



**Sprawozdanie na temat  
informacji niefinansowych  
Banku Millennium i Grupy Banku  
Millennium za 2019 rok**



## SPIS TREŚCI

<b>LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU .....</b>	<b>3</b>
<b>I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM .....</b>	<b>5</b>
1. PROFIL ORGANIZACJI .....	5
2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI .....	8
3. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020 .....	13
4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM .....	14
5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA .....	17
<b>II. BIZNES .....</b>	<b>20</b>
1. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER .....	20
2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA .....	25
3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ .....	28
4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW .....	33
5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM .....	37
6. PARTNERZY BIZNESOWI .....	39
<b>III. PRACOWNICY .....</b>	<b>41</b>
1. ZATRUDNIENIE .....	41
2. WARUNKI PRACY .....	44
3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW .....	56
<b>IV. SPOŁECZEŃSTWO .....</b>	<b>57</b>
1. OTOCZENIE SPOŁECZNE .....	57
2. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI .....	58
3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA .....	60
<b>V. ŚRODOWISKO .....</b>	<b>66</b>
1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO .....	66
2. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW .....	66
3. DZIAŁANIA PROEKOLOGICZNE .....	71
4. ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE .....	74
5. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE .....	75
<b>VI. O RAPORCIE .....</b>	<b>76</b>
1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA .....	76
2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI .....	78
3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS .....	78
4. DANE KONTAKTOWE .....	85

## LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

[GRI 102-14]

Szanowni Państwo,

rok 2019 był dla Banku Millennium czasem intensywnej pracy. Najważniejszym wyzwaniem roku było niewątpliwie połączenie z Euro Bankiem, które zakończyło się pełnym sukcesem. Dynamiczny rozwój Banku był możliwy nie tylko dzięki fuzji, ale również wzrostowi organicznemu. Klienci wybierali naszą ofertę, ponieważ ułatwiamy im codzienne życie proponując unikalne, innowacyjne usługi bankowe i pozabankowe. Jednocześnie dbamy o to, aby rozwój naszego biznesu był zrównoważony - uwzględniał potrzeby otoczenia, wpływał pozytywnie na środowisko naturalne oraz wspierał rozwiązywanie ważnych problemów społecznych. Odpowiedzialność społeczna i środowiskowa jest od wielu lat wpisana w strategię biznesową Banku. **Naszym celem jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych.** Oprócz wprowadzania udogodnień dla osób z niepełnosprawnościami w dostępie do oddziałów, bankomatów, strony internetowej oraz sposobu obsługi, zwiększamy dostęp do rozwiązań mobilnych. W ten sposób klienci mogą w każdym miejscu i czasie skorzystać nie tylko z usług bankowych, ale i pozabankowych np. e-administracji, zakupu biletów komunikacji, płacenia za parkingi czy przejazdu autostradą.

Bank Millennium rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m. in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audiodeskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, ułatwiał osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury. W 2019 roku **Bank Millennium zajął 1. miejsce w kategorii „Dostępność”** w Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank, co potwierdza, że nasze starania w kierunku zwiększania dostępności są doceniane.

Swoją misję obywatelską realizujemy również przez dzielenie się kompetencjami z obszaru finansów w celu rozwiązania najważniejszych problemów społecznych. Jednym z nich jest niski poziom ogólnej wiedzy o finansach w polskim społeczeństwie. Wierząc, że edukacja finansowa powinna zaczynać się już w najmłodszych latach, gdyż wtedy kształtują się zachowania i postawy, **zainicjowaliśmy projekt edukacyjny skierowany do dzieci w wieku przedszkolnym „Finansowy Elementarz”.** Celem tego programu, realizowanego przez Fundację Banku Millennium pod honorowym patronatem Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka, jest wyjaśnienie najmłodszym, poprzez zabawę, podstawowych pojęć z zakresu finansów. Do tej pory odbyło się 6 edycji programu. Łącznie podczas prawie 2 200 warsztatów, zostało przeszkolonych prawie 53 000 dzieci z około 630 przedszkoli w całej Polsce. **W 2019 roku „Finansowy Elementarz” zajął 1. miejsce w konkursie „Złoty Bankier” w kategorii „Bank wrażliwy społecznie”.**

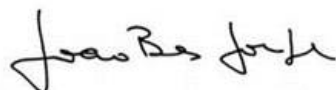
Przy wsparciu Fundacji Banku Millennium, **pracownicy Banku mogą również realizować własne pomysły na działania społeczne.** Do tej pory w inicjatywach finansowanych z grantów przyznanych przez Fundację wzięło udział ponad 500 wolontariuszy, którzy zrealizowali przez siebie zdefiniowane programy pomocy dla niemal 14 000 beneficjentów. Ochotnicy odnowili sale szkolne i plac zabaw przy domu dziecka, wyremontowali świetlicę w szpitalu dla dzieci, przygotowali wybieg w schronisku dla zwierząt a nawet zbudowali boisko szkolne.

[GRI 102-12] Będąc sygnatariuszem dwóch ważnych, międzynarodowych inicjatyw działamy na rzecz promocji różnorodności i przyczyniamy się do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju (SDG). Podpisując **Kartę Różnorodności** zobowiązaliśmy się do wyeliminowania dyskryminacji w miejscu pracy i działania na rzecz tworzenia i promocji różnorodności. Przystępując do partnerstwa biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji **Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ** zadeklarowaliśmy prowadzenie działań w szczególności na rzecz edukacji finansowej dzieci i młodzieży.

Nie pozostajemy obojętni również wobec ważnego problemu zmian klimatycznych. Zawsze braliśmy go pod uwagę w naszej działalności mimo, że zaangażowanie Banku w finansowanie sektorów wysokoemisyjnych m. in. kopalni węgla i energetyki opartej na węglu było historycznie niskie w porównaniu ze średnią sektora bankowego. W 2019 roku sformalizowaliśmy nasze podejście do kwestii ochrony klimatu i opracowaliśmy „Politykę środowiskową Grupy Banku Millennium”, w której określamy kierunek działań w celu minimalizowania niekorzystnych zmian zachodzących w środowisku naturalnym.

W prowadzeniu biznesu zależy nam na tworzeniu wspólnej wartości - zarówno dla firmy jak i jej otoczenia. Obiektywne, zewnętrzne oceny świadczą o tym, że zasady zrównoważonego rozwoju stały się integralnym elementem naszej działalności. W 2019 Bank Millennium znalazł się w indeksie WIG-ESG na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wcześniej, w latach 2010-2019, był notowany w Respect Index. Według Rankingu Odpowiedzialnych Firm prowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, znajdujemy się w pierwszej dziesiątce najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm w Polsce. Corocznie jesteśmy również nagradzani Srebrnym Listkiem CSR w rankingu tygodnika Polityka.

Zapraszam do lektury raportu niefinansowego, który szczegółowo opisuje nasz podejście i działania pozwalające na prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony.



Joao Bras Jorge  
Prezes Zarządu Banku Millennium

# I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM

## 1. PROFIL ORGANIZACJI

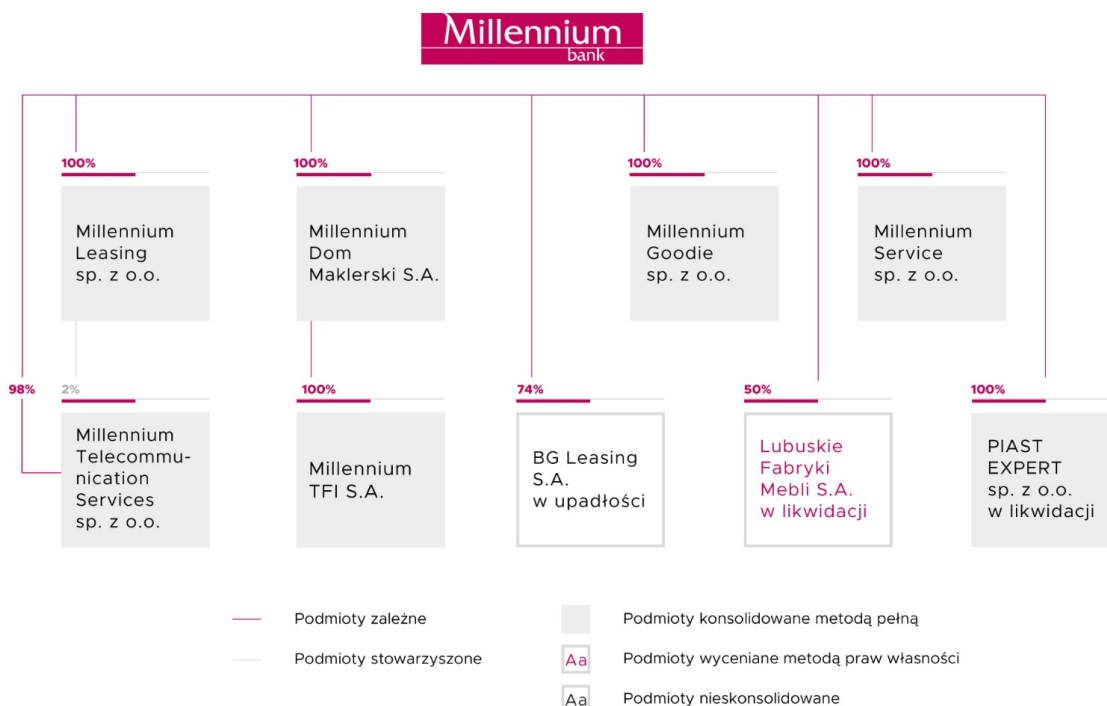
[GRI 102-1] Bank Millennium został utworzony w 1989 r. jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Dziś jest 7 największym pod względem aktywów bankiem komercyjnym w Polsce.

[GRI 102-2] Oferuje usługi klientom indywidualnym (w segmencie detalicznym, Prestige i Private Banking), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw.

Od początku działalności Bank wyznacza trendy w polskiej bankowości, np. był pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Dziś spółka jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Innowacyjność w Banku Millennium jest integralną częścią jego strategii biznesowej. Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego i realizuje programy społeczne wspierające edukację finansową dzieci oraz wolontariat pracowniczy. **Przełomową decyzją, która wpłynęła na zwiększenie skali działania i rozwój spółki było podpisanie umowy dotyczącej zakupu Euro Banku.**

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium - jedną z najbardziej nowoczesnych i najbardziej kompleksowo rozwijających się grup finansowych w Polsce. Najważniejszymi jej spółkami są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska) i Millennium TFI (fundusze inwestycyjne). Od roku 2016 roku Millennium Goodie Spółka z o.o. prowadzi wraz z Bankiem innowacyjną, opartą na zaawansowanej technologii platformę smartshoppingową. Oferta wyżej wymienionych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. [GRI 102-4] Bank i Spółki Zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. [GRI 102-3] Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku i Wrocławiu.

Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium (stan na 31.12.2019)



## 1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

[GRI 102-6] Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Aktywa ogółem wynoszą 98,1 mld zł. Po połączeniu Grupa Banku Millennium obsługuje 2,6 miliona aktywnych klientów detalicznych. Na koniec 2019 roku Bank posiadał 830 oddziałów, w tym 602 własnych i 228 w modelu franczyzowym. Sieć Euro Banku zwiększyła obecność Grupy w wielu nowych miejscowościach, szczególnie tych mniejszych, gdzie bank działał w oparciu o model franczyzowy. Połączony Bank posiada prawie 700 bankomatów oraz nowoczesne narzędzia bankowości mobilnej i elektronicznej. Dzięki połączeniu Bank awansował na 5 pozycję w sektorze kredytów konsumpcyjnych.

### [GRI 102-7] Skala

#### działalności biznesowej

#### Grupy Banku Millennium

	2019	2018	2017	2016	2015
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	2 682	1 838	1 635	1 492	1 369
Liczba aktywnych klientów korporacyjnych (tys.)	7,7	7,4	6,9	6,6	6,7
Liczba oddziałów*	830	361	355	369	413
Liczba bankomatów	498	487	483	490	519
Liczba pracowników (osoby)	8 615	6 270	5 945	5 964	5 992
Liczba dostawców Banku	6 352	5 012	5 153	5 378	5 623
Sponsoring i darowizny Banku (mln zł)	1,7	2,79	1,58	1,54	0,88

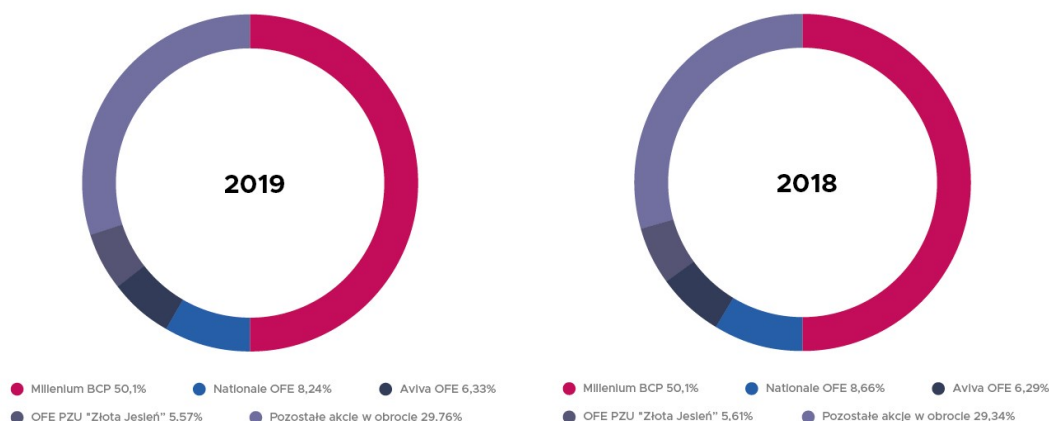
\*oddziały własne i franczyzowe

## 1.2. AKCJONARIAT

[GRI 102-5] Bank Millennium jest spółką akcyjną notowaną od 1992 r. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG 30, mWIG40, WIG Banks i WIG-ESG. Bank znalazł się również na liście polskich spółek w indeksach rynków rozwiniętych stworzonych przez FTSE Russell (dostawca indeksów, benchmarków i analiz należący do grupy Giełdy Papierów Wartościowych w Londynie). Bank wszedł do indeksu w kategorii „Małe spółki” (small cap).

Akcjonariuszem strategicznym Banku Millennium jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Znaczącymi akcjonariuszami są polskie fundusze emerytalne, w tym Nationale-Nederlanden OFE, PTE PZU „Złota Jesień” i Aviva OFE, które posiadają więcej niż 5% kapitału akcyjnego.

[GRI 102-10] Akcjonariat Banku Millennium\*



\*stan na 31.12.2019

\*stan na 31.12.2018

### 1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3] Grupa Banku Millennium realizuje cele ekonomiczne dążąc do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy, zgodnie ze strategią rozwoju oraz z uwzględnieniem zasad deklarowanych w „Kodeksie Etycznym”.

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	Grupa		Bank	
	2019	2018	2019	2018
Dochody ogółem	3 471,5	2 727,6	3 084,1	2 568,3
Koszty ogółem	(1 726,1)	(1 268,0)	(1 520,9)	(1 205,3)
w tym osobowe	(836,1)	(638,1)	(715,3)	(592,2)
Wskaźnik koszty/dochody	49,7%	46,5%	49,3%	46,9%
Rezerwy na ryzyko	(439,0)	(236,6)	(235,1)	(205,6)
Podatek bankowy	(248,0)	(198,5)	(236,9)	(198,5)
Podatek dochodowy (CIT)	(274,6)	(264,0)	(267,3)	(236,6)
Kredyty i pożyczki klientom (net)	69 754,9	52 711,7	68 828,8	51 786,8
Depozyty klientów	81 454,8	66 243,8	81 637,5	66 399,8
Udział w rynku kredytów	5,7%	4,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Udział w rynku depozytów	6,0%	5,3%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy

Stosunek: kredyty/depozyty	86%	79,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik kredytów zagrożonych	4,56%	4,52%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik pokrycia rezerwami	62,4%	74,4%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Współczynnik CET1	16,9%	19,8%	16,8%	19,5%
Współczynnik TCR	20,1%	21,7%	20,0%	21,5%
Kapitały własne	8 941,5	8 384,4	8 690,1	8 136,0
Zysk netto	560,7	760,7	600,7	722,3
ROE	6,4%	9,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
<b>Podział zysku</b>				
Dywidenda	0*	0*	0	0
Kapitał	100%	100%	100%	100%

\*propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

## 2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

### Model biznesowy

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



- 1. KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ:** Jesteśmy najbardziej klientocentrycznym bankiem, który nieustannie się rozwija. Chcemy być najbardziej spersonalizowanym bankiem na skalę masową.
- 2. CYFROWOŚĆ I NOWE TECHNOLOGIE:** Jesteśmy liderem cyfrowej bankowości, oferując połączenie szerokiego zakresu dotarcia i wysokiej jakości usług.



3. **ZDOLNOŚĆ DO ORGANICZNEGO WZROSTU:** Jesteśmy jednym z najszybciej rosnących banków w zakresie pozyskiwania klientów z główną relacją.
4. **EFEKTYWNOŚĆ KOSZTOWA:** Mamy wiodący efektywny kosztowo model biznesowy, zbudowany na najnowszej technologii i elastyczny pod kątem zmian i wzrostu skali Banku.
5. **ELASTYCZNOŚĆ W REAGOWANIU NA ZMIANY:** Posiadamy elastyczny model operacyjny, kulturę organizacyjną umożliwiającą szybkie reagowanie oraz kompetencje cyfrowe i analizy danych.

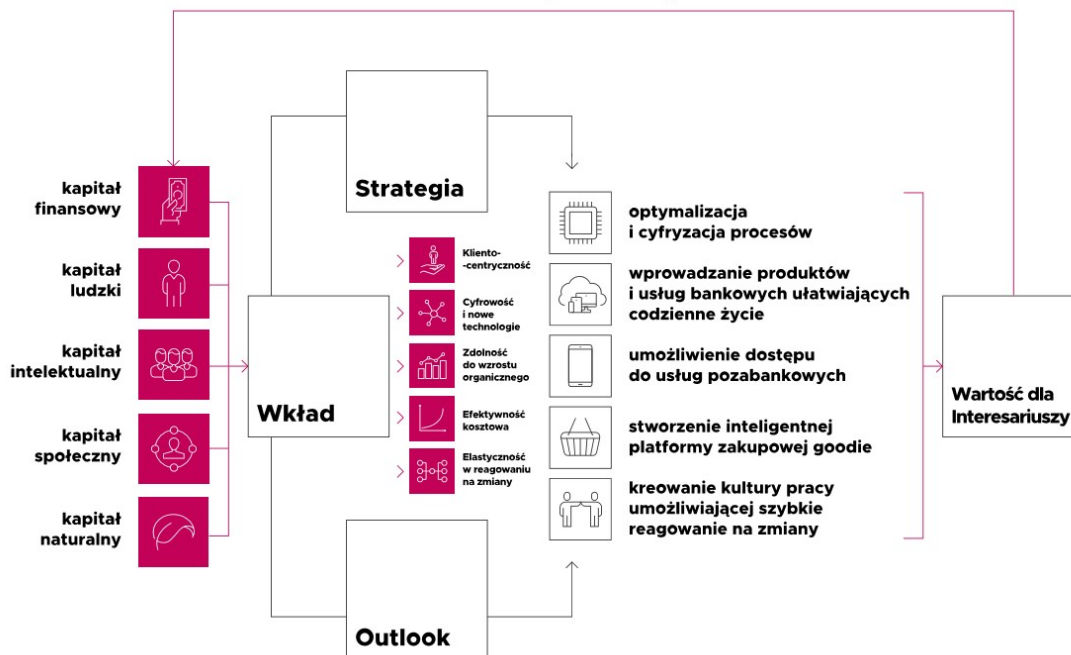
Fundamentem modelu biznesowego są wartości firmy: budowanie relacji opartych na zaufaniu, pasja do jakości i innowacyjności, rozwój pracowników i promowanie współpracy oraz ambicja, by zawsze mierzyć wyżej.



### Model tworzenia wartości

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

### Misja i Wizja



## KAPITAŁY GRUPY BANKU MILLENNIUM...



### KAPITAŁ FINANSOWY

**8 942 mln zł**

środki własne (w tym zysk netto)

Kapitał własny

**89 114 mln zł**

zobowiązania ogółem

Aktywa, pożyczki i zobowiązania

**69 755 mln zł**

kredyty netto

**98 056 mln zł**

aktywa/pasywa ogółem



### KAPITAŁ LUDZKI

**8 615**

liczba pracowników Grupy

Pracownicy, ich wiedza, wartości i postawy, które pozwalają na rozwój firmy.

**100%**

pracowników szkolonych z Kodeksu Etycznego

**45**

średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika



### KAPITAŁ ORGANIZACYJNY

**+44% r/r**

użytkownicy mobilnej aplikacji bankowej

Kultura szybkiego reagowania na zmiany (agility), nowoczesna infrastruktura i systemy IT, cyfryzacja i optymalizacja procesów pozwalające na tworzenie innowacyjnych produktów i oferowanie wysokiej jakości usług, efektywność kosztowa organizacji.

**+50% r/r**

sprzedaż biletów komunikacji w aplikacji mobilnej

**52**

NPS dla klientów detalicznych

**49,7%**

wskaźnik koszty/dochody



## KAPITAŁ INTELEKTUALNY

Inwestycje w nowe rozwiązania technologiczne i innowacje, większość rozwoju IT wewnątrz Banku, wewnętrzny start-up goodie, wewnętrzny zespół UX Design.

Prawie **66%** nakładów inwestycyjnych przeznaczonych na rozwój IT

**502**  
liczba pracowników IT

**76%**  
pracownicy z wyższym wykształceniem



## KAPITAŁ SPOŁECZNY

Jakość relacji z otoczeniem, reputacja Banku, bezpieczeństwo transakcji, zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa.

**NPS 52**  
dla klientów detalicznych (wg. badania ARC Rynek i Opinia)

**76%**  
klientów z główną relacją w Banku

**49%**  
klientów poleca Bank innym

**53 000**  
dzieci przeskolonych z podstaw finansów

ponad **13 000**  
beneficjentów programów wolontariackich



## KAPITAŁ NATURALNY

Bezpośredni i pośredni wpływ na środowisko i jego minimalizacja.

**-0,02%**  
redukcja CO<sub>2</sub>e r/r

## ... POZWALAJĄ NA ROZWÓJ BIZNESU POPRZEZ:



Optymalizację i cyfryzację procesów



Wprowadzanie produktów i usług bankowych ułatwiających codzienne życie



Umożliwienie dostępu do usług pozabankowych



Stworzenie inteligentnej platformy zakupowej goodie




Kreowanie kultury pracy umożliwiającej szybkie reagowanie na zmiany




Rozwój organiczny i akwizycję (Euro Bank)


## ... I TWORZĄ WARTOŚĆ DLA INTERESARIUSZY:

	<p>Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>34% użytkowników aplikacji mobilnej</li> <li>63% oddziałów dostępnych dla osób niepełnosprawnych</li> <li>100% bankomatów dostępnych dla osób niepełnosprawnych</li> <li><b>1. miejsce w kategorii „Dostępność”</b> w Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank</li> </ul>
<p> <b>KLIENCI</b></p>	<p>Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja</p> <hr/> <p>Wysoka jakość usług</p> <hr/> <p>Etyczna sprzedaż</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>34% użytkowników bankowości mobilnej</li> <li>76% użytkowników bankowości internetowej</li> <li>52 - NPS dla klientów detalicznych (wg. ARC Rynek i Opinia)</li> <li>93% - klienci detaliczni zadowoleni ze współpracy z Bankiem</li> <li><b>Najwyższy wśród polskich banków wskaźnik NPS</b> w badaniu Bain &amp; Company</li> <li><b>Pierwsze miejsce</b> w sektorze finansowym oraz w TOP 10 polskich firm według badania Customer Experience KPMG</li> <li>100% pracowników szkolonych z Kodeksu Etycznego</li> </ul>
<p> <b>PRACOWNICY</b></p>	<p>Nagrody HR, wskaźnik fluktuacji</p> <hr/> <p>Edukacja i rozwój</p> <hr/> <p>Poszanowanie różnorodności</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wyróżnienie Solidny Pracodawca Roku 2019</li> <li>4% - wskaźnik fluktuacji</li> <li>45 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika</li> <li>11% - pracownicy, którzy awansowali</li> <li>83% - powroty do pracy po urlopie macierzyńskim</li> <li>57% kobiet na stanowiskach kierowniczych</li> </ul>

 <b>INWESTORZY</b>	Rentowność	<ul style="list-style-type: none"> <li>6,4% - zwrot z kapitału ROE</li> </ul>
	Zysk dla akcjonariuszy	<ul style="list-style-type: none"> <li>-34% - spadek kursu akcji w 2019 roku (pod wpływem ryzyka prawnego związanego z walutowymi kredytami hipotecznymi)</li> </ul>
	Niskie ryzyko	<ul style="list-style-type: none"> <li>20,1% - TCR (łączny wskaźnik kapitałowy)</li> </ul>
	Wysokie standardy zarządzania ESG	<ul style="list-style-type: none"> <li>Członek WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego</li> </ul>

 <b>DOSTAWCY</b>	Etyczna współpraca	<ul style="list-style-type: none"> <li>81% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni</li> </ul>
	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium</li> </ul>

 <b>SPOŁECZEŃSTWO</b>	Wolontariat pracowniczy	<ul style="list-style-type: none"> <li>567 wolontariuszy zaangażowanych w akcje społeczne</li> <li>13 624 beneficjentów akcji wolontariackich</li> </ul>
	Edukacja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> <li>53 000 przeszkolonych dzieci</li> </ul>
	Promocja kultury	<ul style="list-style-type: none"> <li>752 667 zł - sponsoring kultury</li> </ul>
	Wydatki na cele społeczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>690 689 zł - wydatki Fundacji Banku Millennium na cele społeczne</li> <li>48%* - efektywna stawka opodatkowania zysku operacyjnego*</li> </ul>

 <b>ŚRODOWISKO</b>	Minimalizacja wpływu na środowisko	-0,02% - zmniejszenie emisji CO <sub>2</sub> e r/r
--	------------------------------------	--

\*efektywna stawka podatku stanowi iloraz podatku dochodowego (CIT) i bankowego przez zysk operacyjny Grupy Banku Millennium

### 3. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020

2019 rok pokazał skuteczną realizację dotychczasowej strategii organicznego wzrostu. Jednym z najważniejszych celów tej strategii było **przyspieszenie tempa pozyskiwania nowych klientów** do liczby 600 tysięcy nowych aktywnych klientów w ciągu 3 lat obowiązywania tej strategii, czyli do 2020 roku. Na koniec września, t.j. na dzień przed połączeniem z Euro Bankiem, Bank przekroczył liczbę 2 milionów aktywnych klientów detalicznych. Oznaczało to wzrost o 421 tysięcy w ciągu dwóch pierwszych lat strategii, czyli istotne wyprzedzenie celów strategicznych. Na koniec 2019 roku Bank obsługiwał 2,6 miliona aktywnych klientów detalicznych.

Miniony rok przyniósł Grupie Banku Millennium równie udane **zakończenie projektu zakupu Euro Banku**. Była to jedna z najszybciej zrealizowanych fuzji na rynku. 11 listopada 2019 r. ,w rok od ogłoszenia, transakcja zakupu Euro Banku została skutecznie sfinalizowana. Transakcja zakupu Euro Banku przeprowadzona została bez podwyższenia kapitału zakładowego Banku. Oznacza to korzystne wykorzystanie kapitału oraz płynności Grupy Banku Millennium i powinno przynieść znaczący wzrost efektywności i zwrotu z kapitału dzięki korzyściom skali oraz w wyniku realizacji synergii.

**Mocno wzrosła pozycja Banku w segmencie kredytów konsumpcyjnych**, który stanowi kolejny, bardzo ważny element strategii Grupy. Przyspieszenie sprzedaży pożyczki gotówkowej przez Bank Millennium oraz efekt połączenia przyniosły podwojenie wartości portfela do poziomu 15,1 mld PLN. Dało to Grupie awans o 3 pozycje na piąte miejsce na krajowym rynku w segmencie kredytów konsumpcyjnych.

Ważnym elementem strategii Grupy Banku Millennium pozostaje niezmiennie **obszar poprawy jakości oraz wdrożenia najnowocześniejszych rozwiązań cyfrowych i mobilnych**. W 2019 roku Bank ponownie uzyskał najwyższy wynik wśród instytucji finansowych w kategorii satysfakcji klienta, w tym najwyższy NPS wśród banków wynoszący 61 pkt (wg ARC Rynek i Opinia). Przykładem udanego zastosowania rozwiązań mobilnych jest ponad 50% wzrost liczby pobranych aplikacji firmy Goodie (100% własności Grupy) do poziomu 1,5 miliona na koniec 2019 roku.

Szczegółowe informacje na temat realizacji strategii znajdują się w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za 2019 rok”.

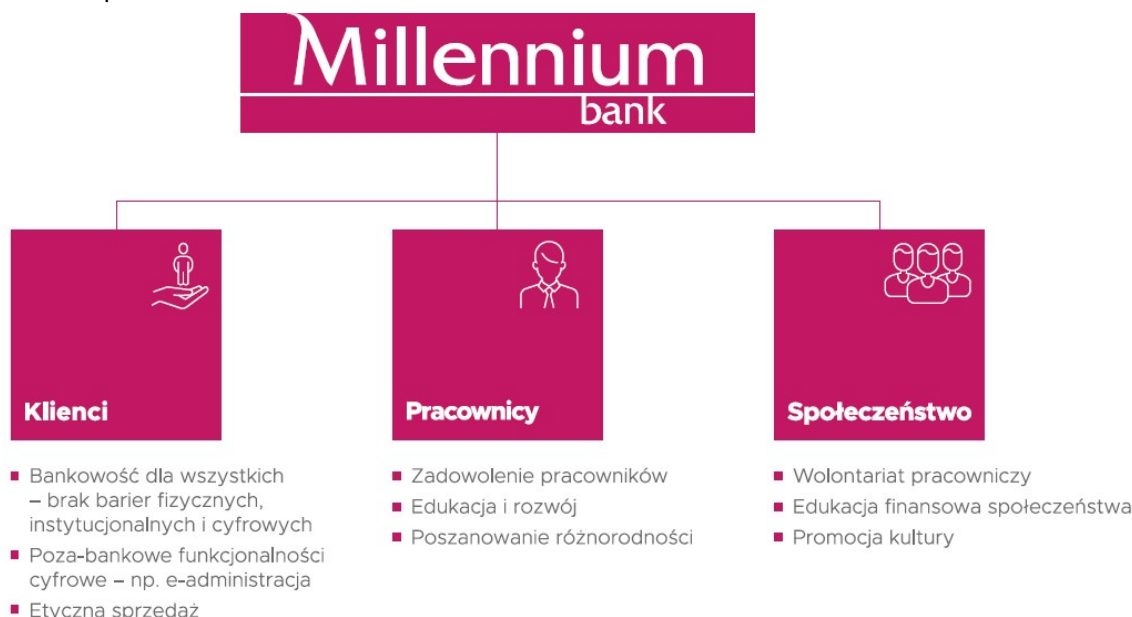
#### Perspektywy rozwoju Grupy Banku Millennium

**Celem Grupy Banku Millennium na 2020 rok będzie udane przeprowadzenie restrukturyzacji po połączeniu z Euro Bankiem i szybki powrót do jednego z najszybszych na rynku wzrostów biznesu.**

Udana migracja wszystkich oddziałów, klientów i produktów Euro Banku na logo i platformę Banku Millennium otworzyła drogę do **realizacji korzyści z połączenia**. Rozszerzona sieć oddziałów (830 na koniec 2019 roku) i baza 2,6 miliona aktywnych klientów detalicznych umożliwiła proces wzrostu sprzedaży produktów Banku Millennium w nowych miejscowościach i do nowych klientów. Bank kontynuować będzie także w 2020 roku prace wykorzystujące możliwości po wdrożeniu nowej dyrektywy dotyczącej systemu płatności PSD2. **Utrzymanie wiodącej pozycji w obszarze jakości usług i ich digitalizacji** pozostaje niezmiennie celem Grupy Banku Millennium i będzie nadal wspierane w 2020 roku i kolejnych latach niezbędnymi inwestycjami na innowacje. 2020 rok powinien także przynieść pierwsze efekty po dokonanych w 2019 roku wzmocnieniu segmentu obsługi mikro-przedsiębiorstw. Grupa Banku Millennium planuje także na **uruchomienie banku hipotecznego**, który da możliwość emisji listów zastawnych.

## 4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

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



[GRI 103-1, 103-2, 103-3] W Banku Millennium działania na rzecz społeczeństwa są integralną częścią strategii biznesowej. **Priorytetem jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi klientów, prowadzenie etycznego marketingu i sprzedaży oraz ułatwianie korzystania z usług bankowych i pozabankowych** (np. e-administracji) poprzez wprowadzanie ułatwień dla osób niepełnosprawnych oraz innowacyjnych usług. Odbiorcami działań CSR są również Pracownicy. **Oprócz zapewnienia stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy oraz oferowania możliwości angażowania się w działania społeczne, Bank promuje różnorodność w organizacji.** Programy na rzecz społeczeństwa realizowane są za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą edukacji finansowej i rozwoju wolontariatu pracowniczego. Za nadzór nad realizacją celów CSR na najwyższym szczeblu odpowiada Prezes Zarządu Banku.

[GRI 102-30,102-31,102-26] Realizacja strategii podlega okresowym przeglądom i ocenom. Przeprowadzane są one przez Zarząd Banku, na podstawie informacji przygotowanych przez jednostki odpowiedzialne za ich realizację oraz przez Radę Nadzorczą Banku, na podstawie informacji przedstawionych przez Zarząd. **Globalnej oceny działania Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie prezentowanych publicznie sprawozdań Banku.** Są one przedmiotem analizy i prezentacji Akcjonariuszom na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym.

Wszystkie działania CSR są corocznie od 13 lat podsumowywane w raportach odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium. [GRI 102-12] Bank jest również sygnatariuszem dwóch ważnych, międzynarodowych inicjatyw. Przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem, podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności. **Spółka wspiera również osiągnięcie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ (SDG - Sustainable Development Goals).** Przystępując do partnerstwa biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji SDG, Bank Millennium zadeklarował prowadzenie działań w szczególności w sferze edukacji finansowej dzieci i młodzieży (cel 6 - jakość edukacji).

Działania CSR prowadzone przez spółkę są wysoko oceniane przez rynek. W 2019 roku **Bank Millennium znalazł się w indeksie WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.** Wcześniej, w latach 2010-2019, był notowany w Respect Index. Według **Rankingu Odpowiedzialnych Firm** prowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, znajdujemy się w pierwszej dziesiątce najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm w Polsce. Corocznie jesteśmy również nagradzani **Srebrnym Listkiem CSR** w rankingu tygodnika „Polityka”.

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

[GRI 102-11, 102-15, 102-30] W Grupie Banku Millennium ryzyka wywierające niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne mogą wynikać z relacji z klientami i kontrahentami. W odniesieniu do ryzyka **związanego z relacjami z klientami** (zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów, prawne aspekty konstrukcji produktów i usług, dobór produktów do potrzeb i możliwości klienta, przekazywanie odpowiednich informacji klientom, terminowa obsługa reklamacji, itp.) Bank stosuje różnorodne i zawansowane metody ochrony środków klientów, monitoruje wszystkie regulacje i opinie UOKiK oraz innych organów i jest skoncentrowany na dostarczaniu klientowi najlepszej jakości produktów i usług, co jest potwierdzone wysokimi pozycjami Banku w różnych rankingach. Minimalizowanie **ryzyk związanych z kontrahentami** polega na zapewnieniu obiektywnych kryteriów wyboru dostawców i uczciwych warunków płatności i umów oraz etyki we współpracy, co ma odzwierciedlenie w regulacjach wewnętrznych. W obszarze **ryzyka związanego z pracownikami**, Bank minimalizuje ryzyko dużej fluktuacji pracowników poprzez posiadanie stosownych polityk (w tym kadrowej, wynagrodzeń i różnorodności) oraz oferowanie wysokich standardów pracy, co jest potwierdzone uzyskaniem tytułu „Solidnego Pracodawcy Roku 2019”. Ryzyko związane z kwestią braku **poszanowania praw człowieka i zapobiegania korupcji** odnosi się do możliwości wystąpienia w organizacji przypadków złamania praw człowieka i przypadków korupcji. Rodzi to ryzyko odpowiedzialności karnej, administracyjnej, finansowej oraz utraty

reputacji. Grupa Banku zapobiega temu ryzyku stosując się do postanowień „Polityki Różnorodności” oraz zobowiązując swoich pracowników i kontrahentów do przestrzegania „Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium”, w którym kwestie te są uregulowane oraz oferując możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach. Ryzyko dotyczące **wpływu na środowisko naturalne** wiąże się głównie z negatywnym wpływem Grupy na środowisko zarówno poprzez jej własną działalność operacyjną, jak i finansowanie projektów. Grupa zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i zasad finansowania projektów.

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

## 4.2. SPOSÓB ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

[GRI 102-11, 102-30, 103-2 103-3] Bank Millennium zarządza ryzykiem finansowym, operacyjnym i społecznym uwzględniając przede wszystkim bezpieczeństwo środków klientów. Corocznie ocenia istotność zidentyfikowanych rodzajów ryzyka, opracowuje odpowiednie procedury zarządzania oraz tworzy bufor kapitałowe, o ile jest to niezbędne. Proces zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Banku jest w wysokim stopniu ujednoczony i może być traktowany jako wspólny dla całej Grupy.

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

Zarząd Banku projektuje i wprowadza system zarządzania ryzykiem, a także zapewnia jego działanie. Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad wprowadzonym systemem oraz dokonuje oceny jego adekwatności i skuteczności minimum raz w roku.



## 5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA

[GRI 102-16] Misją Banku jest wspieranie klientów w osiąganiu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości. Bank swoją przewagę konkurencyjną buduje w oparciu o wartości, które są bazą dla prowadzenia biznesu.

### 5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM



#### **Budujemy relacje oparte na zaufaniu**

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

#### **Jakość i innowacyjność są naszą pasją**

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

#### **Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę**

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

#### **Zawsze mierzymy wyżej**

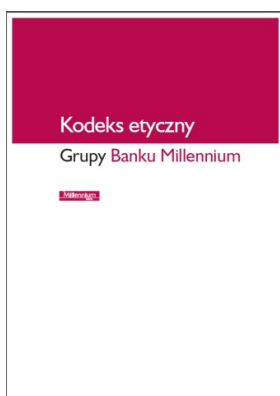
Kiedy inni osiągają szczyt możliwości, my chcemy więcej. Rozwijamy i podnosimy kompetencje pracowników i zespołów w ramach programów szkoleniowych i certyfikacji. Bacznie obserwujemy otoczenie, doskonalimy, zmieniamy się oraz aktywnie reagujemy na wyzwania przyszłości.

W Grupie Banku Millennium obowiązuje opracowany przez grupę menedżerów **Kodeks Lidera**. Stanowi on przełożenie wartości na oczekiwane zachowania liderów w codziennej pracy. Definiuje to, w czym konkretnie dana wartość się przejawia, jakie zachowania ją wspierają, a jakie stanowią jej naruszenie.

## 5.2. STANDARDY ETYCZNE

[GRI 102-16,103-1,103-2,103-3] Grupa Banku Millennium posiada system zarządzania etyką, na który składają się:

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



### Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje Kodeks Etyczny, którego zasady określają wartości jakimi powinni kierować się pracownicy podczas wykonywania obowiązków i w relacjach ze współpracownikami oraz z Bankiem jako pracodawcą. Kodeks określa również wytyczne dotyczące relacji z klientami, rynkiem i dostawcami odnosząc się do takich obszarów jak: jakość obsługi, etyczna sprzedaż, uczciwa konkurencja i komunikacja, zasady prowadzenia relacji handlowych, przeciwdziałanie praniu pieniędzy. W Kodeksie sformułowane są również zasady polityki antykorupcyjnej, w tym zasady przyjmowania i wręczania korzyści oraz brania udziału i organizowania przetargów. Kodeks Etyczny obowiązuje również franczyzobiorców i pracowników placówek franczyzowych.

W Banku funkcjonuje także odrębny Kodeks Etyczny dla pracowników obsługujących klientów segmentu Prestige i Bankowości Prywatnej. Kodeks ten określa w szczególności zasady etycznego wykonywania operacji finansowych, współpracy z osobami trzecimi, wykonywania operacji na rachunkach własnych i zasady autoryzacji transakcji. Wskazuje także obowiązki pracowników oraz zasady postępowania z informacjami poufnymi i tajemnicą zawodową, do których mają dostęp wykonując swoje obowiązki służbowe. Pracownicy Departamentu Skarbu odpowiedzialni za wykonywanie transakcji z klientami oraz operacje międzybankowe również stosują się do własnych kodeksów.

Każdy z pracowników zobowiązany jest, poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia e-learningowego, do zapoznania się z treścią Kodeksu, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. [GRI 102-17] Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej (również anonimowo). W 2019 roku nie było przypadków zgłoszenia naruszeń zapisów Kodeksów Etycznych.

[GRI 205-2, 412-2] Przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Kadra menedżerska	22 (2%)	27 (3%)	31 (3%)	36 (4%)	54 (6%)	57 (6%)
Pozostali pracownicy	1 217 (24%)	1 265 (23%)	1 203 (25%)	1 259 (24%)	1 153 (21%)	1 202 (20%)

\*liczba i % przeszkolonych z Kodeksu Etycznego. Szkolenie przeznaczone jest dla nowych pracowników oraz pracowników, którzy uczestniczyli w nim ponad 3 lata temu. Dane nie obejmują pracowników ex Euro Banku.

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

### 5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

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

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

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

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

Dodatkowo Bank Millennium wprowadził do regulaminu kredytowania dla klientów Bankowości Korporacyjnej zapisy dotyczące spełniania przez wszystkich klientów wymogów ochrony środowiska i poszanowania zasad pracy. W regulaminie zawarte są ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). **Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich kredytobiorców m.in. do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy.**

## II. BIZNES

### 1. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER

[GRI 103-1,103-2,103-3] Kluczem do wszystkich wprowadzanych przez Bank zmian jest klientocentryzm i dbałość o najwyższej jakości doświadczenie użytkownika - uważne słuchanie klientów, obserwacja ich preferencji i testowanie z nimi usług w bankowym User-Experience Lab. Wprowadzone rozwiązania opierają się na najnowocześniejszych technologiach i oferują jeszcze wygodniejszy sposób korzystania z usług bankowych i pozabankowych.

#### 1.1. INNOWACYJNE USŁUGI

[GRI 103-1] Innowacyjność i dalsza digitalizacja to aktywa dające bankowi znaczącą przewagę konkurencyjną. Cyfrowa transformacja oznacza nie tylko dostarczanie nowych systemów czy modernizację dotychczasowych rozwiązań, ale obejmuje wiele innych obszarów. Ma to ogromny wpływ na kulturę organizacyjną - zmienia procesy, produkty, sposób pracy i mentalność ludzi. W tym roku Bank nadal sięgał po nowoczesne narzędzia rozwoju technologicznego wykorzystując m.in. sztuczną inteligencję, machine learning, systemy konwersacyjne, wirtualną i rozszerzoną rzeczywistość. Z powodzeniem rozwijał zdalne kanały dostępu. Chcąc sprostać oczekiwaniom klientów, którzy chcą mieć wszystko pod ręką, najlepiej w jednej aplikacji, Bank wzbogacił swoją ofertę o kilka usług spoza obszaru bankowości.

Najważniejsze cyfrowe ułatwienia dla klientów indywidualnych i korporacyjnych:

- **New Digital Experience** - czyli wdrożenie nowego systemu internetowego Millenet i aplikacji mobilnej. Do ich budowy zastosowano unikatowe na polskim rynku technologie, rozwiązania i wyjątkowy design, które zapewniają zupełnie nowe cyfrowe doświadczenie. W nowej aplikacji i Millenecie klienci mogą znaleźć oferty ściśle dopasowane do swoich potrzeb i indywidualnego sposobu zarządzania finansami.
- **Autopay** - automatyczna płatność za autostrady firmy Blue Media w aplikacji mobilnej. Jako pierwszy bank w Polsce, Bank udostępnił usługę Autopay, dzięki której można przejechać autostradą bez potrzeby zatrzymywania się przy bramkach. Opłata za przejazd pobierana jest automatycznie z konta lub karty kredytowej po zjeździe z autostrady.
- **Zakup biletów komunikacji miejskiej oraz opłacanie parkingu.** Pasażerowie komunikacji miejskiej mogą kupić bilet, skasować go i okazać do kontroli w telefonie. Kierowcy pojazdów zapłacą za pośrednictwem aplikacji za faktyczny czas parkowania, bez konieczności płacenia z góry jak w parkometrze.
- **Zakup ubezpieczeń turystycznych z opcją szybkiego kontaktu z ubezpieczycielem.** Usługę „Pomoc w podróży” Bank Millennium udostępnił jako pierwszy i jedyny bank w Polsce. To specjalny przycisk, dostępny w aplikacji mobilnej, który można ustawić tak, aby był widoczny przed zalogowaniem. Działa nawet bez dostępu do Internetu i pozwala na bezpośrednie połączenie telefoniczne z ubezpieczycielem lub wysłanie do niego SMS-a z prośbą o oddzwonienie. Treść wiadomości jest generowana automatycznie - zawiera numer polisy oraz lokalizację klienta. Ubezpieczyciel natychmiast otrzymuje informację o tym, gdzie znajduje się dana osoba, w związku z czym jest w stanie bardzo szybko zorganizować potrzebną pomoc.
- **Zakup ubezpieczenia pojazdu** w pełni online, z nowatorską funkcją wprowadzania danych pojazdu za pomocą skanowania kodu Aztec z dowodu rejestracyjnego.
- **Dostęp do e-administracji.** Bank Millennium wspiera rozwój e-administracji w Polsce umożliwiając załatwianie spraw urzędowych z wykorzystaniem swojego systemu bankowości internetowej. W serwisie bankowości internetowej Millenet można utworzyć Profil Zaufany (darmowy podpis elektroniczny), otwierający dostęp do usług administracji publicznej online przez 24 godziny na dobę. Ponieważ tożsamość klienta potwierdza Bank, do założenia profilu nie jest konieczna wizyta w urzędzie. W systemie Millenet można również złożyć wnioski o przyznanie świadczenia 500+ oraz Dobry Start.
- **Chatbot Milla** - dzięki wykorzystaniu elementów sztucznej inteligencji oraz technologii rozpoznawania mowy i intencji, chatbot Milla może prowadzić z klientem rozmowę głosową lub tekstową. Odpowie na pytania, w razie potrzeby dopyta o szczegóły i wykona zadanie. Obecnie Milla realizuje przelewy, dotądowania kart płatniczych prepaid oraz telefonu, pokazuje historię transakcji i nadchodzące płatności, określa kiedy przelew dotrze do

- odbiorcy oraz podaje dane kontaktowe banku. W przyszłości ułatwi klientom wyszukiwanie innych informacji oraz nawigację po aplikacji mobilnej.
- **Token z czytnikiem kodów graficznych Cronto** - innowacyjne urządzenie do logowania i autoryzacji zleceń dla klientów korporacyjnych. Jest to pierwsze w Polsce rozwiązanie oparte na autorskiej technologii Cronto firmy OneSpan. Urządzenie zapewnia najwyższy poziom bezpieczeństwa oraz unikalną dla tego typu urządzeń wygodę użytkownika.
  - **Millenet Link** - usługa oferuje klientom Bankowości Przedsiębiorstw możliwość szybkiej, efektywnej i bezpiecznej wymiany informacji pomiędzy systemami finansowo-księgowymi wewnątrz firmy, a systemem bankowości internetowej Banku Millenet.
  - **Moduł eBok Millennium Leasing** - zintegrowana platforma w systemie bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw pozwalająca na obsługę online umów leasingowych, monitorowanie zobowiązań, obsługę formalną, jak również realizację płatności z tytułu obsługi leasingu.
  - **Platforma smartshoppingowa goodie**. Goodie to intuicyjna platforma zakupowa dostępna jako aplikacja na smartfony i strona internetowa pod adresem [www.goodie.pl](http://www.goodie.pl). Powstała jako wewnętrzny startup Banku Millennium. Za pomocą goodie można przeglądać oferty z promocyjnych gazetek oraz informacje o zniżkach dostępnych w sklepach internetowych i stacjonarnych. Platforma pozwala łatwo zaplanować zakupy i znaleźć inspiracje oraz promocyjne oferty dopasowane do indywidualnych preferencji i lokalizacji użytkownika. Przetwarzanie danych jest bardzo istotną cechą goodie. Użytkownik nie musi sam dostosowywać aplikacji, bo to ona dostosuje całą treść i procesy w oparciu o dane z przeszłości i czasu rzeczywistego.
  - **Przyjazny Wizzard migracyjny** zastosowany podczas fuzji operacyjnej z Euro Bankiem. Dzięki niemu proces migracji klientów i aktywacji dostępu do kanałów połączonego banku nastąpił całkowicie online. Jego cechy charakterystyczne to prostota, jednokrokowość i dbałość o jak najlepsze doświadczenie klienta (np. pozostawiono klientom możliwość logowania się dotychczasowym loginem Euro Banku). Wizzard pozwolił na aktywację w ciągu kilku dni około 200 tys. klientów z konwersją na poziomie 90%.

## 1.2. PRODUKTY ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE

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

### KLIENCI INDYWIDUALNI



#### Konto 360°

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

**Konta dla młodszych klientów są zawsze bezpłatne, a konstrukcja Konta 360° pozwala na zwolnienie z opłaty nawet przy niewysokich wpływach miesięcznych.** Bank nie stawia wymagania minimalnej kwoty jednorazowego wpływu ani źródła dochodu. Wystarczy, że suma wpływów wyniesie min. 1 000

zł., niezależnie czy będą to wpływy z tytułu wynagrodzenia za pracę, świadczeń społecznych, stypendiów czy wpłat gotówkowych.

Co więcej przy spełnieniu warunku bezpłatności konta, czyli zapewnienia min. wpływów oraz min. jednej płatności kartą do konta lub BLIKIEM w miesiącu, Klient nie płaci również za **wypłaty z bankomatów**. Co znaczy, że Klienci, którzy mają problemy z mobilnością (osoby starsze lub osoby niepełnosprawne) mogą korzystać z bankomatów w dogodnych dla nich lokalizacjach bez ponoszenia opłat za wypłaty w bankomatach obcych.

Klienci, których finanse nie pozwalają na domowe wizyty lekarza, mogą z nich skorzystać w razie nagłej choroby swojej albo dziecka w ramach **Pakietu Bardzo Pomocnego** oferowanego do Konta 360°. Pakiet zapewnia także pomoc hydraulika czy elektryka oraz z naprawy sprzętu AGD/RTV/PC, smartfona i tabletu. Wybierając Konto z Pakietem Bardzo Pomocnym Klient może skorzystać z 7 interwencji w ciągu aż 12 bezpłatnych miesięcy od otwarcia konta.

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

#### Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard



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

	2019	2018	2017	2016	2015
Liczba kart WWF w portfolio	1 537	1 466	1 306	1 515	1 396

#### Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego

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

#### KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Bank Millennium posiada w ofercie fundusze inwestycyjne realizujące cel społeczny i środowiskowy.

Fundusz	Opis	Liczba klientów w portfolio w 2019 r.
BGF Sustainable Energy Fund	Inwestuje w akcje spółek z sektora nowej energii.	4
BlackRock GF World Healthscience Fund	Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w zakresie opieki zdrowotnej, w sektorze farmaceutycznym oraz technologii i aparatury medycznej, jak również w zakresie rozwoju biotechnologii.	38
UniAkcje Biopharma	Inwestuje głównie w akcje spółek z sektora biotechnologicznego, farmaceutycznego i medycznego.	172
PZU Energia Medycyna Ekologia	Koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z ochroną zdrowia - spółki farmaceutyczne i biotechnologiczne i ochroną środowiska - spółki produkujące energię ze źródeł odnawialnych, zajmujące się recyklingiem.	166

#### KLIENCI KORPORACYJNI

Bank aktywnie poszukuje możliwości tworzenia produktów i procedur, które mogą mieć pozytywny wpływ na środowisko i stosunki społeczne. W warunkach oferty tworzy zachęty dla klientów podejmujących działania prośrodowiskowe lub minimalizujące negatywny wpływ na otoczenie. Bank uczestniczy w programach wsparcia np. z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK), które premiuje inwestycje w oszczędność energetyczną. Wpiera również innowacyjność, także w obszarach społecznych i ekologicznych, poprzez uczestnictwo w dystrybucji środków publicznych przeznaczonych na te cele.

## Kredytowanie z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych i społecznych

Zaangażowanie Banku w finansowanie sektorów wysokoemisyjnych m. in. kopalni węgla i energetyki opartej na węglu było historycznie niskie w porównaniu ze średnią sektora bankowego. Grupa Banku stosuje się do zapisów „**Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium**”, które wskazują m.in. zasady finansowania inwestycji mających wpływ na środowisko. Ponadto, w ramach obowiązującej polityki branżowej, Bank wyróżnia branże wysokiego ryzyka. Jednym z kryteriów zakwalifikowania danej branży do tej kategorii jest niekorzystna perspektywa rozwoju, wynikająca m.in. z zagrożeń środowiskowych. W Banku obowiązują limity zaangażowania dla klientów z poszczególnych kategorii, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny.

W oparciu o posiadane polityki branżowe i zapisy „**Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium**”, Grupa wpiera inwestycje związane z zastępowaniem energetyki węglowej przez niskoemisyjne źródła energii oraz nowoczesną infrastrukturę energetyczną. Bank jest zainteresowany finansowaniem projektów dotyczących odnawialnych źródeł energii, zmniejszających emisję zanieczyszczeń oraz wspierających efektywność energetyczną, szczególnie w branżach energochłonnych i wysokoemisyjnych. Bank oferuje klientom, w ramach współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK), kredyty z przeznaczeniem na przedsięwzięcia prośrodowiskowe. W oparciu o umowy pożyczkowe zawierane z EBOiR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju), od ponad 10 lat Grupa Banku Millennium intensywnie wspiera zakup przez klientów lub leasing linii produkcyjnych oraz sprzętu, który charakteryzuje się wysoką efektywnością energetyczną oraz oszczędnością zużycia energii (program Polish Sustainable Energy Financing Facility for Leasing (PolSEFF Leasing). Zawarta z Millennium Leasing umowa dotycząca Polish Green Economy Financing Facility (PolGEFF) wspiera natomiast efektywność energetyczną, redukcję emisji CO<sub>2</sub>, jak również finansowanie urządzeń w obszarze energetyki odnawialnej (program MilleSun - finansowanie urządzeń fotowoltaicznych), gospodarki wodnej i zarządzania odpadami.



[GRI 203-1] Bank oferuje również Program **Gwarancji Biznesmax** realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego (BGK). Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klient

korzystający ze „ścieżki ekologicznej” Programu Gwarancji Biznesmax może realizować przedsięwzięcie inwestycyjne z uwzględnieniem minimum jednej kategorii ekologicznej, np.: elektromobilność, odnawialne źródła energii, w tym instalacje fotowoltaiczne, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii, technologie do wytwarzania paliw alternatywnych, gospodarka obiegu zamkniętego, instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych, itp.

**Kredyt na Innowacje Technologiczne** - jest adresowany do firm, które spełniają kryteria mikro, małych i średnich przedsiębiorstw i jest przeznaczony na wdrożenie nowej technologii umożliwiającej wytwarzanie nowych lub znacząco lepszych od dotychczas wytwarzanych w Polsce towarów, procesów lub usług. Przy ocenie wniosków kredytowych istotnym kryterium jest pozytywny wpływ projektu na środowisko naturalne. Projekt realizowany jest we współpracy z BGK w ramach środków unijnych. Umożliwia uzyskanie bezzwrotnej dotacji w formie premii technologicznej, która przeznaczona jest przez BGK na częściową spłatę kredytu udzielonego przez Bank.



Bank wspiera zrównoważony rozwój firm uczestnicząc w programie Gwarancje de minimis realizowanym we współpracy z BGK. Przedsiębiorca należący do sektora MŚP może skorzystać z gwarancji na zabezpieczenie spłaty kredytu. Wysoka wartość gwarancji, do 60% wartości kredytu i do 3,5 mln zł oraz okres finansowania - do 24 miesięcy w przypadku kredytów na bieżące potrzeby lub do 96 miesięcy dla kredytów inwestycyjnych, sprawiają, że program cieszy się dużym zainteresowaniem wśród klientów.

[GRI FS7, FS8] Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie	Wartość portfela produktów (w mln zł)	Liczba produktów w portfelu
Kredyt na Innowacje Technologiczne	141,7	24
Leasing Eko Energia	40,6	584
PolSEFF	1,34	5

Więcej informacji o zasadach odpowiedzialnego finansowania inwestycji znajduje się w rozdziale „Środowisko”.

### 1.3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

[GRI 103-1,103-2,103-3, FS13, FS14] Celem Banku jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych. Bank Millennium jest dla klientów nie tylko centrum usług finansowych, ale też pierwszym kanałem dostępu do innych usług, np. w aplikacji mobilnej klient ma możliwość kupienia biletów komunikacji miejskiej, opłacenia miejsca parkingowego czy zakupu ubezpieczenia pojazdu tylko przez zeskanowanie kodu z dowodu rejestracyjnego. Poprzez bankowość internetową możliwy jest również zdalny kontakt z polskimi urzędami. Bank dąży do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby z niepełnosprawnościami miały wygodny dostęp do usług finansowych. Dlatego wprowadzono wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach.

- **Strona Banku Millennium i system bankowości internetowej Millenet** stale dostosowywane są do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących. Serwisy są napisane prostym i zrozumiałym dla użytkownika językiem i mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej obsługując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji po portalu. Dodatkowo, strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu.
- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdują się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych. Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów. 100% bankomatów własnych Banku Millennium jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - ponad 60% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich - dostępne są w 355 oddziałach.
- **Obsługa telefoniczna** - klienci korzystający z infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu.
- **Udogodnienia w podpisywaniu umów** - osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną dla klienta. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi klienta, który nie pisze, złożenie przez klienta podpisu za pomocą tuszowego odcisku palca.
- Klienci o szczególnych potrzebach mają prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, które ułatwią im zapoznanie się z ich treścią, np.: dokument



przygotowany z wykorzystaniem czcionki o dużym rozmiarze, nagranie audio, plik przygotowany w języku Braile'a.

- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.

Przedstawiciele Banku uczestniczą również w pracach Związku Banków Polskich nad zwiększeniem dostępności miejsc i usług dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność usług Banku*	2019	2018	2017	2016	2015
Liczba placówek	602**	361	355	369	413
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	63%**	72%	91%	90%	89%
Liczba bankomatów	498	487	483	490	519
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	100%	100%	100%	100%

\*Dane dla placówek Banku Millennium i ex Euro Banku (bez sieci franczyzowej).

\*\*Spadek liczby dostępnych oddziałów wynika z połączenia z Euro Bankiem.

Bank Millennium rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m. in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audio deskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, **ułatwiał osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.**

W 2019 roku Bank Millennium zajął **1. miejsce w kategorii „Dostępność”** w Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank.

## 2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

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

Klienci dostrzegają to i doceniają. **W badaniu zachowań i preferencji klientów firmy doradczej Bain & Company Bank Millennium uzyskał najwyższy wśród polskich banków wskaźnik NPS, opisujący skłonność klientów do polecenia usług znajomym. W porównaniu z rokiem ubiegłym wskaźnik wzrósł o 10 punktów do poziomu 43. W konkursie Gwiazdy Bankowości 2019 Bank stanął na podium trzy razy, zwyciężając m.in. w kategorii „Relacja z klientem” i otrzymując tytuł „Gwiazda relacji z klientem”. W zestawieniu TOP 100 marek opracowanym przez KPMG został liderem „Customer Experience” polskiego sektora finansowego i znalazł się w pierwszej dziesiątce najlepiej ocenianych marek w Polsce. Zgodnie z wynikami wewnętrznego badania satysfakcji 93% klientów detalicznych było zadowolonych ze współpracy z Bankiem. Bank Millennium był też najczęściej polecanym bankiem w Polsce z lojalnością mierzoną najwyższym na rynku wskaźnikiem NPS=52 („Monitor satysfakcji klientów banków 2019”, ARC Rynek i Opinia).**

Po fuzji z Euro Bankiem działania Banku Millennium koncentrują się na ujednoczeniu standardów obsługi klienta, wdrożeniu do sieci oddziałów ujednoczonego modelu obsługi klienta, ciągłym monitorowaniu poziomu jakości obsługi klienta oraz wypracowywaniu rozwiązań zwiększających satysfakcję klienta z obsługi - we wszystkich kanałach kontaktu.

### 2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

Po przeprowadzeniu fuzji z Euro Bankiem, jednostki odpowiedzialne za obsługę klienta przyjęły wspólne, ujednoczone standardy. Są one dostosowane do rodzaju jednostki, dedykowanych zadań oraz przyjętego modelu biznesowego. Dostępne są standardy dla pracowników placówek, zespołów

obsługujących klienta Prestige, klienta Bankowości Przedsiębiorstw, zespołów Infolinii, komunikacji elektronicznej, jednostki rozpatrującej reklamacje klientów, pracowników centrali Banku. Obowiązujące Standardy Obsługi Klienta w Placówkach Banku oraz Infolinii są podstawą funkcjonujących w Banku modeli rozmów z klientem o poszczególnych grupach produktowych:

- codzienne bankowanie (konto osobiste i produkty towarzyszące)
- produkty kredytowe
- produkty oszczędnościowo - inwestycyjne

**Standardy Obsługi Klienta**, przeznaczone są dla wszystkich pracowników bezpośredniej obsługi i prezentują m.in. konkretne wskazówki zachowań przy powitaniu/pożegnaniu klienta, rozmowie z nim, prezentacji produktów Banku czy wyjaśnianiu wątpliwości lub reklamacji klienta. Są one szczegółowo omawiane na szkoleniach wstępnych i ćwiczone w praktyce.

Rozszerzeniem i uzupełnieniem Standardów Obsługi Klienta w placówkach Banku oraz za pośrednictwem infolinii są **Modele Rozmów z Klientem** o poszczególnych produktach: koncie osobistym i produktach towarzyszących oraz produktach kredytowych i oszczędnościowo-inwestycyjnych. Definiują one ramy, w których powinna przebiegać rozmowa na temat produktów Banku. Modele Rozmów z Klientem odnoszą się do ścisłych elementów jego obsługi, obowiązków proceduralnych i regulacyjnych. Zapewniają tym samym pełną i zrozumiałą informację dla klienta. Nieprzestrzeganie standardów obsługi wiąże się z ryzykiem nieetycznej sprzedaży i niedostatecznego poinformowania klienta, co może mieć skutki prawne i reputacyjne.

## 2.2. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW

Bank poznaje oczekiwania klientów poprzez słuchanie jego głosu - regularne i wszechstronne badanie opinii klientów w głównych punktach styku w relacji z Bankiem np. oddziale, infolinii, bankowości elektronicznej. **Odkrywanie potrzeb klienta jest stałym, początkowym elementem każdego projektu nakierowanego na zmianę procesu, produktu, komunikacji, czy modelu obsługi klienta w Banku Millennium.** Wypracowane rozwiązania, przed ich wdrożeniem, są testowane poprzez badania i rozmowy z klientami.

**Bank Millennium przeprowadzał tradycyjne badania ilościowe i jakościowe**, w tym specyficzne - i szczególnie użyteczne w badaniach kanałów zdalnych - **badania UX**. Informacji dostarczały również projekty prowadzone w metodologii **Service Design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów. Projekty te służyły zarówno usprawnieniu jakości obsługi, jak i rozwojowi oferty produktowej.

Podobnie jak w latach ubiegłych, prowadzone były badania zarówno klienta detalicznego, jak i korporacyjnego, a także klienta zamożnego (Prestige) oraz mikroprzedsiębiorstw (Small Business). Analizy wykonywane są głównie dla Banku, ale niektóre projekty badawcze są realizowane we współpracy z Grupą - w roku 2019 było to Millennium TFI i Millennium Leasing.

Aby poznać oczekiwania związane z połączeniem banków, badano również potrzeby i obawy klientów migrowanych z Euro Banku. Pozwoliło to wyeliminować ich wątpliwości i sprawnie przeprowadzić przez proces zmiany banku.

<b>Badania jakości i satysfakcji Bank Millennium</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Przeprowadzone badania	25	27	21	24	24
Liczba ankietowanych klientów	147 373	104 822	31 493	39 551	65 207
Liczba wizyt Mystery Shopping	2 768	3 500	4 065	3 900	4 000

Aby jeszcze lepiej poznać oczekiwania klientów, w Contact Centre Banku Millennium został uruchomiony program **SłuchaMY**. Założeniem projektu jest zbieranie sugestii klientów, przekazywanie ich do analizy odpowiednich jednostek w Banku i jeśli to możliwe - wdrażanie usprawnień w produktach, usługach lub procesach. Każdy klient otrzymuje informację zwrotną na temat sposobu rozwiązania jego sprawy lub wdrożenia sugestii. W projekcie uczestniczyło około 2500 klientów.

Wśród klientów detalicznych zadowolenie i poziom rekomendacji utrzymały się na bardzo wysokim poziomie, osiągając w 2019 r. wskaźnik Net Promoter Score (NPS): 53 oraz 93% zadowolonych klientów. Podobnie jak w latach poprzednich, klienci jako mocne strony banku wskazują na konkurencyjną ofertę (głównie Konto 360), wysoką jakość obsługi, a także nowoczesne rozwiązania (bankowość mobilna). Klienci korzystający z aplikacji mobilnej szczególnie doceniają Bank - wskaźnik NPS osiągnął w ich przypadku poziom 61 (przy średnim NPS 53). Wśród kanałów kontaktu, to właśnie kanały elektroniczne są najwyżej oceniane - 96% klientów jest zadowolonych z bankowości internetowej i 97% z aplikacji mobilnej.

Bank Millennium	2019	2018	2017	2016	2015
Wskaźnik NPS*	53	51	51	39	31

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

## 2.3. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Celem Banku jest budowanie pozytywnego doświadczenia klientów oraz wzrost satysfakcji z obsługi podczas procesu reklamacji. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania reklamacji”. Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. w usprawnieniu procesów reklamacyjnych, skróceniu czasu rozpatrywania spraw oraz zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej komunikacji z klientem. Ryzyka wiążące się z nieprzestrzeganiem polityki to utrata reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe wynikające z „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym” oraz „Ustawy o usługach płatniczych”.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. Szczególnie aktywni klienci zapraszani są do udziału w testach i opiniowania nowo stworzonych produktów oraz rozwiązań systemowych. Wszystkie problemy zgłaszane przez klientów są analizowane. Wnioski z analizy reklamacji i sugestie klienta są uwzględniane przy usprawnianiu produktów i usług. W ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer), w 2019 r. zostało zebranych 239 inicjatyw, z czego 123 zostało wdrożonych lub częściowo wdrożonych.

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

- Reklamacje dotyczące wybranych opłat i transakcji kartowych są rozwiązywane na poziomie pierwszego kontaktu klienta z pracownikiem Banku.
- Wprowadzony został projekt „Przytul problem”, który ma na celu wsparcie pracowników oddziałów w rozpatrywaniu reklamacji poprzez informowanie o najczęściej występujących sprawach oraz konieczności przyjmowania zasadnych i kompletnych zgłoszeń.
- W odpowiedziach do klienta stosowany jest prosty język i wizualna przejrzystość tekstu.
- Dzięki wypracowaniu zasad współpracy pomiędzy różnymi jednostkami w Banku, informacje pochodzące z reklamacji wykorzystywane są do usprawniania produktów i procesów oraz zapobiegania kolejnym potencjalnym skargom.

[GRI 102-11, 102-15, 102-30] Raporty z reklamacji są przekazywane osobom odpowiedzialnym za poszczególne produkty i procesy, co pozwala na bieżącą analizę jakości usług oferowanych przez Bank oraz na podejmowanie działań optymalizacyjnych. Szeroki zestaw wskaźników z obszaru reklamacji jest raportowany, a wyniki całego procesu rozpatrywania reklamacji są prezentowane cyklicznie podczas spotkań Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego, a także na posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego w Banku	2019	2018	2017	2016	2015
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego		85%	76%	77%	76%
% klientów, którzy rekomendują Bank	Badanie nie zostało przeprowadzone*	52%	55%	52%	44%
Wskaźnik NPS** z procesu reklamacji		35	37	36	21

\*z powodu fuzji operacyjnej z Euro Bankiem

\*\*określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku

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

Złożone reklamacje*	2019	2018	2017	2016	2015
Liczba złożonych reklamacji	91 682**	70 707	44 493	41 750	39 536
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	65 488 (71%)	52 507 (74%)	30 315 (68%)	26 755 (64%)	23 787 (60%)
[GRI 418-1] Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych klienta	272 (0,3%***)	275 (0,4%)	160 (0,4%)	175 (0,4%)	300 (0,8%)

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

\*\* wzrost liczby reklamacji związany był m.in. z połączeniem portfeli reklamacyjnych Banku Millennium i Euro Banku, migracją danych klientów oraz dynamicznym wzrostem liczby klientów.

\*\*\*z czego uznano 93 reklamacje

### 3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

#### 3.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

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

[GRI 102-11, 102-15, 102-30] Każda zmiana lub wprowadzenie dokumentu czy materiału marketingowego dla odbiorców poszczególnych produktów poprzedzone jest konsultacjami w ramach Banku, weryfikacją przez zespół prawny, zgodności, komunikacji marketingowej oraz produktu w celu zapewnienia klientom jasnej i rzetelnej, wymaganej przepisami prawa informacji o

oferowanych produktach. Wdrożenie standardów komunikacji marketingowej zmniejsza ryzyko utraty reputacji oraz nałożenia sankcji za brak zgodności z regulacjami.

**[GRI 417-1]** Materiały marketingowe przygotowywane przez Grupę Banku Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

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

**[GRI 417-3]** W 2019 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Grupę Banku Millennium.

### 3.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

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

#### Informowanie o produktach hipotecznych

**[GRI 102-11, 102-15, 102-30]** Klient wnioskujący o kredyt hipoteczny, na każdym etapie procesu, otrzymuje od pracownika pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. W 2019 r. Bank prowadził na dużą skalę szkolenia dotyczące konstrukcji produktu i procesu kredytowego, przypominając jak w jasny, rzetelny i transparentny sposób przekazać klientom szczegóły oferty. W szkoleniach uczestniczyło ponad 1 000 osób - zarówno pracowników sieci sprzedaży Banku (około 500 osób) jak i partnerów sprzedaży Banku (około 500 pracowników wszystkich firm pośrednictwa sprzedaży kredytów hipotecznych, z którymi Bank współpracuje).

#### Ochrona inwestycyjna

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

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

W celu zapewnienia jak najlepszego poziomu ochrony swoim klientom Bank objął produkty ubezpieczeniowo - inwestycyjne niektórymi wytycznymi MiFID2 mimo braku takiego wymogu. We

wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określane są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym. Klientom przedstawiana jest pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach i instrumentach finansowych, w tym ich emitencie oraz warunkach procesu reklamacyjnego. Informacje o świadczonych usługach, a także umowy i inne dokumenty bankowe oraz pisma kierowane do klientów formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

[GRI 103-2, 417-1] Wszystkie materiały informacyjne dotyczące oferowanych przez Bank Millennium produktów finansowych opatrzone są odpowiednio informacjami na temat: ryzyka związanego z inwestowaniem, zastrzeżeń prawnych, a także miejsc publikacji informacji o funduszach, w tym danych finansowych.

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

W przypadku zmiany przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych dotyczących produktów finansowych, pracownikom udostępniane są e-learningowe szkolenia przypominające. Dodatkowo pracownicy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych i produktowych oraz mają stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych.

### 3.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, FS15] Działania dotyczące etycznej sprzedaży kładą mocny nacisk na zgodność obsługi z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi i spełniają poniższe założenia:

- narzędzia oraz wytyczne w modelach rozmów ukierunkowane na zapewnienie klientom jak najlepszej jakości obsługi poprzez przekazanie pełnej i dokładnej informacji na temat poszczególnych produktów i procesów;
- modele rozmów odnoszą się do konieczności badania potrzeb klienta i proponowania produktów adekwatnych do jego oczekiwań i sytuacji;
- założenia i narzędzia dotyczące modeli produktowych podlegają weryfikacji przez Departament Zapewnienia Zgodności.

Wytyczne **Księgi Standardów Obsługi Klienta** zobowiązują pracowników w szczególności do: analizy potrzeb klienta, jasnej prezentacji oferty Banku, omówienia zasad działania produktu, przedstawienia informacji o kosztach, zdiagnozowania wątpliwości klienta, udzielenia informacji wyjaśniających i finalnie - potwierdzenia, że przed podpisaniem umowy zasady działania produktu są dla klienta zrozumiałe.

Etyczna sprzedaż produktów jest uregulowana w Grupie Banku Millennium nie tylko w wytycznych takich jak **Kodeks Etyczny**, **Księga Standardów** czy **regulacje prawne**. Bank, przykładając olbrzymią wagę do jakości i wysokiej etyki sprzedaży, opracował także **Modele Rozmów z Klientem** w zakresie produktów codziennego bankowania, produktów kredytowych czy rozwiązań oszczędnościowo-inwestycyjnych. Modele te funkcjonują od kilku lat i są sukcesywnie aktualizowane i optymalizowane. Każde wdrożenie nowego modelu wiąże się z masowym wdrożeniem rozwiązania wśród pracowników bezpośredniej obsługi klienta oraz szkoleniami. Wszystkie zmiany wprowadzane w modelach rozmów są ukierunkowane na zapewnienie pełnej transparentności przekazywanych informacji i edukację klientów, tak aby w pełni świadomie korzystali z usług oferowanych przez Bank.

**Przestrzeganie Modeli Rozmów oraz Standardów Obsługi Klienta jest stale monitorowane**, a wyniki są przekazywane zarówno do zarządu Banku, bezpośrednich przełożonych pracowników podlegających ocenie oraz służą do podejmowania działań naprawczych na poziomie całego Banku. Monitoring przestrzegania standardów oraz etycznej sprzedaży jest prowadzony także niezależnie od Banku, w oparciu o różnego rodzaju rankingi jakości obsługi, do których Bank przykładą dużą wagę i bierze pod uwagę wszystkie wnioski z nich płynące.

W spółkach funkcjonują odrębne regulacje dotyczące etycznej sprzedaży. Millennium Dom Maklerski wdrożył szereg dokumentów regulujących zasady zachowania należytej staranności w kontaktach z klientami. Najważniejsze z nich to: regulaminy świadczenia usług maklerskich, umowy

zawierane z klientami oraz „Polityka wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie klienta w Millennium Domu Maklerskim SA”.

#### Minimalizowanie ryzyka nadmiernego zadłużenia

[GRI 102-11, 102-15, 102-30] Bank przed zaoferowaniem produktu bada potrzeby klienta, co pozwala poznać poziom jego wiedzy na temat produktów kredytowych oraz ustalić jego sytuację finansową, a dzięki temu odpowiednio dopasować sposób komunikacji oraz produkt do jego sytuacji. **Ryzyko nadmiernego zadłużenia się oraz nieprawidłowego zarządzania domowym budżetem jest minimalizowane dzięki zaawansowanym metodom oceny wiarygodności i zdolności klientów stosowanym przez Bank.** Metody te pozwalają zidentyfikować sytuacje, w których klient nie powinien już się zadłużać. Bank oferuje klientom możliwość skonsolidowania niezabezpieczonego zadłużenia spłacanego u innych kredytodawców, co często pozwala zmniejszyć miesięczne obciążenia kredytowe w budżecie domowym i poprawić sytuację w zakresie bezpieczeństwa finansowego klientów. Klienci korzystający z internetowej bankowości transakcyjnej mają możliwość stosowania zaawansowanych narzędzi do zarządzania wydatkami i dzięki temu mogą pogłębiać wiedzę na temat efektywnego zarządzania swoim budżetem.

#### Pomoc w spłacie zadłużenia

Klientom, którzy mają trudność ze spłatą zadłużenia, Bank Millennium oferuje pożyczkę konsolidacyjną z opcją spłaty zadłużenia w innych bankach. Dodatkowo **klienci mogą skorzystać z odroczenia płatności jednej raty pożyczki gotówkowej lub konsolidacyjnej**, co stanowi ważną pomoc w przypadku, kiedy środki w danym miesiącu przeznaczone na ratę muszą być wykorzystane na inne cele.

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

Restrukturyzacja zadłużenia stosowana przez Bank w procesie dochodzenia wierzytelności polega na zawarciu z klientem aneksu do umowy pierwotnej lub odrębnej umowy restrukturyzacyjnej, której treść, stosownie do sytuacji klienta i jego możliwości finansowych, modyfikuje obowiązujące warunki spłaty zobowiązania. Modyfikacja ta może dotyczyć: **obniżenia wysokości miesięcznej spłaty (czasowo lub na cały okres spłaty), zawieszenia płatności raty w całości lub w części, wydłużenia okresu kredytowania, obniżenia oprocentowania, zmiany daty płatności raty, zmiany kolejności rozliczenia spłaty, zmiany przedmiotu zabezpieczenia lub zmiany wysokości raty.** W 2019 r. z rozwiązań tych skorzystało około 2,6% klientów obsługiwanych w procesie dochodzenia należności detalicznych.

#### Rozwiązania dla klientów posiadających kredyt hipoteczny

Kredyty hipoteczne indeksowane, lub denominowane w walutach zagranicznych, w większości we frankach szwajcarskich, były oferowane klientom od roku 2000, większość z nich udzielono w latach 2005-2008. W chwili ich udzielania, umowy kredytowe były zgodne z polskim prawem i stosownymi regulacjami, w szczególności z rekomendacjami KNF (w szczególności Rekomendacją S). W momencie zaciągania kredytu w walucie zagranicznej klienti musieli uprzednio jednoznacznie odmówić kredytu w złotych polskich. Związek Banków Polskich (ZBP), w odpowiednim momencie, zasugerował rezygnację z walutowych kredytów hipotecznych, ale nadzór i sfera publiczna zachęcali do ich dostępności, co zostało opisane i udokumentowane w raporcie ZBP pt. „Biała księga kredytów frankowych w Polsce”. Istotne były tego przyczyny. W Polsce brak było kapitału, a występował znaczny popyt na kredyty hipoteczne, natomiast względnie wysokie oprocentowanie kredytów złotych było przeszkodą na drodze wspierania finansowania realizowanej wówczas budowy mieszkań. Walutowe kredyty hipoteczne, wspierane przez niskie stopy procentowe na frankach szwajcarskich i euro, wpłynęły korzystnie na wzrost gospodarczy Polski i przyczyniły się do powstania ok. 775 000 mieszkań i domów.

Umowy kredytowe nie były kwestionowane w okresie, kiedy kurs wymiany franka szwajcarskiego na złotówkę był korzystny dla kredytobiorców. Kwestionowanie przez kredytobiorców postanowień umownych zaczęło się, gdy kurs wymiany zaczął zmieniać się na niekorzyść klientów. Klauzule odnoszące się do tabel kursów walut niektórych banków zostały włączone do listy klauzul abuzywnych w wyniku abstrakcyjnej procedury kontroli abuzywności. Warto podkreślić, że wspomniane włączenie niekoniecznie oznacza niezgodność z prawem w danym przypadku. Należy także wskazać, że z ekonomicznego punktu widzenia nie było żadnej różnicy między kredytem, indeksowanym do waluty zagranicznej, a kredytem w walucie denominowanym. De facto kredyty indeksowane do walut zagranicznych, (które w istocie stanowiły główną ofertę Banku Millennium),

były oferowane dla wygody kredytobiorców, którzy chcieli mieć pewność, że w momencie zaciągnięcia kredytu, otrzymają dokładnie taką kwotę w złotych, jakiej potrzebują.

Nagle niezadowolony klientów spowodował szwajcarski bank centralny, który nieoczekiwanie uwolnił kurs swej waluty dn. 15 stycznia 2015 r., w wyniku czego frank szwajcarski znacznie umocnił się do innych walut, włącznie z polskim złotym. W ten sposób podjęta decyzja wywarła skutek, wykraczający daleko poza granice Polski i uderzyła także w polskich obywateli, którzy zaciągnęli kredyty mieszkaniowe w tej walucie.

Od stycznia 2015 r., kiedy to odnotowano szybki wzrost kursu franka szwajcarskiego, Bank Millennium oferuje specjalne rozwiązania tzw. „sześciopak”. Według danych ZBP, średni roczny koszt programu dla sektora bankowego szacowany jest na około 1 mld zł. Pakiet zawiera następujące rozwiązania:

1. Uwzględnienie ujemnej stawki Libor przy wyliczaniu wysokości oprocentowania kredytów mieszkaniowych.
2. Istotne zmniejszenie tzw. spreadu walutowego, co skutkuje odczuwalnym zmniejszeniem wysokości płaconych przez klientów rat kredytowych.
3. Wydłużenie na wniosek klienta okresu spłaty lub okresowe zawieszenie spłaty raty kredytowej, tak, aby jej poziom nie był wyższy lub był niewiele wyższy niż przed uwolnieniem kursu. Wnioski te mogłyby być składane wyłącznie przez kredytobiorców zamieszkujących kredytowaną nieruchomość.
4. Rezygnacja z żądania nowego zabezpieczenia oraz ubezpieczenia kredytu wobec kredytobiorców terminowo spłacających raty kredytowe.
5. Umożliwienie kredytobiorcom zamiany waluty kredytu z CHF na PLN po kursie równym średniemu kursowi NBP.
6. Uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów zamieszkujących kredytowane nieruchomości.

Klienci Banku Millennium, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy zarówno we frankach szwajcarskich jak i złotych i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, mogą ubiegać się o wsparcie z 600 mln zł Funduszu Wsparcia Kredytobiorców utworzonego przez banki, w tym Bank Millennium w 2015 r. Na podstawie Ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, przyjętej w 2019 r., która weszła w życie 1 stycznia 2020 r., zostały zmienione kryteria wnioskowania o wsparcie, co ma zwiększyć dostępność Funduszu. Od momentu powstania Fundusz został wykorzystany zaledwie w kilku procentach i nadal oczekuje na pełne przeznaczenie na rzecz potrzebujących kredytobiorców.

Wsparcie jest czasową pomocą przyznaną kredytobiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej, takiej jak utrata pracy lub zmniejszenie dochodów. Kredytobiorca, któremu udzielono wsparcia otrzymuje co miesiąc środki pieniężne z przeznaczeniem na płatność raty kredytu. Środki te wypłacane są w okresie nie dłuższym niż 36 miesięcy, w wysokości odpowiadającej racie kredytu jednak nie większej niż 2 000 zł. Zwrot rozpoczyna się po dwóch latach od wypłaty ostatniej części wsparcia i rozłożony jest na w 144 nieoprocentowane raty. Część środków może być umorzona pod warunkiem regularnej spłaty.

Bank podejmuje szereg działań na różnych poziomach, wobec różnych interesariuszy, w celu zmniejszenia ryzyka prawnego i ryzyka postępowania sądowego w zakresie portfela walutowych kredytów hipotecznych:

- Ograniczanie przyszłych roszczeń sądowych - Bank jest otwarty na indywidualne negocjowanie korzystnych warunków przedterminowej spłaty (częściowej, lub całkowitej), lub przewalutowania kredytów na PLN.
- Obrona spraw w sądzie - Bank będzie nadal podejmować wszelkie możliwe działania, aby bronić swych interesów w sądach, jednocześnie będąc otwartym na porozumienie się z klientami w sądzie na rozsądnych warunkach.
- Konstruktywne podejście i współpraca z urzędami np. UOKiK i Rzecznikiem Finansowym oraz KNF.

Bank jest w stałym kontakcie z klientami posiadającymi kredyty w walutach obcych i przygotował wiele rozwiązań wspierających kredytobiorców w spłacie kredytu hipotecznego.

Bank proponuje specjalne warunki, które pozwalają klientom na konwersję waluty kredytu lub spłatę kredytu częściowo lub w całości. Kontynuuje również negocjacje warunków kursów walutowych i parametrów kredytu po przewalutowaniu lub częściowej spłacie kredytu, które



uwzględniają indywidualne podejście do sytuacji i oczekiwań każdego klienta. W 2019 r. około 900 klientów zaakceptowało ofertę Banku.

Agresywne kampanie marketingowe prowadzone przez kancelarie prawne powodują wzrost liczby spraw sądowych. Na podstawie danych Związku Banków Polskich, zebranych z 11 banków posiadających walutowe kredyty hipoteczne, ponad 70% sporów zostało ostatecznie rozstrzygniętych na korzyść banków na przestrzeni 2019 roku. Jednakże po wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) wydanym w dniu 3 października 2019 (sprawa C-260/18) wystąpiło ryzyko, że w większości pozytywna jak dotąd dla banków linia orzecznictwa sądów może ulec zmianie. Więcej informacji na ten temat znajduje się w Raporcie Rocznym Grupy Banku Millennium za rok 2019.

Na koniec 2019 roku Bank posiadał 2 010 umów kredytowych objętych indywidualnymi postępowaniami dotyczącymi klauzul indeksacyjnych do walut obcych o łącznej wartości roszczeń zgłoszonych przez powodów w wysokości 203 mln zł. Do dnia 31.12.2019 tylko w 19 sprawach wydano prawomocne orzeczenia, z których ogromna większość była zgodna z interesem Banku.

**[GRI 206-1]** Dodatkowo, Bank jest stroną pozwu zbiorowego, którego przedmiotem jest określenie odpowiedzialności Banku w stosunku do członków grupy na podstawie nieuzasadnionego wzbogacenia się (nienależna korzyść) w związku z zawartymi umowami walutowych kredytów hipotecznych. Nie jest to spór dotyczący płatności. Orzeczenie w powyższym postępowaniu nie będzie obejmowało przyznania żadnych kwot na rzecz członków grupy. Liczba umów kredytowych objętych tymi postępowaniami wynosi 3 281. Sprawa jest nadal przed pierwszą rozprawą, przewidzianą na marzec 2020 r.

Przeciwko Bankowi toczy się także postępowanie grupowe związane z kwestią ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. Sprawa jest w trakcie rozpoznawania i nie zapadł jeszcze żaden wyrok jej dotyczący.

## 4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

**[GRI 103-1]** Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa informacji, zapobiegania nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów.

### 4.1. COMPLIANCE - ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z REGULACJAMI

**[GRI 102-17, 103-2, 103-3]** Zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności z regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi opisane są w dokumencie „**Polityka Zgodności - Zasady i wytyczne**” mającej zastosowanie do całej grupy kapitałowej Banku Millennium. W ramach procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa następujące obszary:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- zapewnianie zgodności wewnętrznych regulacji Banku z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, jak również rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- przeciwdziałanie oraz zarządzanie konfliktami interesów,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- transakcje osobiste,
- ochrona informacji poufnych oraz informacji stanowiących tajemnicę zawodową,
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie produktów i usług finansowych objętych dyrektywą Unijną MiFID2.

Raport dotyczący funkcjonowania systemu nadzoru zgodności działalności z prawem prezentowany jest co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej, oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

**[GRI 419-1]** W 2019 r. nie nałożono wyrokiem prawomocnym na Bank kar finansowych za brak zgodności z prawem i regulacjami.

## 4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

W oparciu o Program Zarządzania Ryzykiem Nadużyć są budowane i dostosowywane do bieżących potrzeb firmy elementy systemu przeciwdziałania nadużyciom. System ten umożliwia koordynowanie działań różnych jednostek Banku w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom, dostarczając jednocześnie profesjonalnych narzędzi i rozwiązań gwarantujących ochronę Banku i środków klientów.

Jednym z najważniejszych elementów całego systemu przeciwdziałania nadużyciom w Banku Millennium jest pracownik Banku - w szczególności pracownik, który ma bezpośredni kontakt z klientem w oddziale lub za pośrednictwem infolinii. To od jego postawy, wiedzy i szybkości reakcji najczęściej zależy powodzenie dalszych kroków zmierzających np. do odzyskania utraconych przez klienta środków. Dlatego Bank przykłada największą uwagę do szkolenia pracowników oddziałów. Oprócz szkoleń dla nowych pracowników sieci sprzedaży (791 osób przeszkolonych w 2019 r.), prowadzona jest także strona w intranecie z wszystkimi niezbędnymi informacjami i materiałami, a także rozsyłane są informacje dotyczące nowych sposobów i metod stosowanych przez oszustów. Kolejną ważną składową programu jest dedykowane konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu - działające 24/7/365. Każdy pracownik Banku, w przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia, może je natychmiast wyjaśnić. Alerty kierowane są do Zespołu Zarządzania Ryzykiem Nadużyć. Pełni on rolę wsparcia, podejmuje decyzje oraz kieruje dalszymi działaniami minimalizującymi ryzyko nadużycia.

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

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

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

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

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

Program AML - zapobieganie praniu pieniędzy	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2017	Bank 2017
Liczba i % przeszkolonych pracowników*	7 782 (90%)	7 492 (92%)	1 511 (24%)	1 381 (24%)	1 572 (26%)	1 247 (23%)
Liczba przekazanych do GILF** raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	284	279	224	221	177	176
Liczba klientów, których dotyczyły raporty SAR	951	946	842	839	558	557

\*W 2019 r., zgodnie z wymogami „Ustawy o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”, szkolenie przeznaczone było dla wszystkich pracowników Grupy Banku Millennium. Wcześniej szkoleni byli nowi pracownicy wybranych jednostek.

\*\*Generalny Inspektor Informacji Finansowej

## 4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

[GRI 102-25] Bank wdrożył „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.”. Zgodnie z jej treścią, **Bank wdrożył skuteczne procedury oraz środki, które zapobiegają powstaniu konfliktów interesów**, takie jak zasady regulujące: zawieranie transakcji osobistych; ochronę przepływ informacji poufnych oraz ograniczenia dotyczące zawierania transakcji w okresach zamkniętych; politykę wynagrodzeń (zapewnienie, aby wynagrodzenie pracowników Grupy nie stanowiło zachęty do przedkładania interesu własnego nad interes klienta), transakcje z podmiotami z grupy kapitałowej Banku, a także działalność dodatkową oraz konkurencyjną pracowników.

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

Niektóre Spółki, oprócz regulacji wspólnych dla Grupy Banku, przestrzegają specyficznych regulacji, np. Millennium Dom Maklerski posiada ”Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Millennium Domu Maklerskim S.A.”, a Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje się do „Regulaminu zarządzania konfliktami interesów w Millennium TFI S.A.”.

## 4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Podejście Banku zakłada zerową tolerancję na wszelkie przejawy korupcji, które można w skrócie sprowadzić do sytuacji przyjmowania bądź wręczania korzyści (majątkowych i niemajątkowych), mających na celu osiągnięcie określonego zachowania bądź zaniechania drugiej strony.

Tak rozumiana, korupcja związana jest z etycznym postępowaniem pracowników i uregulowana Kodeksem Etycznym Grupy Banku Millennium. **W zakresie przeciwdziałania korupcji, Kodeks Etyczny koncentruje się na:**

- **zasadach relacji z dostawcami towarów i usług** - Bank stosuje uczciwe i jednolite zasady przy wyborze dostawców, a ich wybór oparty jest o obiektywne kryteria takie jak jakość, cena, rzetelność i przestrzeganie zasad etycznego prowadzenia biznesu. Przetargi prowadzone są w sposób przejrzysty, w oparciu o obowiązujące regulacje wewnętrzne. Bank przestrzega także tajemnicy handlowej, klauzul poufności oraz chroni informacje, które uzyskał w procesie negocjacji i realizacji umów z dostawcami. Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.
- **kontaktach z instytucjami publicznymi, w tym partiami politycznymi** - Bank przestrzega prawa i zasad etycznych w kontaktach z osobami pełniącymi funkcje publiczne, oraz kontaktują się z nimi, o ile kontakty te są rzeczywiście niezbędne do wykonywania ich obowiązków służbowych. Dodatkowo, Bank przyjął podejście zakładające neutralność polityczną, co wyraża się między innymi w braku wspierania, finansowania czy umożliwienia działania jakiegokolwiek aktywności politycznej w przestrzeni, którą Bank administruje.

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

Ryzyko korupcji (Grupa)	2019	2018	2017	2016	2015	2014
[GRI 205-1] Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji	W ramach audytów wewnętrznych badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji. Ocenie takiej podlegają wszystkie procesy biznesowe w ramach Grupy Banku Millennium, stosownie do oceny poziomu ryzyka ekspozycji na tego typu zagrożenia					
[GRI 205-3] Akcje powzięte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji	Brak wykrytych przypadków korupcji					1

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

## 4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

[GRI 102-15, 103-1, 103-2, 103-3] Bank dokłada najwyższych starań, aby zapewnić ochronę środków i prywatności klientów. W tym celu prowadzone są analizy ryzyka zarówno przed przygotowaniem nowych produktów i usług jak i globalne - opisujące całe środowisko teleinformatyczne Banku. Kluczowymi ryzykami związanymi z niedostatecznym zapewnieniem ochrony środków i prywatności klientów są: wyciek, utrata lub nieautoryzowana modyfikacja danych wrażliwych, mogące mieć wpływ na stabilność finansową klientów. Konsekwencją materializacji takich ryzyk mogą być niezgodności regulacyjne i prawne (kary i sprawy sądowe), straty finansowe po stronie Banku (odszkodowania i zwrot utraconych przez klientów środków) oraz obniżenie poziomu zaufania klientów do Banku (ryzyko reputacyjne).

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

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

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

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

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy **program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników.** Zawiera on zestaw informacji o dobrych praktykach w zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych. Szkoleniami objęci są zarówno dotychczasowi pracownicy Grupy Banku Millennium jak i byli pracownicy Euro Banku oraz pracownicy firm współpracujących, którzy mogą mieć dostęp do sieci Banku.

Szkolenia z bezpieczeństwa Grupa Banku Millennium	2019	2018	2017
% przeszkolonych pracowników	91%	92%	85%

## 4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 102-17, FS9] Działalność audytu wewnętrznego została uregulowana w dokumencie „Karta audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.”. Podstawą planowania audytów jest ocena ryzyka dla poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka. Roczny plan audytu, zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym.

W 2019 r. Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej Millennium BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, a także audytów finansowych, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i kontrole prewencyjne.

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

Działania audytu wewnętrznego	Liczba audytów	W tym audyty w spółkach
Audyty procesu/IRF	52	3
Audyty Procesu (z planu ex Euro Banku)	2	0
Rezerwa (Audyty procesu/IRF)	14	1
Audyty placówek	160	0
Audyty prewencyjne (procesowe)	7	1
Audyty prewencyjne (Detal)	31	0
<b>RAZEM:</b>	<b>266</b>	<b>5</b>
Inna działalność	7	1
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	108	0

## 5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

Na koniec 2019 roku Grupa Banku Millennium znajdowała się na 7 miejscu wśród największych banków komercyjnych w Polsce wg aktywów ogółem i depozytów. Udział Banku w depozytach wynosił 6,0% (5,3% na koniec roku 2018), a w kredytach 5,7% (4,6% w 2018 r.). Grupa Banku Millennium utrzymywała relatywnie silniejszą pozycję w segmencie depozytów gospodarstw domowych (7,2% wobec 6,2% na koniec roku 2018), kredytach hipotecznych (8,3% wobec 6,8% na koniec roku poprzedniego) oraz transakcjach dokonanych kartami kredytowymi (8,6% wobec 8,0% w 2018 r.). W segmencie przedsiębiorstw, gdzie Grupa posiada mniejszy udział niż w segmencie detalicznym, (4,0% w depozytach i w kredytach), ponadprzeciętną pozycję Grupa utrzymuje tradycyjnie w produktach leasingowych i faktoringowych. Grupa prowadzi dystrybucję swoich produktów i usług poprzez sieć 830 placówek, a także kanałami elektronicznymi w tym poprzez bankomaty, Internet, aplikacje telefoniczne i mobilne.

### 5.1. WSPÓLPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

[GRI 102-13] Bank jest członkiem kilkunastu organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. Najważniejsze z nich to: Konfederacja Lewiatan (reprezentuje interesy pracodawców w Polsce), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, ACI Polska Stowarzyszenie

Rynków Finansowych, Polski Związek Faktorów, Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa, Pracodawcy Pomorza. Bank jest również członkiem **Związku Banków Polskich** - organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Specjaliści z Banku biorą udział w pracach m.in. Komitetu ds. Jakości Usług Finansowych czy Bankowego Centrum Cyberbezpieczeństwa.

## 5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

Bank Millennium jest pierwszym polskim bankiem notowanym (od 1992 r.) na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG 30, mWIG40, WIG Banks i WIG-ESG.

### Rzetelna i szybka informacja dla inwestorów

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

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

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (4 w ciągu 2019 r.),
- **udział w konferencjach i wyjazdach** (road-show) organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (12)
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (360 osób),
- **bieżące komunikaty** giełdowe (30) i prasowe,
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym **Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy**,
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

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

Spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego	2019	2018	2017	2016
Liczba zorganizowanych spotkań	168	155	183	192
Liczba uczestników spotkań	360	355	373	391

### Dobre praktyki ESG

Bank działa w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance) oraz przestrzega zasad ładu korporacyjnego. Spółka jest **notowana w WIG-ESG** - indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie na GPW oraz raportuje kwestie odnoszące się do prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

### Dobre praktyki ładu korporacyjnego

Bank wypełnia zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”. Zgodnie z zasadą „stosuj lub wyjaśnij” (*comply or explain*) naruszenie zasad opisanych w „Dobrych Praktykach” powinno zostać przez Spółkę upublicznione w formie odpowiedniego raportu. W 2019 roku Bank przestrzegał zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”. Jedynym wyjątkiem był brak komunikacji dwustronnej w czasie rzeczywistym podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. W ocenie Banku realizacja tej reguły niosła za sobą zagrożenia natury technicznej oraz prawnej dla prawidłowego i sprawnego przeprowadzenia obrad walnego zgromadzenia. W ocenie Banku uniknięcie wspomnianych zagrożeń stanowiło większą wartość dla Akcjonariuszy.



### Bank Millennium w WIG-ESG

We wrześniu 2019 r. Bank Millennium znalazł się w indeksie WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wcześniej, w latach 2010-2019, Bank był notowany w Respect Index.

Indeks WIG-ESG jest publikowany na podstawie wartości portfela akcji spółek uznawanych za odpowiedzialne społecznie. W skład indeksu wchodzi 60 spółek z indeksów WIG20 i mWIG40. Wagi spółek w WIG-ESG zależą od liczby akcji w wolnym obrocie skorygowanej o wyniki rankingu ESG przygotowanego przez Sustainalytics i ocenę stosowania zasad ładu korporacyjnego. Indeks będzie instrumentem bazowym dla funduszu pasywnego zarządzanego przez NN Investment Partners TFI.

Bank Millennium znalazł się w gronie 4 najlepiej ocenianych spółek. Osiągnął najwyższy wynik zarówno w ocenie stosowania czynników środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (współczynnik ESG na poziomie 1,0) oraz w ocenie stosowania zasad Kodeksu Dobrych Praktyk (współczynnik KDP na poziomie 1,0).

## 6. PARTNERZY BIZNESOWI

### Polityka zakupowa

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

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

**Na podstawie umów agencyjnych Bank współpracuje z brokerami.** Współpraca polega na powierzeniu przedsiębiorcom przez Bank czynności określonych w umowie, związanych z pośrednictwem w sprzedaży produktów hipotecznych. Zazwyczaj umowy agencyjne zawarte przez Bank są umowami outsourcingowymi. Część oddziałów Banku prowadzona jest na podstawie umów franczyzowych zawartych z przedsiębiorcami.

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

### Kryteria wyboru dostawców

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

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

W przypadku zakupu towarów, z których korzysta cała Grupa, stosowana jest polityka wyboru dostawców obowiązująca w Banku. Specyficzne kryteria wyboru dostawców są stosowane w Spółkach jeśli wymagają tego oddzielne przepisy, np. regulujące działalność funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych w przypadku Millennium TFI.

### Standardy etyczne i środowiskowe

Ważnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów).

[GRI FS5] **Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej.** Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. W 2019 r.

wszyscy dostawcy Banku Millennium uczestniczący w przetargach zapoznali się politykami antykorupcyjnymi zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

**Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane.** Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2019 w Banku w przypadku ok. 2 170 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 38 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku w przypadku ok. 2 280 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług.

Zakupione towary i usługi	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2017	Bank 2017
[GRI 102-10] Liczba dostawców	13 948	6 352	11 538	5012	11 173	5 153
[GRI 204-1] Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	92%	91%	89%	90%	92%	88%
<i>* mającym siedzibę w Polsce</i>						
Czas płatności za faktury*	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2017	Bank 2017
Do 30 dni	81%	60%	82%	67%	87%	75%
31-60 dni	16%	33%	15%	28%	11%	21%
Powyżej 60 dni	3%	7%	3%	5%	2%	4%

*\* odsetek dostawców, którym zapłacono w danym przedziale czasu; wydłużenie czasu płatności związane było z fuzją z Euro Bankiem i zmianą organizacji akceptacji płatności.*

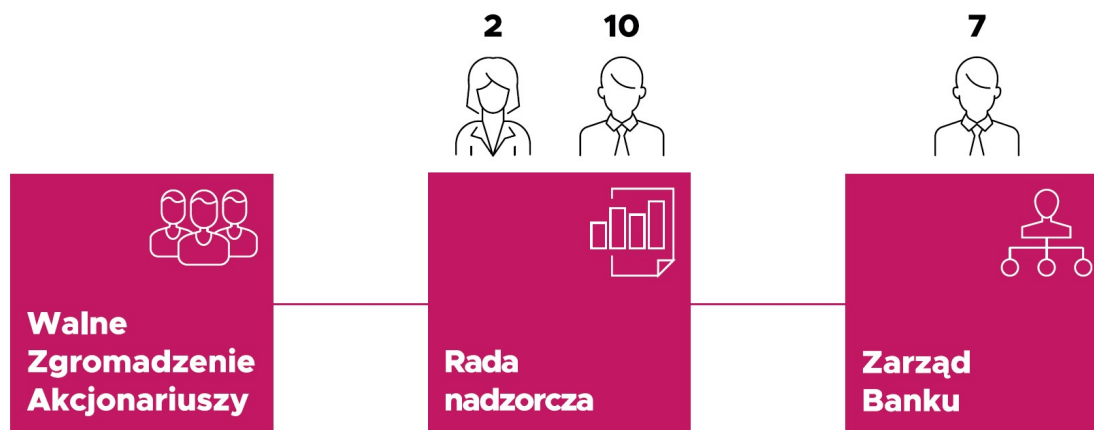


## III. PRACOWNICY

### 1. ZATRUDNIENIE

#### 1.1. STRUKTURA ZARZĄDZANIA

[GRI 102-18] Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.



- Komitet Audytu
- Komitet Personalny
- Komitet Strategiczny
- Komitet do Spraw Ryzyka

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

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

Rada Nadzorcza może ustanawiać stałe lub doraźne komitety dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka. Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego Przewodniczący, jest niezależna w rozumieniu przepisów Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Rada Nadzorcza liczy 12 członków (10 mężczyzn i 2 kobiety). Siedmiu członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, są obywatelami Polski. Sześciu członków Rady nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku. Kadencja Rady Nadzorczej trwa trzy lata.

**Zarząd Banku** kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Określa strukturę organizacyjną Banku, zasady funkcjonowania i organizacji pracy oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. Zarząd Banku liczy 7 członków. Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski. Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata.

W ramach struktury zarządczej, za podejmowanie decyzji dotyczących kluczowych kwestii środowiskowych, ekonomicznych i społecznych odpowiada Prezes Zarządu Banku.

[GRI 405-1] Zarząd Banku Millennium według grup wiekowych	Mężczyźni	Kobiety	Razem
[30-50]	1 (14%)	0 (0%)	1 (14%)
≥50	6 (86%)	0 (0%)	6 (86%)
Razem	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)

### Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Dom Maklerski SA, Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. Millennium Dom Maklerski jest właścicielem Millennium TFI. W Radzie Nadzorczej Millennium TFI znajdują się przedstawiciele Millennium Domu Maklerskiego oraz, zgodnie z przepisami prawa, członkowie niezależni. Ze względu na to, że Zarząd Banku zasiada w Radzie Nadzorczej Millennium Dom Maklerski, pośrednio nadzoruje on również Millennium TFI.

## 1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

W 2019 r. zatrudnienie w Grupie Banku Millennium wzrosło o 27% w stosunku do 2018 r., co związane było z fuzją z Euro Bankiem i wynosiło 8 615 osób. W większości przypadków pracownicy zatrudniani byli w oparciu o umowę o pracę (98%). Wskaźnik fluktuacji pozostał na poziomie 4% w porównaniu z rokiem 2018. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (66%), a średnia wieku pracownika to 37 lat.

Po fuzji z Euro Bankiem rozpocznie się proces zamykania pokrywających się placówek (co najmniej 60 w 2020 roku) oraz zmniejszenia poziomu zatrudnienia połączonego Banku o 260 osób w pierwszym kwartale 2020 roku. Zasady przeprowadzenia zwolnień grupowych, kryteria oraz wysokość odpraw została wypracowana i uzgodniona ze związkami zawodowymi funkcjonującymi w Banku. Zaproponowane przez Bank obligatoryjne i dodatkowe odprawy, a także dodatkowe świadczenia, np. sześciomiesięczna opieka medyczna dla pracowników zostały bardzo pozytywnie przyjęte przez organizacje związkowe.

### [GRI 102-8] Liczba pracowników

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	770	1 794	269	2 833	1 388	3 878	516	5 782	8 615
Bank Millennium	757	1 672	215	2 644	1 342	3 694	473	5 509	8 153

### [GRI 102-8] Pracownicy według typu zatrudnienia

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pełny etat	2 762	5 587	8 349	2 178	4 710	6 888
Niepełny etat	71	195	266	466	799	1 265
Zlecenie	151	604	755	139	584	723
Umowa o pracę	2 833	5 782	8 615	2 644	5 509	8 153
Na czas nieokreślony	2 308	4 900	7 208	2 131	4 652	6 783
Na czas określony	525	882	1 407	513	857	1 370

**[GRI 401-1] Pracownicy nowozatrudnieni**

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium*	370 (64%)	219 (16%)	12 (5%)	601 (28%)	524 (54%)	312 (11%)	26 (5%)	862 (20%)	1 463 (23%)
Bank Millennium*	363 (65%)	204 (17%)	9 (5%)	576 (30%)	509 (55%)	290 (11%)	24 (5%)	823 (21%)	1 399 (24%)
Euro Bank**	66 (34%)	26 (6%)	0	92 (13%)	105 (26%)	59 (5%)	1 (5%)	165 (11%)	257 (11%)

\*bez danych z Euro Banku

\*\*dane za okres 01.06.2019-31.12.2019 (od daty podpisania umowy kupna Euro Banku)

**[GRI 401-1] Odejścia z pracy - liczba pracowników**

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium*	229 (40%)	239 (18%)	22 (9%)	490 (23%)	308 (31%)	500 (18%)	90 (18%)	898 (21%)	1 388 (22%)
Bank Millennium*	223 (40%)	217 (18%)	19 (10%)	459 (24%)	300 (32%)	473 (19%)	86 (19%)	859 (22%)	1 318 (22%)
Euro Bank**	73 (37%)	73 (16%)	2 (6%)	148 (21%)	105 (26%)	161 (14%)	1 (5%)	267 (17%)	415 (18%)

\*bez danych z Euro Banku

\*\*dane za okres 01.06.2019-31.12.2019 (od daty podpisania umowy kupna Euro Banku)

**[GRI 401-1] Wskaźnik fluktuacji**

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium*	9%	3%	1%	4%	7%	2%	2%	3%	4%
Bank Millennium*	9%	3%	1%	4%	7%	2%	2%	4%	4%
Euro Bank**	6%	2%	1%	3%	4%	2%	1%	2%	2%

\*bez danych z Euro Banku

\*\*dane za okres 01.06.2019-31.12.2019 (od daty podpisania umowy kupna Euro Banku)

**[GRI 202-2] Pracownicy zatrudnieni lokalnie**

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba pracowników	2 770	5 723	8 493	2 581	5 453	8 034
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników	98	49	147	84	44	128

**[GRI 405-1] Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć**

Grupa Banku Millennium*	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd		1	6	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		26	30	56	10	13	23		79
Kadra zarządzająca	22	266	55	343	16	433	73	522	865
Pracownicy sprzedaży	402	502	33	937	829	1 510	201	2 540	3 477
Pracownicy techniczni	65	449	99	613	55	630	185	870	1 483
Pozostali pracownicy	85	84	15	184	78	157	23	258	442
<b>Razem</b>	<b>574</b>	<b>1 328</b>	<b>238</b>	<b>2 140</b>	<b>978</b>	<b>2 740</b>	<b>495</b>	<b>4 213</b>	<b>6 353</b>

Bank Millennium*	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd		1	6	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		21	21	42	8	10	18		60
Kadra zarządzająca	21	243	43	307	16	411	64	491	798
Pracownicy sprzedaży	400	487	23	910	821	1 478	199	2 498	3 408
Pracownicy techniczni	61	396	79	536	44	554	161	759	1 295
Pozostali pracownicy	79	58	12	149	51	105	18	174	323
<b>Razem</b>	<b>561</b>	<b>1 206</b>	<b>184</b>	<b>1 951</b>	<b>932</b>	<b>2 556</b>	<b>452</b>	<b>3 940</b>	<b>5 891</b>

\*pracownicy ex Euro Banku nie zostali uwzględnieni ze względu na różnice w strukturze danych

## 2. WARUNKI PRACY

### 2.1. POLITYKI KADROWE

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje „Polityka Zasobów Ludzkich Grupy Banku Millennium”, która dotyczy kwestii rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także planowania i monitorowania zatrudnienia. „Polityka wynagrodzeń osób mających istotny wpływ na profil ryzyka” formułuje natomiast założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych tych pracowników.

Bank Millennium wdrożył także „Politykę doboru i oceny kwalifikacji członków organu zarządzającego oraz osób pełniących najważniejsze funkcje”. Jej stosowanie zapewnia, że osoby pełniące najważniejsze funkcje w Grupie Banku Millennium, w tym funkcje w organach zarządzających, posiadają do tego odpowiednie kwalifikacje zawodowe jak i właściwą reputację.

W perspektywie długoterminowej Polityka wspiera dobre zarządzanie Grupą, osiąganie stabilnych wyników i właściwe zarządzania ryzykiem operacyjnym.

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

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

**Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:**

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

## 2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje jednolita „Polityka wynagrodzeń pracowników w Grupie Banku Millennium S.A.”, która formułuje założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych. Dla pracowników zidentyfikowanych jako mających istotny wpływ na profil ryzyka (tzw. Risk Takers). Dodatkowo wprowadzono „Politykę wynagrodzeń pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium S.A.”, która precyzuje zasady przyznawania premii oraz inne warunki wpływające na decyzje o jej wypłacie.

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

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

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

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

### Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

W ramach realizacji Polityki Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium S.A. funkcjonuje „Regulamin przyznawania zmiennych składników wynagrodzenia”, opisujący całościowo zasady premiowania dla wszystkich jednostek Banku. Główne źródło dochodów pracowników stanowi wynagrodzenie zasadnicze, wynikające z umowy o pracę. Wynagrodzenie zmienne jest dodatkowym, motywacyjnym elementem wynagrodzenia łącznego. [GRI 102-25] Mechanizmy motywacyjne dla pracowników jednostek sprzedaży oraz innych jednostek zaangażowanych w procesy związane z obsługą klienta, są opracowywane w taki sposób, aby nie powodować konfliktu interesów lub zachęt, które mogą skłaniać pracowników Grupy do przedkładania własnych interesów lub interesów firmy z potencjalną szkodą dla jakiegokolwiek klienta Grupy. [GRI 102-11, 102-30] Istotną częścią tego podejścia jest odrębna ocena dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, która zachęca do dbałości o długoterminowe dobro Banku oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

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

Premia pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium, nie będącymi Członkami Zarządu Banku Millennium - zgodnie z wymogami polityki jest wypłacana w 50% w formie gotówkowej a pozostałe 50%, jest wypłacane w instrumencie finansowym. Minimum 40% przyznanego wynagrodzenia zmiennego jest odraczana w równych ratach na 3 lata.

W 2019 roku w związku z fuzją Banku Millennium i Euro Banku rozpoczął się proces harmonizacji stanowisk i wynagrodzeń pracowników byłego Euro Banku. Celem harmonizacji jest objęcie wszystkich pracowników Grupy Banku Millennium jednolitymi zasadami zawartymi w politykach wynagrodzeń, regulaminach i instrukcjach.

## 2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

[GRI 102-11, 102-15, 102-30] Istotnym czynnikiem ryzyka w obszarze pracowniczym jest **fluktuacja i potencjalna utrata ważnych dla rozwoju Banku kompetencji**. Aby temu zapobiec, Bank systematycznie monitoruje poziom fluktuacji i analizuje przyczyny odejść pracowników. Okresowo analizie poddawany jest także poziom wynagrodzeń podstawowych. Ocenie podlega zarówno struktura wynagrodzeń, jak i ich poziom w stosunku do benchmarków rynkowych.

Kluczowym ryzykiem w obszarze wynagradzania i oceny pracowników jest **możliwość zastosowania mechanizmów motywacyjnych mogących w dłuższej perspektywie przynieść negatywne skutki dla Grupy** lub które mogą generować powstanie konfliktów interesów i działania na szkodę klientów.

[GRI 102-11, 102-30] Konsekwentna realizacja przyjętej Polityki wynagrodzeń pozwala na minimalizowanie powyższych ryzyk poprzez m.in. utrzymywanie właściwego stosunku wynagrodzenia stałego do zmiennego, stosowanie formalnego systemu ocen zawierającego kryteria dostosowane do charakteru i specyfiki pracy oraz długookresowej perspektywy oceny wyników biznesowych.

Bank konsekwentnie podnosi również jakość zarządzania i **wzmacnia kulturę organizacyjną opartą na wartościach**. Służą temu szkolenia menedżerskie. Ich celem jest wspieranie działań liderów, nie tylko w kierunku osiągania wyników, ale budowania zaufania i relacji z pracownikami.

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

## 2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich”, w Grupie Banku Millennium stosowanie wszelkich praktyk dyskryminacyjnych, o cechach mobbingu lub molestowania seksualnego w stosunku do pracowników jest zabronione. Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przestanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Bank przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem, podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

Kwestie poszanowania różnorodności w Grupie Banku reguluje „Polityka Różnorodności”, „Kodeks Etyczny”, „Regulamin Pracy” oraz regulacje dotyczące rekrutacji. Efektem wdrożenia polityki jest szereg działań:

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

	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
<b>[GRI 412-2]</b>						
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z dyskryminacji i mobbingu*	83 (10%)	92 (10%)	81 (9%)	85 (9%)	159 (17%)	168 (7%)

\*szkoleni są nowi kierownicy i dyrektorzy; nie uwzględnia pracowników ex Euro Banku

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

<b>[GRI 405-1]</b>	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
<b>Pracownicy z niepełnosprawnością*</b>						
Liczba i % pracowników	40 (0,68%)	43 (0,68%)	36 (0,62%)	39 (0,62%)	41 (0,74%)	44 (0,74%)

\*bez pracowników Euro Banku

- Bank systematycznie prowadzi **szkolenia menadżerskie**, których celem jest wzmocnienie odpowiednich postaw - w tym przelamywania stereotypów i promowanie otwartości na zróżnicowane przekonania pracowników oraz kształtowanie odpowiedzialności własnej i podwładnych.
- Pracownicy mają możliwość swobodnego **prezentowania swoich opinii** na wewnętrznych forach internetowych.
- W Banku powstała oddolna inicjatywa 3xM(ille), której celem jest stworzenie społeczności kobiet w Banku Millennium. Ideą projektu są cykliczne spotkania z inspirującymi kobietami z organizacji oraz gościem specjalnym, które odbywają się w nieformalnej atmosferze. Spotkaniom towarzyszą rozmowy networkingowe, co umożliwia wymianę kontaktów, doświadczeń, nawiązywanie wartościowych znajomości w pracy oraz odkrywanie własnych zasobów i możliwości. W 2019 r. odbyły się 3 spotkania na temat siły kobiet w biznesie, wizerunku kobiety biznesu oraz DNA kobiety biznesu, w których uczestniczyło 180 pań z Banku Millennium.



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

**[GRI 406-1]** W 2019 r. zarejestrowano trzy zgłoszenia dotyczące działań noszących cechy mobbingu. W dwóch przypadkach mobbing nie został potwierdzony. W trzeciej sprawie, po przeanalizowaniu informacji zwrotnych od pracowników, rozwiązano umowę z pracownikiem. W Banku wprowadzono szkolenia e-learningowe dla kierujących zespołami i jednostkami. W przypadku wykrycia mobbingu przeprowadzane są ankiety antymobbingowe oraz rozmowy z przełożonymi zespołów.

#### **Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn**

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



**[GRI 405-2] Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn\***

<b>Grupa Banku Millennium**</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Wyższa kadra zarządzająca	0,8	0,8	0,9
Kadra zarządzająca	0,8	0,8	0,8
Pracownicy sprzedaży	0,9	0,9	0,9
Pracownicy techniczni	0,7	0,7	0,7
Pozostali pracownicy	0,8	0,8	0,8
<b>Wszyscy pracownicy</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>
<b>Bank Millennium**</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Wyższa kadra zarządzająca	0,8	0,8	0,8
Kadra zarządzająca	0,8	0,8	0,8
Pracownicy sprzedaży	0,9	0,9	0,9
Pracownicy techniczni	0,7	0,7	0,7
Pozostali pracownicy	0,8	0,8	0,8
<b>Wszyscy pracownicy</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>	<b>0,7</b>
<b>Euro Bank</b>	<b>2019</b>		
Wyższa kadra zarządzająca	1,0		
Kadra zarządzająca	0,7		
Pracownicy sprzedaży	0,9		
Pracownicy techniczni	0,8		
Pozostali pracownicy	1,0		
<b>Wszyscy pracownicy</b>	<b>0,7</b>		

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

\*\*bez danych z Euro Banku

## 2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

**[GRI 102-41]** W Banku Millennium funkcjonują dwie organizacje związkowe. Bank współpracuje z nimi w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych, a w szczególności dokonuje uzgodnień aktów normatywnych i czynności w przyjętym trybie i za obopólną zgodą.

Dialog z pracownikami prowadzony jest również na wewnętrznym forum społecznościowym i w intranecie. Narzędzia te służą informowaniu pracowników o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również umożliwiają zgłaszanie komentarzy i wymianę opinii na różne tematy. Dodatkowo Departament Kadr prowadzi stronę intranetową **Strefa HR**, na której regularnie umieszczane są wszystkie interesujące pracowników zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych. Każdy z pracowników ma dostęp do swoich indywidualnych informacji kadrowych za pomocą systemu intranetowego **Milliludzie**. Gdyby informacje te okazały się niewystarczające pracownik może także skierować bezpośrednie zapytanie do Departamentu Kadr za pomocą systemu obsługi pracowników **HR Service** lub porozmawiać z dedykowanym do jego obsługi pracownikiem Departamentu Kadr - opiekunem kadrowym.

## 2.6. OCENA PRACOWNIKÓW

**[GRI 404-3]** Wszyscy pracownicy Grupy Banku (razem z pracownikami ex Euro Banku), z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urlopach, podlegają okresowym ocenom

pracy. Zgodnie z „Instrukcją przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A.” ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. Okres oraz kryteria oceny pracownika są dostosowane do jego charakteru pracy i odnoszą się do ważnych w codziennej pracy postaw. Oceniana jest współpraca, zaangażowanie, jakość, efektywność oraz umiejętności menadżerskie. Oprócz kryteriów związanych z efektywnością i jakością oceniający uwzględniają postawę pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach. System oceny pozwala zarówno na porównywanie efektów pracy pomiędzy pracownikami jak również osiągania postawionych celów. Kilkuetapowy proces ewaluacji sprzyja transparentności oraz wyważeniu oceny danego pracownika. W przypadku sił sprzedaży coraz większą uwagę skupia się na budowaniu długookresowych i stabilnych relacji z klientami oraz na dbanie o jakość portfela kredytowego.

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

#### Awanse stanowiskowe\*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	3%	2%	3%
Kadra zarządzająca	7%	5%	6%
Pracownicy sprzedaży	14%	13%	13%
Pracownicy techniczni	7%	10%	9%
Inni	9%	10%	10%
<b>Razem</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	4%	2%	3%
Kadra zarządzająca	8%	6%	6%
Pracownicy sprzedaży	14%	13%	13%
Pracownicy techniczni	7%	10%	9%
Inni	10%	13%	12%
<b>Razem</b>	<b>10%</b>	<b>11%</b>	<b>11%</b>

\* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans; bez danych z ex Euro Banku.

## 2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY

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

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

Rekrutacje wewnętrzne	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Liczba pracowników	87	87	95	95	141	141

## Nagrody dla pracowników

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



- **Program Nagród Pracowniczych IMPAKT**, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. W 2019 roku 40 pracowników zostało wyróżnionych za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych.

- Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodą Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe.

## Szkolenia

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

Liczba tematów szkoleń e-learning	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018
	483*	478*	245	212

\*wzrost wyniku z przeszkolenia pracowników ex Euro Banku

### Najważniejsze szkolenia realizowane w 2019:

#### Szkolenia dla pracowników oddziałów

- szkolenia wstępne dla nowych pracowników,
- szkolenia certyfikacyjne dla nowych pracowników ze sprzedaży produktów inwestycyjnych,
- cykl szkoleń z rozwoju kompetencji menadżerskich dla kierowników oddziałów detalicznych,
- szkolenia z doskonalenia jakości obsługi klientów,
- warsztaty dotyczące rozpoznawania potrzeb klientów, standardów i modeli sprzedaży,
- liczne szkolenia e-learningowe dotyczące nowych produktów, zmian w produktach, procedurach czy bankowych aplikacjach,
- szkolenia i egzaminy zawodowe wynikające z implementacji nowych regulacji nadzorczych,
- cykl szkoleń dla pracowników sieci własnej Euro Banku, których celem było przygotowanie do pracy w Banku Millennium,
- szkolenia wstępne i wdrożeniowe dla pracowników przejętych od Euro Banku sieci oddziałów franczyzowych.

#### Szkolenia dla Doradców Prestige

Dla nowo zatrudnionych Doradców Prestige kontynuowano program Certyfikacji Doradców Prestige, w ramach którego szkolono z zakresu rynków finansowych i inwestowania, produktów oferowanych przez Bank Millennium w segmencie Prestige, technik radzenia sobie z wątpliwościami i obiekcjami w oparciu o typologię osobowości klienta oraz skutecznej finalizacji sprzedaży. Program zakończony jest egzaminem teoretycznym oraz praktycznym potwierdzającym umiejętności stosowania zdobytej wiedzy w codziennej pracy.

Dla doradców bankowości przedsiębiorstw kontynuowany był program szkoleniowy mający na celu podniesienie umiejętności w zakresie budowania profesjonalnego wizerunku oparty o doskonałą znajomość produktów, umiejętność analizy potrzeb klientów i strukturyzowania transakcji, zdolności negocjacyjne i umiejętność skutecznego finalizowania transakcji. Program składa się z serii produktowych kursów e-learningowych, warsztatów szkoleniowych prowadzonych przez firmy zewnętrzne oraz egzaminów z wiedzy. Wszyscy Konsultanci Departamentu Obsługi Bankowości Przedsiębiorstw brali natomiast udział w szkoleniach mających na celu poprawę relacji biznesowych poprzez efektywną komunikację z klientem korporacyjnym oraz stosowanie najwyższych standardów obsługi klienta.

### Programy menadżerskie

[GRI 404-2] W 2019 r. kontynuowany był dwuletni program rozwoju kompetencji menadżerskich dla kierowników oddziałów detalicznych. Składa się z on cyklu szkoleń oraz sesji poszkoleniowych, podczas których uczestnicy zdobywają wiedzę na temat efektywnego zarządzania zespołem sprzedażowym.

Menadżerowie w Banku Millennium uczestniczą ponadto w różnego rodzaju szkoleniach, zarówno z umiejętności kierowania zespołem, budowania kultury wzrostu w organizacji, jak i współpracy w różnorodnych zespołach. W 2019 r. łącznie zostało przeszkolonych 893 menadżerów.

### Programy trenerskie

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

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

Bank Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	17	11	13
Kadra zarządzająca	44	36	41
Pracownicy sprzedaży	63	80	68
Pozostali pracownicy	7	12	9
<b>Ogółem</b>	<b>47</b>	<b>47</b>	<b>47</b>

Grupa Banku Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	13	9	10
Kadra zarządzająca	41	33	38
Pracownicy sprzedaży	63	78	67
Pozostali pracownicy	5	10	7
<b>Ogółem</b>	<b>45</b>	<b>43</b>	<b>44</b>

[GRI 404-2] Ze względu na małą liczbę pracowników w wieku emerytalnym, obecnie nie są prowadzone programy, które wspierają ciągłość zatrudnienia oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę. Możliwe są jednak indywidualne szkolenia na życzenie.

## 2.8. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

[GRI 103-1] Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, Bank Millennium oferuje programy dla pracujących rodziców, możliwość udziału w działaniach charytatywnych i wolontariacie pracowniczym oraz imprezach z cyklu Millennium Active Zone promujących zdrowy styl życia. Wspiera również rozwój pasji pracowników poprzez dofinansowanie w ramach MilleKlubu projektów sportowych, kulturalnych i rekreacyjnych.

### Udogodnienia dla pracujących rodziców

"Rodzice na TAK" to program adresowany do rodziców i ich dzieci. Jego celem jest promowanie utrzymania równowagi między życiem zawodowym i prywatnym pracowników, rozpowszechnianie wiedzy o prawach rodziców i zagwarantowanie ich powszechnego respektowania. **W ramach**

programu pracownicy i ich rodziny zapraszani są do udziału w konkursach oraz dofinansowanych przez Bank wycieczkach, wydarzeniach kulturalnych i sportowych promujących rodzinne spędzanie czasu. W 2019 roku pracownicy Banku wraz z rodzinami wzięli udział w wyjazdach krajowych jak również i kilkudniowych wyjazdach do Paryża i Disneylandu, Barcelony i Londynu, gdzie dzieci miały okazję, oprócz zwiedzania miasta, odwiedzić studio filmowe Harrego Potter'a.

W ramach kolejnej z akcji - **Millewidziani**, dla dzieci pracowników zorganizowano spotkanie w siedzibie centrali Banku. Podczas wizyty dzieci mogły m.in. dowiedzieć się na czym polega praca w banku, przyjrzeć się jej z bliska, zobaczyć oddział testowy oraz dowiedzieć się jak bezpiecznie korzystać z bankomatu. Dzieci spotkały się również z jednym z członków zarządu Banku, który odpowiedział im o swojej pracy.

Do bieżącej komunikacji w ramach projektu, dzielenia się opiniami i wysłuchiwanie pomysłów ze strony pracowników-rodziców bardzo aktywnie wykorzystywana jest wewnętrzna platforma społecznościowa MilleForum oraz intranet.

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

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2019	Razem 2018
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	2	270	272	259
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	2	233	235	226
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	4	218	222	208
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	86%	86%	87%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	80%	83%	83%	79%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2019	Razem 2018
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	2	263	265	252
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	2	229	231	222
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	2	177	179	202
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	87%	87%	88%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	67%	81%	81%	79%

\*brak danych dla Euro Banku

### Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

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

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

### Akcje charytatywne

Pracownicy Grupy Banku corocznie uczestniczą w **biegach charytatywnych**, w których udział jest dofinansowany przez Bank. Corocznie od 7 lat odbywa się również **Aukcja Dobroczynna**. Podczas aukcji pracownicy mogą zakupić rękodzieło stworzone przez ich koleżanki i kolegów z pracy. Zebrana podczas aukcji kwota, po podwojeniu przez Bank, zostaje przekazana na leczenie niepełnosprawnych dzieci pracowników Banku.

### Wolontariat pracowniczy

Pracownicy mają możliwość realizowania własnych akcji wolontariackich w ramach programu **Millantrop**. Program prowadzony jest przez Fundację Banku Millennium, która w drodze konkursu przyznaje granty na realizację akcji społecznych przez pracowników Banku. Bankowi wolontariusze prowadzą również zajęcia z edukacji finansowej w ramach dwóch programów - „Bakcyl” (lekcje z podstaw finansów i zarządzania finansami w szkołach) oraz „Finansowy Elementarz” (program edukacji finansowej przedszkolaków).

## 2.9. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

[GRI 401-2] Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pełen etat). Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska.

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

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

Spółki korzystają z oferty świadczeń socjalnych oferowanych przez Bank, ale finansują je z własnych Funduszy Świadczeń Socjalnych.

### Opieka medyczna

Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim pracownikom Grupy w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo w siedzibie Banku w Warszawie funkcjonuje gabinet medyczny świadczący usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej.

## Profilaktyka medyczna

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

## Promowanie zdrowego stylu życia



W Banku Millennium realizowany jest program **Millennium Active Zone**, którego celem jest promowanie aktywności fizycznej wśród pracowników i rozwijanie wiedzy na temat zdrowego stylu życia. W 2019 roku, w ramach programu, zorganizowano szereg inicjatyw. Drużyny złożone z pracowników Banku wzięły udział w Biegu Firmowym (Wrocław, Warszawa) i w sponsorowanym przez Bank The Color Run (Poznań, Warszawa, Gdynia, Wrocław, Kraków). Pracownicy wraz z rodzinami i znajomymi wzięli również udział w dwóch edycjach Potopu Rowerowego - wyjazdach rowerowych do Szwecji oraz zmaganiach kolarskich w czasie Kaszebe Runda.

## MilleKlub



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

Grupa Banku Millennium	2019*	2018	2017	2016	2015
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania Milleklub	1 924 (33%)	1 500 (24%)	1 893 (32%)	2 113 (35%)	1 535 (26%)
Kwota dofinansowania (zł)	289 828	177 545	242 000	282 101	260 000

\*dane tylko dla Banku Millennium

## Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

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

Przyznane świadczenia dla pracowników Banku	2019	2018	2017
Zapomogi (zł)	316 800	452 200	502 000
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	100	133	144
Pożyczki na cele mieszkaniowe (zł)	579 288	711 093	937 503
Liczba pracowników, którzy dostali pożyczki	39	63	73

## Ubezpieczenie na życie

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

Ubezpieczenia na życie	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	2 915 (49%)	3 067 (48%)	2 940 (50%)	3 100 (49%)	3 034 (55%)	3 207 (54%)

### 3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach. Spółki podlegają tej samej instrukcji.

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

[GRI 102-15] Kluczowe ryzyka związane z nieprzebraniem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń i obciążeń psychofizycznych), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań.

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

[GRI 403-2] Bezpieczeństwo i higiena pracy*	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2017	Bank 2017
Wypadki w pracy**	12	10	8	7	13	11
Wypadki śmiertelne w pracy**	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych***	0,10%	0,10%	0,04%	0,04%	0,09%	0,10%
[GRI 102-30] Wskaźnik nieobecności w pracy****	7,28%	7,4%	7,18%	7,4%	7,64%	8,00%
Szkolenia BHP***** - liczba i % uczestników	1 465 (23%)	1 408 (24%)	1 340 (21%)	1 254 (21%)	1 978 (33%)	1 889 (34%)
Audyty oddziałów	185	185	184	184	191	191

\*Bez danych z Euro Banku

\*\*Liczba pracowników, którzy ulegli wypadkom

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

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

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

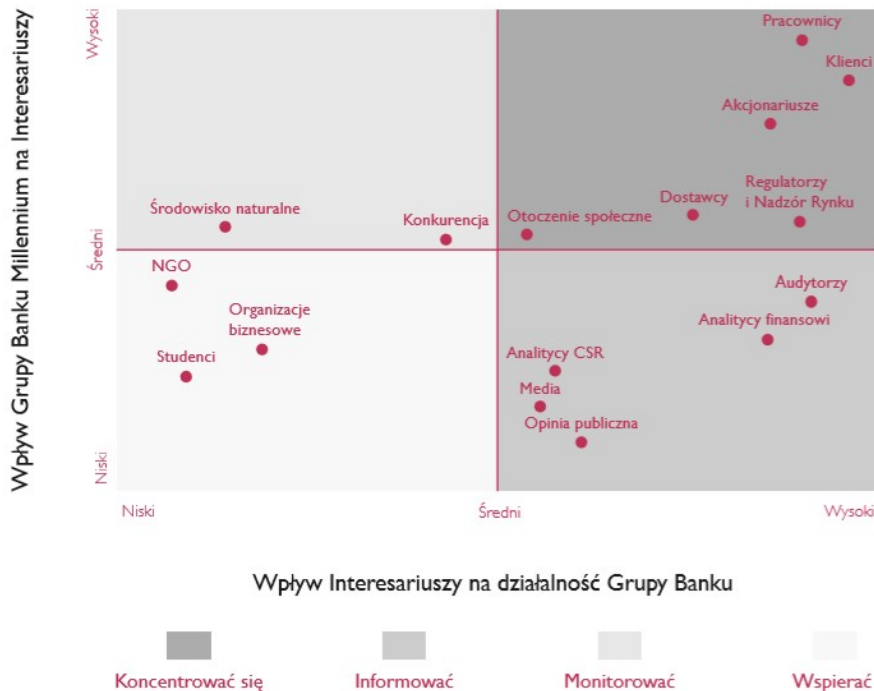


## IV. SPOŁECZEŃSTWO

### 1. OTOCZENIE SPOŁECZNE

[GRI 102-42] Interesariusze Grupy Banku Millennium zostali wybrani w procesie mapowania. Został on przeprowadzony w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety określającej skalę wpływu poszczególnych Interesariuszy na Bank oraz wpływu Banku na Interesariuszy. O wypełnienie ankiety poproszono kierujących działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR.

#### Mapowanie Interesariuszy



Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne (organizacje działające w tym obszarze).





[GRI 102-40] Interesariusze Grupy Banku Millennium



## 2. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 103-1, GRI 102-43] Oczekiwania i opinie Interesariuszy uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach jak i działalności Banku. Informacje zwrotne od Interesariuszy pozyskiwane są z wymienionych poniżej źródeł:

**[GRI 102-44] Komunikacja z Interesariuszami**

Interesariusz	Kanały komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
 <p><b>INWESTORZY I ANALITYCY RYNKU</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy</li> <li>▪ Roadshows i konferencje</li> <li>▪ Spotkania</li> <li>▪ Komunikaty giełdowe i prasowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Przezroczystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.</li> </ul>
 <p><b>KLIENCI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna,</li> <li>▪ Internet, portale społecznościowe,</li> <li>▪ Infolinia</li> <li>▪ Reklamacje</li> <li>▪ Badania satysfakcji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług pozabankowych.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Łatwy, szybki i nieograniczony dostęp do usług bankowych i pozabankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.</li> </ul>
 <p><b>PRACOWNICY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Intranet, internet, portale społecznościowe</li> <li>▪ System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing</li> <li>▪ Analizy rynkowe</li> <li>▪ Ocena pracownika</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie, przyjazne warunki pracy, możliwość angażowania się w działania społeczne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowanie aktywności pozapracowych, oferta wolontariatu pracowniczego.</li> </ul>
 <p><b>DOSTAWCY</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Okresowe spotkania</li> <li>▪ Telefon, e-mail</li> <li>▪ Negocjacje i realizacja umów</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy; wybór dostawców z uwzględnieniem kryteriów etycznych i środowiskowych.</li> </ul>



**OTOCZENIE SPOŁECZNE**

- Oferty dotyczące współpracy
- Spotkania ze studentami
- Wolontariat pracowniczy
- Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej pracowników.
- Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; edukacja finansowa; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.



**ŚRODOWISKO (ORGANIZACJE ZAJMUJĄCE SIĘ OCHRONĄ ŚRODOWISKA)**

- Rankingi środowiskowe
- Monitorowanie zmian w trendach rynkowych oraz ustawodawstwie
- Redukowanie własnego negatywnego wpływu na środowisko, odpowiedzialne finansowanie projektów, edukacja ekologiczna.
- Monitorowanie i redukcja wpływu na środowisko, zasady finansowania projektów mających wpływ na środowisko, programy edukacji ekologicznej.



**REGULATORZY (KNF, BFG, UOKIK, NBP, KSF)**

- Raporty
- Korespondencja
- Kontrole nadzorcze
- Zalecenia dotyczące komunikacji z klientami, raporty z działalności Banku, ocena ryzyka związanego z działalnością Banku.
- Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń organizacji nadzorczych.

### 3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

[GRI 203-1] Programy społeczne realizowane są głównie za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą dwóch obszarów: **edukacji finansowej i wolontariatu**. Bank wspiera również wydarzenia kulturalne i edukację akademicką oraz programy promujące innowacyjność.

Darowizny (D) i sponsoring (S) przyznane przez Bank (zł)	2019		2018		2017		2016	
	D	S	D	S	D	S	D	S
Kultura		752 667		797 983		558 848		573 515
Edukacja	278 256	18 560	776 500	394 215	21 500	219 836	557 000	311 919
Charytatywne							88 294	
Inne	508 655	145 678	487 005	332 191	566 059	211 812		
Razem	786 911	916 904	1 263 505	1 524 389	587 559	990 495	645 294	885 434

### 3.1. PROGRAMY FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

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

#### 1. Edukacja finansowa



[GRI FS16] Fundacja Banku Millennium prowadzi projekt „Finansowy Elementarz” od 2016 roku. Jest to autorski program edukacji finansowej przedszkolaków realizowany pod patronatem honorowym Ministra Edukacji i Rzecznika Praw Dziecka. Został on przygotowany przez pracowników Banku Millennium we współpracy z organizacją pozarządową. Jego celem jest wyjaśnienie najmłodszym, poprzez zabawę, podstawowych pojęć z zakresu finansów. Podczas warsztatów

organizowanych w przedszkolach dzieci uczą się podstawowych pojęć finansowych: czym są pieniądze, skąd się biorą i jaka jest ich wartość, do czego służy bankomat i karta kredytowa, czym różni się potrzeba od zachcianki i dlaczego warto oszczędzać. W prowadzenie zajęć zaangażowani są wolontariusze - pracownicy Banku Millennium.

Do tej pory odbyło się 6 edycji programu. Łącznie podczas prawie 2 200 warsztatów realizowanych w ramach programu, zostało przeszkolonych prawie 53 000 dzieci z około 630 przedszkoli w całej Polsce. Na potrzeby programu przygotowano specjalne materiały edukacyjne - książki, w których głównym bohaterem prezentującym treść jest Pan Sebastian, książeczki do kolorowania i naklejki. Materiały pomogli tworzyć rodzice - pracownicy Banku Millennium. Książeczki są dostępne także w kąciach dla dzieci w oddziałach banku.

W 2019 roku Finansowy Elementarz zajął 1. miejsce w konkursie „Złoty Bankier” w kategorii „Bank wrażliwy społecznie”, co potwierdza jego dużą przydatność edukacyjną i społeczną.



## 2. Wolontariat pracowniczy

Od przeszło 10 lat pracownicy Banku realizują i włączają się w różne akcje dobroczynne i edukacyjne w całej Polsce, nierzadko we współpracy z organizacjami pozarządowymi.



Najważniejszym programem wolontariackim jest „Millantrop” prowadzony przez Fundację Banku Millennium. Jest to konkurs grantowy skierowany do pracowników Banku Millennium, w którym nagradzane są najlepsze akcje społeczne. Do tej pory w inicjatywach finansowanych z konkursu grantowego wzięło udział ponad 500 wolontariuszy, którzy zrealizowali programy dla kilkunastu tysięcy beneficjentów. Pracownicy Banku realizują bardzo różne projekty - od prac remontowych poprzez edukacyjne do ekologicznych. Wolontariusze odnowili już sale szkolne i plac zabaw przy domu dziecka, wyremontowali świetlicę w szpitalu dla dzieci, przygotowali wybieg w schronisku dla zwierząt czy nawet zbudowali boisko szkolne. Ochotnicy prowadzili również warsztaty z edukacji finansowej dla seniorów, promowali czytelnictwo oraz zachęcali młodzież do aktywności sportowej i zdrowego stylu życia. Zrealizowali akcję dla schroniska dla zwierząt i posadzili las.

### Projekty w konkursie grantowym Fundacji Banku Millennium w latach 2016-2019

Liczba wolontariuszy	567
Liczba beneficjentów	13 624
Godziny poświęcone na realizację projektu	2 004



W 2019 roku pracownicy Banku Millennium oraz ex Euro Banku włączyli się również w charytatywną akcję „Our People 3: Together to the Moon”. Polegała ona na angażowaniu się w aktywności sportowe, gromadzeniu przebytych kilometrów i wspólnym „przemierzeniu” odległości jaka dzieli Ziemię do Księżyca. Za każdy przebyty przez pracownika kilometr, Bank Millennium przekazywał 1 zł. na cele społeczne - dla beneficjentów Fundacji Mam Marzenie i DKMS oraz na

grants przyznawane w konkursie na najlepsze projekty wolontariackie „Millantrop”. W akcji „Our People 3” wzięło udział ponad 1 250 osób, a na cele społeczne przekazano ponad 380 tys. zł. Akcji towarzyszyły liczne konkursy, które zachęcały do integracji zespołów z obu banków.



[GRI FS16] Bankowi wolontariusze biorą udział także w programie edukacji finansowej młodzieży BAKCYL. Pracownicy Banku prowadzą w szkołach cykl lekcji, które jest kompendium wiedzy na temat finansów dla młodego człowieka rozpoczynającego start w dorosłość. W projekcie wzięło już udział 71 wolontariuszy z Banku Millennium, którzy przeprowadzili 352 lekcje w kilku województwach w Polsce.

## 3.2. AKCJE CHARYTATYWNE

### Biegi charytatywne

Pracownicy Banku corocznie uczestniczą w biegach charytatywnych, w których udział jest dofinansowany przez Bank. W 2019 bankowe drużyny wystartowały m.in. Biegu Firmowym w Warszawie i Wrocławiu.

### Charytatywna aukcja rękodzieła

Aukcja Dobroczynna odbywa się corocznie od 7 lat, a kwota zebrana podczas jej trwania, po podwojeniu przez Bank, zostaje przekazana na leczenie niepełnosprawnych dzieci

pracowników Banku. Na intranetową aukcję trafiają przedmioty własnoręcznie wykonane przez pracowników (ozdoby świąteczne, zdjęcia, obrazy, biżuteria, dekoracje i inne). W 2019 r. łącznie na rzecz beneficjentów zebrano ponad 80 tys. zł.

### 3.3. PROMOCJA KULTURY

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

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

Od przeszło 30 lat Bank Millennium wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360° - promuje sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Bank przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury „Złote Berto”, 11 lat był mecenasem „Perel Millennium” - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Od 17 lat sponsoruje Międzynarodowy Festiwal Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting „Złota Tarka”. Od 8 lat jest z festiwalem muzyki współczesnej „Sacrum Profanum” i taki sam czas z Bella Skyway Festival - multimedialnym widowiskiem przygotowanym przez międzynarodowe grono artystów. Przez 7 lat był związany z Festiwalem „Dwa Teatry”, przez 5 z Gdańskim Festiwalem Muzycznym, wspierał także Festiwal Mozartowski w Warszawskiej Operze Kameralnej i wiele innych.

W 2019 roku Bank Millennium był mecenasem wyjątkowej wystawy rękopisów wierszy Wisławy Szymborskiej „Radość pisania” w Bibliotece Jagiellońskiej. Wystawa poprzedzała przygotowanie digitalizacji rękopisów Noblistki przez Bibliotekę Jagiellońską i opublikowanie ich w Jagiellońskiej Bibliotece Cyfrowej oraz na stronach Polony - największej biblioteki cyfrowej w Polsce.



Najważniejszy projekt kulturalny, którego mecenasem jest Bank to Millennium Docs Against Gravity Film Festiwal. To największy festiwal światowego filmu dokumentalnego w Polsce oraz imprezy mu towarzyszące (warsztaty, dyskusje i koncerty). W 2019 r. projekcje i imprezy festiwalowe odbyły się w 6 miastach w Polsce i uczestniczyło w nich ponad 92 tys. widzów (w porównaniu do 4,5 tys. widzów w 2004 roku). Bank Millennium jest partnerem Millennium Docs Against Gravity od 14 lat, a w 2016 roku objął mecenat tytułarny nad festiwalem. W 2019 roku zwrócono szczególną uwagę na dostępność kultury dla osób z niepełnosprawnością wzroku i słuchu.

Wybrane filmy były dostępne z audiodeskrypcją i wersją lektorską udostępnianymi w aplikacji AudioMovie na seansach w Warszawie i Wrocławiu.

### 3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI



W ramach działalności społecznej Bank Millennium analizuje trendy dotyczące innowacyjności w otoczeniu rynkowym. Eksperti z Banku corocznie opracowują raport „Indeks Millennium - Potencjał Innowacyjności Regionów”, który opisuje dysproporcje w rozwoju innowacyjności w polskich województwach. „Indeks Millennium” jest raportem autorstwa ekspertów z Banku Millennium i wkładem w publiczną debatę na temat czynników warunkujących rozwój regionów w Polsce oraz zmniejszających nierówności między nimi. W 2019 roku ukazała się czwarta edycja raportu. Zawiera ona analizę czynników sprzyjających i hamujących rozwój innowacyjności w każdym z polskich województw. Raport został wzbogacony o komentarze szerokiego grona ekspertów - ekonomistów, akademików i praktyków, szefów najbardziej innowacyjnych firm oraz instytucji rządowych. Jest

przez to wartościową publikacją i źródłem wiedzy dla władz samorządowych na temat wyrównywania szans regionów w Polsce.



Bank Millennium wsparł również przedsięwzięcie Fundacji im. Lesława A. Pagi „Young Innovators”. Był to edukacyjny projekt dotyczący innowacji i nowych technologii wdrażanych w organizacjach. Obejmował weekendowe warsztaty o tematyce design thinking start-up. Jeden z warsztatów przeprowadzili pracownicy Banku Millennium.

Bank Millennium wsparł również przedsięwzięcie Fundacji im. Lesława A. Pagi „Young Innovators”. Był to edukacyjny projekt dotyczący innowacji i nowych technologii wdrażanych w organizacjach. Obejmował weekendowe warsztaty o tematyce design thinking start-up. Jeden z warsztatów przeprowadzili pracownicy Banku Millennium.

### 3.5. WSPIERANIE EDUKACJI

#### Programy dla studentów

Bank od lat angażuje się w życie środowiska akademickiego dając studentom i absolwentom szansę rozwijania kompetencji, zainteresowań oraz zdobycia pierwszego doświadczenia zawodowego. Stałymi elementami oferty Banku jest program płatnych praktyk Millennium Bankers, cyklicznie realizowany program Ambasador oraz bezpłatne szkolenia i warsztaty. Bank bierze również aktywny udział w targach pracy organizowanych na terenie całej Polski. W 2019 r. uczestniczył w 23 wydarzeniach, których celem było przybliżenie osobom zainteresowanym charakteru pracy w bankowości.

**Millennium Bankers** to program letnich praktyk, który pozwala studentom nabyć praktyczną wiedzę z bankowości poprzez udział w złożonych projektach. W 2019 r. zatrudniono 24 praktykantów, którzy zdobywali doświadczenie w różnych departamentach w centrali Banku oraz 7 regionalnych centrach korporacyjnych na terenie całej Polski. W trakcie programu uczestnicy wzięli udział w specjalnie dla nich przygotowanym szkoleniu na temat skutecznej komunikacji w zespole. Millennium Bankers jest co roku jest certyfikowany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami.

W 2019 r. zakończyła się 17 edycja programu **Ambasador**. W trakcie programu 5 ambasadorów w głównych ośrodkach akademickich na terenie całej Polski wspierało Bank Millennium budowaniu relacji między środowiskiem akademickim, a firmą jako pracodawcą. Podczas rocznej współpracy ambasadorzy koncentrują się przede wszystkim na bezpośrednim przekazywaniu informacji o możliwościach rozwoju w Banku, mając do dyspozycji ofertę programu praktyk, pracy oraz warsztatów.

#### Współpraca z uczelniami

Od 2017 r. Bank Millennium jest członkiem **Klubu Partnerów SGH** i ściśle współpracuje z uczelnią udzielając się w życiu akademickim, nie tylko jako sponsor uczelni, ale również merytorycznie i promując się jako pracodawca. Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji. W ramach współpracy między instytucjami powstało pierwsze na **SGH centrum coworkingu**. Jest to miejsce spotkań, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu z uczelni i banku. Centrum coworkingu umożliwia swobodną pracę studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową.

Bank kontynuuje również działania ze **Studenckim Kołem Naukowym Statystyki SGH**, z którym realizuje takie projekty jak **BIG DATA Conference** czy warsztaty merytoryczne dla członków Koła. W 2019 r. Bank objął opieką merytoryczną projekt badawczy „Badanie rynku oszczędnościowego wśród studentów”, realizowany przez SKN Statystyki i SKN Marketingu przy SGH. Celem badania było poznanie postaw studentów wobec różnych form oszczędzania oraz doświadczeń z korzystania produktów oszczędnościowych dostępnych na rynku.

Dodatkowo podjęto współpracę ze **Studenckim Kołem Naukowym Finansów Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego**, w ramach której przedstawiciele Banku zapoznawali studentów z tematyką pracy w bankowości oraz pokazywali możliwości rozwoju zawodowego w Banku Millennium.



W 2019 r. Bank Millennium, Uniwersytet Warszawski i Instytut Camões przedłużyli współpracę na kolejne trzy lata, na mocy której Bank Millennium ufunduje **stypendia dla najlepszych studentów studiów licencjackich z portugalistyki na Uniwersytecie Warszawskim**. Założeniem, podpisanego porozumienia, jest wspieranie rozwoju i poszerzanie doświadczeń międzykulturowych polskich studentów oraz popularyzacja nauczania języka i kultury portugalskiej w Polsce. Bank Millennium funduje stypendia dla najlepszych studentów od 2013 roku.

## V. ŚRODOWISKO

### 1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO

Bank Millennium od dawna prowadzi działania mające na celu ograniczenie emisji w organizacji oraz w komercyjnych projektach. Warto podkreślić, że historycznie zaangażowanie w finansowanie sektora wydobywania węgla i energetyki węglowej było znacząco niższe niż średnia dla sektora bankowego. W 2019 r. Bank sformalizował swoje podejście do kwestii klimatu i opracował „Politykę środowiskową Grupy Banku Millennium”. Dokument określa trzy główne obszary działalności proekologicznej:

- własne proekologiczne działania mające na celu zredukowanie zużycia materiałów, energii, wody i paliw;
- podejście do finansowania inwestycji oraz
- edukację ekologiczną klientów, kontrahentów i pracowników.

Od 2011 r. Grupa raportuje informacje dotyczące jej wpływu na środowisko, w tym dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych w zakresie Scope 1 i Scope 2. W zakresie Scope 3, Grupa pracuje nad analizą istniejących metodologii i możliwością zdefiniowania metodologii pozwalającej na rzetelne raportowanie danych na temat emisji pośrednich. Poszerza wiedzę na ten temat uczestnicząc w konsultacjach, konferencjach i warsztatach eksperckich (organizowanych np. przez WWF, Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, WISE Europa czy Konfederację Lewiatan) oraz uczestniczy w pracach Związku Banków Polskich.

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

**[GRI 102-15]** Kluczowe ryzyka wiążące się z brakiem zarządzania kwestiami środowiskowymi dotyczą negatywnego wpływu Grupy na środowisko zarówno poprzez jej własną działalność operacyjną, jak i finansowanie projektów. **[GRI 102-11]** Grupa zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i zasad finansowania projektów.

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

W raporcie Carbon Disclosure Project (CDP) za rok 2019, Millennium bcp (spółka matka Banku Millennium) otrzymał rating B (na 8-stopniowej skali od A do D-). To wynik wyższy niż regionalna średnia dla Europy (C) i wyższy niż średnia dla sektora usług finansowych (C). Przy ocenie spółki brano pod uwagę również dane z Grupy Banku Millennium w Polsce w kategoriach: przywództwo (wdrażanie najlepszych praktyk), zarządzanie kwestiami klimatycznymi, świadomość wpływu zmian klimatycznych oraz przejrzystość raportowania danych środowiskowych.

**[GRI 102-30, 307-1]** W roku 2019 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

### 2. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

#### Redukcja zużycia materiałów

W Grupie Banku Millennium sposób zamawiania materiałów i sprzętu biurowego jest regulowany wewnętrznymi instrukcjami i weryfikowany pod kątem zasadności zakupu. Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów (np. niszczarki, liczarki, chłodziarki, kuchenki mikrofalowe, meble) pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia i akcesoriów biurowych. Przechodzenie na dokumentację cyfrową oraz zwiększenie sprzedaży przez kanały zdalne znacznie ogranicza zużycie papieru.

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg) *	Grupa 2019	Grupa 2018	Grupa 2017	Grupa 2019/2018	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	343 277	322 953	294 393	6%	Wzrost zużycia wynika ze wzrostu liczby klientów, zwiększenia o 15% liczby zawartych umów hipotecznych oraz fuzji z Euro Bankiem.
Koperty	79 031	62 834	61 070	26%	Wzrost zużycia wynika z przyrostu liczby klientów, fuzji z Euro Bankiem oraz obowiązku wysyłki informacji wymaganych przez regulatora rynku.
Artykuły plastikowe	14 252	14 285	13 920	-0,2%	Spadek wynika z weryfikacji każdej pozycji asortymentowej pod kątem zasadności zakupu i sukcesywnej zmiany produktów na ekologiczne.
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	418	bd	bd	-	Spadek wynika z efektywnego gospodarowania zasobami własnymi oraz outsourcingu obsługi urządzeń drukujących.
Baterie	610	588	449	4%	Wzrost liczby skrzynek na klucze w centrali z zamkami szyfrowymi zasilanymi na baterie.

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg) *	Bank 2019	Bank 2018	Bank 2017	Bank 2016	Bank 2019/2018
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	327 930	307 433	278 998	292 255	7%
Koperty	77 665	61 381	59 422	56 140	26%
Artykuły plastikowe	13 139	13 304	13 493	12 822	-1%
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	418	703	827	970	-41%
Baterie	556	540	408	364	3%

\*bez danych z Euro Banku

### Gospodarka odpadami

W 2019 roku odnotowano 76% wzrost ilości wygenerowanych przez Bank odpadów. Wzrost ten związany był głównie z przejściem i optymalizacją SKOK Piast oraz optymalizacją sieci placówek terenowych Banku.

Odpady papierowe, metalowe, drewniane, plastikowe, szklane i elektroniczne powstałe w wyniku prowadzenia działalności operacyjnej Banku i części spółek, przekazywane są do recyklingu lub utylizacji specjalistycznej firmie, z którą Bank ma podpisaną umowę. 84% przekazanych odpadów jest poddawanych recyklingowi.

Odpady komunalne w z centrali Banku w Warszawie odbierane są przez wyspecjalizowaną firmę. 75% śmieci segregowanych z frakcji plastik, opakowania wielomateriałowe i papier jest przetwarzana. W centrali Banku wprowadzono selekcję odpadów na 5 frakcji : plastik, opakowania wielomateriałowe i papier, szkło, bio, zmieszane. Ustawiono również pojemniki do zbiórki baterii i małych odpadów elektrycznych. Raz w roku odbywa się akcja zbiórki elektroodpadów wielkogabarytowych.

[GRI 306-2] Recykling i użyłizacja materiałów (kg)*	Bank 2019	Bank 2018	Bank 2017	Bank 2016	Bank 2019/2018	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia	23 185	17 654	17 210	9 052	31%	Systematyczna wymiana najstarszego i nie nadającego się do użytku sprzętu teleinformatycznego w centrali i sieci placówek.
Papier	243 782	298 428	289 815	224 581	-18%	Mniejsza liczba dokumentów do niszczenia, których okres przechowywania w archiwum zewnętrznym, upłynął w danym roku kalendarzowym.
Odpady metalowe i kable	21 986	13 217	7 020	6 388	66%	
Artykuły plastikowe	1 667	936	1 253	209	78%	Odpady powstałe w wyniku optymalizacji sieci oddziałów (relokacja, przebudowa, zamknięcie).
Szkło	637	3 176	1 581	16	-80%	
Wyposażenie meblowe	49 028	22 711	14 177	8 656	116%	Użyłizacja wyposażenia Banku wycofanego z użytku, nie nadającego się do dalszego wykorzystania z uwagi na wyeksploatowanie czy uszkodzenie.
Baterie i akumulatory ołowiowe	14	0	380	102	-	
Odpadowy toner drukarski	295	438	406	154	-33%	
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów	3 520	5 310	7 556	3 500	-34%	Odpady powstałe w wyniku działań optymalizacji sieci placówek - inwestycje/przebudowy/relokacje itp.
Odpady poddane recyklingowi (%)**	84%	82%	80%	88%	2%	

\*brak danych dla Grupy Banku Millennium; bez danych z Euro Banku

\*\*wykazane w tabeli odpady zostały poddane recyklingowi w minimalnie 84%

### Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

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

- stosowanie energooszczędnego oświetlenia w centrali i oddziałach oraz automatycznych systemów ograniczania zużycia energii i wody w budynku centrali, który posiada ekologiczny certyfikat BREEAM (poziom Very Good) wpływa na zmniejszenie zużycia energii i wody;
- w celu ograniczenia zużycia paliw, Grupa Banku Millennium wymieniła prawie wszystkie samochody ze swojej floty na modele hybrydowe. Przy korzystaniu z podróży służbowych preferowane są niskoemisyjne środki transportu (kolej) oraz stosowane limity związane z użyciem transportu samolotami.

[GRI 302-1] Zużycie energii i wody*	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018	Grupa 2019/ 2018	Bank 2019/ 2018	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona (GJ)	100 147	88 192	108 216	93 545	-7,46%	- 5,72%	Działania redukcyjne
Energia ciepła zakupiona (GJ)	83 637	75 553	77 741	68 557	7,58%	10,21%	Z powodu fuzji-praca w weekendy
Gaz ziemny (GJ)	5 260	4 532	7 302	6 067	-27,98%	- 25,29%	Cieplejsza zima
Olej opałowy (GJ)	396	353	164	164	141,30%	115,11%	Pełne załadowanie zbiorników w 2019 r.
<b>Łączne zużycie energii (GJ)</b>	<b>189 440</b>	<b>168 630</b>	<b>193 424</b>	<b>168 333</b>	<b>-2,06%</b>	<b>0,18%</b>	
[GRI 303-1] Woda (m <sup>3</sup> )	100 963	94 078	87 654	80 549	15,18%	16,80%	Z powodu fuzji-praca w weekendy

\*bez danych z Euro Banku

Zużycie paliw	Bank 2019		Bank 2018		Bank 2019/2018	
Paliwo	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	463 117	258 242	408 925	169 800	13%	52%

Zużycie paliw	Grupa 2019		Grupa 2018		Grupa 2019/2018	
Paliwo	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel
Zużycie paliwa (litry)	553 441	289 578	528 548	183 519	5%	58%

\*z danymi z Euro Banku (za okres 01.10-31.12.2019)

**[GRI 302-1] Podróże służbowe**

Podróże służbowe Bank (km)*	2019	2018	2017	2016	2019/2018
Lotnicze	624 505	566 782	212 425	185 227	10%
Taksówki	8 784	3 562	3 155	1 716	146%
Kolejowe	3 183 766	2 739 829	2 227 450	1 923 347	16%
Autokarowe	561 841	483 499	247 495	211 568	16%

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

Wzrost kosztów transportu kolejowego i autokarowego oraz taksówek wiązał się z organizacją szkoleń/konferencji dla departamentów sprzedażowych oraz zwiększoną liczbą podróży służbowych. W 2019 r. nastąpiła fuzja Banku Millennium z Euro Bankiem, co przyczyniło się do wzrostu kosztów delegacji związanych z działaniami integracyjnymi i operacyjnymi. Po fuzji prawnej (1.10.2019) Bank Millennium przejął zobowiązania delegacyjne pracowników ex Euro Banku.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

**[GRI 305-1] Emisje gazów cieplarnianych**

W 2019 r. łączna emisja CO<sub>2</sub> w Grupie Banku Millennium nieznacznie spadła - o ok. 0,1-0,2% w stosunku do roku 2018:

- blisko 89% całego śladu węglowego Grupy Millennium pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 38% i ok. 51%),
- około 10% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach,
- ok. 1% pochodziło z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu.

W Banku Millennium odnotowano natomiast nieznaczny, ok. 2% wzrost łącznej emisji CO<sub>2</sub> (względem poziomu emisji z roku 2018). W 2019 r.:

- blisko 89% całego śladu węglowego Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 37,5% i ok. 51,5%),
- około 9,8% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach,
- ok. 1,2% pochodziło z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu.

Łączne emisje (tony)	Grupa 2019****	Bank 2019****	Grupa 2018	Bank 2018	Bank 2017	Bank 2016	Bank 2015	Bank 2014	Bank 2013	Bank 2012	Bank 2011
CO <sub>2</sub> *	22 400	19 963	22 435	19 516	33 295	35 971	32 127	41 819	42 787	43 305	39 117
CO <sub>2</sub> e**	22 596	19 989	22 629	19 685	33 462	36 151	32 636	42 388	43 346	43 879	39 659

\* dotyczy emisji dwutlenku węgla

\*\* CO<sub>2</sub>e - dotyczy łącznej emisji gazów cieplarnianych: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> i N<sub>2</sub>O wliczonych w ekwiwalencie oddziaływania CO<sub>2</sub>

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

\*\*\*\* dane dotyczą emisji z Banku Millennium wynikającej ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej, spalania paliw we własnych źródłach ciepła oraz emisji wynikającej z podróży służbowych.

Powyższe dane dotyczące śladu węglowego tzw „Carbon Footprint” zostały wyliczone w oparciu o metodologię Green House Gas Protocol "A Corporate Accounting and Reporting Standard" Revised Edition WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) - patrz: [www.ghgprotocol.org](http://www.ghgprotocol.org)

Zakres raportowania emisji CO<sub>2</sub> dotyczy emisji bezpośrednich ze spalania paliw we własnych źródłach energii i pojazdach (wg Scope 1 GHG Protocol), emisji pośrednich ze spalania paliw celem wytworzenia kupowanej przez organizację energii elektrycznej i energii cieplnej (wg Scope 2 GHG Protocol) oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu nie będących w posiadaniu organizacji tj. taksówki, samoloty, pociągi i autobusy (wg Scope 3 GHG Protocol). Dane dotyczące wskaźników emisji pochodzą z: IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Guidelines to DEFRA's/ DECC's Greenhouse Gas Conversion Factors/UK Government Conversion Factors for company reporting, krajowych agend środowiskowych tj. [kobize.pl](http://kobize.pl) i [kape.gov.pl](http://kape.gov.pl), oraz dostawcy energii elektrycznej.

Dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych można podać w wartościach emisji CO<sub>2</sub> lub tzw. CO<sub>2</sub>e (ekwiwalentu CO<sub>2</sub> oznaczanego CO<sub>2</sub>e, jeżeli wliczymy emisję samego dwutlenku węgla wynikającego z emisji bezpośrednich ze spalania paliw oraz emisji pośrednich - ze zużycia energii elektrycznej i cieplnej oraz emisji pośrednich w wyniku podróży służbowych - powiększoną o emisję innych gazów cieplarnianych tj. metanu CH<sub>4</sub> i podtlenku azotu N<sub>2</sub>O wydzielanych w ilościach śladowych w w/w procesach spalania).

Gazy cieplarniane, pomimo że we wspomnianych procesach spalania wydzielane są w niedużych ilościach w porównaniu do ilości CO<sub>2</sub>, to jednak ich wpływ na globalne ocieplenie (tzw. GWP - Global Warming Potential) jest stosunkowo większy jednostkowo niż wpływ CO<sub>2</sub>.

### 3. DZIAŁANIA PROEKOLOGICZNE

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

#### Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty w aplikacji mobilnej przyczynia się do zmniejszenia wydawanych kart plastikowych;</li> <li>▪ wprowadzenie opcji tymczasowej blokady karty, dzięki czemu nie trzeba wyrabiać nowej;</li> <li>▪ w centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej;</li> <li>▪ na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku. W stosunku do 2018 r. odnotowany został ponad 7% spadek zużycia.</li> </ul>
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące).</li> <li>▪ Urządzenia oraz wyposażenie z zamykanych lub przebudowywanych oddziałów są przekazywane do dalszego wykorzystania w innych placówkach.</li> </ul>
Narzędzia IT	System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia materiałów i wyposażenia biurowego pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów.

Papier	Opis
Działanie	
Ograniczenie wydruku dokumentów	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ w oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są w systemie - nie ma konieczności ich wydruku.</li> <li>▪ ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;</li> <li>▪ poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych;</li> <li>▪ monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwia podjęcie działań redukcyjnych;</li> <li>▪ wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowemu wydrukowi.</li> </ul>
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku;</li> <li>▪ przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów;</li> </ul>
Mniej wydruków dla klientów	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik).</li> <li>▪ konsolidowanie dokumentów (kilka dyspozycji w jednym dokumencie, kilka umów w jednym wzorcu);</li> <li>▪ skracanie dokumentów (tabele i równoważniki zdań zamiast opisów), co redukuje liczbę drukowanych stron;</li> <li>▪ dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru;</li> <li>▪ możliwość płatności za przejazd autostradą, kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną;</li> <li>▪ wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana. 79% klientów korzysta z wyciągów elektronicznych;</li> <li>▪ elektroniczny proces wnioskowania o produkty: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, wniosek o udzielenie pożyczki, założenie lokaty itp;</li> <li>▪ przy wnioskowaniu o kredyt hipoteczny istnieje możliwość bezpośredniego podłączania skanów dokumentów do systemu Banku. Są one pobierane z rejestrów publicznych oraz wyciągów z ROR klientów generowanych on-line.</li> <li>▪ dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników;</li> <li>▪ Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem;</li> <li>▪ e-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku. Zaletami produktu jest ekspresowe dostarczenie udzielonej gwarancji (na wskazany adres e-mail lub do pobrania w systemie Millenet) oraz brak wydruków i kosztów przesyłek kurierskich;</li> <li>▪ Millennium TFI umożliwia swoim dystrybutorom zakup jednostek uczestnictwa funduszy przez internet. Potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta e-mailem.</li> </ul>
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje. Podczas takiego procesu umowa jest akceptowana H@stem SMS, a jej treść dostępna w systemie - nie trzeba więc jej drukować.</li> <li>▪ klienci korporacyjni są zachęceni do wnioskowania o kredyty i karty płatnicze oraz otwarcie kolejnego konta poprzez system bankowości internetowej, gdzie cała dokumentacja przesyłana jest zdalnie.</li> </ul>



W 2019 r. intensywny rozwój sprzedaży produktów i usług w kanałach bankowości elektronicznej widoczny był zarówno w najważniejszych kategoriach produktowych (tabela poniżej), jak również w grupie produktów i usług pozabankowych. Sprzedaż biletów komunikacji miejskiej wzrosła o 50% r/r, dotądowań telefonów o 21% r/r, a liczba kart HCE (zblizeniowych umożliwiających płatność kartą przez telefon) o 362% w skali roku.

#### Udział kanałów elektronicznych w wolumenie sprzedaży najważniejszych produktów r/r

Konta osobiste*	Pożyczki gotówkowe	Lokaty terminowe
38%	53%	90%

\*proces rozpoczęty w kanale elektronicznym

#### Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energooszczędny budynek centrali Banku	<ul style="list-style-type: none"> <li>na oszczędności w poborze energii i wody wpływa m.in. zastosowanie oświetlenia LED na klatkach i części garażu, rekuperacja powietrza w centralach wentylacyjnych, przelączenie fancoili w tryb ekonomiczny na noc, praca węzła ciepłego w trybie ekonomicznym w nocy, czasowe wyłączenie oświetlenia po godzinie 18:00, system zbierania i wykorzystywania wody deszczowej. Biurowiec posiada certyfikat BREEAM dla ekologicznego budynku.</li> </ul>
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> <li>we wszystkich oddziałach wymiana oświetlenia w zewnętrznych panelach reklamowych z tradycyjnego świetlówkowego na energooszczędne LED;</li> <li>sterowanie czasowe świeceniem paneli reklamowych przy zastosowaniu zegarów astronomicznych;</li> <li>energooszczędne źródła światła w nowych lub modernizowanych oddziałach;</li> <li>we wszystkich oddziałach wprowadzono ograniczenie pracy klimatyzacji poprzez zainstalowanie zegarów regulujących jej czas pracy.</li> </ul>
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<ul style="list-style-type: none"> <li>w centrali Banku klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy;</li> <li>we wszystkich oddziałach Banku zainstalowano zegary regulujące czas pracy klimatyzacji;</li> <li>wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie;</li> <li>wdrożenie infrastruktury wirtualnych stacji roboczych (VDI) pozwoliło zmniejszyć pobór energii każdej stacji komputerowej z 200W do mniej niż 5W. Użytkownik nie działa na lokalnym sprzęcie komputerowym (PC) znajdującym się na jego biurku, ale pracuje na maszynie wirtualnej.</li> <li>cykliczna wymiana sprzętu komputerowego na mniej energochłonny;</li> <li>czujki obecności w salach spotkań, pomieszczeniach socjalnych oraz kuchniach, które wyłączają oświetlenie jeśli nie jest ono używane.</li> </ul>
Kontrola zużycia mediów	<p>odbywa się na bieżąco. Na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji.</p>
Projektowanie usług	<p>Procesy w systemie bankowości internetowej i mobilnej projektowane są tak, aby zabierały jak najmniej czasu i wymagały minimum formalności. Umowy zawierane są poprzez podpis hasłem SMS, co wpływa na oszczędność papieru i energii (poprzez skrócenie czasu pracy z komputerem lub telefonem).</p>
Optymalizacja zużycia wody	<ul style="list-style-type: none"> <li>zainstalowanie dyfuzorów wody w toaletach i kuchenkach (ok.15% oszczędność wody);</li> <li>ustawienie optymalnego zużycia wody w spłuczkach toaletowych.</li> </ul>

[GRI 302-4] Oszczędność energii w oddziałach Banku**	2019	2018	2017	2016	2015
Oddziały z oświetleniem LED	357 (100%)	361 (100%)	355 (100%)	369 (100%)	410 (99%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	310 (86%)*	305 (84%)*	307 (86%)*	312 (84%)*	363 (87%)*
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	113 (32%)	100 (28%)	80 (22%)	72 (19%)	49 (12%)

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

\*\*bez danych z Euro Banku

#### Paliwa

Działanie	Opis
Samochody hybrydowe	Prawie wszystkie samochody z floty Banku zostały wymienione na modele hybrydowe. Oznacza to znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska. W skali roku flota będzie emitowała o ponad 500 ton CO <sub>2</sub> mniej (zmniejszenie emisji o 20,6%) w porównaniu do stanu sprzed wymiany samochodów.
Ograniczenie liczby podróży służbowych	W celu minimalizowania liczby podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje. W 2019 przeprowadzono ponad 1000 wideokonferencji.

## 4. ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

[103-1, 103-2, 103-3] W oparciu o zapisy „Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium”, Grupa wspiera realizację celów proekologicznych oferując sprofilowane produkty we wszystkich liniach biznesowych:

#### KLIENCI INDYWIDUALNI

- Bank oferuje klientom kartę kredytową wspierającą ochronę środowiska naturalnego - **WWF Millennium MasterCard**. Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska - fundacji zajmującej się ochroną przyrody, połowę opłaty miesięcznej za obsługę karty oraz określony procent od transakcji dokonanych kartą. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

- **Kredyty hipoteczne** udzielane przez Bank weryfikowane są pod kątem posiadania przez inwestora/kredytobiorcę odpowiednich decyzji środowiskowych pozwalających na realizację kredytowanej inwestycji. W ofercie Banku znajdują się także kredyty hipoteczne na remont czy modernizację nieruchomości, w ramach których klienci często przeznaczają środki na modernizację np. dachu pokrytego eternitem, wymianę pieca centralnego ogrzewania itp.

#### KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Bank Millennium posiada w ofercie **odpowiedzialne fundusze** inwestujące m.in. w zielone technologie, np. BGF Sustainable Energy Fund czy PZU Energia Medycyna Ekologia.

#### KLIENCI KORPORACYJNI - FINANSOWANIE INWESTYCJI

-w oparciu o umowy pożyczkowe zawierane z EBOiR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju), od ponad 10 lat Grupa Banku Millennium intensywnie wspiera **zakup przez klientów lub leasing linii produkcyjnych oraz sprzętu, który charakteryzuje się wysoką efektywnością energetyczną oraz oszczędnością zużycia energii** (program Polish Sustainable Energy Financing Facility for Leasing (PolSEFF Leasing). Zawarta z Millennium Leasing umowa dotycząca Polish Green Economy Financing

Facility (PolGEFF) wspiera natomiast efektywność energetyczną, redukcję emisji CO<sub>2</sub>, jak również finansowanie urządzeń w obszarze energetyki odnawialnej (program MilleSun), gospodarki wodnej i zarządzania odpadami.

- Bank oferuje Program Gwarancji Biznesmax realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klient korzystający ze „ścieżki ekologicznej” Programu Gwarancji Biznesmax może realizować przedsięwzięcie inwestycyjne z uwzględnieniem minimum jednej kategorii ekologicznej, np.: elektromobilność, odnawialne źródła energii, w tym instalacje fotowoltaiczne, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii, technologie do wytwarzania paliw alternatywnych, gospodarka obiegu zamkniętego, instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych, itp.

- Bank posiada politykę kredytową finansowania odnawialnych źródeł energii dla instalacji fotowoltaicznych poniżej 1 MW oraz dla farm wiatrowych powyżej 1 MW. W ramach tej polityki kredytowej wspierana jest polityka OZE dla Polski i cel Unii Europejskiej na rok 2020.

- Bank posiada politykę sektorową wspierającą finansowanie inwestycji proekologicznych i energooszczędnych oraz wskazującą na wykluczenia w zakresie finansowania nowych kopalni węgla oraz nowych inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem tych związanych z redukcją zanieczyszczeń.

- [103-1, 103-2, 103-3, FS5] Bank Millennium wprowadził do regulaminu kredytowania dla klientów korporacyjnych ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich kredytobiorców do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy oraz produkcją i handlem różnymi środkami powszechnie uznanymi za substancje niebezpieczne oraz szkodliwe dla środowiska. Ponadto kredytobiorcy zobowiązani są do prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i innych regulacji w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, jak również zgodnie z zasadami współżycia społecznego.

## 5. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE



Grupa Banku Millennium buduje świadomość ekologiczną wśród pracowników, klientów i partnerów biznesowych:

▪ w 2019 r. prowadzonych było szereg akcji edukacyjnych: plakaty w pomieszczeniach socjalnych, poradniki i filmy w wewnętrznych i zewnętrznych kanałach komunikacyjnych Banku, kampania antyśmogowa wspierają kampanię informacyjną na temat przyjaznego dla środowiska

sposobu życia;

- w centrali Banku w Warszawie odbył się Eko event, podczas którego można było wziąć udział w quizie wiedzy ekologicznej, dowiedzieć się jak pakować prezenty w sposób ekologiczny, stworzyć kosmetyki z naturalnych składników i ozdoby choinkowe z recyklingu.
- w kawiarni znajdującej się na terenie centrali Banku w Warszawie zostały wycofane plastikowe słomki, papierowe opakowania na cukier, plastikowe opakowania na kanapki, a personel rekomenduje używanie własnych kubków i naczyń.
- w prawie 100 oddziałach zainstalowane są czujniki smogu;
- promowany jest transport rowerowy oraz rozbudowywana infrastruktura dla rowerzystów (dodatkowe stojaki na rowery i prysznice);
- w umowach z dostawcami produktów, tam gdzie ma to uzasadnienie, stosowane są klauzule środowiskowe.

## VI. O RAPORCIE

### 1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

#### O raporcie

[GRI 102-50] Raport niefinansowy Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium (Banku Millennium i jego głównych spółek - Millennium Dom Maklerski S.A., Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium TFI S.A.) za okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r., chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI: opcja „Core” oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o Rachunkowości. Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. [GRI 102-52] Grupa Banku publikuje raporty w cyklu rocznym. [GRI 102-51] Ostatni raport został sporządzony za rok 2018.

[GRI 102-45] W raporcie opisano działalność Banku oraz głównych spółek Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych.

[GRI 102-10] W raportowanym okresie zaszła znacząca zmiana w organizacji - połączenie Banku Millennium z Euro Bankiem. Fuzja skutkowałą zmianami zarówno w strukturze organizacji, jak i strukturze placówek (Bank Millennium przejął nie tylko oddziały Euro Banku, ale i placówki franczyzowe).

[GRI 102-49] W stosunku do ostatniej publikacji z 2018 r. zaszły pewne zmiany w zasięgu i granicach raportowania. O ile w treści raportu nie wskazano inaczej, dane pochodzące z Banku Millennium i Euro Banku zostały skonsolidowane wg. stanu na dzień 31.12.2019. [GRI 102-48] Raport nie zawiera korekt informacji do poprzedniego raportu.

#### Metodologia

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

[GRI 103-1] Poniżej zaprezentowano listę aspektów poddanych raportowaniu, które zostały wyłonione z procesu raportowania, wraz z granicami ich oddziaływania. Aspekty zostały podzielone na trzy grupy, odzwierciedlające wyniki analizy według dwóch wcześniej wymienionych kryteriów. Pierwsza grupa to aspekty kluczowe dla działalności Grupy Banku, które zostały ujęte szczegółowo w raporcie. Ich opis obejmuje zarówno podejście do zarządzania jak i dane wynikowe. Druga grupa tematów, to te, które odnoszą się do działalności Grupy Banku w dużym stopniu. Ich opis w raporcie został ograniczony do danych wynikowych bądź opisu jakościowego. Trzecia grupa aspektów, to kwestie o średniej wadze. W raporcie znajduje się krótka informacja na ich temat lub odniesienie do innych dokumentów. Analiza aspektów objęła również ich charakter i zasięg oddziaływania. Granice aspektów wewnętrzne zostały oznaczone literą (w), a zewnętrzne (z). Charakter oddziaływania został natomiast podzielony na wpływ bezpośredni (b) i pośredni (p) - związany z relacjami biznesowymi firmy.

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

**granice tematu**

**w** wewnętrzne    **z** zewnętrzne

**charakter oddziaływania**

**b** bezpośredni    **p** pośredni

		<b>W</b>	<b>Z</b>	<b>B</b>	<b>P</b>	
<b>Grupa 1: ASPEKTY KLUCZOWE</b>	Wartości firmy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	W raporcie zawarto opis podejścia do zarządzania tymi aspektami, jak również dane wynikowe.
	Zgodność działalności z prawem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Jakość obsługi klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Wolna konkurencja	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Technologie i innowacje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Dostępność usług finansowych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Grupa 2: ASPEKTY WAŻNE</b>	Wyniki ekonomiczne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.
	Komunikacja marketingowa, etyczny marketing	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Satysfakcja pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Transparentność i dialog z otoczeniem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	BHP w miejscu pracy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Relacje z Interesariuszami	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ochrona prywatności klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Grupa 3: ASPEKTY O ŚREDNIEJ WADZE</b>	Przestrzeganie praw człowieka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Krótka informacja w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów.
	Kompetencje doradcy, obsługa klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Rekrutacja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Różnorodność	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Rozwój i szkolenia pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Obsługa klientów niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Przeciwdziałanie korupcji	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Warunki zatrudnienia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Praktyki zakupowe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Finansowanie inwestycji przyjaznych środowisku	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Edukacja finansowa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Wolontariat pracowniczy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Przeciwdziałanie mobbingowi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Działalność charytatywna i sponsoring	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Benefity dla pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem energii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Kwestie klimatyczne i związane z nimi emisje do powietrza	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Ścieki i odpady, w tym odpady niebezpieczne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem wody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

[GRI 102-56] Raport został poddany weryfikacji zewnętrznej przez firmę Deloitte.

## 2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	8-9	8-9
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	35	35
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	15-16	15-16
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	19	19
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	15-16	15-16
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	15,18-19,23-26,29-33,59	15,18-19,23-26,29-33,59
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	15-16	15-16
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	44-48	44-48
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	15-16,46	15-16,46
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	66	66
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	16	16

## 3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS



[GRI 102-55] W przypadku Usługi Ujawniania Istotności (Materiality Disclosures Service), GRI Services sprawdził, czy Indeks Treści GRI jest jasno przedstawiony, a odniesienia do ujawnień od 102-40 do 102-49 są zgodne z odpowiednimi sekcjami w treści raportu

[GRI 102-54] RAPORT SPORZĄDZONO WEDŁUG STANDARDÓW GRI: OPCJA PODSTAWOWA (CORE). WYKORZYSTANO TAKŻE SEKTOROWY DODATEK DO USŁUG FINANSOWYCH.

Standard GRI	Tytuł Standardu GRI	Numer ujawnienia	Tytuł ujawnienia	Numer strony
GRI 101	Podstawa 2016	[GRI 101 nie zawiera żadnych ujawnień]		
Ogólne standardowe informacje				
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-1	Nazwa organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-4	Lokalizacja biur organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-5	Forma własności i struktura prawna	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-6	Obsługiwane rynki	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-7	Skala działalności	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-8***	Informacje o pracownikach	42
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-9	Łącuch dostaw	39
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	7,40,76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	15,16,27,28,29,31,46,56,66
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-12***	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	3,15
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-13***	Członkostwo w organizacjach	37

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-14***	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	3
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-15***	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	15,27,28,29,31,36,46,56,66
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-16***	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	17,18
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-17***	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	18,33,37
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-18***	Struktura zarządzania	41
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-25	Konflikt interesów	35,46
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-26	Rola najwyższego kierownictwa w ustalaniu celów, wartości i strategii	15
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	15,16,27,28,29,31,45,46,56,66
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	15
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-40	Lista grup Interesariuszy	58
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-41	Układy zbiorowe pracy	49
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-42	Identyfikacja i selekcja Interesariuszy	57
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-43	Podejście do angażowania Interesariuszy	58
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-44***	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	59



GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-47***	Lista istotnych tematów raportowania	77
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-49	Zmiany w raportowaniu	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-50	Okres raportowania	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-51	Data ostatniego raportu	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje	102-52	Cykl raportowania	76
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-53	Osoba do kontaktu	85
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	78
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-55	Indeks treści GRI	78
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-56	Zewnętrzna weryfikacja	77
<b>Podejście do zarządzania*</b>				
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	7 (wyniki ekonomiczne), 15,20,24,58 (społeczności lokalne), 18 (etyka), 25 (obsługa klienta), 28,30 (etyczny marketing i sprzedaż), 35,36 (przeciwdziałanie korupcji), 33,36 (bezpieczeństwo środków), 37 (audyt wew.), 39 (praktyki zakupowe),

				45,52,56 (warunki zatrudnienia), 66 (oddziaływanie środowiskowe), 74,75 (portfel produktów), 76,77 (granice raportowania).
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	7 (wyniki ekonomiczne), 15,20,24 (społeczności lokalne), 16 (ryzyka), 18 (etyka), 25 (obsługa klienta), 28,30 (etyczny marketing i sprzedaż), 33 (zgodność z prawem), 35,36 (przeciwdziałanie korupcji), 33,36 (bezpieczeństwo środków), 37 (audyt wew.), 39 (praktyki zakupowe), 45,56 (warunki zatrudnienia), 66 (oddziaływanie środowiskowe), 74,75 (portfel produktów).
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	7 (wyniki ekonomiczne), 15,20,24 (społeczności lokalne), 16 (ryzyka), 18 (etyka), 25 (obsługa klienta), 28,30 (etyczny marketing i sprzedaż), 33 (zgodność z prawem), 35,36 (przeciwdziałanie korupcji), 33,36 (bezpieczeństwo środków), 37 (audyt wew.), 39 (praktyki zakupowe), 45,56 (warunki zatrudnienia), 66 (oddziaływanie środowiskowe), 74,75 (portfel produktów).

\*Ujawnienia dotyczące podejścia do zarządzania (103-1, 103-2 i 103-3) odnoszą się do wszystkich standardów poniżej.

#### Specyficzne informacje na dany temat

GRI 201	Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystrybuowana	7
GRI 202	Obecność na rynku 2016	202-2	Proporcje wyższej kadry zarządzającej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	43
GRI 203	Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	203-1***	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	23,60

GRI 204	Praktyki zakupowe 2016	204-1	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	40
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1***	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	35
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-2***	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych**	18,35
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-3***	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	35
GRI 206	Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	33
GRI 301	Materiały 2016	301-1***	Zużywane materiały według wagi i objętości	67
GRI 302	Energia 2016	302-1***	Zużycie energii w organizacji	69,70
GRI 302	Energia 2016	302-4***	Ograniczenia zużycia energii**	74
GRI 303	Woda 2016	303-1	Pobór wody według źródła	69
GRI 305	Emisje 2016	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	70
GRI 306	Ścieki i odpady 2016	306-2	Odpady według metody zagospodarowania	68
GRI 307	Zgodność dotycząca środowiska 2016	307-1	Niezgodności z prawem i regulacjami środowiskowymi	66
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-1***	Nowozatrudnieni i fluktuacja	43
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-2***	Świadczenia oferowane pracownikom	54
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-3***	Urlop rodzicielski	53

GRI 403	Bezpieczeństwo i higiena pracy 2016	403-2***	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy i liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą**	56
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-1***	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	52
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-2***	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	52
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-3***	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	49
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-1***	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	42,44
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-2***	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	49
GRI 406	Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1***	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	48
GRI 412	Prawa człowieka-ewaluacja 2016	412-2***	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	18,47
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	28,29,30
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-3***	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	29
GRI 418	Prywatność klienta 2016	418-1***	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty jego danych	28
GRI 419	Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych 2016	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społ. i ekonom.	33

\*\*ujawnienia zaraportowane częściowo

## UJAWNIEŃ DOTYCZĄCE KONKRETNYCH STANDARDÓW ZWIĄZANE Z TEMATAMI SEKTOROWYMI

Numer ujawnienia	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
<b>TEMAT SEKTOROWY: PORTFEL PRODUKTÓW</b>				
FS5	39,75		nie	Interakcje z klientami/ inwestorami/parterami dotyczące ryzyk biznesowych i środowiskowych i społecznych.
FS7	24		nie	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
FS8	24		nie	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści środowiskowych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
<b>TEMAT SEKTOROWY: AUDYT</b>				
FS9	37		nie	Zakres i częstość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka.
<b>TEMAT SEKTOROWY: SPOŁECZNOŚCI LOKALNE</b>				
FS13***	24		tak	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
FS14***	24		tak	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
FS15***	30		tak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
FS16	61,62		nie	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

\*\*\*ujawnienia podlegające niezależnej weryfikacji zewnętrznej

## 4. DANE KONTAKTOWE

[GRI 102-53] Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem. Prosimy o przesyłanie komentarzy na jego temat na adres:

Anna Pulnar - Specjalista ds. CSR

[csr@bankmillennium.pl](mailto:csr@bankmillennium.pl)

## WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

### Bank Millennium w indeksie WIG-ESG



We wrześniu 2019 Bank Millennium znalazł się w indeksie WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wcześniej, w latach 2010-2019, Bank był notowany w Respect Index.

Indeks WIG-ESG jest publikowany na podstawie wartości portfela akcji spółek uznawanych za odpowiedzialne społecznie. W skład indeksu wchodzi 60 spółek z indeksów WIG20 i mWIG40. Wagi spółek w WIG-ESG zależą od liczby akcji w wolnym obrocie skorygowanej o wyniki rankingu ESG przygotowanego przez Sustainalytics i ocenę stosowania zasad ładu korporacyjnego. Indeks będzie instrumentem bazowym dla funduszu pasywnego zarządzanego przez NN Investment Partners TFI.

Bank Millennium znalazł się w gronie 4 najlepiej ocenianych spółek. Osiągnął najwyższy wynik zarówno w ocenie stosowania czynników środowiskowych, społecznych i ładu korporacyjnego (współczynnik ESG na poziomie 1,0) oraz w ocenie stosowania zasad Kodeksu Dobrych Praktyk (współczynnik KDP a poziomie 1,0).

### Bank Millennium w Top 10 najbardziej odpowiedzialnych firm w Polsce



ranking  
odpowiedzialnych  
firm

W Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2019 prowadzonym przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, Bank Millennium znalazł się w gronie Top 10 polskich firm ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu.

Do grona Liderów Odpowiedzialnego Biznesu zostały włączone firmy, które uzyskały najwyższe wyniki w obszarach: odpowiedzialne prowadzenie biznesu, polityka zrównoważonego rozwoju, zarządzanie pozytywnym wpływem oraz wskaźniki odpowiedzialności dotyczące kwestii pracowniczych, środowiskowych i współpracy z dostawcami.

### Piąty Srebrny Listek CSR



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

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

### Wyróżnione działania CSR w raporcie Forum Odpowiedzialnego Biznesu

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

### Finansowy Elementarz najlepszym programem społecznym



Finansowy Elementarz - program edukacji finansowej przedszkolaków realizowany przez Fundację Banku Millennium zajął **1. miejsce w konkursie „Złoty Bankier” w kategorii „Bank wrażliwy społecznie”**. W ramach programu przeszkolono już 53 tys. dzieci w całej Polsce.

### Najbardziej dostępny bank



Bank Millennium zajął **1. miejsce w kategorii „Dostępność”** w Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego Bank 2019. W tej kategorii doceniano stopień eliminowania barier architektonicznych przez banki i dostosowywania placówek bankowych dla potrzeb osób z niepełnosprawnościami, przeciwdziałanie wykluczeniu finansowemu, cyfrowemu i społecznemu osób z niepełnosprawnościami oraz tworzenie przez banki udogodnień dla łatwiejszego i bardziej bezpiecznego korzystania z produktów i usług bankowych.

### Solidny Pracodawca Roku



Bank Millennium otrzymał tytuł Solidnego Pracodawcy 2019. Kapituła konkursowa doceniła m.in. oferowane przez Bank stabilne warunki zatrudnienia, atrakcyjne warunki rozwoju dla studentów i absolwentów, wolontariat pracowniczy i działania CSR.

### Najbardziej transparentna firma wśród spółek z indeksu mWIG40

Bank Millennium został laureatem rankingu „Transparentna Spółka Roku 2018”. Zestawienie wyróżnia spółki komunikujące się z rynkiem w najbardziej przejrzysty i regularny sposób. Bank uzyskał najwyższą, maksymalną liczbę punktów spośród spółek uczestniczących w rankingu.

### Najlepszy Bank w Polsce



Bank Millennium został uznany za **najlepszy bank w Polsce** w dorocznym konkursie Best Bank Awards, organizowanym przez magazyn Global Finance. Wyboru zwycięskich banków dokonali redaktorzy magazynu Global Finance po szeroko zakrojonych konsultacjach z ekspertami z zakresu bankowości z całego świata.

### Zwycięstwo w rankingu satysfakcji

W badaniu ARC Rynek i Opinia Bank Millennium zajął **1. miejsce w głównych kategoriach: „Satysfakcja”, „Ocena opłat i prowizji” oraz 3 miejsce w kategorii „Ocena punktów styku”**. Bank uzyskał również najwyższy wskaźnik rekomendacji NPS (52) wśród banków w Polsce.

### Gwiazda relacji z klientem

W konkursie Gwiazdy Bankowości 2019, organizowanym przez Dziennik Gazetę Prawną i PwC, Bank stanął na podium aż 3 razy: **1. miejsce w kategorii „Relacja z klientem”** otrzymując tytuł „Gwiazda relacji z klientem” (ranking opierał się na opiniach klientów), **2. miejsce w kategoriach „Innowacyjność” oraz „Wzrost”**.

### Gwiazda Jakości Obsługi

Bank Millennium otrzymał tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi, przyznawany przez Polski Standard Jakości Obsługi firmom z najwyższymi standardami obsługi klienta.

### Lider rankingu lojalności klientów w Polsce

W badaniu zachowań i preferencji klientów firmy doradczej Bain & Company, Bank Millennium uzyskał najwyższy wśród polskich banków wskaźnik rekomendacji NPS. W porównaniu z rokiem ubiegłym wskaźnik wzrósł o 10 punktów do poziomu 43.

**PODPISY:**

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
14.02.2020	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
14.02.2020	Jarostaw Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym

Niniejsze sprawozdanie zawiera oświadczenie Banku Millennium i Grupy Banku Millennium (dalej: raport), sporządzone zgodnie z Ustawą o Rachunkowości (art. 55 ust. 2b-2e) według standardu raportowania GRI Standards, obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. i stanowi integralną część Raportu Roczne Banku Millennium i Grupy Banku Millennium.





Deloitte Advisory sp. z o.o. sp.k.  
(dawniej: Deloitte sp. z o.o.)  
al. Jana Pawła II 22  
00-133 Warszawa  
Polska

tel.: +48 22 511 08 11  
fax: +48 22 511 08 13  
www.deloitte.com/pl

## **Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2019 rok**

### **Do Bank Millennium S.A.**

ul. Stanisława Żaryna 2A,  
02-593 Warszawa

### **Zakres zrealizowanych prac**

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r. (zwanym dalej „Raportem niefinansowym”), opracowanym przez Bank Millennium S.A. („Spółka”) i oznaczonych symbolem „\*\*\*” w kolumnie „Numer ujawnienia” w tabeli „Indeks Treści GRI Standards” tj. wybranych wskaźników profilowych oraz materialnych wskaźników wynikowych: 102-8, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-44, 102-47, 203-1, 205-1, 205-2, 205-3, 301-1, 302-1, 302-4, 401-1, 401-2, 401-3, 403-2, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 412-2, 417-3, 418-1 oraz FS-13, FS-14, FS-15 (zwane dalej „Wskaźniki podlegające przeglądowi”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

### **Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki**

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie niefinansowym zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie niefinansowym. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

### **Nasza niezależność i kontrola jakości**

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

### **Zakres naszej odpowiedzialności**

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanymi przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie niefinansowym są wolne od istotnych błędów.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see [www.deloitte.com/pl/about](http://www.deloitte.com/pl/about) for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000761948, NIP: 525-27-43-619, REGON: 369711637

## Deloitte.

pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym, w okresie od 29.11.2019 do 10.02.2020 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów Banku Millennium S.A. istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.
- Uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby - w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Bank Millennium S.A. do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Banku Millennium S.A.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie niefinansowym z wewnętrzną dokumentacją Spółki.
- Odbiliśmy wizyty na miejscu w celu dokonania oceny kompletności wskaźników będących przedmiotem przeglądu, metod gromadzenia danych, danych źródłowych i stosownych założeń dotyczących wskaźników.

### Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym i nie odnosiła się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie niefinansowym.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie niefinansowym podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

### Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników podlegających przeglądowi, przedstawionych w Raporcie niefinansowym opracowanym przez Bank Millennium S.A. nie są niezgodne z Wytocznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core” wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki podlegające przeglądowi, przedstawione w Raporcie niefinansowym, zawierają istotne błędy.

Deloitte Advisory sp. z o.o. sp.k. (dawniej: Deloitte sp. z o.o.)  
Warszawa, 10 lutego 2020