracowników. Od roku 2011 magazyn ukazuje się tylko w wersji elektronicznej dostępnej na platformie intranetowej „Millenniumnet”.

About Us

To cotygodniowy elektroniczny newsletter, przygotowywany przez Departament PR Banku Millennium bcp w Lizbonie i dystrybuowany za pomocą Internetu do Pracowników banków działających pod marką Millennium w Europie, Afryce i Azji. Magazyn przynosi, podawane w krótkiej formie, wiadomości dotyczące najważniejszych wydarzeń biznesowych, marketingowych i finansowych. Przygotowywany w języku angielskim jest dostępny dla Pracowników Banku Millennium na portalu intranetowym „Millenniumnet”.

Millennium News

„Millennium News” jest cotygodniowym magazynem telewizyjnym produkowanym przez korporacyjną stację telewizyjną Millennium bcp w Lizbonie. Poprzez internet i Intranet dociera do wszystkich Pracowników międzynarodowej Grupy Millennium bcp, informując o najważniejszych wydarzeniach biznesowych. Magazyn przynosi też rozmowy, opinie i krótkie reportaże. Wydawany jest w języku portugalskim z tłumaczeniem na język angielski.

63

Wydarzenia specjalne

Dorocznie Bank Millennium organizuje dla Pracowników Grupy spotkania o charakterze informacyjnym i integracyjnym. W roku 2012 były to:

Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium, w której wzięło udział 800 menedżerów ze wszystkich szczebli zarządzania. Spotkanie poświęcone było podsumowaniu roku 2011 oraz założeniom biznesowym i planom na rok 2012. Spotkanie stanowiło też okazję do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników;

Spotkania Wigilijne – tradycją jest już organizowanie przez Bank Millennium dla wszystkich Pracowników Grupy Spotkań Wigilijnych. W grudniu 2012 roku odbyło się 14 spotkań w 12 miastach, w których wzięło udział około 4,5 tysiąca Pracowników.

Działania na rzecz społeczeństwa

Współpracując z organizacjami pożytku publicznego, Bank Millennium angażuje się w wydarzenia ważne artystycznie i społecznie. Swoją misję i odpowiedzialność społeczną Bank realizuje, wspierając bądź tworząc wartościowe programy kulturalne, edukacyjne i charytatywne.

I. Działalność prospołeczna

„Nikifory” w Banku Millennium

Bank Millennium po raz kolejny zaprosił swoich Pracowników do udziału w programie społecznym „Nikifory”. Program ten jest realizowany od sześciu lat przez Fundację „Wspólna Droga”, a jego celem jest pokonywanie izolacji osób niepełnosprawnych intelektualnie poprzez rozwój i promocję ich aktywności twórczej.

Tegoroczny projekt otworzyła wystawa prac artystów niepełnosprawnych, która odbyła się w budynku centrali Banku w Warszawie. Prace te zostały jednocześnie wystawione na aukcji intranetowej, w której udział wzięło prawie 400 Pracowników Banku. Pięć obrazów, które zdobyły największą liczbę głosów, zostało zakupionych przez Bank, a zysk z ich sprzedaży przekazano na rzecz rozwoju programu „Nikifory”. Jednym z elementów programu były również **wolontariaty pracownicze**. Bankowi wolontariusze mieli możliwość wsparcia Fundacji przy organizacji konkursu plastycznego „Świat Nikiforów” oraz uczestniczenia w warsztatach artystycznych wraz z laureatami konkursu. Zwieńczeniem wspólnych działań była uroczysta Gala Fundacji i rozdanie laureatom VII edycji konkursu „Świat Nikiforów” nagród ufundowanych przez Bank Millennium.

Wsparcie dla Fundacji „Ogród nadziei”

Bank Millennium przekazał darowiznę na realizację szkoleń psychoonkologicznych realizowanych przez Fundację „Ogród nadziei”. Oprócz przekazanego wsparcia finansowego Bank wziął udział w aukcji charytatywnej na rzecz Fundacji, z której dochód został przeznaczony w całości na realizację „Integralnego Programu Zdrowienia” skierowanego do osób chorych na nowotwory.

Ecco Walkathon

Grupa Banku Millennium zakupiła i przekazała swoim Pracownikom 150 biletów umożliwiających udział w Ecco Walkathonie, największym w Polsce spacerze charytatywnym. Przemierzając 6- lub 10-kilometrową trasę mogli oni „wyspacerować” środki (4 złote za każdy kilometr) na rzecz jednej z trzech fundacji: Fundacji TVN „Nie jesteś sam”, Fundacji Radia Zet oraz Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego.

„Wzajemność” – projekt promujący solidarność międzypokoleniową i aktywność osób starszych

Bank Millennium był partnerem Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy w realizacji projektu „Wzajemność” zorganizowanego z okazji Europejskiego Roku Aktywności Osób Starszych i Solidarności Międzypokoleniowej. Projekt „Wzajemność” był cyklem wydarzeń kulturalnych, których motyw przewodni stanowiło promowanie dialogu pomiędzy pokoleniami. W ramach kilkudniowego wydarzenia zaprezentowano przedstawienia teatralne, pokazy filmowe, koncerty, wystawy, przeprowadzono debaty i rozstrzygnięto dwa konkursy: plastyczny i fotograficzny. Elementem programu był również piknik rodzinny – blok imprez przeznaczony dla dzieci, rodziców i dziadków. Celem projektu było zachęcenie osób starszych do aktywności, wymiana doświadczeń oraz integracja międzypokoleniowa.

Charytatywna akcja zbierania używanych telefonów komórkowych

Podczas charytatywnej akcji zbierania telefonów komórkowych Pracownicy przekazali 173 aparaty telefoniczne. Każda osoba, która wzięła udział w akcji, przyczyniła się do wsparcia Towarzystwa Opieki nad Ociemniałymi w Laskach, na rzecz którego zostały przekazane pieniądze ze sprzedaży zebranych telefonów.

Nakrętkomania

Z inicjatywy Pracowników Grupy Banku Millennium kontynuowana jest społeczna akcja zbierania plastikowych nakrętek „Nakrętkomania”. Plastikowe elementy przekazywane są żoliborskiemu Stowarzyszeniu „Dom-Rodzina-Człowiek”, które środki ze sprzedaży odpadów przeznacza na zakupy wózków inwalidzkich i sprzętu leczniczego dla osób niepełnosprawnych. Dodatkowo akcja ta ma wymiar ekologiczny, zmniejszając ilość plastikowych odpadów trafiających na wysypiska.

Pracownicy Banku dzieciom

W roku 2012 Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali trzy zbiórki przeznaczone dla wychowanków Domu Dziecka w Kijanach (gmina Spieszyn, województwo lubelskie). Dzieciom przekazano przybory szkolne, środki higieny osobistej, odzież, zabawki i prezenty świąteczne. W Domu Dziecka przebywa na stałe 28 dzieci w wieku od 2 do 17 lat. Placówka pełni też funkcje Powiatowego Pogotowia Opiekuńczego. Zbiórki na rzecz Domu Dziecka w Kijanach organizowane są cyklicznie od 2011.

Stypendia i nagrody dla najzdolniejszych uczniów i studentów

W ramach wyrównywania szans edukacyjnych wybitnie uzdolnionym uczniom z małych ośrodków Bank Millennium ufundował w 2012 roku dwa 9-miesięczne stypendia dla uczniów ze szkół w Olecku i Szczytnie. Bank po raz kolejny ufundował także Nagrodę „Czerwonej Róży” w konkursie na najlepszego studenta i najlepsze koło naukowe Trójmiasta.

Wartość darowizn i sponsoringu (zł)

	2012		2011	
	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring
Kultura	150 000	1 286 891	155 000	1 180 987
Edukacja	169 900		110 200	60 000
Cele charytatywne	48 230		66 650	
Sport		8 610		
Razem	368 130	1 295 501	331 850	1 240 987

2. Promocja kultury

W ramach realizacji swojej misji społecznej Bank Millennium wspiera wydarzenia artystyczne z kręgu kultury wysokiej. Bank realizuje – samodzielnie lub wspólnie z organizacjami pozarządowymi, samorządowymi oraz państwowymi instytucjami kultury – wieloletnie programy w obszarze kultury.

Złote Berło

Nagroda Złotego Berła została ustanowiona w roku 1999 przez Bank Millennium i Fundację Kultury Polskiej. Nagroda przyznawana jest za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”. Laureatem nagrody w roku 2012 został Jerzy Stuhr, aktor, reżyser teatralny i filmowy, pisarz i pedagog. Nagrodę stanowi rzeźba Złotego Berła oraz kwota 110 tys. złotych. Dodatkową nagrodę, tzw. Małe Berło (statuetka oraz kwota 11 tys. złotych), dla twórcy wskazanego przez laureata, otrzymał Marek Lechki, reżyser, scenarzysta i producent filmowy młodego pokolenia.

Retransmisję telewizyjną z uroczystości wręczenia nagrody oraz towarzyszącego jej koncertu oglądało w Programie 2 TVP niemal 800 tys. widzów.

Perły Millennium

Od roku 2004 Bank Millennium realizuje we współpracy z Telewizją Polską cykl programów artystycznych pod wspólną nazwą „Perły Millennium”. W roku 2012 objął on prezentacje spektakli w ramach Teatru Telewizji (1 Program TVP). W ramach cyklu zaprezentowano dwanaście spektakli Teatru Telewizji, w tym trzy spektakle premierowe przygotowane w formule „na żywo”. Przeciętna oglądalność każdego ze spektakli prezentowanego w cyklu „Perły Millennium” wyniosła około 1 mln widzów.

Program „Perły Millennium” wsparł możliwość prezentacji spektakli Teatru Telewizji w nowej, atrakcyjnej dla widzów formule oraz przyczynił się do renesansu tej niezwykle ważnej dla kultury narodowej instytucji.

Dwa Teatry

Po raz dziesiąty Bank Millennium był partnerem organizatorów Festiwalu Teatru Polskiego Radia i Teatru Telewizji Polskiej „Dwa Teatry”. Jego dwunasta edycja odbyła się w roku 2012 w Sopocie. Podczas festiwalu, który ma też część konkursową, zaprezentowano 16 słuchowisk radiowych oraz 13 spektakli telewizyjnych. Bank był też fundatorem nagrody za najlepsze zdjęcia do spektaklu Teatru Telewizji, która przypadła Wojciechowi Todorowi za zdjęcia do spektaklu *Najwesełszy człowiek* w reż. Łukasza Wylężałka.

Film dokumentalny

W dniach 11-20 maja 2012 roku odbyła się w Warszawie 9. edycja Planete+ Doc Film Festiwal, największego w Polsce przeglądu i konkursu filmów dokumentalnych. Bank Millennium był mecenasem tego festiwalu po raz ósmy. Na festiwalu zaprezentowano 160 filmów wybranych przez komisję selekcyjną. Równolegle, w dniach 14-20 maja 2012 roku, festiwal odbywał się też we Wrocławiu (pokazano 50 wybranych filmów), a w pierwszy weekend festiwalu (11-13 maja 2012 roku), w ramach weekendu z Planete+ Doc Film Festiwal, sześć wybranych filmów z programu festiwalu zostało pokazanych w kinach studyjnych w 22 miastach w Polsce. Pokazom filmowym towarzyszyły sesje dyskusyjne, spotkania z twórcami, warsztaty mistrzowskie, wystawy i koncerty. Nagrodę Millennium, główną nagrodę festiwalowego konkursu (8 tys. euro), jury przyznało filmowi *5 rozbitych kamer* Emada Burnata i Guy Davidiego.

Festiwalowe filmy podczas pokazów w Warszawie i Wrocławiu obejrzało łącznie 33 tysiące widzów, a pokazy weekendowe dodatkowo 3 tysiące widzów. Łączna frekwencja w wysokości 36 tysięcy widzów plasuje festiwal na 3. miejscu pod względem popularności wśród europejskich festiwali filmów dokumentalnych.

Kolonia Artystyczna w Kazimierzu Dolnym

Od trzynastu lat Bank Millennium współpracuje z Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą realizując program utrwalania dorobku artystycznego Kolonii Artystycznej w Kazimierzu Dolnym i jej współczesnych kontynuatorów. W ramach tego programu w roku 2012 zorganizowano trzy wystawy:

- *Na skrzyżowaniu z Kazimierzem...* – wystawę prac wybitnego malarza i teoretyka sztuki, prof. Jacka Sempolińskiego, z okazji 85. rocznicy urodzin;
- *Jan Cybis, kapista na terytorium wroga* – ekspozycję przypominającą twórczość jednego z najwybitniejszych polskich kolorystów;
- *Henryk Dąbrowski. Sequel po półwieczu* – wystawę rysunków, grafik i akwarel prof. Henryka Dąbrowskiego, mistrza rysunku, architekta wielce zasłużonego dla rekonstrukcji zabytków Kazimierza Dolnego.

Łącznie wystawy, wraz z galeria stałą, obejrzało około 10 tys. widzów.

Wielokulturowy Gdańsk

Od roku 1998 Bank Millennium wspiera Muzeum Narodowe w Gdańsku w prezentacji historycznego dorobku artystycznego twórców wielokulturowego Gdańska oraz prac artystów współczesnych związanych z tym miastem. W roku 2012 Bank włączył się do organizacji wystawy *Bartholomäus Schachman, (1559-1614): Sztuka podróży*. Na wystawę złożyła się prezentacja orientalnych akwarel z 1590 roku, które powstały podczas podróży gdańskiego rajcy i burmistrza oraz kolekcjonera do imperium osmańskiego. Prace zostały udostępnione przez Orientalist Museum w Ad-Dausze (Katar). Wystawę obejrzało 1250 widzów, w zorganizowanej przez muzeum grze miejskiej wzięło udział 645 uczestników. W trakcie trwania wystawy odbyło się 35 spotkań, warsztatów edukacyjnych i wykładów związanych z jej tematyką.

Sztuka współczesna w Sopocie

Bank Millennium wsparł Muzeum Sopotu, które rozpoczęło nowy cykl prezentacji sztuki współczesnej. Zainaugurowała go wystawa *Wojciech Zaniewski i jego goście* prezentująca dorobek artystyczny czterech twórców: Wojciecha Zaniewskiego (pastele), Ryszarda Łagodźca (malarstwo), Marka Dzieńkiewicza (malarstwo) i Krzysztofa Kizlicha (rzeźba).

Muzyka współczesna

- Bank Millennium był mecenasem festiwalu Sacrum Profanum w Krakowie, jednego z najważniejszych w Europie festiwali muzyki współczesnej i nurtów pokrewnych. W jego programie w roku 2012 znalazł się m.in. cykl *Polish Icons* prezentujący dzieła najwybitniejszych polskich kompozytorów – Krzysztofa Pendereckiego, Mikołaja Henryka Góreckiego, Witold Lutosławskiego i Wojciech Kilara – w nowym opracowaniu DJ z wytwórni Ninja Tune. Gwiazdami festiwalu były zespoły: Kronos Quartet i Sigur Ros. W edycji 2012 festiwalu wzięło udział 12 tys. widzów.
- Na zaproszenie fundacji „Piwnica Artystyczna Kurylewiczów” Bank Millennium wziął udział w VI edycji Dni Muzyki Andrzeja Kurylewicza, podczas którego zaprezentowano wybrane pozycje z dorobku kompozytorskiego tego wybitnego artysty.

Piosenka poetycka

Bank Millennium był partnerem fundacji „Okularnicy” w organizacji XV edycji konkursu „Pamiętajmy o Osieckiej” poświęconego twórczości tej wybitnej poetki. W eliminacjach do konkursu uczestniczyło około 200 młodych artystów prezentujących swoje interpretacje piosenek z tekstami Agnieszki Osieckiej, z których jury wyłoniło 10 uczestników finału. Finaliści wzięli udział w warsztatach artystycznych i 9 koncertach w Teatrze Atelier w Sopocie, koncercie finałowym w Studio Muzycznym Polskiego Radia, a następnie w koncercie galowym na scenie Teatru Roma. W konkursie zwyciężyła Dominika Barbas, kompozytorka, autorka tekstów i wokalistka. Konkursowi towarzyszyły koncerty specjalne przygotowane w oparciu o poezję Agnieszki Osieckiej.

Koncerty noworoczne

Od ponad 20 lat Bank Millennium organizuje koncert noworoczny, zapraszając do sal Zamku Królewskiego w Warszawie liczne grono swoich Partnerów i Klientów. W roku 2012 w koncercie wystąpili Anna Maria Jopek z zespołem oraz Stanisław Soyka, prezentując specjalnie przygotowany na tę okazję program.

Promocja kultury

	Liczba zrealizowanych edycji programu do roku 2012	Liczba odbiorców w 2012
Złote Berło	14	800 000
Perty Millennium	8	12 000 000
Dwa Teatry	10	brak danych
Planete+ Doc Film Festiwal	8	36 000
Kolonia Artystyczna w Kazimierzu Dolnym	13	10 000
Muzeum Narodowe w Gdańsku	14	1 895
Festiwal muzyki współczesnej Sacrum Profanum	1	12 000
Konkurs piosenki poetyckiej „Pamiętajmy o Osieckiej”	6	1 900
Koncerty noworoczne	21	220
Razem		12 862 015

3. Wspieranie edukacji

68

Come and Grow with Us

W 2002 roku powołany został program „Come and Grow with Us”, który po dziś dzień angażuje się w życie środowiska akademickiego, dając studentom szansę rozwijania kompetencji i zainteresowań. Trwałymi elementami programu są płatne praktyki, szkolenia, warsztaty, konkursy z cennymi nagrodami oraz udział w wydarzeniach targowo-edukacyjnych. Istotną częścią programu jest również promocja programów rozwojowych „People Grow” oraz „Expert Start-up” kierowanych do studentów ostatnich lat studiów i absolwentów (patrz: str. 56-57).

Praktyki

W Banku Millennium realizowany jest płatny program praktyk „Millennium Bankers”, którego celem jest umożliwienie studentom zastosowania wiedzy zdobywanej w czasie studiów w pracy w obszarze bankowości. Poprzez zaangażowanie w samodzielne, złożone projekty studenci nabywają praktyczną wiedzę, której brakuje w programie uczelni ekonomicznych, a które są ważne dla zrozumienia zasad funkcjonowania instytucji finansowej. Program skierowany jest do studentów wszystkich kierunków studiów, którzy ukończyli drugi rok studiów. Najlepsi z praktykantów otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku.

Szkolenia dla studentów

Bank Millennium w 2012 roku w ramach programu „Come and Grow with Us” zrealizował bezpłatne szkolenia dla studentów o różnej tematyce, które odzwierciedlały ich bieżące potrzeby i zainteresowania. Były to szkolenia dotyczące umiejętności miękkich, jak i warsztaty z zakresu bankowości.

W trakcie realizacji letniego programu praktyk 16 praktykantów wzięło udział w warsztacie z kreatywności. Natomiast w sesji jesiennej odbyła się „Akademia Millennium” – cykl szkoleń i prezentacji dla studentów uczelni ekonomicznych. Akademia realizowana jest w 9 ośrodkach akademickich na terenie całego kraju oraz w Centrali Banku. Szkolenia prowadzone są przez doświadczonych Pracowników Banku – trenerów, ekspertów, którzy chętnie dzielą się wiedzą ze swoich obszarów. W 2012 roku ogromną popularnością wśród studentów cieszył się warsztat „Zarządzanie siecią sprzedaży”, w którym udział wzięło ponad 240 studentów, podczas gdy aplikowało aż 470 chętnych.

Konkursy

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

W 2012 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 ryzyka kredytowego i marketingu, walcząc o praktyki w Banku oraz cenne nagrody rzeczowe. W trzecim konkursie studenci walczyli o dofinansowanie dowolnego przedsięwzięcia. Zwyciężył projekt badawczy „Budowa naddźwiękowej rakiety doświadczalnej H1”, który realizowany jest przez studentów na Politechnice Warszawskiej.

Już po raz trzeci Bank został fundatorem nagrody w konkursie „Grasz o staż” organizowanym przez „Gazetę Wyborczą” oraz firmę PricewaterhouseCoopers. Do zaproponowanego zadania konkursowego przystąpiło 42 studentów. Zwycięzca konkursu został przyjęty na praktykę do Departamentu Decyzji Kredytowych Przedsiębiorstw, którego obszar działalności obejmowała praca konkursowa.

Współpraca z organizacjami studenckimi

Bank finansowo i merytorycznie wspiera organizacje studenckie w ich działaniach i realizacji celów statutowych.

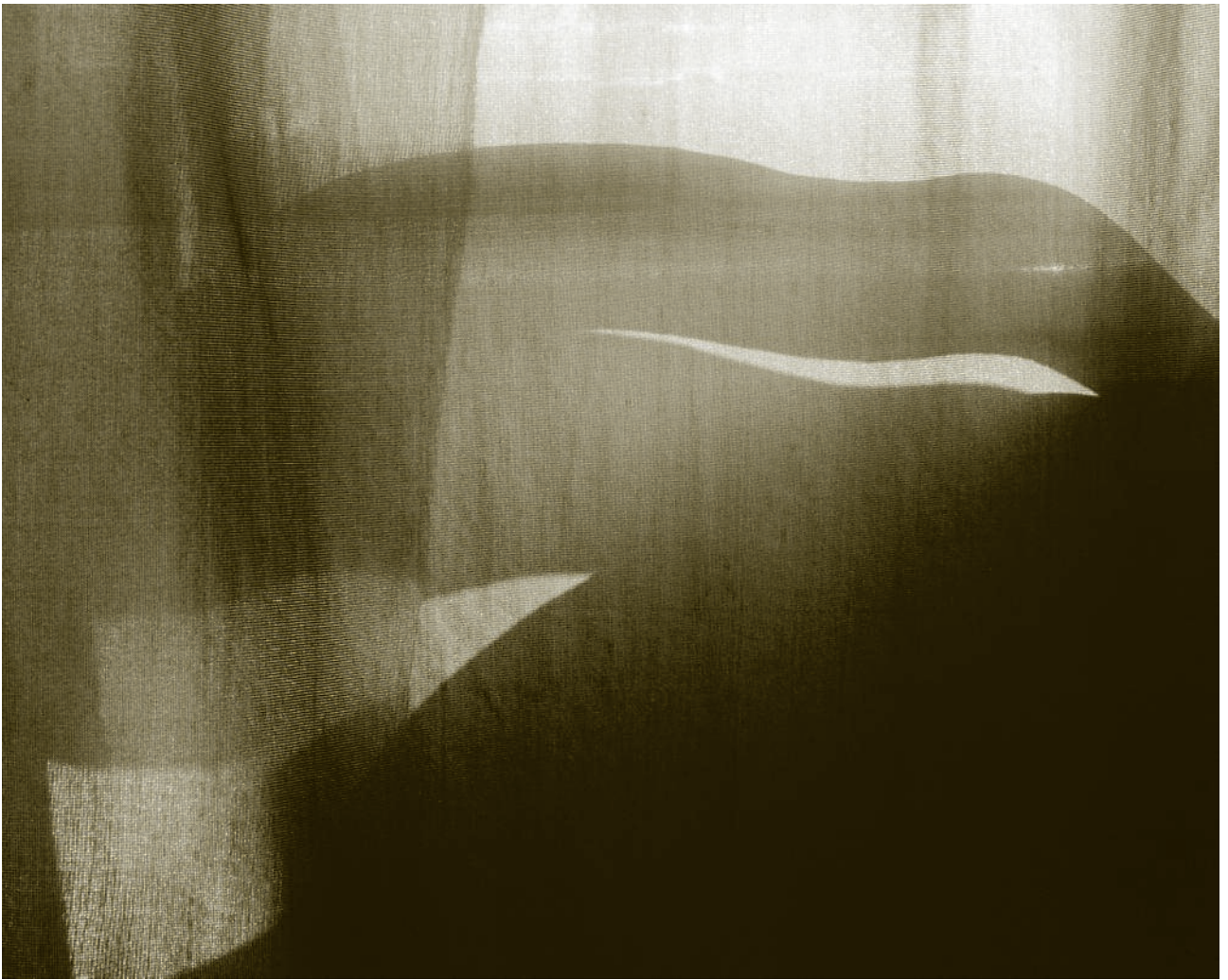
Współpraca z AIESEC – Od 2003 roku Bank współpracuje z międzynarodowym stowarzyszeniem studentów AIESEC, z którym realizuje dwa projekty: „Program Ambasador” oraz „Dni Kariery”. „Program Ambasador” umożliwia bezpośrednie dotarcie do środowiska akademickiego za pośrednictwem Ambasadorów, tj. studentów uczelni ekonomicznych, członków AIESEC, którzy reprezentują Bank w największych ośrodkach akademickich. Podczas rocznej współpracy informują oni o możliwościach rozwoju w Banku poprzez promocję programu praktyk, konkursów, staży i programów rozwojowych. Ambasadorzy korzystają ze szkoleń i warsztatów przygotowanych przez Bank oraz otrzymują możliwość odbycia praktyki wakacyjnej w Banku. Udział Banku w „Dniach Kariery”, które są największymi targami pracy, praktyk i staży dla studentów w Polsce, jest natomiast skuteczną formą wymiany oczekiwań pomiędzy Bankiem, jako ewentualnym przyszłym pracodawcą, a młodymi ludźmi poszukującymi miejsca na realizację swojej kariery. Oba programy realizowane są w 10 ośrodkach akademickich w całej Polsce.

Współpraca z BEST – W 2012 roku Bank kontynuował współpracę ze Stowarzyszeniem Studentów BEST z Politechniki Warszawskiej. BEST jest największą organizacją zrzeszającą studentów uczelni technicznych. Bank uczestniczył w dwudniowych Inżynierskich Targach Pracy, gdzie studenci mogli uzyskać informacje na temat programów rozwojowych, praktyk i nowych procesów rekrutacyjnych skierowanych przez Bank wyłącznie do inżynierów.

Współpraca z CEMS Chance – Bank Millennium był głównym partnerem projektu „CEMS Chance” zrealizowanego przez studentów Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie. Projekt ten skierowany był do zdolnych i ambitnych licealistów znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej. Celem warsztatów prowadzonych w ramach programu był rozwój umiejętności miękkich uczestników i ułatwienie im zaplanowania odpowiedniej do swoich zainteresowań i predyspozycji ścieżki kariery zawodowej. „CEMS Chance” realizuje ważny cel społeczny, jakim jest wyrównywanie szans edukacyjnych i zawodowych młodzieży mającej utrudniony start w życiu.

Programy edukacyjne – liczba uczestników

	2012	2011
Praktyki	24	36
Akademia Millennium	240	290
Konkursy	23	37
„Grasz o staż”	42	29
CEMS Chance	40	-
Razem	369	392



VII. Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

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

I 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 zasad Ładu korporacyjnego, wspólnych dla wszystkich spółek publicznych w Polsce, nadają regulacje Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, a w szczególności uchwalony przez Radę Giełdy dokument „Dobre Praktyki spółek notowanych na GPW”.

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

Bank Millennium, uznając wartość zasad określonych przez Dobre Praktyki, dokłada należytej staranności w układaniu relacji korporacyjnych, inwestorskich oraz kontraktowych w zgodności z nimi. W roku 2012 Bank Millennium przestrzegał w pełnym zakresie zasad zawartych w Dobrych Praktykach.

Potwierzeniem tego jest fakt, że Bank Millennium w 2012 roku w kolejnych dwóch edycjach znalazł się w gronie spółek włączonych do **RESPECT Index** – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek społecznie odpowiedzialnych. Indeks obejmuje 20 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.

2. Polityka zapewnienia 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 działania 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.

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. Za szczególnie istotne uznaje następujące obszary działania:

- 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;

VII. Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

- zarządzanie konfliktami interesów przez identyfikację zachodzącego pomiędzy Grupą a jej Klientami, a także pomiędzy Klientami, konfliktu interesów, jak również ustanowienie zasad zarządzania powstałym konfliktem, tak by wskazane konflikty nie miały negatywnego wpływu na interesy Klientów;
- monitorowanie transakcji własnych w celu ograniczenia lub zapobiegania 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;
- ochrona informacji poufnych i stanowiących tajemnicę zawodową; 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.

Postępowania prawne dotyczące praktyk antykonkurencyjnych, monopolistycznych i zμών

	2012	
	Kwota (zł)	Wyjaśnienie
Kwota kary nałożonej przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)	2.857.389	Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niewskazanie przez Bank w umowach o otwarcie i prowadzenie Indywidualnych Kont Emerytalnych przesłanek dokonywania zmian umowy oraz niewskazanie w tych umowach zakresu odpowiedzialności Banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokości odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku i nakazał zaniechania ich stosowania. Bank odwołał się od decyzji Urzędu.

72

3. Przeciwdziałanie praniu pieniędzy (AML Policy)

W Banku Millennium stosowany jest Program AML, który jest systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji oraz transakcji mogących wiązać się z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu. 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 także systematyczne szkolenie Pracowników Banku.

Program AML

	2012	2011
Liczba i odsetek przeszkolonych Pracowników	1 346 (22%)	2 061 (32%)
Liczba przekazanych do GIIF* raportów na temat podejrzanego działania (SAR)	187	159
Liczba Klientów, których raporty SAR dotyczyły	844	595

* Generalny Inspektor Informacji Finansowej

4. Zapobieganie ryzyku nadużyć

Ryzyko nadużyć występuje w sytuacji, gdy Klient przedstawia nieprawdziwe bądź niepełne informacje dotyczące jego sytuacji bądź tożsamości, co ma bezpośredni wpływ na podjęcie przez Bank decyzji kredytowej lub wykonanie transakcji. Celem Biura Zarządzania Ryzykiem Nadużyć jest tworzenie, wdrażanie oraz monitorowanie realizacji polityki Banku w zakresie zarządzania tym rodzajem ryzyka we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi Banku oraz zgodnie z regulacjami wewnętrznymi.

5. Audyt wewnętrzny

Departament Audytu Wewnętrznego jest wyspecjalizowaną jednostką kontroli instytucjonalnej, która ma na celu niezależną i obiektywną ocenę adekwatności, prawidłowości i efektywności systemów: kontroli wewnętrznej i zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem. W szczególności związane jest to z oceną jakości, prawidłowości i bezpieczeństwa prowadzenia czynności bankowych. W realizacji swej misji Audyt Wewnętrzny uwzględnia strategiczne cele i zadania organizacji określone przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku. Proces audytu wykonywany jest według Metodologii Audytu Wewnętrznego propagującej międzynarodowe standardy audytu wewnętrznego i dobre praktyki sztuki bankowej.

Działalność Audytu Wewnętrznego jest działalnością 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.

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

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki audytów raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Audyt Wewnętrzny – przeprowadzone działania w roku 2012

Audyty procesowe	61
Audyty finansowe	11
Audyty placówek	199
Audyty zgodności z wymogami (IRF)	14
Audyty – razem	285
Kontrola prewencyjna	426
Postępowania wyjaśniające	328

Ryzyko korupcji

2012

2011

Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji

Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które zaangażowanych jest po kilka jednostek. Przy czym, w ramach prowadzonych audytów procesów, badaniom podlega ich podatność na różnego rodzaju zagrożenia i ewentualne nadużycia, w tym na zjawisko korupcji.

Akcje podjęte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji

Brak wykrytych przypadków korupcji

6. Audyt zewnętrzny Banku Millennium

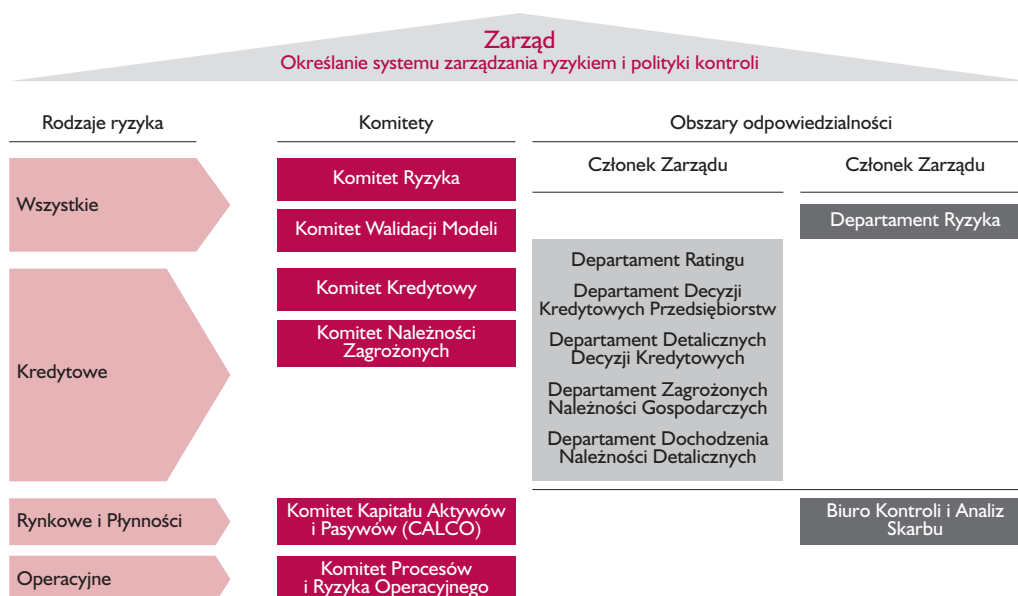
Otrzymywanie terminowej, przejrzystej i przede wszystkim adekwatnej informacji o efektach działalności Banku jest istotną kwestią dla Interesariuszy. Jednym z aspektów służących realizacji tego zadania jest współpraca Banku z Audytorem Zewnętrznym w obszarze sporządzania sprawozdań finansowych. Wyboru Audytora Zewnętrznego dokonuje Rada Nadzorcza Banku na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

W roku 2012 (podobnie jak w poprzednich latach) Audytorem Zewnętrznym dla Banku jest KPMG Audyt Sp. z o.o. Oprócz współdziałania 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 sprawozdaniach finansowych. Stosowanie takiego podejścia zapewnia, że przedmiotowe transakcje zostaną zaprezentowane w sprawozdaniach śródrocznych w sposób tożsamy jak w badanym sprawozdaniu rocznym.

7. Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem odgrywa kluczową rolę w strategii zrównoważonego i stabilnego rozwoju Grupy Banku Millennium, służąc optymalizacji proporcji pomiędzy ryzykiem i zwrotem w ramach poszczególnych linii biznesowych, jak również utrzymaniu adekwatnego profilu ryzyka w zakresie kapitału i płynności. W celu zapewnienia spójnej i efektywnej polityki zarządzania ryzykiem Grupa Banku Millennium wdrożyła kompleksowy model zarządzania ryzykiem, który integruje ryzyko kredytowe, rynkowe, płynności i operacyjne. Zarządzanie ryzykiem obejmuje identyfikację, pomiar, redukcję, monitoring i sprawozdawczość w odniesieniu do poszczególnych rodzajów ryzyka. Wymaga zastosowania szerokiego spektrum metod – zarówno jakościowych, jak i ilościowych, w tym zaawansowanych narzędzi matematycznych i statystycznych, wspomaganych przez odpowiednie systemy IT.

Model zarządzania ryzykiem w Banku Millennium



Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem w Banku Millennium znajdują się w „Raporcie Rocznym 2012”, który jest dostępny na stronie internetowej Banku.

8. Ciągłość biznesowa

W obliczu dynamicznie zmieniającego się otoczenia, zagrożenia zdarzeniami o charakterze terrorystycznym, epidemiami czy kataklizmami naturalnymi plany wchodzące w skład Zarządzania Ciągłością Działania Banku Millennium precyzyjnie definiują sposób postępowania umożliwiające zapobiegnięcie zakłóceniom w prowadzeniu czynności biznesowych w ramach najważniejszych procesów i zmniejszenie poziomu ewentualnych strat.

Weryfikacja procesów biznesowych

Ciągłość działania Banku Millennium oparta jest na rocznym cyklu prac, które mają na celu zapewnienie optymalnych założeń i rozwiązań. Dokonywana jest wtedy kompleksowa weryfikacja poszczególnych procesów biznesowych, pozwalająca na określenie wpływu ich niedostępności na działalność biznesową Banku w skali czasu oraz na ustalenie maksymalnego czasu niedostępności (RTO) każdego z tych procesów. W wyniku tej analizy zostaje zaktualizowana lista procesów krytycznych. Następnie ocenie poddawane są szacunki zasobów niezbędnych do podtrzymania podstawowych funkcjonalności każdego z kluczowych procesów.

Analiza istniejących planów ciągłości działania

Dokładnie analizowane są także istniejące plany związane z ciągłością działania. Stanowią one integralny element modelu Zarządzania Ciągłością Biznesową w Banku Millennium. Opisują m.in. schemat Reagowania Awaryjnego, w tym zasady ewakuacji zagrożonych obiektów, zasady Odtworzenia Działalności Biznesowej związanej z krytycznymi procesami oraz wytyczne dla Zarządzania Kryzysowego, zarówno dla Sztabu Kryzysowego, jak i jednostek udzielających bezpośredniego wsparcia podczas sytuacji awaryjnej. Plany definiują również reguły działania w obliczu zdarzenia generującego całkowitą niedostępność budynków Centrali Banku. Wnikliwej ocenie poddawany jest także model zarządzania kryzysowego oraz zasady dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.

Testy sprawdzające możliwości działania w sytuacji awaryjnej

Bank Millennium sprawdza możliwość realizacji przez jednostki biorące udział w procesach krytycznych zadań biznesowych w środowisku testowym. Opracowano i wdrożono kompleksowy program testów, pozwalający m.in. na permanentną optymalizację rozwiązań stosowanych w lokalizacjach zapasowych. Ponadto testy umożliwiają weryfikację wydajności i ewentualnych ograniczeń przygotowanych lokalizacji zastępczych, przyczyniając się każdorazowo do dalszego udoskonalenia planów zachowania ciągłości działania, jak też dostępnej infrastruktury awaryjnej.

9. Współpraca z Regulatorami i Nadzorem Rynku

W roku 2012 intensyfikacja współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego związana była z zakończoną sukcesem procedurą uzyskiwania zgody na stosowanie metody wewnętrznych ratingów dla celów obliczania wymogów kapitałowych dotyczących większości kredytów detalicznych. Bank Millennium jako jeden z nielicznych banków działających w Polsce uzyskał taką zgodę, co świadczy o wysokich standardach jego działania. Pozytywna ocena stosowanych procedur i poziomu ochrony danych osobowych w Banku znalazła potwierdzenie w wynikach kontroli przeprowadzonej przez Główny Inspektorat Ochrony Danych Osobowych (GIODO).

Bank, uznając wartość doświadczeń jego ekspertów-praktyków dla celów tworzenia i modyfikacji środowiska prawnego, aktywnie angażuje się w proces opiniowania nowych regulacji za pośrednictwem Związku Banków Polskich (ZBP) i innych organizacji skupiających środowisko przedsiębiorców.

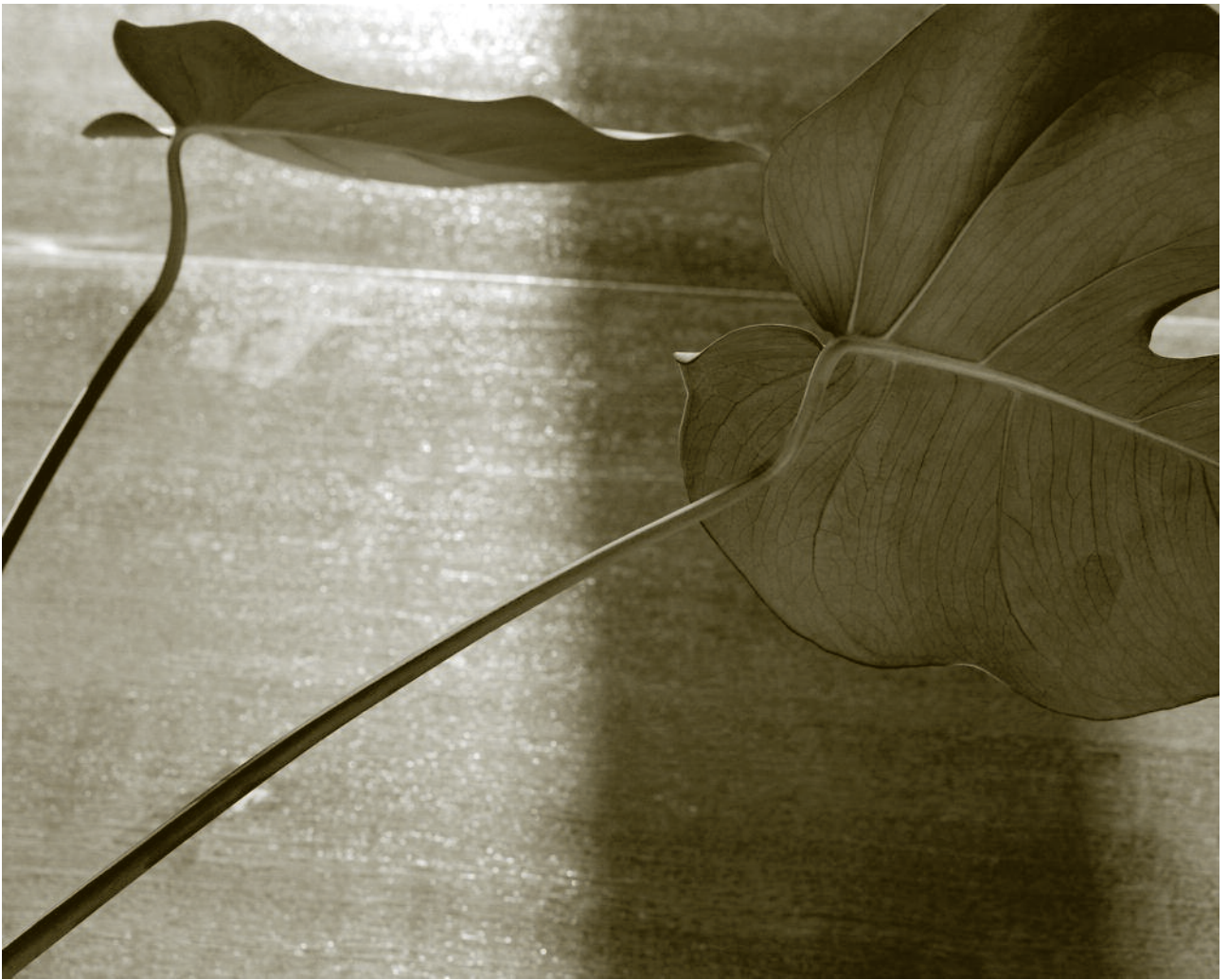
10. Komunikacja korporacyjna

Głównym celem prowadzenia przez Grupę Banku Millennium otwartej i ciągłej polityki informacyjnej jest obowiązek zapewnienia Akcjonariuszom i Interesariuszom równego dostępu do informacji o działalności Banku i spółek Grupy. Realizując korporacyjną politykę informacyjną, Bank korzysta z najlepszych praktyk rynkowych, przestrzega przyjętych standardów oraz spełnia wymogi wszystkich regulacji obowiązujących spółki publiczne.

Dwie jednostki organizacyjne Banku zapewniają ciągłość polityki informacyjnej: Departament Relacji Inwestorskich – odpowiedzialny za kontakty z akcjonariuszami, inwestorami, analitykami rynków finansowych i samorządowymi instytucjami rynku kapitałowego oraz Departament Public Relations – odpowiedzialny za kontakty z mediami, rzecznictwo prasowe oraz komunikację wewnętrzną. Obie jednostki koordynują też przekazywanie informacji publicznych przez spółki Grupy: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium TFI.

Bank podaje na początku każdego roku do wiadomości publicznej harmonogram prezentowania swoich wyników kwartalnych, półrocznych i rocznych oraz informuje z wyprzedzeniem o najważniejszych zdarzeniach korporacyjnych, takich jak Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy (WZA). Bieżące wydarzenia związane z działalnością Banku są przedmiotem raportów bieżących bądź informacji prasowych. Bank utrzymuje też bieżący kontakt ze środowiskiem inwestorów i analityków dzięki licznym bezpośrednim spotkaniom oraz z dziennikarzami zajmującymi się tematyką ekonomiczną poprzez organizowane systematycznie konferencje prasowe, odpowiedzi na pytania i przesyłanie informacji. Większość informacji (w tym informacje o polityce i działaniach CSR) publikowana jest też na stronach internetowych Banku oraz udostępniana Pracownikom na wewnętrznym portalu intranetowym w polskiej i angielskiej wersji językowej.

Część spotkań, w tym obrady WZA i kwartalne spotkania Zarządu Banku z analitykami rynku, dostępne są dla wszystkich zainteresowanych w trybie on-line za pośrednictwem łączy internetowych.



VIII. Aspekty oddziaływania na środowisko

Bank Millennium dba o środowisko naturalne poprzez racjonalną gospodarkę materiałami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw, wprowadzanie prośrodowiskowych rozwiązań w działalności operacyjnej oraz adresowanie do Pracowników i Klientów akcji edukacyjnych.

W roku 2012 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

I. Zarządzanie zużywanymi zasobami

Polityka racjonalnego gospodarowania zużywanymi zasobami obejmuje efektywne wykorzystywanie posiadanych już zasobów oraz optymalizowanie procesu zakupów materiałów potrzebnych do działalności operacyjnej.

I.1 Zużycie zakupionych materiałów

	2012	2011	Jedn.	Zmiana 2012/2011	Przyczyny zmiany	Zasób
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	369 307	358 037	kg	3,15%	Dzięki wdrożonym działaniom redukcijnym tendencja zużycia na porównywalnym poziomie z 2011 rokiem pomimo przyrostu klientów o ok. 5% (patrz: str. 81-82).	odnawialny
Koperty	101 924	113 042	kg	-9,84%	Wzrost liczby Klientów korzystających z wyciągów on-line.	odnawialny
Artykuły plastikowe	13 421	14 316	kg	-6,25%	Spadek zużycia dzięki wdrożonym działaniom redukcijnym (patrz: str. 81).	nieodnawialny
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1 708	1 846	kg	-7,49%	Spadek zużycia taśm, kaset i wałków barwiących.	nieodnawialny
Baterie	541	387	kg	39,87%	Możliwość zamawiania baterii bezpośrednio w bankowym systemie zakupowym. Wcześniej wymiana baterii do niektórych urządzeń elektronicznych realizowana była przez serwis zewnętrzny.	nieodnawialny

79

I.2 Kontrola gospodarki odpadami

W 2012 roku odnotowano spadek w zakresie ilości wygenerowanych przez Bank odpadów. Pomimo wzrostu liczby Klientów zużycie materiałów potrzebnych dla działalności operacyjnej Banku kształtowało się na podobnym poziomie jak w roku 2011.

I.2.1 Recykling i utylizacja materiałów

Odpady papierowe, metalowe, drewniane, plastikowe, szklane i elektroniczne powstałe w wyniku prowadzenia działalności operacyjnej Banku przekazywane są do recyklingu lub utylizacji specjalistycznej firmie, z którą Bank ma podpisaną umowę. 92% przekazanych odpadów jest poddawanych recyklingowi.

	2012	2011	Jedn.	Zmiana 2012/2011	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny	13 629	24 329	kg	-43,98%	W 2011 roku z powodu migracji do Windows 7 wymieniono sprzęt w oddziałach (stacje i serwery).
Papier	203 657	607 666	kg	-66,49%	W 2011 roku zrealizowano Projekt Archiwum (niszczenie dokumentów, których okres przechowywania upłynął w 2009 i 2010 roku).
Odpady metalowe	3 839	2 958	kg	29,78%	W 2011 roku w większej liczbie placówek miało miejsce oczyszczanie powierzchni użytkowych ze zbędnego wyposażenia, nieznajdującego dalszego zastosowania w Banku.
Artykuły plastikowe	552	1 646	kg	-66,46%	
Szkło	230	1 598	kg	-85,61%	
Wyposażenie meblowe	4 789	8 082	kg	-40,75%	
Kasety CCTV (do monitoringu)	515	600	kg	-14,17%	
Odpady poddane recyklingowi*	92%	92%		0%	

* odpady wygenerowane przez Bank i przekazane specjalistycznej firmie utylizującej

80

2. Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

W oparciu o analizę zużycia wody, energii i paliw podejmowane są działania redukcyjne, które służą ograniczeniu zużycia tych surowców (patrz: str. 81-83).

2.1 Zużycie energii i wody

	2012	2011	Jedn.	Zmiana 2012/2011	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona	111 631	118 672	GJ	-5,93%	Kontynuowanie wymiany oświetlenia w reklamach na LED-owe
Energia cieplna zakupiona	104 693	62 220	GJ	68,26%	Zwiększone zużycie ogrzewania związane z mroźną zimą
Gaz ziemny	200 386	183 775	m ³	9,04%	jw.
Olej opałowy	75 818	75 880	litr	-0,08%	
Woda	85 589	66 981	m ³	27,78%	Pełne obciążenie budynków Centrali, dwie nowe placówki

2.2 Zużycie paliw

2.2.1 Flota samochodowa

	2012		2011		Jedn.	Zmiana 2012/2011	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel		Benzyna	Diesel
Liczba przejechanych km	6 509 213	3 833 091	6 453 934	3 519 961	km	0,86%	8,90%
Liczba samochodów	347	150	348	152	sztuk	-0,29%	-1,32%
Zużycie paliwa	520 737	210 820	516 315	193 597	litr	0,86%	8,90%

2.2.2 Podróże służbowe

	2012	2011	Jedn.	Zmiana 2012/2011	Przyczyny zmiany
Lotnicze	3 18 079	1 61 796	km	96,59%	Zakup biletów lotniczych w cenie kolejowych
Kolejowe	1 940 702	2 187 882	km	-11,30%	
Taksówki	3 524	3484	km	1,15%	
Autokarowe	87 598	88 251	km	-0,74%	

3. Wprowadzanie rozwiązań proekologicznych

3.1 Optymalizacja zużycia materiałów zakupionych przez Bank

3.1.1 Plastik

Weryfikacja zapotrzebowania na plastikowe koperty bezpieczne – na podstawie średniej ilości wysyłanych przesyłek specjalnych ustalony został limit na koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.

Regeneracja automatów do pieczętek – gumki z treścią pieczętki są komisyjnie niszczone, a puste obudowy automatów są przekazywane kontrahentowi do ponownego wykorzystania. Działanie takie pozwala ograniczyć ilość zużywanego plastiku.

Ograniczenie zużycia plastiku – od kilku lat kontynuowana jest dyscyplina w zakresie zamawiania butelkowanej wody mineralnej, plastikowych kubeczków i mieszadełek. W obiektach Centrali Banku zainstalowane zostały uzdatniacze wody.

Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami – ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie ilości zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące).

Narzędzia IT – wykorzystanie narzędzia informatycznego wspomagającego proces centralizacji zakupów dla jednostek organizacyjnych Banku w materiały niezbędne do prowadzenia bieżącej działalności. Narzędzie pozwala na stosowanie mechanizmów ograniczających zużycie i wpływ określonych grup produktów na środowisko naturalne, poprzez m.in. określanie limitów ilościowych i weryfikację potrzeb użytkowników.

3.1.2 Papier

Kontrola zapotrzebowania na papier – na podstawie miesięcznych raportów z przeprowadzonych transakcji kasowych kontrolowana jest ilość potrzebnego oddziałom papieru do wydruków operacji kasowo-skarbcowych. Ponadto do wszystkich placówek Banku wysyłany jest mailing przypominający o prawidłowym wykorzystaniu udostępnionych materiałów.

Ograniczenie zużycia papieru przez jednostki organizacyjne Banku poprzez możliwość korzystania z tzw. print roomów i wprowadzenie opcji dwustronnego wydruku oraz skanowania i wysyłania dokumentów w formie elektronicznej.

Wdrożenie Equitrac – biurowego systemu raportowania i kontroli drukowania. System rejestruje szczegóły wszystkich wydruków generowanych przez Pracowników (data i czas, identyfikator użytkownika, nazwa dokumentu, liczba stron i szacunkowy koszt wydruku), co pozwala zarządzać strukturą wydruków.

Elektroniczny obieg dokumentów – w części dotyczącej spraw pracowniczych serwis intranetowy służy do bezpośredniej komunikacji pomiędzy Pracownikiem a Departamentem Kadr. Dzięki niemu wyeliminowano wewnętrzny obieg niemal wszystkich papierowych dokumentów w tym obszarze.

Ograniczanie liczby wydrukowanych dokumentów przekazywanych Klientom – odbywa się to poprzez analizę wymaganych dokumentów, odpowiednie formatowanie tekstu, a także formatu wydruków. Jednocześnie część dokumentów (m.in. regulaminy) umieszczone są na stronie bankowej, przez co Klient ma do nich bezpośredni dostęp. Dodatkowo promowane są lokaty internetowe, dzięki temu zużycie papieru jest mniejsze.

Promowanie wyciągów on-line – wyciąg elektroniczny jest zakładany domyślnie dla każdego nowego Klienta otwierającego rachunek bieżący w Banku Millennium. Ponadto opracowano specjalną, powitalną stronę popup, która jest aktywowana okresowo dla Klientów nadal otrzymujących wyciągi papierowe (strona pojawia się po zalogowaniu do systemu i pozwala na natychmiastowe zdefiniowanie wyciągów elektronicznych domyślnie). Działania dokonane w ciągu roku 2012 pozwoliły zredukować wolumen drukowania wyciągów o dodatkowe **20%** w stosunku do stanu sprzed tych działań, co redukuje zarówno zużycie materiałów drukarskich/tonerów, jak i papieru.

Umowy skonsolidowane – Klient, który kupuje pakiet usług bankowych, może podpisać jedną skonsolidowaną umowę zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt.

82

3.1.3 Energia elektryczna

Wymiana oświetlenia w zewnętrznych panelach reklamowych placówek Banku z tradycyjnego świetlówkowego na energooszczędne LED.

Ograniczenie świecenia zewnętrznych paneli reklamowych (wyłączane są o północy).

Zastosowanie energooszczędnych źródeł światła w oddziałach (jako pilot).

Zastosowanie automatycznego systemu wyłączania światła (po godzinie 18) w budynkach Centrali.

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

Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii – w Centrali i Oddziałach Banku wdrożono zalecenia regulujące działanie urządzeń klimatyzacyjnych, wentylacyjnych i grzewczych zależnie od pór roku i rozkładu dobowego. Zalecenia te mają na celu ograniczenie konsumpcji energii elektrycznej przez urządzenia klimatyzacyjne i ciepłowodowentylacyjne do przedziału czasu, w którym odbywa się praca. Metodologia wyłączeń zapobiega również jednoczesnemu działaniu urządzeń grzewczych w trakcie pracy urządzeń schładzających.

Optymalizacja zużycia energii

	2012	2011
Oddziały z oświetleniem LED	100 (22%)	69 (15%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	349 (78%)	349 (78%)

Verdiem – system monitorowania zużycia energii dla infrastruktury komputerowej. System umożliwia automatyczne wyłączanie i ponowne uruchamianie komputerów i monitorów w Centrali i oddziałach. Ma również interfejs z możliwością dostosowania do potrzeb oddziałów, oddziałów otwartych w weekendy, stanowisk bankowości internetowej, standardowych użytkowników Centrali, stacji roboczych Call Center, pracujących w systemie zmianowym itp. Wdrożenie systemu pozwala obniżyć zużycie energii łącznie o **-40%**.

Wirtualizacja infrastruktury serwerów w Centrum Komputerowym. Wymiana starej infrastruktury serwerów na środowisko wysoko skonsolidowane i zwirtualizowane pozwoliła znacząco zredukować liczbę fizycznych maszyn, na których pracują aplikacje i serwisy Banku. W efekcie Bank nie tylko uzyskał bardziej niezawodną i sprawną infrastrukturę serwerów, ale także wyraźne zmniejszenie zużycia energii w Centrum Komputerowym. Mniej serwerów zużywających energię to także mniej emitowanego ciepła, tym samym mniej energii, potrzebnej na pracę klimatyzacji w pomieszczeniach Centrum Komputerowego. Oszczędność uzyskana w wyniku tego działania jest szacowana na **20%** całości zużycia energii w Centrum Komputerowym.

Plan modernizacji komputerów. Kontynuując okresowy plan modernizacji sprzętu komputerowego, w roku 2012 Bank wymienił kolejnych 700 najstarszych komputerów stacjonarnych na nowe, które zużywają **30%** mniej energii niż stary sprzęt.

3.1.4 Paliwa

Samochody służbowe, które mają najwyższe normy emisji spalin, są sukcesywnie wymieniane na mniej zanieczyszczające środowisko. We flocie samochodowej Banku znajdują się jedynie samochody z normą Euro 4 i Euro 5.

Aby ograniczyć konieczność podróży służbowych, stale rozbudowywany jest system szkoleń e-learningowych (wzrost odsetka szkoleń e-learningowych z 17% w 2011 do 20% w 2012).

83

4. Proekologiczne produkty i usługi Banku

Zestawienie produktów proekologicznych oferowanych przez Bank Millennium

Segment Klientów	Produkt	Opis produktu (strona raportu)
Klienci indywidualni	Karta WWF	39
	Wyciągi elektroniczne	40, 82
Klienci Prestige	Zielone Fundusze Inwestycyjne	41
Klienci korporacyjni	PoSEFF	42
	Kredyt technologiczny	43

5. Ekologiczne akcje edukacyjne

5.1 Szkolenie PRO ECO

Szkolenie e-learningowe PRO ECO powstało z myślą o popularyzacji postaw proekologicznych. W przystępnej, interaktywnej formie przekazano w nim wiele konkretnych rad dotyczących zasad dbania o środowisko przy okazji wykonywania codziennych czynności w domu, biurze i w podróży. Kurs przeznaczony był dla wszystkich Pracowników Banku Millennium.

W 2012 odbyła się druga edycja szkolenia, pierwsza została przeprowadzona w 2009 roku.

Szkolenie PRO ECO

	II edycja (2012)	I edycja (2009)
Liczba i odsetek Pracowników, którzy ukończyli szkolenie	1924 (32%)	2479 (39%)

5.2 Godzina dla Ziemi

Corocznie, począwszy od roku 2009, Bank bierze udział w akcji „Godzina dla Ziemi” organizowanej przez fundację WWF Polska. W ramach tej akcji na godzinę wyłączane jest oświetlenie i panele reklamowe w placówkach oraz centrali Banku w Warszawie i Gdańsku. Wydarzenie to ma na celu zwrócenie uwagi na wybrany aspekt wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne i odbywa się dzięki dobrowolnemu zaangażowaniu Pracowników.

Informacja o przygotowaniach i udziale Banku w wydarzeniu ukazuje się w specjalnym serwisie dla Pracowników (intranet), w informacji na wyciągach rachunków przesyłanych Klientom oraz w wewnętrznej gazecie Banku.

5.3 Spotkania dla Klientów korporacyjnych

Bank podejmuje działania promujące inwestycje energooszczędne w ramach Programu wspierania inwestycji przynoszących oszczędności energii – PolSEFF. Działania te mają formę spotkań z Klientami podczas seminariów czy targów branżowych. W trakcie rozmów przedsiębiorcy często rozważają wprowadzenie w planowanej inwestycji zmian prowadzących do zmniejszenia zużycia energii.

	2012		2011	
	Liczba spotkań informacyjnych	Liczba uczestników spotkań	Liczba spotkań informacyjnych	Liczba uczestników spotkań
Seminaria	24	275	25	325
Targi branżowe	6	5000	13	4500

6. Obszary chronione

Bank nie posiada gruntów sąsiadujących z obszarami chronionymi.

Indeks wskaźników GRI G3.1 – Suplement Branżowy dla Usług Finansowych – poziom aplikacji B

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
Standardowe wskaźniki, część I: Profil					
1. Strategia i analiza					
1.1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla o znaczeniu zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	Całościowo	7		
1.2	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	Częściowo	13-15	Przyczyny zrealizowania celów w stopniu przekraczającym założony poziom wykonania oraz przyczyny niezrealizowania wyznaczonych celów.	Brak celów, których realizacja przekroczyła bądź nie osiągnęła założonego poziomu wykonania.
2. Profil organizacji					
2.1	Nazwa organizacji	Całościowo	19		
2.2	Główne marki, produkty i/lub usługi	Całościowo	20		
2.3	Struktura operacyjna	Całościowo	19		
2.4	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Całościowo	20		
2.5	Liczba krajów, w których działa organizacja	Całościowo	20		
2.6	Forma własności i struktura prawna	Całościowo	20		
2.7	Obsługiwane rynki	Całościowo	20		
2.8	Skala działalności	Całościowo	21		
2.9	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury lub formy własności	Całościowo	21-22		
2.10	Nagrody otrzymane w raportowanym okresie	Całościowo	45-46		
3. Parametry raportu					
3.1	Okres raportowania	Całościowo	17		
3.2	Data publikacji ostatniego raportu	Całościowo	17		
3.3	Cykl raportowania	Całościowo	17		
3.4	Osoba do kontaktu	Całościowo	94		
3.5	Proces definiowania zawartości raportu	Całościowo	17		
3.6	Zasięg raportu	Całościowo	17		
3.7	Oświadczenie w sprawie jakichkolwiek ograniczeń w zakresie i zasięgu raportu	Całościowo	17		
3.8	Informacja o przedsięwzięciach typu joint venture, podmiotach zależnych, obiektach dzierżawionych, operacjach outsoursowanych i innych jednostkach, które wpływają na porównywalność danych	Całościowo	17		
3.9	Techniki i przyjęte założenia odnośnie do szacunków i kalkulacji wskaźników i innych informacji zawartych w raporcie	Całościowo	17		

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
3.10	Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia	Całościowo	Brak korekt		
3.11	Znaczne zmiany w stosunku do poprzedniego raportu dotyczące zakresu, zasięgu lub metod pomiaru zastosowanych w raporcie	Całościowo	35, 39, 58		
3.12	Tabela wskazująca miejsce zamieszczenia Standardowych Informacji w raporcie	Całościowo	85-91		
3.13	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	Całościowo	5, 92		
4. Nadzór, zobowiązania i zaangażowanie					
4.1	Struktura nadzorcza organizacji wraz z komisjami podlegającymi pod najwyższy organ nadzorczy, odpowiedzialnymi za poszczególne zadania, jak na przykład tworzenie strategii czy nadzór nad organizacją	Całościowo	22-24, 54 Płeć jest jedynym wskaźnikiem różnorodności w organach zarządczych firmy.		
4.2	Wskazanie, czy przewodniczący najwyższego organu nadzorczego jest również dyrektorem zarządzającym.	Całościowo	22		
4.3	Liczba członków najwyższego organu nadzorczego z wyróżnieniem niezależnych i/lub niewykonawczych członków	Całościowo	22		
4.4	Mechanizmy umożliwiające akcjonariuszom i Pracownikom zgłaszanie rekomendacji i wskazówek dla najwyższego organu nadzorczego	Całościowo	30, 31, 47-48, 61-63		
4.5	Związek między poziomem wynagrodzeń najwyższego organu nadzorczego, wyższej kadry menedżerskiej oraz zarządu a wynikami organizacji	Całościowo	24-25, 55-56		
4.6	Procesy pozwalające na uniknięcie konfliktu interesów członków najwyższego organu nadzorczego	Całościowo	24		
4.7	Procesy wyboru składu, kwalifikacji i doświadczenia zawodowego członków najwyższego organu nadzorczego i tworzonych przez nich komitetów z uwzględnieniem płci i innych wskaźników różnorodności	Całościowo	25		
4.8	Wewnętrznie utworzone oświadczenia o misji lub wartościach, kodeksy zachowań i zasady odnoszące się do działalności ekonomicznej, środowiskowej i społecznej oraz status ich wdrożenia	Całościowo	9-10		
4.9	Procedury najwyższego organu nadzorczego dotyczące nadzoru identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi, włączając stosowne ryzyka i szanse oraz dostosowanie się lub zgodność z uznanymi międzynarodowymi standardami, kodeksami postępowania i zasadami	Całościowo	25		

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
4.10	Proces ewaluacji wyników działań najwyższego organu nadzorczego w odniesieniu do kwestii ekonomicznych, środowiskowych i społecznych	Całościowo	25		
4.11	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.	Całościowo	71-77		
4.12	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	Całościowo	10		
4.13	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych	Całościowo		11	Firma nie posiada swoich przedstawicieli w organach nadzorczych ani znacząco nie finansuje wymienionych organizacji.
4.14	Lista grup Interesariuszy zaangażowanych przez organizację	Całościowo	28		
4.15	Podstawy identyfikacji i selekcji zaangażowanych grup Interesariuszy	Całościowo	27		
4.16	Podjęcie do angażowania Interesariuszy, włączając częstotliwość angażowania według typu i grupy Interesariuszy	Całościowo	29-31		
4.17	Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez Interesariuszy oraz odpowiedź ze strony organizacji, również poprzez ich zaraportowanie	Całościowo	30-31		

Standardowe wskaźniki, część II: Podejście do zarządzania

Podejście do zarządzania:

Wyniki ekonomiczne			
Aspekty	Wyniki ekonomiczne	Całościowo	7
	Obecność na rynku	Całościowo	20-21, 49
	Pośredni wpływ ekonomiczny	Całościowo	43
Środowisko			
Aspekty	Materiały	Całościowo	79-82
	Energia	Całościowo	80
	Woda	Całościowo	80
	Bioróżnorodność	Całościowo	84
	Produkty i usługi	Całościowo	83
	Zapewnienie zgodności	Całościowo	79
	Transport	Całościowo	80-81, 83

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
Praktyki dotyczące Pracowników					
Aspekty	Zatrudnienie	Całościowo	50-56		
	Relacje pomiędzy Pracownikami a kierownictwem	Całościowo	54		
	Bezpieczeństwo i higiena pracy	Całościowo	61		
	Szkolenia i edukacja	Całościowo	56-58		
	Różnorodność i równość szans	Całościowo	55		
	Równe wynagrodzenie dla kobiet i mężczyzn	Całościowo	55		
Prawa człowieka					
Aspekty	Procedury dotyczące zamówień i inwestycji	Całościowo	49		
	Przeciwdziałanie dyskryminacji	Całościowo	55		
	Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych	Całościowo	54		
Spółeczeństwo					
Aspekty	Spółeczności lokalne	Całościowo	64		
	Korupcja	Całościowo	71		Element polityki zapewnienia zgodności
	Naruszenie zasad wolnej konkurencji	Całościowo	71		Element polityki zapewnienia zgodności
	Zapewnienie zgodności z regulacjami	Całościowo	71		
Odpowiedzialność za produkt					
Aspekty	Znakowanie produktów i usług	Całościowo	36, 45		
	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	Całościowo	36, 45		
	Komunikacja marketingowa	Całościowo	36		
	Ochrona prywatności klienta	Całościowo	71		Element polityki zapewnienia zgodności
	Zapewnienie zgodności z regulacjami	Całościowo	36, 45, 71		
Standardowe wskaźniki, część III: Aspekty działalności					
Wpływ produktów i usług					
Portfolio produktów					
FS7	Pieniężna wartość produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia specyficznych korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel	Całościowo	41-44		
FS8	Pieniężna wartość produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia specyficznych korzyści środowiskowych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel	Całościowo	41, 43		

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
Wskaźniki ekonomiczne					
Wyniki 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, 65		
Obecność na rynku					
EC6	Polityka, praktyki oraz udział wydatków przeznaczonych na usługi lokalnych dostawców w głównych lokalizacjach organizacji	Całościowo	49		
Pośredni wpływ ekonomiczny					
EC8	Wkład w rozwój infrastruktury oraz świadczenie usług na rzecz społeczeństwa poprzez działania komercyjne, przekazywanie towarów oraz działania pro bono	Całościowo	43		
Wskaźniki środowiskowe					
Materiały					
EN1	Wykorzystane surowce/materiały według wagi lub objętości	Całościowo	79		
Energia					
EN4	Pośrednie zużycie energii według pierwotnych źródeł energii	Częściowo	80	Odpowiadające zużycie energii potrzebne do jej produkcji	Brak danych w organizacji
EN5	Ilość energii zaoszczędzonej dzięki konserwacji infrastruktury i poprawie efektywności energetycznej	Częściowo	82-83	Całkowita ilość zaoszczędzonej energii (dane ilościowe)	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	82-83		
EN7	Inicjatywy podjęte w celu zmniejszenia pośredniego zużycia energii z uwzględnieniem osiągniętego stopnia redukcji	Całościowo	82-83		
Woda					
EN8	Łączny pobór wody według źródła	Całościowo	80		
Bioróżnorodność					
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	84		
Zapewnienie zgodności z regulacjami					
EN28	Wartość pieniężna kar i całkowita liczba sankcji pozafinansowych za nieprzestrzeganie prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	Całościowo	79		

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
Wskaźniki społeczne: Praktyki dotyczące Pracowników i godziwa praca					
Zatrudnienie					
LA1	Łączna liczba Pracowników według typu zatrudnienia, rodzaju umowy o pracę i regionu	Całościowo	50, 52		
LA2	Łączna liczba odejść oraz wskaźnik fluktuacji Pracowników według grup wiekowych, płci i regionu	Całościowo	51-52		
LA3	Świadczenia dodatkowe zapewniane Pracownikom pełnoetatowym, które nie są zapewniane Pracownikom czasowym lub pracującym w niepełnym wymiarze godzin, według głównych jednostek organizacyjnych	Całościowo	59		
LA15	Powrót do pracy i wskaźnik retencji po powrocie z urlopu macierzyńskiego, według płci	Całościowo	54		
Relacje między Pracownikami a kierownictwem					
LA4	Odsetek zatrudnionych objętych umowami zbiorowymi	Całościowo	54		
Szkolenia i edukacja					
LA10	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na Pracownika według płci i struktury zatrudnienia	Całościowo	58		
LA11	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia Pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	Częściowo	57	Programy pośredniczące w przejściu na emeryturę.	Brak w organizacji.
LA12	Odsetek Pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądów rozwoju kariery zawodowej według płci	Całościowo	56		
Różnorodność i równość szans					
LA13	Skład ciał nadzorczych i kadry pracowniczej w podziale na kategorie według płci, wieku, przynależności do mniejszości oraz innych wskaźników różnorodności	Całościowo	54		
Równe wynagrodzenie dla kobiet i mężczyzn					
LA14	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska	Całościowo	55		
Wskaźniki społeczne: Prawa człowieka					
Procedury dotyczące zamówień i inwestycji					
HR1	Procent i całkowita liczba istotnych umów inwestycyjnych zawierających klauzule dotyczące praw człowieka lub poddanych kontroli pod tym kątem	Całościowo	49		
HR2	Procent znaczących dostawców i podwykonawców weryfikacji pod kątem przestrzegania praw poddanych człowieka oraz działania podjęte w tej kwestii	Całościowo	49		
HR3	Całkowita liczba godzin szkoleniowych na temat polityk i procedur regulujących kwestie przestrzegania praw człowieka w zakresie prowadzonej działalności oraz procent przeszkolonych Pracowników	Całościowo	58		

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Poziom raportowania	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Wyjaśnienie
Wskaźniki społeczne: Społeczeństwo					
Społeczności lokalne					
FS14	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym	Całościowo	38-39		
Korupcja					
SO2	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją	Całościowo	74		
SO4	Działania podjęte w odpowiedzi na przypadki korupcji	Całościowo	74		
Naruszenie zasad wolnej konkurencji					
SO7	Całkowita liczba podjętych wobec organizacji kroków prawnych dotyczących przypadków naruszeń zasad wolnej konkurencji, praktyk monopolistycznych oraz ich skutki	Całościowo	72		
Wskaźniki społeczne: Odpowiedzialność za produkt					
Znakowanie produktów i usług					
PR5	Praktyki związane z zapewnieniem satysfakcji klienta, w tym wyniki badań pomiaru satysfakcji klienta	Całościowo	33-34		
FS15	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	Całościowo	36, 45		
FS16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	Całościowo	40, 45		
Komunikacja marketingowa					
PR6	Programy dotyczące przestrzegania prawa, standardów i dobrowolnych kodeksów regulujących kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu	Całościowo	36		
PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	Całościowo	36		
Ochrona prywatności klienta					
PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klientów oraz utraty danych	Całościowo	35		
Zapewnienie zgodności z regulacjami					
PR9	Wartość pieniężna istotnych kar z tytułu niezgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi dostarczania i użytkowania produktów i usług	Całościowo	72		



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Bank Millennium S.A.** has presented its report "Corporate Responsibility 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 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 G3.1 Guidelines. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 6 March 2013

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nelmara Arbex", is written over a faint background watermark of a globe.

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 26 February 2013. 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 „Odpowiedzialny Biznes 2012”. Służby Sprawozdawcze GRI stwierdziły, że przedmiotowy raport spełnia wymogi Poziomu Stosowania B.

Poziomu Stosowania GRI wskazują zakres, w jakim w przedstawionym raporcie zrównoważonego rozwoju zastosowano treść Wytycznych G3. I. Weryfikacja potwierdza, że wymagany zestaw i liczba ujawnień dla potrzeb przedmiotowego Poziomu Stosowania zostały uwzględnione w raporcie oraz że Indeks Treści GRI stanowi rzetelną reprezentację wymaganych ujawnień, jak opisano w Wytycznych GRI G3. I. Metodologia weryfikacji raportów znajduje się na stronie: <https://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf>

93

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

Amsterdam, 6 marca 2013 r.

Nelmara Arbex

Zastępca Dyrektora Wykonawczego
Global Reporting Initiative

Global Reporting Initiative (GRI) 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, środowiskowych i społecznych. www.globalreporting.org

Zastrzeżenie: W zakresie linków zewnętrznych, do których dany raport zrównoważonego rozwoju się odnosi, w tym do materiałów audiowizualnych, niniejsze oświadczenie dotyczy jedynie materiału przekazanego GRI w czasie Kontroli w dn. 26 lutego 2013 r. GRI jednoznacznie wyklucza stosowanie oświadczenia w odniesieniu do wszelkich późniejszych zmian przedmiotowego materiału.

I 2 O B

ODPOWIEDZIALNY BIZNES 2012



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:

Anna Pulnar

Konsultant ds. CSR

csr@bankmillennium.pl



fotografia: Sławomir Mielnik

Sławoj Dubiel

Urodził się 25 października 1964 r. w Tarnowskich Górach.

Absolwent Wyższej Szkoły Pedagogicznej w Opolu i Państwowego Studium Kulturalno-Oświatowego w Opolu (specjalizacja fotografia i film). Obecnie pracuje jako fotograf w Biurze Prasowym Politechniki Opolskiej. Swoje prace prezentował na wielu wystawach indywidualnych i zbiorowych, zdobywając m.in. I nagrodę XV Biennale Fotografii Górskiej w Jeleniej Górze w 2008 roku. Od 2000 roku jest członkiem Związku Polskich Artystów Fotografików, a od 2011 roku – członkiem (i współzałożycielem) Fundacji Warsztatów Fotograficznych 2.8.

Tworzy głównie czarno-białe fotografie przestrzeni postindustrialnych (np. *Cementownia Groszowice*, *Fotorealizm*, *Vedute di Silesia*, *Dwie tradycje*), klasyczne fotografie krajobrazu (np. *Pamiętka z Karkonoszy*, *Fotografia – Nowe Media*) oraz dokument fotograficzny (np. *Marginesy historii*, *Światłoczułe kartki*, *Naturalna historia*).

Stypendysta Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego w 2004 roku i 2007 roku.

Ważniejsze wystawy:

Fotografie, KMPiK, Opole, 1986, ... *pijcie herbatę o poranku*, Galeria 5d/3 A. J. Lecha, Opole, 1987, *Fotografie*, Galeria Korytarz, Jelenia Góra, 1997, *Rzeczywistość absolutna*, Galeria Korytarz, Jelenia Góra, 2002, *Babie Lato*, Muzeum Regionalne, Radomsko, 2003, *Karkonosze, Rudawy*, Jelenia Góra, 2005, *Cementownia Groszowice*, Stredoeurópsky dom fotografie, Bratysława, 2006, *Fotografie 1986-2006* Galeria Wejście PWSZ, Głogów, 2007, *Światłoczułe kartki* Aneks Fotografii, GSW, Opole, 2010, *Vivat Akademia, Vivat Professores, Plac Wolności*, Opole, 2011, *Kuźnia Osowiec*, Galeria MBR, Opole, 2012, *Historia Naturalna*, CMJW, Opole, 2012.

www.slawojdubiel.art.pl

efektniedoskonalosci.blogspot.com

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 z cyklu *Babie Lato*: Sławoj Dubiel

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