

W I E D Z I A L N Y B I Z N E S  
2 0 1 4  
O D P

Millennium  
bank

List Prezesa  
Zarządu Banku Millennium ▶ 3

<b>1</b>	<b>Bank Millennium</b>	▶ 5	4.2.	Dogodna komunikacja z Bankiem	▶ 41	7.3.	Ocena i rozwój Pracowników	▶ 71
1.1.	Profil organizacji	▶ 5	4.3.	Jakość obsługi Klienta	▶ 42	7.3.1.	System oceny Pracowników	▶ 71
1.1.1.	Grupa Banku Millennium	▶ 5	4.3.1.	Badanie potrzeb Klientów	▶ 42	7.3.2.	Szkolenia dla Pracowników	▶ 72
1.1.2.	Skala działalności	▶ 7	4.3.2.	Zarządzanie reklamacjami	▶ 43	7.3.3.	Programy dla studentów i absolwentów	▶ 73
1.1.3.	Członkostwo w organizacjach	▶ 8	4.4.	Ochrona prywatności Klienta	▶ 44	7.4.	Dialog z Pracownikami	▶ 74
1.1.4.	Produkty i usługi Banku	▶ 9	4.5.	Dostępność usług finansowych dla osób niepełnosprawnych i starszych	▶ 45	7.4.1.	Komunikacja wewnętrzna	▶ 74
1.1.5.	Wyniki ekonomiczne	▶ 10	4.6.	Produkty i usługi społecznie odpowiedzialne	▶ 46	7.4.2.	Badanie opinii Pracowników	▶ 76
1.2.	System zarządzania	▶ 11	4.6.1.	Klienci indywidualni	▶ 46	7.4.3.	Swoboda zrzeszania się	▶ 76
1.2.1.	Władze Banku	▶ 11	4.6.2.	Klienci Prestige i bankowości prywatnej	▶ 49	<b>8</b>	<b>Społeczeństwo</b>	▶ 78
1.2.2.	Standardy stosowane przez Bank	▶ 14	4.6.3.	Klienci korporacyjni	▶ 50	8.1.	Działalność prospołeczna	▶ 78
1.2.3.	Podjęcie do zarządzania zrównoważonym rozwojem	▶ 17	<b>5</b>	<b>Inwestorzy</b>	▶ 53	8.2.	Promocja kultury	▶ 81
<b>2</b>	<b>Interesariusze Banku</b>	▶ 23	5.1.	Komunikacja z Inwestorami	▶ 53	8.3.	Wspieranie edukacji	▶ 82
2.1.	Identyfikacja Interesariuszy Banku	▶ 23	5.2.	Dobre praktyki w obszarze ESG	▶ 54	<b>9</b>	<b>Środowisko naturalne</b>	▶ 85
2.2.	Dialog z Interesariuszami	▶ 25	<b>6</b>	<b>Partnerzy biznesowi</b>	▶ 57	9.1.	Zarządzanie zużywanymi zasobami	▶ 85
<b>3</b>	<b>Bezpieczeństwo powierzonych środków</b>	▶ 29	<b>7</b>	<b>Pracownicy</b>	▶ 60	9.2.	Wprowadzanie proekologicznych rozwiązań	▶ 87
3.1.	Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków	▶ 29	7.1.	Zatrudnienie i warunki pracy	▶ 60	9.3.	Proekologiczne produkty Banku	▶ 91
3.1.1.	Polityka zapewnienia zgodności	▶ 29	7.1.1.	Polityka kadrowa	▶ 60	9.4.	Ekologiczne akcje edukacyjne	▶ 91
3.1.2.	Przeciwdziałanie nadużyciom	▶ 31	7.1.2.	Zatrudnienie	▶ 61	●	O raporcie	▶ 93
3.2.	Zarządzanie ryzykiem	▶ 34	7.1.3.	Polityka rekrutacji	▶ 62	●	Kontakt	▶ 96
3.3.	Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku	▶ 34	7.1.4.	Praktyki antydyskryminacyjne	▶ 63	●	Indeks treści GRI	▶ 97
<b>4</b>	<b>Klienci</b>	▶ 36	7.2.	Warunki pracy	▶ 65			
4.1.	Odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług	▶ 36	7.2.1.	Polityka wynagrodzeń	▶ 65			
4.1.1.	Rzetelna komunikacja marketingowa	▶ 36	7.2.2.	System czasu pracy	▶ 66			
4.1.2.	Przejrzysta informacja o produktach i usługach	▶ 37	7.2.3.	Świadczenia socjalne	▶ 67			
4.1.3.	Etyczne standardy w obsłudze Klienta	▶ 39	7.2.4.	Bezpieczeństwo i higiena pracy	▶ 70			
4.1.4.	Programy edukacyjne dla Klientów	▶ 40						



# List Prezesa Zarządu Banku

• Spis treści

List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

• O raporcie

• Kontakt

• Indeks treści GRI



Specjalne znaczenie Bank przywiązuje do budowy relacji z najważniejszymi grupami swoich Interesariuszy: Klientami, Pracownikami, Dostawcami, Akcjonariuszami, Partnerami społecznymi i społecznościami lokalnymi. Równie istotne i stale rosnące znaczenie ma monitorowanie i ograniczanie negatywnego wpływu Banku na środowisko naturalne.

Stosowanie przez Bank zasad zrównoważonego rozwoju i etyczne prowadzenie działalności biznesowej zostało potwierdzone w zewnętrznych ocenach. W roku 2014 Bank po raz siódmy z rzędu wszedł w skład *Indeksu RESPECT*, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank został także wyróżniony w ogólnopolskim *Rankingu Odpowiedzialnych Firm* oraz nagrodzony *Białym Listkiem CSR POLITYKI* – przyznawanym firmom wdrażającym działania z zakresu zrównoważonego rozwoju.

Istotną częścią aktywności społecznej Banku jest animowanie i organizowanie aktywności Pracowników w ramach programów wolontariatu. W roku 2014 Bank realizował, we współpracy z fundacją *Wspólna Droga* i przy udziale Pracowników, program społeczny *Nikifory*. Pracownicy biorą również stały udział w programie edukacji finansowej młodzieży *BAKCYL*, który realizowany jest przez Warszawski Instytut Bankowości. Bank nadal współpracował też z fundacją WWF wydając kartę płatniczą, z której część opłat wspierała cele statutowe fundacji.

Wychodząc naprzeciw potrzebom tych Pracowników, którzy są rodzicami, w 2014 roku Bank wdrożył projekt *Rodzice na TAK*. W jego ramach prowadzone są działania, które mają promować utrzymanie równowagi między życiem zawodowym a życiem prywatnym Pracowników oraz popularyzować wiedzę

dotyczącą praw rodziców i gwarantować ich powszechne respektowanie.

W 2014 roku kontynuowano również działania związane z wdrożeniem w roku poprzednim Kodeksu Etycznego. Wszyscy Pracownicy zostali zapoznani w formie specjalistycznych szkoleń z zapisami Kodeksu i zobowiązani do przestrzegania zawartych w nim zasad. Bank rozszerzył to zobowiązanie również na swoich Dostawców.

W roku 2015 Bank będzie prowadził prace zmierzające do aktualizacji swojej polityki CSR i stworzenia średnioterminowej strategii działalności CSR dla Grupy Banku Millennium. Planowane jest również angażowanie w działania CSR szerszego grona Interesariuszy, ze szczególnym uwzględnieniem Pracowników i Partnerów biznesowych. Tradycyjnie też będziemy kontynuowali działania na rzecz kultury i edukacji realizowane z naszymi partnerami z organizacji pozarządowych i społecznych.

Mam przyjemność zaprosić Państwa do zapoznania się z dziewiątą edycją raportu *Odpowiedzialny Biznes 2014*. Raport przygotowany został zgodnie ze standardem Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines (GRI G4) i jest podsumowaniem kluczowych obszarów wpływu Banku na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. **G4-I**

Joao Bras Jorge Prezes Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

Grupa Banku Millennium uznaje działalność zgodną z zasadami odpowiedzialnego biznesu za jeden z fundamentów swojego funkcjonowania. Działania i zasady związane ze społeczną odpowiedzialnością biznesu są częścią planów Banku i znalazły się w zaktualizowanej średnioterminowej strategii Grupy na lata 2015-2017. Cele wynikające z tych deklaracji zostały uwzględnione w planach działalności w poszczególnych obszarach funkcjonowania Banku. Za szczególnie istotne Bank uznaje kontynuowanie rozwoju w sposób zrównoważony, z uwzględnieniem swojego wpływu na społeczeństwo i środowisko oraz współpracę z Interesariuszami w oparciu o dialog, zaufanie i poszanowanie zasad.

2 0 | 4 0 D P O W I E D Z I A L N Y B I Z N E S

# Bank Millennium



# Bank Millennium

## I.1. Profil organizacji

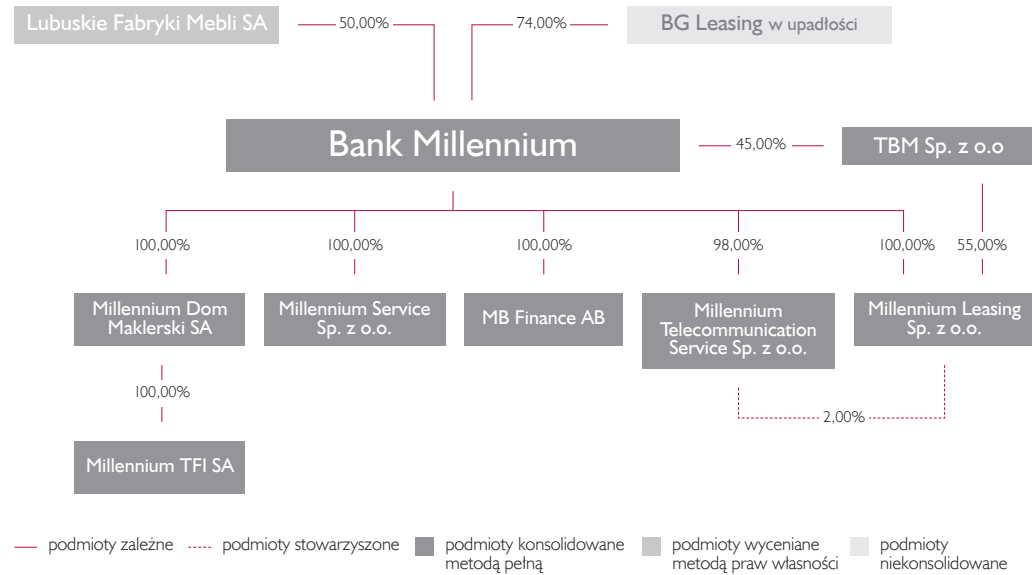
### I.1.1. Grupa Banku Millennium G4-3

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium. Najważniejszymi spółkami Grupy są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska) i Millennium TFI (fundusze inwestycyjne). G4-17a Oferta tych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. Działalność pozostałych spółek Grupy wspomaga realizację zadań infrastrukturalnych i nie jest opisana w raporcie. G4-17b

W porównaniu z rokiem 2013 nie nastąpiły zmiany w strukturze Grupy Kapitałowej Banku Millennium.

Bank Millennium jest spółką Akcyjną notowaną od roku 1992 na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. G4-7 Bank i spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. G4-6 Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku. G4-5

**Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A.** wg stanu na 31.12.2014



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

**1 Bank Millennium**

**2** Interesariusze Banku

**3** Bezpieczeństwo powierzonych środków

**4** Klienci

**5** Inwestorzy

**6** Partnerzy biznesowi

**7** Pracownicy

**8** Społeczeństwo

**9** Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Akcjonariat Banku Millennium G4-13

Według stanu na 31.12.2014 roku Bank Millennium miał dwóch znaczących akcjonariuszy, posiadających ponad 5% głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy.

Millennium bcp, największy prywatny bank portugalski, który jest strategicznym inwestorem, posiada 65,5% kapitału akcyjnego Banku Millennium. Drugim znaczącym akcjonariuszem jest największy polski fundusz emerytalny ING OFE z 7,9% akcji. Pozostałe akcje, czyli 26,6% kapitału akcyjnego, są rozproszone wśród polskich i zagranicznych akcjonariuszy, zarówno instytucjonalnych, jak i indywidualnych. W kwocie tej znajduje się Fundusz Aviva OFE, który zmniejszył w trakcie 2014 roku swój udział posiadanych akcji do poniżej 5%.

### Struktura akcjonariatu Banku Millennium

wg stanu na 31.12.2014

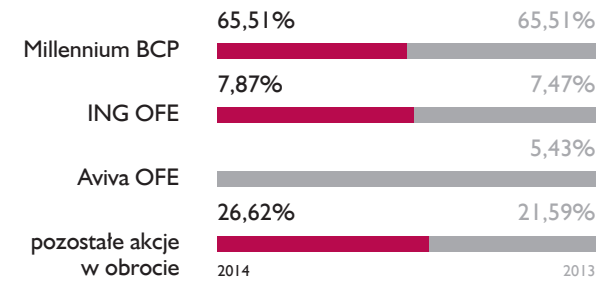
**26,6%**  
pozostałe akcje w obrocie

**7,9%**  
ING OFE



**65,5%**  
BCP

### Zmiany w akcjonariacie Banku Millennium



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### I.1.2. Skala działalności G4-9 G4-13

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. G4-8 Usługi oferowane są poprzez sieć 423 placówek w całym kraju, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości

telefonicznej i poprzez sieć 539 własnych bankomatów. Dzięki wielu kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie całej Polski jest możliwy 7 dni w tygodniu i przez 24 godziny na dobę.

# 1,3 mln

## Klientów indywidualnych

**13 tys.** Klientów  
Korporacyjnych

**423** Oddziały

**6 183** Pracowników

**5 357** Dostawców

[+ więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### I.1.3. Członkostwo w organizacjach G4-16

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

Organizacja	Opis działalności
<b>Związek Banków Polskich (ZBP)</b>	Prezes Zarządu Banku Millennium jest członkiem <b>Rady ZBP</b> , organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Dodatkowo Przedstawiciel Banku jest członkiem <b>Rady Etyki Bankowej</b> przy ZBP. Rada odpowiedzialna jest za przestrzeganie przyjętych przez banki i pracowników banków zasad etycznych oraz popularyzacje standardów etycznej bankowości.
<b>Konfederacja LEWIATAN</b>	Reprezentuje interesy pracodawców w Polsce i Unii Europejskiej, zabiega o konkurencyjne warunki prowadzenia biznesu, trwały wzrost gospodarczy, lepsze prawo, wzrost zatrudnienia i wzmocnienie kapitału społecznego.
<b>Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG)</b>	Służy środowisku emitentów giełdowych wiedzą i doradztwem w zakresie regulacji rynku giełdowego, dąży do popularyzacji i wymiany wiedzy umożliwiającej rozwój rynku kapitałowego i nowoczesnej gospodarki rynkowej w Polsce.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### I.1.4. Produkty i usługi Banku G4-4

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

Odpowiadając na oczekiwania różnych grup Klientów, Bank każdemu z segmentów oferuje inne, dostosowane do jego potrzeb produkty. Kierunek wprowadzanych zmian i innowacji wynika z informacji zwrotnych przekazywanych przez Klientów podczas regularnie przeprowadzanych przez Bank **badź jakościowych i ilościowych.** ➔

#### Segmenty Klientów i oferowane produkty

Segment Klientów	Opis	Oferowane produkty
Klienci Indywidualni		Konta, karty, kredyty, kredyty hipoteczne, produkty inwestycyjne i oszczędnościowe, ubezpieczenia.
Klienci Prestige	Klienci indywidualni posiadający w Banku aktywa powyżej 100 tys. zł.	Konta, karty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjno-ubezpieczeniowe, strukturyzowane, fundusze, kredyty.
Bankowość Prywatna	Klienci indywidualni posiadający w Banku aktywa powyżej 1 mln zł.	Konta, karty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjne, kredyty.
Klienci Biznes	Firmy o obrotach rocznych do 5 mln zł.	Konta, karty, finansowanie handlu i działalności, faktoring, leasing, inwestowanie kapitału.
Przedsiębiorstwa	Firmy o rocznych przychodach ze sprzedaży powyżej 5 mln zł.	Obsługa i finansowanie działalności, finansowanie handlu, produkty skarbu, usługi powiercicze, rozwiązania finansowe dla sektora publicznego.

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

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze  
Banku
- 3** Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy  
biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

## 1 Bank Millennium

## 2 Interesariusze Banku

## 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

## 4 Klienci

## 5 Inwestorzy

## 6 Partnerzy biznesowi

## 7 Pracownicy

## 8 Społeczeństwo

## 9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

### I.1.5. Wyniki ekonomiczne G4-EC1

Grupa Banku Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne zgodnie ze średnioterminową strategią rozwoju w sposób zrównoważony, z uwzględnieniem potrzeb Interesariuszy oraz zasad deklarowanych w Kodeksie Etycznym. G4-DMA

Szczegółowe informacje i dane finansowe dotyczące działalności Grupy Banku Millennium znajdują się w *Raporcie Rocznym Banku Millennium 2014* dostępnym na stronie internetowej Banku.

#### Wybrane wyniki ekonomiczne Grupy Banku Millennium (w mln zł)

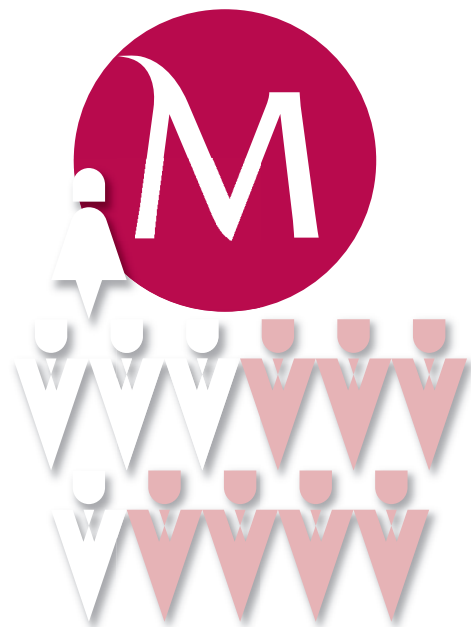
	2014	2013	2012
Przychody operacyjne	2 308,4	2 080,1	2 008,2
Koszty operacyjne	1 469,7	1 397,4	1 414,4
Sprzedaż netto	2 065,8	1 808,8	1 707,2
Koszty osobowe	547	547	558,3
Podatek dochodowy	187,5	144,8	123,8
Kredyty i pożyczki dla Klientów (brutto)	44 142,7	41 765,7	40 232,2
Środki Klientów	54 353	51 872	46 792
Udział w rynku kredytów*	4,7%	4,8%	6,4%
Udział w rynku depozytów*	5,1%	5,3%	5,3%
Kapitały własne	5 765	5 363	4 824
Współczynnik wypłacalności	15,2%	14,5%	14,5%
Zysk netto	650,9	535,8	472,2

\* udział w polskim rynku bankowym

#### Podział zysku

	2014	2013	2012
Dywidenda	Bank zamierza utrzymać politykę wypłaty dywidendy w przedziale 35-50% rocznego zysku netto, z uwzględnieniem	50%	0
Kapitał rezerwowy	rekomendacji nadzorczej KNF i otoczenia regulacyjnego.	50%	100%





## I.2. System zarządzania

### I.2.1. Władze Banku G4-34

Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.

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

# Rada Nadzorcza

# 12 osób

jedna kobieta, jedenastu mężczyzn

# 7 osób

to obywatele Polski

**Rada Nadzorcza** sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku, w tym w zakresie funkcjonowania systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny i Komitet Strategiczny. W skład **Komitetu Audytu** wchodzi co najmniej dwaj członkowie niezależni, a także co najmniej jeden z członków tego Komitetu powinien posiadać doświadczenie w zakresie księgowości i finansów.

Rada Nadzorcza liczy **12 członków (11 mężczyzn i 1 kobieta)**. **Siedmiu** członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczącą **jest obywatelami Polski. Siedmiu członków Rady spełnia kryterium niezależności**, czyli nie są powiązani z akcjonariuszem posiadającym 5% akcji Banku. Kadencja Rady Nadzorczej trwa 3 lata. Przewodniczącą Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie Prezesem Zarządu.

Szczegółowy opis kompetencji Rady Nadzorczej oraz jej Komitetów znajduje się w Statucie Banku dostępnym na stronie: [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl), w sekcji O Banku > Władze Banku i ład korporacyjny.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



# Zarząd



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

# 7 osób

dwie kobiety, pięciu mężczyzn

Zarząd wg. grup wiekowych [G4-LA 12](#)

[+ więcej](#)

**Zarząd Banku liczy 7 członków (5 mężczyzn i 2 kobiety). Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski.**

Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata.

Szczegółowy opis kompetencji Zarządu znajduje się w Statucie Banku oraz w Regulaminie Czynności Zarządu Banku Millennium dostępnych na stronie: [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl), w sekcji O Banku > Władze Banku i ład korporacyjny. [G4-34](#)

# 4 osoby

to obywatele Polski

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Zapobieganie wystąpieniu konfliktu interesów we Władzach Banku G4-41

W celu zapobiegania konfliktowi interesów **Członkowie Rady Nadzorczej** składają:

- oświadczenie o spełnianiu/niespełnianiu kryteriów wymaganych w odniesieniu do niezależnego członka Rady Nadzorczej, takich jak nieposiadanie powiązań z Bankiem, Zarządem, innym organem Banku ani ze znaczącymi akcjonariuszami, mogących być źródłem konfliktów interesów zagrażających zdolności dokonywania oceny przez tę osobę. Szczegółowe kryteria zawarte są w par. 12 Statutu Banku, który dostępny jest na stronie internetowej Banku
- Informację o udziale w podmiotach spoza Grupy Kapitałowej Millennium BCP oraz Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A., w tym o członkostwie w organach statutowych podmiotu (np. członek zarządu, rady nadzorczej itp.) oraz posiadaniu większości głosów jako udziałowiec.

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

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze Banku
- 3** Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





## I.2.2. Standardy stosowane przez Bank G4-56 G4-57

### Misja, wizja i wartości

Założenia misji, wizji i wartości Banku zostały uwzględnione w jego średnioterminowej strategii rozwoju na lata 2015-2017 oraz są podstawą działań realizowanych na rzecz Interesariuszy. Priorytetem Banku jest prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony oparty o zaufanie, szacunek i poszanowanie zasad etycznych oraz otwartość i dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

### Wizja

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

### Misja

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

### Wartości

#### Zaufanie

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

#### Otwarcie na Klienta

poznawanie i wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom Klientów;

#### Etyka i odpowiedzialność w działaniu;

#### Doskonałość

wysoka jakość świadczonych usług;

#### Innowacyjność

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

#### Szacunek dla Interesariuszy.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

## 1 Bank Millennium

## 2 Interesariusze Banku

## 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

## 4 Klienci

## 5 Inwestorzy

## 6 Partnerzy biznesowi

## 7 Pracownicy

## 8 Społeczeństwo

## 9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Standardy etyczne** G4-56 G4-57

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

**Kodeks Etyczny Banku Millennium** – opisuje wartości oraz ogólne zasady, którymi mają kierować się Pracownicy oraz kontrahenci we współpracy z Bankiem. Dokument zawiera wymogi obowiązujące w relacjach z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym (m.in. Klientami, Dostawcami, rynkiem), a także zasady odnoszące się do przestrzegania praw człowieka oraz prowadzenia biznesu w sposób przejrzysty i uczciwy (m.in. etyczny lobbying, zakaz korupcji, zasady reprezentowania Banku w kontaktach z instytucjami publicznymi i partiami politycznymi). Kodeks opisuje również procedurę zgłaszania przypadków zachowań nieetycznych poprzez system **Whistleblowing**.

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.

Kodeks Etyczny jest również udostępniany Dostawcom Banku. Każdy Dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku.

**Księgi Standardów dla Pracowników** Grupy Banku Millennium – zbiory najlepszych praktyk, których przestrzeganie pozwala zapewnić wysoką jakość obsługi Klientów i etyczną sprzedaż oraz ułatwić współpracę pomiędzy Pracownikami różnych jednostek.

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

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Zewnętrzne regulacje stosowane przez Bank G4-15 G4-56 G4-57

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

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

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

**Zasady Dobrej Praktyki Bankowej** – dokument wydany przez Związek Banków Polskich odnosi się do zasad postępowania banków wobec Klientów oraz innych banków, zasad postępowania Pracownika banku oraz zasad reklamy, przetwarzania danych osobowych i postępowania ze skargami i reklamacjami Klientów.

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

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### I.2.3. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem

Kluczowe aspekty zarządzania kwestiami zrównoważonego rozwoju w Banku Millennium zostały ujęte w średnioterminowej strategii rozwoju na lata 2015-2017 i są wdrażane w poszczególnych obszarach działalności Banku.

#### Aspekty zrównoważonego rozwoju w strategii Banku Millennium na lata 2015-2017



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## Nadzór, identyfikacja i zarządzanie kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi

Bank Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne, środowiskowe i społeczne w oparciu o przygotowane przez Zarząd Banku i zatwierdzone przez Radę Nadzorczą Banku plany realizowane w horyzoncie rocznym i średnioterminowym (zwykle trzyletnim). Realizacja tych planów jest przedmiotem okresowych przeglądów i ocen. Dokonywane są one przez Zarząd Banku, na podstawie informacji przygotowanych przez jednostki odpowiedzialne za ich realizację oraz przez Radę Nadzorczą Banku, na podstawie informacji przedstawionych przez Zarząd. Na podstawie bieżących ocen punktów krytycznych i ewentualnych nieprzewidzianych zdarzeń mających wpływ na realizację założonych celów, na szczeblach roboczych dokonywana jest korekta celów czy służących do ich realizacji polityk. Decyzje takie znajdują odzwierciedlenie w protokołach sporządzanych podczas posiedzeń ciał statutowych Banku. Mogą być one także przedmiotem niezależnego badania wykonywanego przez audyt wewnętrzny. 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.

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

W procesie zarządzania ryzykiem operacyjnym brane są pod uwagę czynniki społeczne i ekonomiczne ujęte w następujących kategoriach:

— **Ryzyko ludzkie** – wynikające ze świadomych działań lub świadomego powstrzymywania się od podejmowania działań przez Pracownika lub ryzyko wynikające z relacji pomiędzy Bankiem i jego Pracownikami;

— **Ryzyko procesowe** – związane z realizacją i prowadzeniem transakcji, oraz różne aspekty prowadzenia biznesu, włącznie z produktami i usługami;

— **Ryzyko zewnętrzne** – powstałe na skutek uszkodzenia własności fizycznej lub straty aktywów z przyczyn naturalnych lub nienaturalnych, włącznie z ryzykiem, jakie stanowią działania stron trzecich, takie jak popełnienie oszustwa, lub w przypadku regulatorów, wprowadzenie w życie zmiany, która zmieniłaby zdolność organizacji do kontynuowania działalności na pewnych rynkach;

— **Ryzyko organizacyjne** – ryzyko na poziomie korporacyjnym wynikające z takich zagadnień, jak zarządzanie projektem, niezgodność z wymaganiami regulacyjnymi, kulturą korporacyjną oraz ryzyko wynikające z komunikacji i niewłaściwych praktyk rynkowych.

W Banku Millennium funkcjonuje procesowe podejście do zarządzania ryzykiem operacyjnym. Przyjęta struktura zarządzania określa poszczególne szczeble zarządzania, zakresy ich obowiązków i odpowiedzialności od poziomu podstawowego stanowiska pracy aż do Rady Nadzorczej włącznie.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze Banku
- 3** Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój i prawa Interesariuszy

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

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podjęmowane działania
<b>Klienci</b>	zapewnianie bezpieczeństwa powierzanych środków, etyczny marketing i sprzedaż, oferowanie wysokiej jakości produktów i obsługi, dostęp do usług dla osób zagrożonych wykluczeniem	konieczność ciągłego monitorowania opinii Klientów i poprawności działania procesów w Banku oraz wprowadzanie usprawnień w odpowiedzi na potrzeby Klientów	zyskanie przewagi konkurencyjnej jako Bank z dobrą reputacją, oferujący wysoką jakość usług i dostępny dla szerokiego grona Klientów	wprowadzanie regulacji zapewniających bezpieczeństwo produktu i ochronę środków Klienta ➔; stałe prowadzenie dialogu z Klientem odpowiadanie na jego oczekiwania ➔; zobligowanie Pracowników do przestrzegania zasad etycznego marketingu i sprzedaży ➔; zapewnienie dostępu do usług osobom wykluczonym ➔
<b>Pracownicy</b>	prawo Pracownika do uczciwego wynagradzania, nagradzania, stabilności zatrudnienia i rozwoju oraz możliwości wyrażania opinii	wypracowanie rozwiązań uwzględniających zarówno oczekiwania Pracowników, jak i możliwości ekonomiczne firmy	zyskanie zaangażowanych i lojalnych Pracowników oraz reputacji dobrego pracodawcy	stosowanie się do zasad polityki kadrowej ➔; stworzenie możliwości do wyrażania opinii przez Pracowników ➔; preferowanie zatrudniania na czas nieokreślony ➔
<b>Inwestorzy</b>	przejrzystą politykę informacyjną umożliwiającą podejmowanie decyzji inwestorskich	stworzenie nowoczesnych platform umożliwiających szybką wymianę informacji pomiędzy firmą i inwestorami	wzrost zaufania do firmy, a przez to wzrost wartości marki	stosowanie dobrych praktyk dla Spółek Giełdowych oraz regularnego raportowania. Prowadzenie bieżącej komunikacji z Inwestorami ➔

wpływ na prawa Interesariuszy **G4-2**

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze Banku
- 3** Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podjęmowane działania
<b>Dostawcy</b>	monitorowane łańcucha dostaw i zobowiązanie Dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych	monitorowanie przestrzegania zasad etycznych i środowiskowych w całym łańcuchu dostaw	zmniejszenie ryzyka współpracy z Dostawcami nie przestrzegającymi zasad etycznych lub środowiskowych	stosowanie klauzul etycznych i środowiskowych w wybranych umowach z Dostawcami, zobligowanie Dostawców do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Banku Millennium →
<b>Społeczeństwo</b>	przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu poprzez realizowanie programów społecznych i edukacyjnych oraz zapewnianiu dostępu do produktów i usług osobom niepełnosprawnym	zwiększenie skali oddziaływania na rozwiązywanie problemów społecznych	wpływ na rozwiązywanie problemów społecznych (np. wykluczenia osób niepełnosprawnych czy starszych, niski poziom wiedzy finansowej w społeczeństwie)	wprowadzenie ułatwień dla osób niepełnosprawnych →, programy społeczne i edukacyjne przeciwdziałające problemowi wykluczenia →
<b>Środowisko</b>	monitorowanie wpływu na środowisko i zrównoważone gospodarowanie zasobami oraz edukację ekologiczną Interesariuszy	stworzenie i wdrożenie polityki środowiskowej oraz kompleksowego narzędzia do raportowania i monitorowania danych środowiskowych	optymalizacja procesów w firmie i związane z tym oszczędności np. energii, paliw, wody. Zmniejszenie opłat za zanieczyszczanie środowiska	monitorowanie zużycia zasobów i wprowadzanie działań redukcyjnych →, prowadzenie programów edukacji ekologicznej →
<p><b>wpływ na zrównoważony rozwój</b> <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">G4-2</span></p>				

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium**
- 2 Interesariusze Banku**
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci**
- 5 Inwestorzy**
- 6 Partnerzy biznesowi**
- 7 Pracownicy**
- 8 Społeczeństwo**
- 9 Środowisko naturalne**
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Cele odnoszące się do realizacji polityki CSR

Cele na 2013-2015

### Zarządzanie

Stworzenie, zatwierdzenie i implementacja strategii CSR.

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

Utrzymanie obecności w Respect Index.

### Komunikacja

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

Zwiększenie częstotliwości i form komunikacji z Interesariuszami na temat realizacji polityki CSR w Banku.

### Środowisko

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

Wprowadzenie narzędzi do monitorowania wpływu na środowisko.

Zmniejszenie negatywnego wpływu firmy na środowisko.

### Dostawcy

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

### Społeczeństwo

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

Działania w 2014

Przeгляд działań CSR i zdefiniowanie polityki CSR ➔.

Przygotowanie propozycji struktury organizacyjnej dla realizacji polityki CSR.

Obecność w Respect Index ➔.

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

Regularna komunikacja z Interesariuszami ➔ poprzez różne kanały wewnętrzne i zewnętrzne.

Zdefiniowanie kluczowych obszarów wpływu na środowisko i metod ich pomiaru. ➔.

Stworzenie systemu pomiaru kluczowych wskaźników wpływu na środowisko.

Wdrażanie działań redukujących negatywny wpływ na środowisko ➔.

Włączenie klauzul etycznych i środowiskowych do wybranych umów z dostawcami; zobowiązanie dostawców do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego Banku Millennium ➔.

Udział Pracowników w wolontariacie oraz projektach na rzecz społeczności ➔.

Stoień realizacji



Proces ciągły

Proces ciągły

Proces ciągły



Proces ciągły



Proces ciągły

● Spis treści

List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

● O raporcie  
● Kontakt  
● Indeks treści GRI

TABELE



tabele

- + Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium ► str. 7 I-A
- + Zarząd według grup wiekowych ► str. 12 I-B

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

DRUK












Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium G4-9

	2014	2013	2012
Liczba Klientów indywidualnych	1,3 mln	1,2 mln	1,2 mln
Liczba Klientów korporacyjnych	13 tys.	10,5 tys.	10 tys.
Liczba oddziałów	423	439	447
Liczba bankomatów	539	555	566
Liczba Klientów bankowości internetowej	1 536 260 (74%)	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Liczba Klientów bankowości mobilnej	145 000 (21%)	79 183 (13%)	51 395 (8%)
Liczba pracowników	6 183	5 956	6 073
Liczba partnerów biznesowych	5 357	5 142	5 529
Dotacje i darowizny	1,79 mln zł	2,59 mln zł	1,67 mln zł

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Zarząd według grup wiekowych **G4-LA12**

	2014			2013			2012		
									
[30-50]	33%	67%	43%	33%	67%	43%	25%	75%	50%
>=50	25%	75%	57%	25%	75%	57%	25%	75%	50%
Razem	29%	71%	100%	29%	71%	100%	25%	75%	100%

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze  
Banku
- 3** Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy  
biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



2014 | 4 | O | D | P | O | W | I | E | D | Z | I | A | L | N | Y | B | I | Z | N | E | S

2

Interesariusze  
Banku



# 2

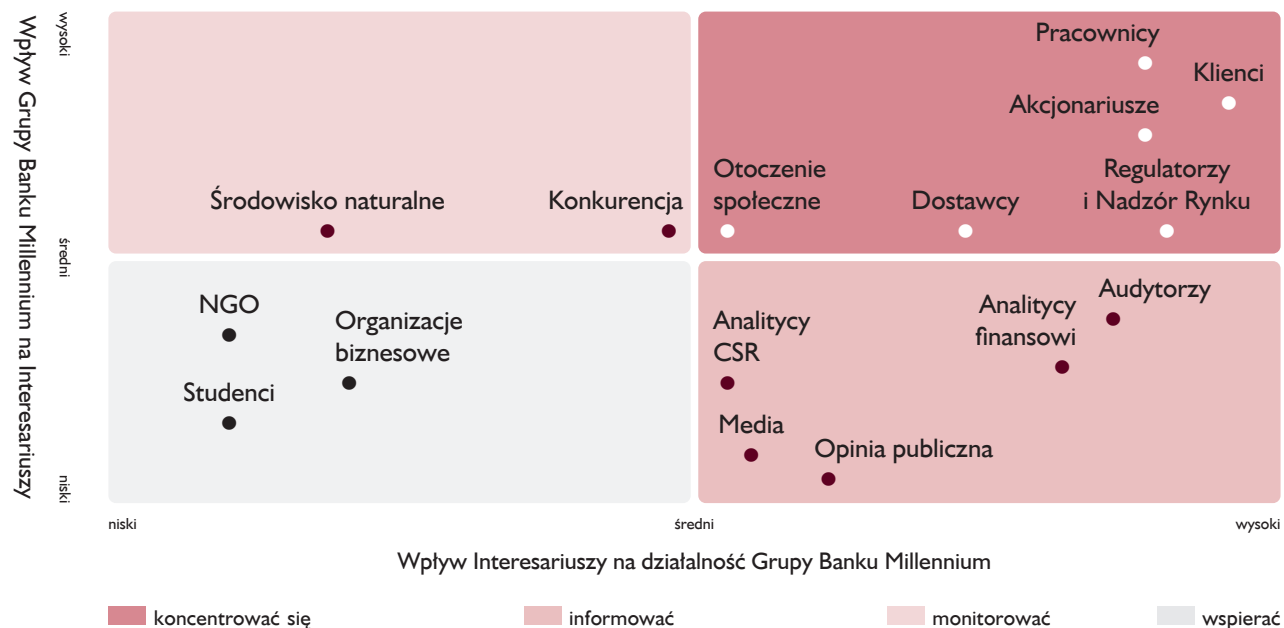
## Interesariusze Banku

### 2.1. Identyfikacja Interesariuszy G4-25a

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

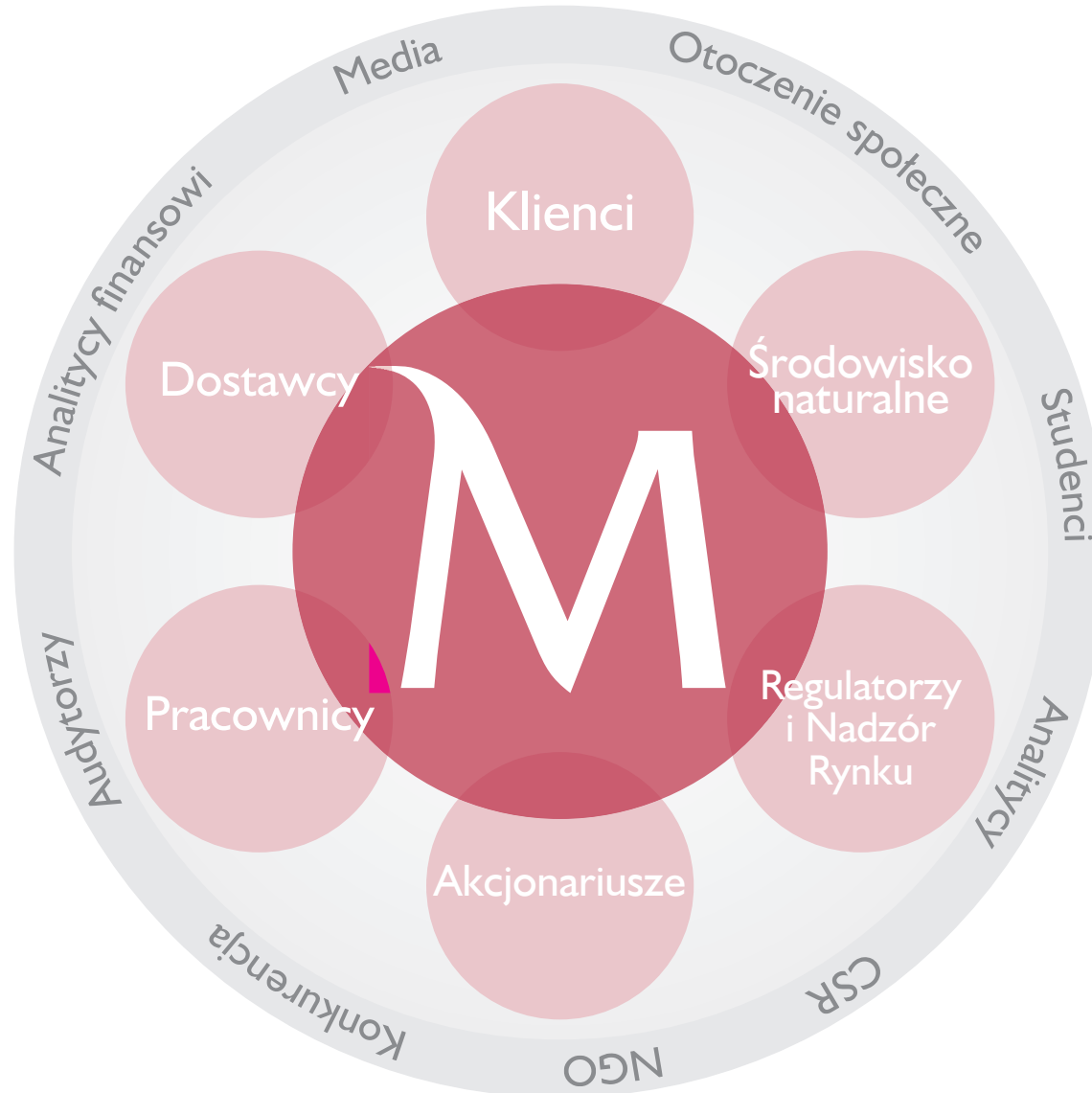
O wypełnienie ankiety poproszono kierujących działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR Banku. Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi **Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne.**

#### Mapowanie Interesariuszy



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Interesariusze Grupy Banku Millennium G4-24a

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 **Interesariusze  
Banku**
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

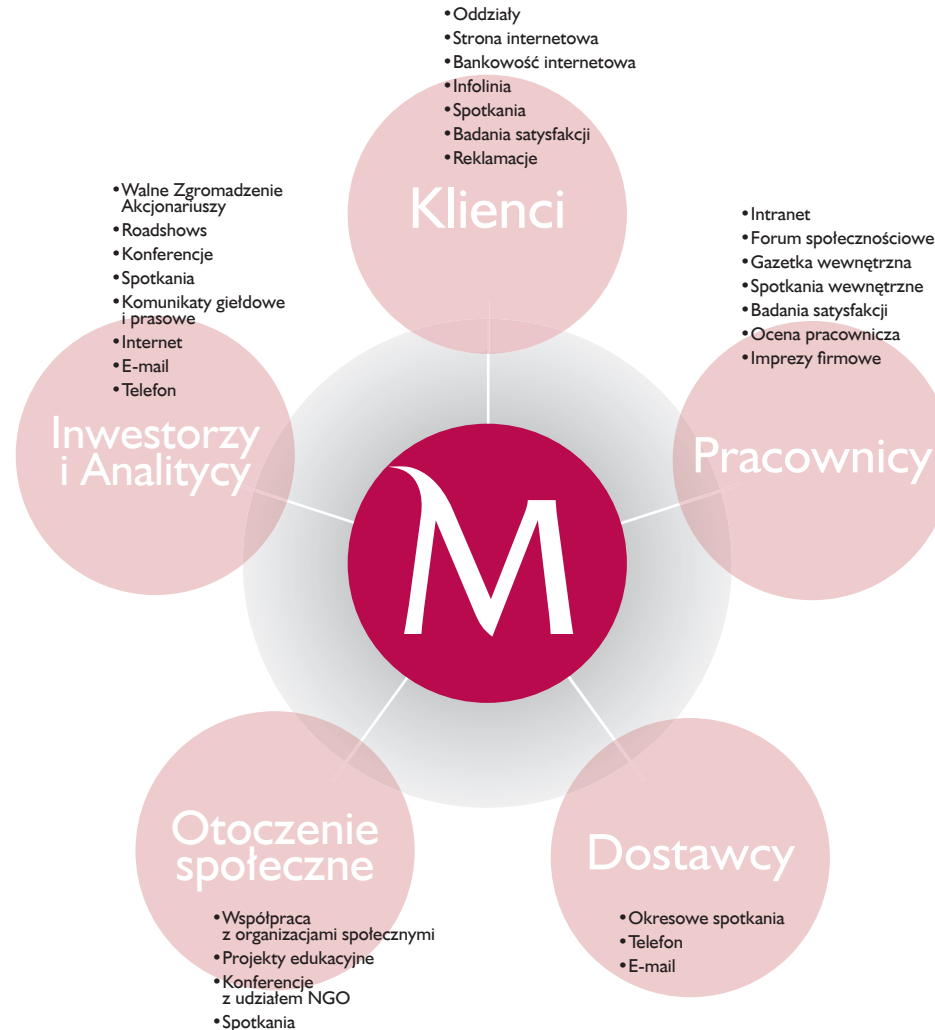


## 2.2. Dialog z Interesariuszami G4-26a

Firma prowadzi w sposób udokumentowany dialog z kluczowymi grupami interesariuszy, którego celem jest poznanie ich opinii i oczekiwań na temat współpracy

z Bankiem. Informacje zwrotne od Interesariuszy pozyskiwane są z wymienionych poniżej źródeł:

### Kanały komunikacji z Interesariuszami



- Spis treści

List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Kluczowe tematy wynikające z prowadzenia dialogu z Interesariuszami (1/2) G4-26a G4-27a

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły
<b>Inwestorzy i Analitycy</b>	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Roadshows i konferencje Spotkania Komunikaty giełdowe i prasowe Kontakty poprzez internet, e-mail, telefon	Raz na rok Kilka razy do roku Kilkaset w roku Na bieżąco Na bieżąco	Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku.	Stosowanie się do zewnętrznych standardów dla spółek giełdowych, Polityka Compliance, zapewnienie przejrzystości i bezpieczeństwa działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z Akcjonariuszami.	<b>Inwestorzy</b> →
<b>Klienci</b>	Oddziały, bankowość internetowa i mobilna, Internet Infolinia Reklamacje Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Klienta Spotkania z Klientami	Na bieżąco Co miesiąc/kwartał/ /rok oraz ad-hoc Kilkanaście razy do roku	Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość w komunikacji z Bankiem, usprawnienia w działaniu produktów i procesów.	Prowadzenie projektów poprawy jakości, wprowadzanie rozwiązań w odpowiedzi na potrzeby Klientów, stosowanie procedur dotyczących etycznej sprzedaży, zapewnienie bezpieczeństwa środków Klientów oraz możliwości szybkiego kontaktu z Bankiem.	<b>Klienci</b> →
<b>Pracownicy</b>	Intranet, pracowniczy portal społecznościowy, inne publikacje wewnętrzne Spotkanie firmowe z udziałem Zarządu System oceny Pracownika Badania satysfakcji i motywacji	Na bieżąco Raz do roku Raz na kwartał Raz do roku	Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie i nagradzanie, odpowiadanie na zgłaszane przez Pracowników wnioski.	Regularne monitorowanie celów zawartych w polityce kadrowej, badanie potrzeb, motywacji i satysfakcji Pracowników, zapewnienie Pracownikom możliwości wyrażania opinii poprzez różne narzędzia komunikacji.	<b>Pracownicy</b> →

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Kluczowe tematy wynikające z prowadzenia dialogu z Interesariuszami (2/2) G4-26a G4-27a

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły
<b>Dostawcy</b>	Okresowe spotkania Telefon,e-mail	Kilkaset w roku Na bieżąco	Uczciwe zasady wyboru i współpracy z Dostawcami.	Stosowanie obiektywnych procedur wyboru Dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy.	<b>Dostawcy</b> →
<b>Otoczenie społeczne</b>	Oferty dotyczące współpracy Konkursy i szkolenia dla studentów Konferencje z udziałem przedstawicieli społecznych i NGO Współpraca z uczelniami	Kilkaset w roku Kilkadziesiąt w roku Kilkadziesiąt w roku Kilkanaście razy do roku	Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej Pracowników.	Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; zachęcanie Pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.	<b>Spółeczeństwo</b> →
<b>Środowisko</b>	Rankingi środowiskowe Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej.	Kilkadziesiąt w roku Kilkanaście w ciągu roku	Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników.	Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej.	<b>Środowisko</b> →

- Spis treści

List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

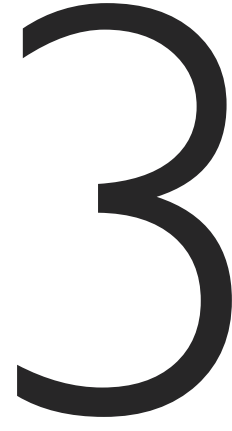
8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



# Bezpieczeństwo powierzonych środków



## 3

# Bezpieczeństwo powierzonych środków


## 3.1. Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków

Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez Klientów środków jest jednym z priorytetów prowadzenia zrównoważonego biznesu zdefiniowanych w strategii Banku na lata 2015-2017. Bank Millennium oraz spółki Grupy prowadzą działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Specjalną wagę Bank przykłada do spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem oraz bezpieczeństwem działania. [G4-DMA](#)

### 3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności (Compliance) [G4-DMA](#) [G4-57](#) [G4-58](#)

Prawa, zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności działań realizowanych przez Bank z obowiązującymi regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi dotyczą kwestii takich, jak: przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzanie konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad.

Za szczególnie istotne Bank uznaje następujące obszary działania:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- zarządzanie konfliktami interesów;
- przestrzeganie zasad etycznych;
- ograniczanie transakcji osobistych i ochrona informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów;
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie produktów inwestycyjnych objętych dyrektywą Unijną MiFID .

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### Przypadki niezgodności z prawem i dobrymi praktykami G4-58

#### Pozew grupowy Klientów hipotecznych

W dniu 21 października 2014 roku Bankowi został doręczony pozew grupowy, w którym grupa kredytobiorców Banku reprezentowana przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie dochodzi ustalenia, że Bank ponosi wobec nich odpowiedzialność z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia w związku z umowami o kredyt hipoteczny indeksowany do CHF. Zdaniem członków grupy, Bank miał nienależnie pobierać od nich zawyżone kwoty tytułem spłaty kredytów.

Zgodnie z pozwem, zawyżenie tych kwot miało wynikać ze stosowania niedozwolonych postanowień umownych dotyczących indeksacji kredytów do CHF.

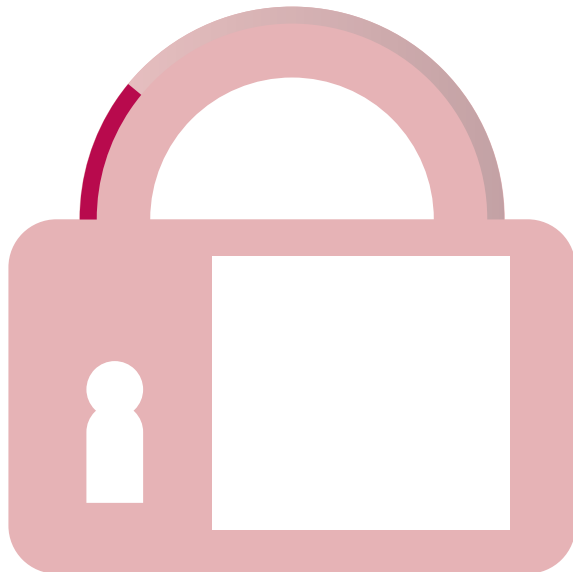
Bank nie uznaje roszczeń członków grupy. W dniu 31 grudnia 2014 roku Bank złożył odpowiedź na pozew, w której zakwestionował roszczenia członków grupy.

### Wartość znaczących kar za brak zgodności z prawem i regulacjami G4-S08

	Kwota (zł)	Wyjaśnienie
2014	850 000	Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niewskazanie przez Bank w umowach o otwarcie i prowadzenie Indywidualnych Kont Emerytalnych przesłanek dokonywania zmian umowy oraz niewskazanie w tych umowach zakresu odpowiedzialności Banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokości odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku i nakazał zaniechania ich stosowania. Z tytułu powyższych naruszeń Prezes UOKiK nałożył na Bank karę w wysokości 2 857 389 zł. Bank odwołał się od decyzji Urzędu. W dniu 25.11.2014 roku Sąd ograniczył wysokość kary do łącznej kwoty 850 000 zł. Wyrok nie jest prawomocny.
2013	634 071	Decyzją z dnia 29.12.2006 roku Prezes UOKiK nałożył na Bank Millennium karę w wysokości 12 158 370 zł. Kara została nałożona również na inne banki (łącznie 20 banków). Nałożenie powyższej kary jest wynikiem postępowania, w którym UOKiK uznał za ograniczającą konkurencję praktykę polegającą na uczestniczeniu banków, w tym Banku Millennium, w porozumieniu mającym na celu wspólne ustalanie stawek opłaty interchange pobieranych od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i Mastercard. Wyrokiem z dnia 21.11.2013 roku, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie częściowo oddalił odwołania banków, z jednoczesnym obniżeniem nałożonej kary – w stosunku do Banku Millennium do 634 071 zł. Wyrok nie jest prawomocny.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 **Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### 3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom G4-58

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

Jednym z elementów programu jest **szkolenie Pracowników Oddziałów**, którzy ze względu na bezpośredni kontakt z Klientami mają największą możliwość identyfikacji podejrzanych zachowań. Oprócz szkoleń dla nowych Pracowników Sieci (470 osób przeszkolonych w 2014 roku), prowadzona jest strona w intranecie na temat przeciwdziałania nadużyciom. Do Pracowników rozsyłane są również informacje dotyczące nowych sposobów i metod stosowanych przez oszustów.

# 22%

odsetek Pracowników, przeszkolonych z programu AML/CTF

[+ więcej](#)

### Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CTF)

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

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

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Regulacje antykorupcyjne G4-58

Regulacje antykorupcyjne, opisane w wewnętrznych politykach zapewnienia zgodności oraz *Kodeksie etycznym Grupy Banku Millennium*, odnoszą się do przyjmowania i oferowania korzyści przez Pracowników Banku, zasad kontaktów z osobami pełniącymi funkcje publiczne, instytucjami publicznymi i partiami politycznymi. Regulacje odnoszą się również do Dostawców oraz kontrahentów Banku. Każdy Dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku. G4-DMA

Pracownicy mogą zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości dotyczące naruszenia przepisów prawa, regulacji i norm etycznych za pośrednictwem **dedykowanej linii telefonicznej oraz skrzynki mailowej albo też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym** lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

W ramach prowadzonych audytów wewnętrznych, badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji.

### Ryzyko korupcji G4-S03 G4-S05

+ [więcej](#)

### Bezpieczeństwo informacji G4-58

System zarządzania bezpieczeństwem informacji stosowany w Banku **wzorowany jest na międzynarodowej normie ISO/IEC 27001**, w której określono wymagania dotyczące ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i doskonalenia zarządzania bezpieczeństwem informacji w organizacji. Przegląd regulacji dotyczących zarządzania bezpieczeństwem informacji dokonywany jest przynajmniej raz w roku.

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących Klientów, Pracowników 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.

Pomimo, że Bank nie podlega obowiązkowi certyfikowania sposobu zarządzania bezpieczeństwem informacji, na wszystkich szczeblach organizacji kładzie się duży nacisk na spełnianie wymagań wynikających z międzynarodowej normy ISO/IEC 27001 oraz standardu obowiązującego w branży kart płatniczych – PCI DSS. Efektem tego są pozytywne raporty audytów okresowo przeprowadzanych przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz zewnętrznych konsultantów, jak też akredytację wiodących wydawców kart płatniczych, w tym VISA, MasterCard oraz American Express.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

**Audyt Wewnętrzny** G4-FS9

działania przeprowadzone w roku 2014

Audyty procesowe	78
Audyty finansowe	4
Audyty placówek	178
Audyty zgodności z wymogami: IRF / MiFID	13
Nieplanowe audyty	8
Przegląd ICP, Inspekcje KNF, BION	5
<b>RAZEM:</b>	<b>286</b>
Kontrola prewencyjna	251
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	297

**Audyt wewnętrzny i zewnętrzny** G4-58**Audyt wewnętrzny**

Działalność Audytu Wewnętrznego oparta jest na rocznym planie audytów. Podstawą planowania jest ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku. Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny plan audytu zatwierdzany jest przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku i realizowany w podziale kwartalnym.

**Audyt wewnętrzny opiniuje wprowadzane i aktualizowane w Banku regulacje, niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru.**

Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swoich działań raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej i Radzie Nadzorczej Banku. **Wyniki przeglądu funkcjonowania całego systemu kontroli wewnętrznej, jak i wybranych jego elementów, są prezentowane cyklicznie i podlegają ocenie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.** G4-DMA

**Audyt zewnętrzny** G4-58

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

W roku 2014, po długoletniej współpracy z KPMG Audyt Sp. z o.o., Audytorem Zewnętrznym dla Banku został PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.. Oprócz współdziałania przy wykonywaniu podstawowych zadań Audytora Zewnętrznego, takich jak przegląd i badanie odpowiednio półrocznych i rocznych sprawozdań finansowych, Bank realizuje wraz z PwC koncepcję bieżącego monitorowania i konsultowania zdarzeń ekonomicznych pod kątem prawidłowej prezentacji w pozostałych sprawozdaniach finansowych. Stosowanie takiego podejścia zapewnia, że przedmiotowe transakcje zostaną zaprezentowane w sprawozdaniach śródrocznych tak samo, jak w badanym sprawozdaniu rocznym.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### 3.2. Zarządzanie ryzykiem

G4-14 G4-46 G4-47

Bank Millennium posiada efektywny system zarządzania ryzykiem, na który składa się zbiór zasad i mechanizmów regulujących działania podejmowane w celu identyfikacji, pomiaru, ograniczenia, monitoringu oraz raportowania wszystkich rodzajów ryzyk związanych z jego działalnością.

Ze względu na zróżnicowany zakres działalności Banku zarządzanie ryzykiem prowadzone jest także przez specjalistyczne komitety, których kompetencje określa Zarząd Banku. Najistotniejszym z nich jest Komitet Ryzyka, którego członkami są wszyscy Członkowie Zarządu Banku. Wyspecjalizowana jednostka organizacyjna (Departament Ryzyka) przedstawia w postaci raportów Zarządowi Banku (zwykle w okresach miesięcznych) oraz Radzie Nadzorczej Banku (w okresach kwartalnych) bieżące informacje związane z zarządzaniem ryzykiem. **Bank posiada także polityki i wewnętrzne regulacje, które są podstawą do oceny, raportowania i przeciwdziałania zdarzeniom nietypowym czy kryzysowym.** Celem tych działań jest zapewnienie kontynuacji działalności Banku w sposób ciągły.

Zarząd Banku szczególną wagę przykładają do ciągłego doskonalenia procesu zarządzania ryzykiem. Efektem tego są wymierne sukcesy, jakie Bank i Grupa osiągnęły w 2014 roku biorąc pod uwagę wyniki przeglądu jakości aktywów (AQR), stres-testów oraz złożenie wniosku o rozszerzenie metod wewnętrznych ratingów (IRB) w procesie wyliczania wymogu kapitałowego.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem znajdują się w *Raporcie Rocznym 2014*, który jest dostępny na stronie internetowej Banku.

### 3.3. Współpraca z Regulatorami i Nadzorem Rynku G4-58

W roku 2014 przeprowadzone zostały w Banku trzy inspekcje zrealizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz kontrole przeprowadzone przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych i Państwową Inspekcję Pracy. W odniesieniu do każdego otrzymanego przez Bank zalecenia pokontrolnego wyznaczana jest jednostka odpowiedzialna za jego wykonanie, która okresowo informuje o statusie realizacji.

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## 3

tabele

- + Program przeciwdziałania praniu pieniędzy ► str. 31 3-A
- + Ryzyko korupcji ► str. 32 3-B

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

DRUK



## Program przeciwdziałania praniu pieniędzy

	2014	2013	2012
Liczba i % przeszkolonych Pracowników	1 256 (22%)	1 539 (28%)	1 346 (22%)
Liczba przekazanych do GIIF* raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	134	155	187
Liczba Klientów, których raporty SAR dotyczyły	502	640	844

\* Generalny Inspektor Informacji Finansowej

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 **Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Ryzyko korupcji G4-SO3 G4-SO5

Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji

Akcje powzięte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji

2014

2013

2012

Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które zaangażowanych jest po kilka jednostek organizacyjnych.

1

Brak wykrytych przypadków korupcji



TABELA

DRUK

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 **Bezpieczeństwo powierzonych środków**
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





# 4

Klienci



## 4

## Klienci

## 4.1. Odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług

4.1.1. Rzetelna komunikacja marketingowa G4-FS15

## Standardy komunikacji marketingowej

Zobowiązania Banku zawarte w strategii na lata 2015-2017 wyrażone wobec Klientów dotyczą zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych środków, przestrzegania zasad etyki w marketingu i procesie sprzedaży, oferowania dostosowanych do potrzeb Klienta produktów, zapewnienia wysokiej jakości obsługi oraz dostępu do usług dla grup wykluczanych (np. osób niepełnosprawnych czy starszych). G4-DMA

Materiały marketingowe, przygotowywane przez Bank, są zgodne ze wszystkimi przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, m.in. z **Kanonom Dobrych Praktyk Rynku Finansowego** i **wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego**. Bank na bieżąco śledzi i dostosowuje materiały marketingowe do rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego. Pracownicy Banku Millennium zaangażowani w pracę nad reklamami są formalnie zobowiązani do stosowania zapisów **Kodeksu Etyki Reklamy** zdefiniowanego przez Radę Etyki Reklamy. Bank przyjął również wewnętrzne regulacje w tym zakresie. G4-DMA

## Jasne komunikaty reklamowe

Każda zmiana lub wprowadzenie dokumentu lub materiału marketingowego dla odbiorców poszczególnych produktów poprzedzona 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.

Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych, opracowanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego, **reklamy Banku Millennium nie wprowadzają w błąd, przekazują istotne cechy produktów i usług oraz związane z nimi korzyści i koszty**. Opisują również ich charakter prawny i informują o poziomie ewentualnego ryzyka po stronie Klienta. Jeśli przekaz dotyczy oferty promocyjnej, wskazywane są jej warunki oraz okres obowiązywania. Klientom przekazywana jest też informacja, gdzie mogą uzyskać szczegóły dotyczące określonej promocji.

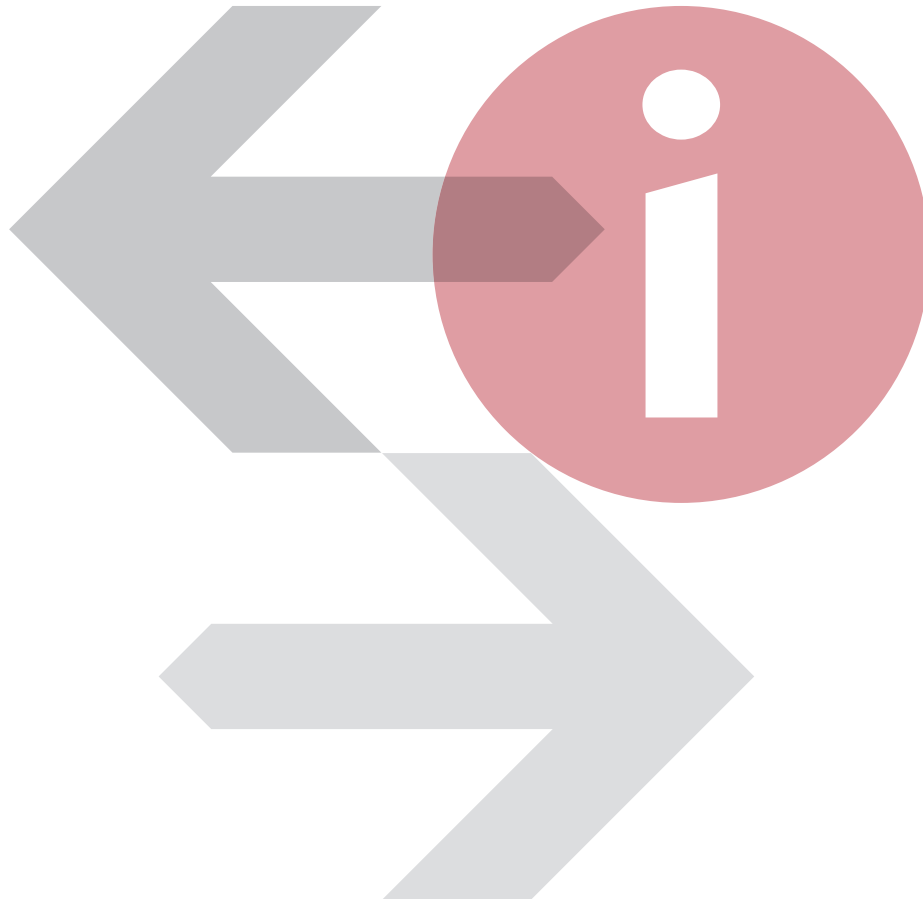
W 2014 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Bank Millennium. G4-PR7

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### 4.1.2. Przejrzysta informacja o produktach i usługach G4-PR3 G4-FS15

Oprócz prowadzenia rzetelnej komunikacji marketingowej, Klientom oferowane są narzędzia ułatwiające wybór produktu zgodnie z ich potrzebami. Bank stosuje również rozwiązania mające na celu ochronę inwestycji Klienta. G4-DMA



#### Pomoc w wyborze produktów finansowych

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

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

- Spis treści
  - List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
  - O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI



### Ochrona inwestycyjna G4-PR3 G4-FS15

W Banku stosowane są wymogi dyrektywy **MiFID** (ang. Markets in Financial Instruments Directive), która **zobowiązuje do przekazywania Klientom informacji adekwatnych do ich wiedzy i doświadczenia związanego z inwestowaniem w instrumenty i produkty finansowe.** Bank jest również zobowiązany do rzetelnego, niewprowadzającego w błąd, informowania o produktach oraz ryzykach związanym z inwestowaniem w te produkty oraz stosowania polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta oraz polityki przeciwdziałania konfliktowi interesów.

Oprócz produktów, które ustawowo objęte zostały Dyrektywą MiFID, Bank rozszerzył ich katalog o inne produkty finansowe. W katalogu produktów objętych MiFID znalazły się również produkty ubezpieczeniowo – inwestycyjne oraz lokaty inwestycyjne (strukturyzowane).

We wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określone są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym. Klientom przedstawiana jest również pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach, 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.

### Informowanie o zmianach w regulaminach i cennikach

Informacje o zmianach regulaminów i cennika Bank przesyła Klientom minimum dwa miesiące przed datą wejścia w życie zmiany. Informacje wysyłane są za pośrednictwem poczty (najczęściej wraz z wyciągami miesięcznymi) lub w formie elektronicznej za pośrednictwem systemu bankowości internetowej.

Zgodnie z regulacjami Banku oraz *Ustawą o usługach płatniczych*, Klienci mają prawo zgłosić sprzeciw wobec proponowanych zmian, bez ponoszenia opłat lub wypowiedzieć umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, także bez ponoszenia opłat. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu bez dokonania wypowiedzenia umowy, umowa wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia zmian w życie.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### 4.1.3. Etyczne standardy w obsłudze Klienta G4-FS15

#### Standardy sprzedaży produktów i usług

Pracownicy oddziałów Banku zobowiązani są do przestrzegania standardów etycznej sprzedaży zawartych w **Kodeksie Etycznym** oraz **Księdze Standardów Obsługi Klienta**.

Dodatkowo, w roku 2014, wdrożono **standardy sprzedaży rachunków osobistych oraz produktów kredytowych**.

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

**Pracownicy zostali również przeszkoleni z użycia standardów w praktyce.** Zgodność ze standardami i zakres informacji przekazywany Klientom przez Pracowników jest regularnie kontrolowany podczas oceny jakości procesu sprzedaży za pomocą badania Tajemniczy Klient (Mystery Shopper). Kontroli podlegają wszystkie placówki Banku.

#### Pomoc w spłacie zadłużenia

W przypadku powstania zadłużenia przeterminowanego spowodowanego brakiem terminowej spłaty zobowiązań wobec Banku, Klient indywidualny ma prawo wystąpić do Banku w okresie trwania umowy z wnioskiem o zawarcie aneksu zmieniającego umowę pierwotną. W sytuacji pełnej wymagalności zobowiązania spowodowanej rozwiązaniem umowy, Klient może wnioskować o zawarcie umowy ugody na spłatę wymagalnego zobowiązania. W przypadku zaakceptowania przez obydwie strony warunków spłaty istnieje możliwość m.in.: spłaty zaległości w formie ratalnej, obniżenia wysokości wcześniejszych rat, obniżenia oprocentowania zobowiązania czy wydłużenie okresu kredytowania.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



117

uczestników spotkań  
dla Klientów Korporacyjnych

#### 4.1.4. Programy edukacyjne dla Klientów G4-FS16

##### Publikacje w mediach

Na łamach mediów publikowane są wypowiedzi ekspertów Banku Millennium mające charakter edukacyjno-poradnikowy. W 2014 roku tematyka tych publikacji dotyczyła m.in. metod skutecznego oszczędzania, kryteriów, na które należy zwrócić uwagę przy ubieganiu się o pożyczkę gotówkową czy przy wyborze dobrego konta osobistego. Publikacje takie pojawiły się w mediach kilkadziesiąt razy.

##### Informator dla Klientów Korporacyjnych

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

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

##### Spotkania dla Klientów Korporacyjnych

	2014	2013	2012
Liczba spotkań	9	12	24
Liczba Klientów uczestniczących w spotkaniach	117	140	275

##### Spotkania dla Klientów Korporacyjnych

Bank podejmuje działania promujące znajomość wiedzy ekonomicznej, analizując trendy w gospodarce i prognozy makroekonomiczne. Działania te odbywają się w ramach specjalistycznych seminariów w formie prezentacji Głównego Ekonomisty Banku podczas spotkań z przedstawicielami firm.

W 2014 roku poruszano m.in. kwestie wzrostu gospodarczego Polski, wysokości stóp procentowych, skłonności firm do inwestowania, kształtowania się kursu walutowego.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





## 4.2. Dogodna komunikacja z Bankiem

Klienci mają możliwość kontaktu z Bankiem przez wiele kanałów: sieć 423 oddziałów w całym kraju, serwis telefoniczny, internetowy oraz bankowość mobilną.

# 7%

wzrost liczby połączeń z TeleMillennium

[+ więcej](#)

### TeleMillennium

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

W 2014 roku, aby zapewnić jak najwyższą jakość obsługi Klientów posiadających kredyty hipoteczne, wyodrębniono wyspecjalizowany Zespół Konsultantów, którzy zajmują się sprawami związanymi wyłącznie z obsługą tych kredytów.

Wprowadzono również działania, które pozwoliły na zarządzanie sugestiami zgłaszanymi przez Klientów. Bezpośrednio po odbyciu rozmowy z Klientem, Konsultanci mogą przesłać jego uwagi do właściwej jednostki w Banku. Funkcja ta pozwala na analizę potrzeb Klientów i wdrożenie działań w odpowiedzi na ich oczekiwania.

# 74%

Klienci bankowości internetowej

### Bankowość internetowa i mobilna

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

Wszystkie sugestie i uwagi zgłaszane przez Klientów za pośrednictwem kanałów elektronicznych i telefonicznych są stale monitorowane i analizowane. Dodatkowo, wybrani Klienci są zapraszani do udziału w testach użyteczności wykonywanych z wykorzystaniem technologii eye tracking. Wszystkie wymienione analizy są wykorzystywane do planowania rozwoju bankowości internetowej i mobilnej.

# 21%

Klienci bankowości mobilnej

[+ więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## 4.3. Jakość obsługi Klienta

### 4.3.1. Badania potrzeb Klientów

#### Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów

W 2014 roku w Banku Millennium kontynuowano realizację programu poprawy jakości obsługi i satysfakcji Klientów. Najważniejsze ze zrealizowanych projektów obejmowały:

- wdrożenie standardów sprzedaży kont osobistych oraz produktów kredytowych, wpływających na poprawę jakości prowadzonych rozmów z Klientami oraz etyczną sprzedaż;
- kontrolę wiedzy posiadanej przez Pracowników poprzez stosowanie cyklicznych testów kompetencji z zakresu produktów, procesów, standardów obsługi;
- regularny kontakt z Pracownikami Placówek, udzielanie wsparcia w procesach wdrożeniowych standardów;
- monitoring realizacji standardów oraz jakości sprzedaży poprzez comiesięczne badanie Mystery Shopping.

Realizowane przez Bank projekty zaowocowały nie tylko poprawą wewnętrznych wskaźników jakości, ale zostały także docenione przez zewnętrzne podmioty. W 2014 roku Bank Millennium po raz kolejny znalazł się na podium w niezależnym rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka* zajmując 1 miejsce w Polsce w kategorii *Bank w Internecie* oraz 2 miejsce w kategorii *Bank dla Kowalskiego*.

#### Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klientów

Badania satysfakcji Klientów Banku prowadzone są cyklicznie, co umożliwia **stały monitoring poziomu satysfakcji i rekomendacji na przestrzeni czasu**. Badania prowadzone są dla każdego segmentu: Klienta Detalicznego, Klienta Prestige i Klienta Korporacyjnego. Poza ogólnymi analizami satysfakcji, w Banku realizowane są również projekty dotyczące konkretnych produktów bądź usług, na przykład zadowolenia z poszczególnych kanałów kontaktu z Bankiem: placówki, strony internetowej, e-maila, telefonu oraz bankowości mobilnej.

#### Satysfakcja Klientów G4-PR5

[+ więcej](#)

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

#### Badania Jakości i Satysfakcji

[+ więcej](#)



# 102 tys. ankietowanych Klientów

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### 4.3.2. Zarządzanie reklamacjami

W Banku Millennium proces reklamacyjny jest sformalizowany, a Klienci mają możliwość złożenia reklamacji na wiele sposobów: w placówce Banku, listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem systemu bankowości internetowej. Informacja na temat możliwości i sposobu wnoszenia skarg jest dostępna zarówno na stronie internetowej Banku, jak i w regulaminie świadczenia usług bankowych.

**Regularnie dokonywane są przeglądy wewnętrzne dotyczące złożonych reklamacji, a wnioski z nich płynące służą do wprowadzania usprawnień w procesach bankowych.**

W roku 2014 Bank kontynuował politykę zarządzania reklamacjami skoncentrowaną na analizie przyczyn reklamacji i ich eliminacji. Ilość reklamacji, jaka wpłynęła do Banku w roku 2014, była o około 7% niższa w porównaniu do roku poprzedniego, co potwierdza skuteczność podejmowanych przez Bank działań w tym zakresie.

**7%**   
**mniej reklamacji**

Raporty z reklamacji są co miesiąc przekazywane do osób odpowiedzialnych za poszczególne produkty i procesy. Pozwala to na bieżącą analizę jakości oferowanych przez Bank usług oraz podjęcie działań optymalizacyjnych. Inicjatywy wdrożone na podstawie analiz reklamacji polegały m.in. na doprecyzowaniu opisów dokonanych transakcji na wyciągach i w systemie bankowości internetowej, korekcie sposobu prezentowania danych na stronie internetowej Banku oraz wprowadzeniu zmian w formularzach przelewów internetowych. Dodatkowo, działania koncentrujące się na skróceniu czasu odpowiedzi na skargę oraz wykorzystywaniu metod komunikacji dostosowanych do potrzeb Klienta pozytywnie wpłynęły na poprawę ogólnej satysfakcji Klientów z procesu reklamacyjnego.

**Zarządzanie reklamacjami** G4-PR8

[+ więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

55%

odsetek Pracowników przeszkolonych  
z ochrony danych osobowych

+ [więcej](#)



## 4.4. Ochrona prywatności Klienta

### Ochrona informacji o Klientach

Bank oraz jego Pracownicy są zobowiązani do ochrony prywatnych i poufnych informacji na temat swoich Klientów oraz do właściwego ich wykorzystywania. W tym celu **udoskonalane są systemy informatyczne oraz prowadzone odpowiednie szkolenia Pracowników**. Dostawcy Banku, z których usług na podstawie umów Bank korzysta, mają również obowiązek ochrony poufnych danych, w tym danych osobowych i danych objętych klauzulą poufności dostarczanych przez Bank. W szczególności ochronie podlegają dane osobowe Klientów, dane na temat rachunków i transakcji, jak również wszelkich operacji bankowych.

### Ochrona danych osobowych Klientów

Bank gromadzi, przetwarza, wykorzystuje i przechowuje dane osobowe Klientów zgodnie z obowiązującymi przepisami i podejmuje działania dla ochrony takich informacji. Klienci są informowani o celu przetwarzania danych osobowych oraz mają wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania i uzupełniania.

Bank stosuje zasadę niedostępności danych osobowych Klientów stronom trzecim, chyba że jest to niezbędne dla realizacji umów zawartych z Klientami lub w inny sposób jest zgodne z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

G4-DMA

### Ochrona informacji o Pracownikach

Pracownicy mają obowiązek stosować się do wszystkich zasad i wytycznych Banku dotyczących bezpieczeństwa danych osobowych oraz dbania o to, aby tego typu informacje udostępniane były wyłącznie osobom do tego upoważnionym.

Dane Pracowników Banku mogą być przetwarzane także w innych miejscach niż miejsce zatrudnienia, jednak przestrzegane są przy tym przepisy prawa obowiązujące w zakresie gromadzenia, przesyłania, przechowywania, przetwarzania i wykorzystywania tego typu informacji.

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

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

89%

odsetek placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych

+ więcej

#### 4.5. Dostępność usług finansowych dla osób niepełnosprawnych i starszych G4-DMA

Bank, dysponując siecią 423 placówek, obecny jest we wszystkich największych miastach w kraju. Poza siecią placówek, Bank oferuje także usługi przez system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć 539 własnych bankomatów. Oferując swoje usługi 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu, dzięki wielu kanałom dystrybucji, Bank zapewnia praktycznie nieograniczony dostęp do swoich produktów i usług na terenie Polski. G4-FSI3 Bank sukcesywnie wprowadza ułatwienia w korzystaniu z jego produktów i usług osobom niepełnosprawnym i starszym poprzez zapewnienie:

- **dostępu do placówek**, w których mogą występować bariery architektoniczne;
- **bankomatów** dostosowanych do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku i ruchu. Osoby niepełnosprawne ruchowo mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, co powoduje, że nie muszą one sięgać zbyt wysoko w okolice ekranu. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą natomiast korzystać ze specjalnego, kontrastowego trybu ekranu oraz z komunikatów głosowych po podłączeniu słuchawek do bankomatu;

- **funkcji powiększania tekstu** – strona www oraz aplikacja internetowa Banku zawierają przycisk A+, który pozwala na powiększenie prezentowanego tekstu, co umożliwi korzystanie z nich osobom niedowidzącym;
- **obsługi telefonicznej** – Klienci korzystający z Infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej, zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu;
- **udogodnień w podpisywaniu umów** – osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch Pracowników placówki lub świadka – osoby zaufanej 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 odcisku palca;
- **wzorów umów** na stronie internetowej dostosowanych do odczytu przez czytniki tekstu;
- **standardów obsługi osób niepełnosprawnych** – szczegółowych wytycznych dotyczących obsługi Klientów niepełnosprawnych, obowiązujących Pracowników wszystkich placówek Banku. G4-FSI4

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## 4.6. Produkty i usługi społecznie odpowiedzialne

Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie są przeznaczone zarówno dla Klientów indywidualnych, jak i korporacyjnych.

G4-DMA

### 4.6.1. Klienci Indywidualni



#### Konto 360°

Bank Millennium oferuje konto 360°, którego **prowadzenie może w łatwy sposób być bezpłatne.**

Warunki zwalniające z podstawowych opłat są tak konstruowane, aby mogli je spełnić Klienci także z mniej zasobnym portfelem, włączając Klientów, którzy otrzymują wynagrodzenie minimalne.

W ramach warunku zwolnienia z opłat Bank nie wymaga wpływu z konkretnego źródła czy też wpływu jednorazowego, w pełnej wysokości. Uwzględniana jest suma wpływów (w tym zasiłków), a także wpłat gotówkowych w miesiącu na kwotę min. 1000 PLN.

Dołączony do konta 360° **Pakiet Bardzo Pomocny** (bezpłatny przez 12 miesięcy od otwarcia konta), w nagłych przypadkach, może być alternatywą dla Klientów, których nie stać na prywatną wizytę lekarza. Klient w takich sytuacjach może skorzystać z 7 interwencji w skali roku.

Bank oferuje także preferencyjne warunki konta 360° Student dla młodych Klientów (18-26 lat) oraz konta 360° Junior dla najmłodszych (13-18 lat). Dla tej grupy, poznającej dopiero świat finansów, konto i karta są bezpłatne przy dokonaniu w miesiącu jednej transakcji kartą na dowolną kwotę.

#### Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard została wydana z myślą o wspieraniu działań WWF Polska – największej międzynarodowej fundacji zajmującej się ochroną przyrody. Każdy posiadacz karty może aktywnie zaangażować się w działalność na rzecz ochrony przyrody, płacąc kartą za codzienne zakupy.

**Bank Millennium przekazuje na konto Fundacji połowę opłaty rocznej za pierwszy rok użytkowania każdej karty oraz określony procent od transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami w sklepach lub punktach usługowych.**

Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### Karta Millennium Mastercard Prepaid – nauka zarządzania finansami

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

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

### Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie (Klienci Indywidualni)

[+ więcej](#)

# 0,45%

udział Karty WWF w portfelu kart kredytowych

### Manager Finansów – narzędzie do zarządzania domowym budżetem

Manager Finansów to interaktywne narzędzie do zarządzania finansami dostępne dla użytkowników systemu bankowości internetowej Millenet. Manager Finansów, automatycznie analizując dokonane transakcje bankowe, daje Klientom możliwość lepszej kontroli przychodów i wydatków. Narzędzie pomaga również w efektywnym oszczędzaniu zgromadzonych środków. Klient ma możliwość tworzenia budżetów dla kategorii wydatków oraz Planu Oszczędzania, który sugeruje, w jakich kategoriach możliwe jest ograniczenie wydatków. Dodatkowo w ramach Managera Finansów dostępny jest interaktywny Planer – kalendarz, wyświetlający planowane transakcje, np. płatności rat kredytów, naliczenie odsetek od lokat, zlecenia stałe, przelewy z datą przyszłą.

	2014	2013	2012
Manager Finansów	683 438 (44%)	631 175 (44%)	503 456 (35%)

# 44%

odsetek Klientów używających Managera Finansów

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Pożyczka Konsolidacyjna

## Połącz raty w jedną i ciesz się z lekkiej spłaty

Dzięki Pożyczce Konsolidacyjnej z Gwarancją Najniższego dla Ciebie Oprocentowania zamiast kilku rat możesz płacić jedną – mniejszą.



Promocja „Gwarancja Najniższego Oprocentowania” trwa do 31 marca 2014 r. Gwarancja dotyczy niesbezpieczonych pożyczek gotówkowych. Zasady Promocji są zawarte w Regulaminie Promocji. Celem promocji i oprocentowania są pobór oraz opłata z Cennika Usług i Opłat. Regulamin Promocji, Cennik oraz Regulamin kredytów i pożyczek udzielanych Klientom indywidualnym przez Bank Millennium SA. dostępne w oddziałach Banku i na stronie internetowej banku. Przykład oprocentowania całkowitej kwoty Pożyczki: 20 000 zł, okres kredytowania 70 miesięcy, oprocentowanie stałe 11,45% w skali roku (oprocentowanie liczone od całkowitej kwoty kredytu pomniejszonej o kwotę wpłaty, o ile kredytowana jest kwota PC, bez uwzględnienia zwrotu Pożyczki (tzw. PC)) 493,67 zł. 1 rata płatna po 30 dniach od dnia uruchomienia Pożyczki, kwota odsetek: 9 531,10 zł, całkowita kwota do zapłaty: 34 532,77 zł. RRSO (średnioroczna stopa oprocentowania) 12,24%. Bank Millennium może odstąpić od warunków i warunków kredytowania. Wnioskodawcy przed udzieleniem Pożyczki, w uzasadnionych przypadkach może odmówić jej udzielenia.

**Millennium**  
bank

Tradycyjna bankowość w nowoczesnym wydaniu

## Pożyczka konsolidacyjna

W procesie sprzedaży produktów kredytowych Bank przeprowadza szczegółową analizę potrzeb Klienta i jego sytuacji finansowej w celu zaproponowania mu najkorzystniejszego dla niego rozwiązania. Oferuje również usługę redukcji miesięcznych zobowiązań kredytowych polegającą na konsolidacji kredytów z innych banków w ramach jednej pożyczki w Banku Millennium. Dzięki temu Klient może lepiej zarządzać swoim budżetem domowym.

## Kredyt Hipoteczny Mieszkanie dla Młodych

## Skończ marzyć, zacznij mieszkać

Zobacz, jak łatwo możesz spełnić marzenia o własnym domu! Przyjdź do Banku Millennium, skorzystaj z Kredytu Hipotecznego w programie „Mieszkanie dla Młodych” i uzyskaj dofinansowanie.



**Millennium**  
bank

Tradycyjna bankowość w nowoczesnym wydaniu

## Kredyt hipoteczny Mieszkanie dla Młodych

Bank oferuje kredyt hipoteczny udzielany w ramach rządowego programu **Mieszkanie dla Młodych**. Program skierowany jest do osób w wieku do 35 lat, pozwala na uzyskanie przez nabywcę środków z budżetu państwa z przeznaczeniem na część ceny nabycia nieruchomości w wysokości 10% ceny nieruchomości w przypadku osób bezdzietnych oraz 15% dla osób posiadających dziecko. Tym samym z rządowym finansowym wsparciem kredytobiorca może zakupić lokal mieszkalny lub dom jednorodzinny na rynku pierwotnym nie posiadając środków własnych.

W trosce o prawidłową obsługę zadłużenia Klientów, powołano również zespół do **telefonicznej obsługi Klientów** posiadających produkty hipoteczne. Inicjatywa ta podniosła jakość i szybkość obsługi poprzez realizację prostych dyspozycji bez konieczności wizyty Klienta w placówce.

**Millennium**  
bank

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

TABELA



#### 4.6.2. Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej

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

Fundusz	Opis
<b>BlackRock GF New Energy Fund</b>	inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w sektorze energii ze źródeł alternatywnych oraz sektorze technologii energetycznych. Możliwa jest koncentracja na spółkach, których działalność wiąże się z odnawialnymi źródłami energii, wytwarzaniem energii elektrycznej na potrzeby przemysłu motoryzacyjnego i potrzeby własne, magazynowaniem energii oraz technologiami wspomagającymi wytwarzanie energii.
<b>BlackRock GF World Healthscience Fund</b>	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.
<b>Investor Zmian Klimatycznych</b>	inwestuje głównie w obszarach biznesowych zajmujących się ograniczaniem wpływu zmian klimatycznych na środowisko oraz usuwaniem ich skutków (czyste technologie, odnawialne i alternatywne źródła energii, zapobieganie i zarządzanie klęskami żywiołowymi, ekologiczny transport ludzi i towarów).
<b>PZU Energia Medycyna Ekologia</b>	Fundusz koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z energetyką, ochroną zdrowia i ochroną środowiska naturalnego.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### 4.6.3. Klienci Korporacyjni

W ofercie Banku dla Klientów Korporacyjnych znajdują się produkty finansujące inwestycje w rozwój infrastruktury na terenach wiejskich, inwestycje prośrodowiskowe oraz rozwiązania wspierające rozwój małych i średnich przedsiębiorstw.

#### Kredytowanie z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych i społecznych G4-FS1 G4-FS5

Bank Millennium wprowadził do regulaminu kredytowania dla Klientów Bankowości Korporacyjnej **zapisy dotyczące spełniania przez wszystkich Klientów wymogów ochrony środowiska i poszanowania zasad pracy**. Dzięki temu wszystkie przedsięwzięcia kredytowane przez Bank i wszystkie produkty kredytowe zostały również objęte tymi wymogami.

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

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### Finansowanie inwestycji prośrodowiskowych i społecznych

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



#### Program Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce PolSEFF

Celem Programu zarządzanego przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) jest wspieranie inwestycji przynoszących oszczędności energii. PolSEFF oferuje małym i średnim firmom dostęp do finansowania i wiedzy niezbędnej przy realizacji projektów inwestycyjnych zwiększających efektywność energetyczną przedsiębiorstwa lub wykorzystujących odnawialne źródła energii. W ramach tego Programu Klienci mogą korzystać zarówno z finansowania w formie kredytu, jak i leasingu Eko Energia pod warunkiem, że w wyniku realizacji inwestycji oszczędność zużycia energii wyniesie minimum 20%.



#### Program Leasing Eko Energia

Celem programu jest wspieranie polskich przedsiębiorców w finansowaniu energooszczędnych technologii poprzez zachęcanie do inwestycji w energooszczędne maszyny i urządzenia. Program Leasing Eko Energia oferuje Klientom możliwość uzyskania do 5% premii inwestycyjnej na zakończenie umowy leasingu.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



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

Przedsiębiorca należący do sektora MŚP może skorzystać z gwarancji de minimis na zabezpieczenie kredytu w zlotówkach udzielonego na finansowanie działalności bieżącej i inwestycyjnej. Atutami programu są wysoka wartość gwarancji (do 60% wartości kredytu i do 3,5 mln złotych) oraz długi okres finansowania – do 24 m-cy w przypadku kredytów na bieżące potrzeby lub do 96 m-cy dla inwestycyjnych. W 2014 roku Bank Millennium został wyróżniony jako Partner Programu gwarancji de minimis.



**Współpraca z Fundacją Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej**

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

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

G4-DMA G4-EC7

**Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie**

(Klienci Korporacyjni i Biznesowi) G4-FS7 G4-FS8

+ więcej

Spis treści  
List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

O raporcie  
Kontakt  
Indeks treści GRI

## 4

tabele

<b>+</b> TeleMillennium ▶ str. 41	4-A
<b>+</b> Klienci bankowości internetowej i mobilnej ▶ str. 41	4-A
<b>+</b> Satysfakcja Klientów ▶ str. 42	4-B
<b>+</b> Badanie Jakości i Satysfakcji ▶ str. 42	4-B
<b>+</b> Zarządzanie reklamacjami ▶ str. 43	4-C
<b>+</b> Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji ▶ str. 44	4-D
<b>+</b> Dostępność usług ▶ str. 45	4-E
<b>+</b> Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie (Klienci Indywidualni) ▶ str. 47	4-F
<b>+</b> Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie (Klienci Korporacyjni i Biznesowi) ▶ str. 52	4-G

DRUK

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze Banku
- 3** Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## TeleMillennium

	2014	2013	2012	zmiana 2014/2013
Liczba połączeń z TeleMillennium	2 900 828	2 711 913	2 625 465	7%

## Klienci bankowości internetowej i mobilnej

	2014	2013	2012
Klienci korzystający z Millenetu*	1 536 260 (74%)	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Klienci korzystający z MilleSms*	206 501 (13%)	204 596 (14%)	198 580 (14%)
Klienci korzystający z wyciągów on-line*	950 789 (62%)	779 399 (54%)	670 693 (47%)
Klienci korzystający z bankowości mobilnej*	145 000 (21%)	79 183 (13%)	51 395 (8%)
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	4 942	20 418	19 378
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	76 304	49 569	22 856
Zapytania poprzez formularz kontaktu	6 158	5 738	4 958

\* liczba i % Klientów

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Satysfakcja Klientów **G4-PR5**

	2014	2013	2012
<b>Klienci zadowoleni lub bardzo zadowoleni</b>			
Ze współpracy z Bankiem	<b>87%</b>	<b>90%</b>	89%
Z oferty produktowej	<b>84%</b>	<b>85%</b>	83%
Z jakości obsługi	<b>89%</b>	<b>92%</b>	91%

## Badania Jakości i Satysfakcji

	2014	2013	2012
Przeprowadzone badania	<b>15</b>	<b>10</b>	16
Liczba ankietowanych Klientów	<b>102 000</b>	<b>138 743</b>	130 201
Liczba i % otrzymanych odpowiedzi	<b>34 000</b> <b>(33%)</b>	<b>35 336</b> <b>(25%)</b>	28 355 (22%)
Liczba wizyt Mystery Shopping	<b>4 200</b>	<b>4 300</b>	4 800

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

- 1 Bank Millennium
  - 2 Interesariusze Banku
  - 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
  - 4 Klienci
  - 5 Inwestorzy
  - 6 Partnerzy biznesowi
  - 7 Pracownicy
  - 8 Społeczeństwo
  - 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI

## Zarządzanie reklamacjami

	Ogółem			Klienci			Instytucje zewnętrzne			Regulatorzy rynku		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	41 696	44 738	48 177	41 280	44 536	48 046	287	89	83	129	113	48
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	23 711 (57%)	25 067 (56%)	25 708 (53%)	23 586 (57%)	25 007 (56%)	25 669 (53%)	65 (23%)	24 (27%)	21 (25%)	24 (19%)	36 (32%)	18 (38%)
Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych Klienta <b>G4-PR8</b>	365 (0,9%)	329 (0,7%)	277 (0,6%)	365 (0,8%)	326 (0,7%)	276 (0,6%)	0	2 (2%)	0	0	1 (0,9%)	1 (2%)
Liczba i % reklamacji przeterminowanych*	446 (1%)	1 812 (4%)	4 647 (10%)	444 (1%)	1 803 (4%)	4 625 (10%)	0	2 (2%)	8 (10%)	2 (1%)	7 (6%)	14 (29%)

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

## Reklamacje według głównych kategorii

	Ogółem			Reklamacje dotyczące produktów			Reklamacje dotyczące obsługi			Bankowość elektroniczna		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	41 696	44 738	48 177	38 106	41 036	44 835	3 050	3 041	2 760	540	661	582
Liczba i % rozwiązanych reklamacji na korzyść Klienta	23 675 (57%)	25 067 (56%)	25 708 (53%)	21 304 (56%)	23 282 (57%)	24 026 (53%)	1 465 (48%)	1 474 (48%)	1 437 (52%)	237 (44%)	311 (47%)	246 (42%)

## Czas rozpatrywania reklamacji

	2014	2013	2012
Do 3 dni	10 004 (24%)	8 798 (19%)	9 837 (22%)
Od 4 do 7 dni	12 367 (30%)	13 117 (29%)	14 931 (33%)
Powyżej 7 dni	18 969 (46%)	23 788 (52%)	19 901 (45%)
Średni czas rozpatrywania reklamacji	15	17	14

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji

Liczba i odsetek przeszkolonych Pracowników	2014	2013	2012
Klasyfikacja, przetwarzanie i ochrona informacji w Banku	<b>937</b> (15%)	1 217 (20%)	1 216 (20%)
Ochrona danych osobowych	<b>3 407</b> (55%)	3 680 (62%)	4 742 (79%)

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Dostępność usług

	2014	2013	2012
<b>Placówki z dostępem dla osób niepełnosprawnych</b>			
Liczba placówek	423	439	447
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	89%	88%	87%
<b>Bankomaty</b>			
Liczba bankomatów	539	555	566
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	89%	89%

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie**

(Klienci Indywidualni)

**Wartość produktu/udział w portfelu produktów z danej grupy**

	2014	2013	2012
Karta WWF	<b>1 583 szt.</b> 0,45%	<b>1 715 szt.</b> 0,42%	<b>1 368 szt.</b> 0,29%
Karta Millennium MasterCard prepaid	<b>8 214 szt.</b> 100%	<b>4 576 szt.</b> 100%	<b>430 szt.</b> 100%

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie G4-FS7 G4-FS8

(Klienci Korporacyjni i Biznesowi)

	Wartość portfela produktów (zł)	Liczba produktów w portfelu
Kredyty z gwarancją de minimis	174 180 500,00	164
Kredyty EFRWP	2 844 300,00	7
PolSEFF	209 890 762,00	457
Leasing Eko Energia	100 115 179,00	358

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## 5

## Inwestorzy

## 5.1. Komunikacja z Inwestorami

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

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników grupy kapitałowej Banku (4 w ciągu 2014 roku),
- **udział w konferencjach i wyjazdach** (road-show) organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (13),
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (208),
- **bieżące komunikaty** giełdowe (69) i prasowe,
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- **zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy** (również transmitowane przez Internet),
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

Spotkania z Inwestorami

	2014	2013	2012
Liczba zorganizowanych spotkań	208	134	123
Liczba uczestników spotkań	410	283	301

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

208

spotkań z Inwestorami

Departament Relacji z Inwestorami odpowiada za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych całej Grupy Kapitałowej Banku Millennium. Bank w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim dba o wysoki poziom przejrzystości oraz o równy dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców. Rzetelne i aktualne informacje przekazywane są w trybie i z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.

Lista publikowanych przez Bank informacji z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji znajduje się na stronie Banku w sekcji *Relacje z Inwestorami/Polityka Informacyjna*.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## 5.2. Dobre praktyki w obszarze ESG

Działalność Banku prowadzona jest w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance). Bank przestrzega zasad ładu korporacyjnego, jest wieloletnim uczestnikiem Respect Index oraz raportuje kwestie odnoszące się do prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

### Dobre praktyki ładu korporacyjnego

Jako spółka publiczna, Bank wypełnia zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie **Dobre Praktyki Spółek notowanych na GPW** opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Zasadniczą normą postępowania zawartą w tym dokumencie jest zasada zawarta w regule *stosuj lub wyjaśnij (comply or explain)*. Oznacza ona, że naruszenie którejś z zasad opisanych w Dobrych Praktykach powinno zostać przez spółkę niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

W 2014 roku Bank przestrzegał zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie *Dobre praktyki spółek notowanych na GPW*. Jedynym wyjątkiem był brak komunikacji dwustronnej w czasie rzeczywistym podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, o czym Bank poinformował w stosownym komunikacie. 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. Jednakże Bank nie wyklucza w przyszłości możliwości zapewnienia Akcjonariuszom dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym w toku obrad walnego zgromadzenia w przypadku zmiany okoliczności faktycznych lub prawnych.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 **Inwestorzy**
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





Bank Millennium  
w składzie RESPECT Index

W 2014 roku Bank Millennium po raz siódmy z rzędu znalazł się w składzie **RESPECT Index** – indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. RESPECT Index obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Trafiają do niego spółki, które przechodzą trzystopniową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, w zakresie wyżej wymienionych obszarów, a także audyt prowadzony przez partnera projektu – firmę Deloitte.



ANALIZA ESG  
SPÓŁEK W POLSCE Raportowanie  
kwestii ESG

Bank Millennium znalazł się w gronie spółek giełdowych najlepiej raportujących dane ESG (Environmental, Social, Governance) w 2014 roku. Bank został sklasyfikowany jako jedna z 3 najlepiej raportujących firm w kategorii *Polskie spółki giełdowe należące do indeksu WIG50*. Zwycięskie firmy zostały wyłonione w III edycji projektu edukacyjnego Analiza ESG spółek w Polsce, który został zorganizowany przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, GES oraz Crido Business Consulting.

Analizą zostały objęte wszystkie spółki, których akcje w dniu 30.06.2014 roku były notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, w tym na rynku NewConnect. Badanie zostało przeprowadzone metodą GES Risk Rating, która polega na ocenie systemów zarządzania w zakresie ochrony środowiska, społecznej odpowiedzialności oraz ładu korporacyjnego w oparciu o publicznie dostępne dokumenty i informacje o firmie.

• Spis treści  
List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

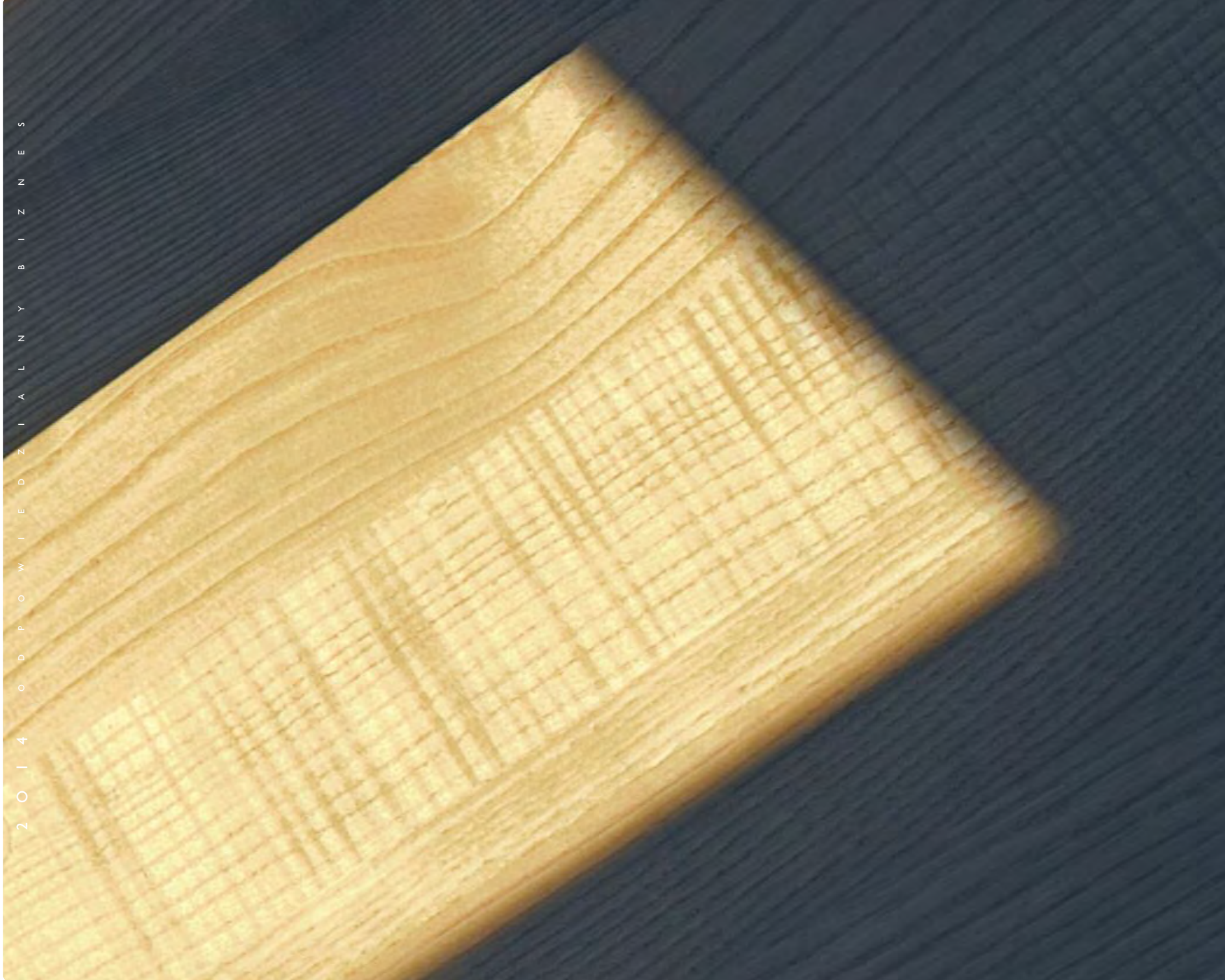
7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

• O raporcie  
• Kontakt  
• Indeks treści GRI





# Partnerzy biznesowi



# Partnerzy biznesowi

6

## Polityka zakupowa G4-DMA

Bank w swojej działalności biznesowej 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 oraz usług marketingowych. G4-I2

Wyłanianie Dostawców odbywa się w ramach przetargów, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru.

Aby zapewnić przejrzystość procesu zakupowego, poddano go sformalizowanym wewnętrznym regulacjom, które wymagają, aby oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane były przez niezależne, pod względem funkcyjnym, jednostki organizacyjne Banku.

Regulacje wewnętrzne definiują organizację procesu zakupowego, poziomy decyzyjne oraz role poszczególnych uczestników procesu. Jednostką organizacyjną Banku wyspecjalizowaną w przeprowadzaniu postępowań przetargowych i odpowiedzialną za nadzór nad procesem zakupowym jest Departament Zakupów Centralnych.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





5 357

liczba Dostawców



### Kryteria wyboru Dostawców

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

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

Zakupione towary i usługi **G4-I3** **G4-EC9**

**+** więcej

93%

odsetek kwot zapłaconych lokalnym Dostawcom

### Standardy etyczne i środowiskowe **G4-F55**

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

W Banku został opracowany Kodeks Etyczny będący zbiorem standardów profesjonalnego i etycznego zachowania. **Każdy Dostawca, biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku.**

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 jego działalności biznesowej. W roku 2014 dla 1570 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 35 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa Dostawców oraz awaryjne plany działania.

### Komunikacja z partnerami biznesowymi

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

# 6

tabele

- + Zakupione towary i usługi ► str. 58 6-A
- + Czas płatności za faktury ► str. 58 6-A
- + Płatności dla Dostawców ► str. 58 6-A

DRUK

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Zakupione towary i usługi** G4-I3

	2014	2013	2012
Liczba Dostawców	5 357	5 142	5 529
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym Dostawcom* <span>G4-EC9</span>	93%	92%	90%

\* mającym siedzibę w Polsce

**Czas płatności za faktury**

	2014	2013	2012
Średni czas płatności za faktury*	30	30	30

\* liczba dni

**Płatności dla Dostawców\***

	2014	2013
Do 30 dni	83%	77%
31-60 dni	14%	17%
Powyżej 60 dni	3%	6%

\* Odsetek Dostawców, którym zapłacono w danym przedziale czasu

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



2 0 1 4   o d p o w i e d z i a l n y   b i z n e s

Millennium  
bank



Pracownicy



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



# 7 Pracownicy

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



## 6 183 Pracowników

### 7.1. Zatrudnienie i warunki pracy

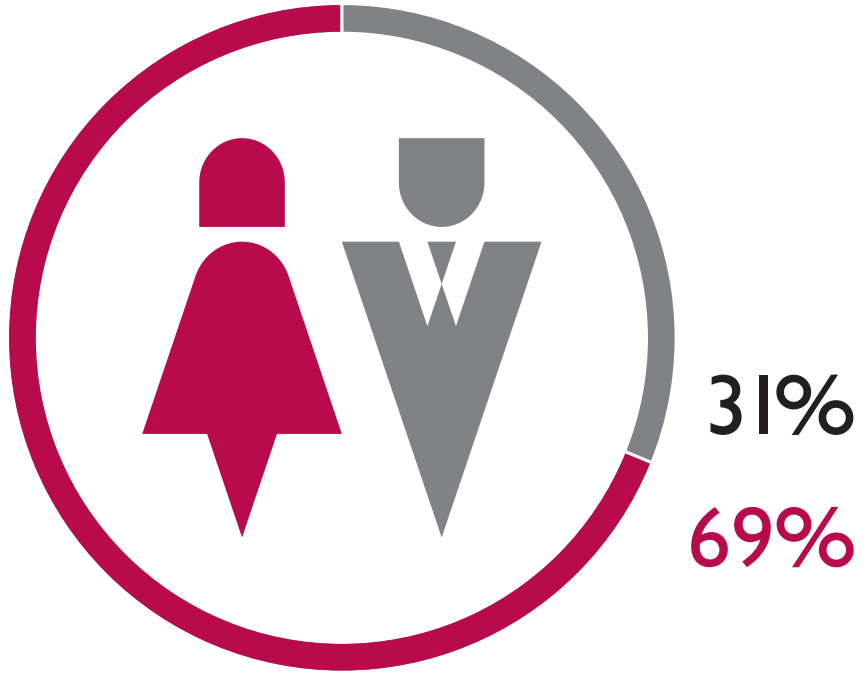
#### 7.1.1. Polityka kadrowa G4-DMA

Grupa Banku Millennium posiada politykę personalną określającą ogólne zasady związane z rekrutacją, oceną, rozwojem i retencją Pracowników. Zasady polityki zostały zdefiniowane w zatwierdzonym przez Zarząd dokumencie. Określono w nim ogólny kierunek działań odnoszących się do zarządzania kadrą oraz zasady jakimi kierować się będzie organizacja w kwestiach dotyczących Pracowników.

Na podstawie polityki personalnej oraz założeń biznesowych, Bank tworzy i realizuje **strategię Zarządzania Zasobami Ludzkimi**. W ramach realizacji polityki kadrowej, monitorowane są wszystkie elementy wpływające na poziom jej realizacji w szczególności: koszty personalne i zmiany w poziomie zatrudnienia, fluktuację kadr i jej przyczyny, zakres i jakość realizowanych szkoleń i programów rozwojowych oraz działania wspierające budowanie wizerunku pracodawcy.

### Pracownicy według płci G4-LA12

+ więcej



### 7.1.2. Zatrudnienie

W 2014 zatrudnienie w Grupie Banku Millennium wzrosło o około 4%. W większości przypadków Pracownicy zatrudniani są w oparciu o umowę o pracę (99%). Wskaźnik fluktuacji utrzymuje się na poziomie 2%. Większość zatrudnionych Pracowników stanowią kobiety (69%), a średnia wieku Pracownika to 35 lat.



+ więcej



+ więcej



+ więcej



+ więcej



+ więcej



+ więcej

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

### 7.1.3. Polityka rekrutacji

Procesy rekrutacyjne w Grupie Banku Millennium są zoptymalizowane, uregulowane wewnętrznymi przepisami i z informatyzowane, co pozwala na utrzymanie ich wysokiej jakości i efektywności.

#### Komunikowanie ofert pracy

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy publikowane są na stronie internetowej Banku oraz na portalach internetowych i dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych pracą w Banku bez względu na region zamieszkania. Większość procesów rekrutacyjnych powiązanych jest z rozwojem sieci sprzedaży. Bank oferuje możliwość zatrudnienia także osobom z małym doświadczeniem zawodowym poprzez zachęcanie do udziału w **programach i stażach** → kierowanych do studentów i absolwentów wyższych uczelni.

# 72

Pracownicy z rekrutacji wewnętrznych



#### Proces rekrutacji

Elementami procesu rekrutacji są selekcja CV na podstawie wcześniej przyjętych profili i kryteriów, wywiady rekrutacyjne zarówno bezpośrednie jak i telefoniczne, testy analityczne i testy kompetencji specyficznych. Każdy proces jest budowany pod kątem specyfiki i potrzeb danego stanowiska. Decyzje o akceptacji Kandydata nie są podejmowane jednoosobowo, co podnosi poziom obiektywizmu wyboru. Kandydaci wybierani są na podstawie kryteriów takich jak wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje ogólne i specyficzne, znajomość języków obcych oraz ogólne dopasowanie do profilu.

#### Rekrutacje wewnętrzne

Oferty rekrutacyjne dotyczące pracy w departamentach wsparcia w pierwszej kolejności kierowane są do dotychczasowych Pracowników Grupy Banku pragnących rozwijać się w innych obszarach. Oferty te publikowane są na specjalnej stronie intranetowej pod nazwą **Wewnętrzna giełda pracy**. W obszarze Bankowości Detalicznej, 80% stanowisk kierowniczych jest obsadzanych przez kandydatów wewnętrznych.

	2014	2013	2012
Liczba Pracowników	72	121	267

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

#### 7.1.4. Praktyki antydyskryminacyjne

##### Regulacje antydyskryminacyjne i zgłaszanie przypadków dyskryminacji

Zgodnie z Regulaminem Pracy w Banku Millennium żadnemu Pracownikowi **nie wolno** stosować mobbingu ani jakichkolwiek pośrednich lub bezpośrednich **praktyk dyskryminujących** wobec innego Pracownika, w szczególności ze względu na płeć, wiek, rasę, religię, narodowość, pochodzenie etniczne, niepełnosprawność, przekonania polityczne, przynależność związkową oraz orientację seksualną. **G4-DMA**

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

mogą świadczyć o występowaniu mobbingu. Zgłoszenie może zostać przekazane bezpośrednio lub pośredniemu przełożonemu, bądź z pominięciem drogi służbowej – dowolnemu Członkowi Zarządu Banku. Zgłoszenie może zostać przekazane także w sposób anonimowy, w takim przypadku wskazane w nim zdarzenia i okoliczności powinny być przedstawione w sposób umożliwiający pracodawcy uzyskanie dowodów na ich potwierdzenie.

W firmie istnieje **rejestr roszczeń pracowniczych**, w którym odnotowywane są wszelkie zgłoszenia dotyczące spraw pracowniczych. Zgłoszenia te są raportowane do Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego. W 2014 roku nie stwierdzono w Banku przypadków dyskryminacji.

Stosunek  
podstawowego  
wynagrodzenia  
mężczyzn  
do kobiet **G4-LA13**



# 0,78

odsetek niepełnosprawnych Pracowników **G4-LA12**

+ więcej

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### Udogodnienia dla pracujących rodziców

Aby wyjść naprzeciw potrzebom Pracowników, którzy są rodzicami, w 2014 roku wdrożono w Banku projekt **Rodzice na TAK**.



W ramach projektu prowadzone są działania, które mają promować utrzymanie równowagi między życiem zawodowym a życiem prywatnym Pracowników, popularyzować wiedzę dotyczącą praw rodziców i gwarantować ich powszechne respektowanie.

# 93%

odsetek Pracowników wracających do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim **G4-LA3**

[+ więcej](#)

Projekt *Rodzice na TAK* obejmuje szereg inicjatyw skierowanych do rodziców i dzieci:

- Uruchomiono stronę intranetową zawierającą informacje dotyczące praw i formalności związanych z rodzicielstwem oraz wskazówki wspomagające komunikację managerów z Pracownikami będącymi w ciąży;
- Wprowadzono możliwość zgłaszania projektów kulturalnych i sportowych promujących rodzinne spędzanie czasu. 50% kosztów projektów jest dofinansowanych przez pracodawcę;
- W centrali Banku w Warszawie udostępniono 3 pokoje do karmienia dzieci;
- W Intranecie publikowane są artykuły autorstwa specjalistów dotyczące zdrowia, bezpieczeństwa i rozwoju dzieci;
- Organizowane są konkursy i quizy skierowane do dzieci lub/i do rodziców.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## 7.2. Warunki pracy

### 7.2.1. Polityka wynagrodzeń

Adekwatność wynagradzania Pracowników do aktualnie wykonywanych zadań, kompetencji i zakresu odpowiedzialności jest podstawą polityki wynagrodzeń w Banku Millennium. Dwa razy do roku odbywają się cykliczne przeglądy wynagrodzeń i stanowisk. Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane z uwzględnieniem okresowej oceny wyników pracy, umiejętności oraz są porównywane z informacjami płacowymi przedstawianymi w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym. **G4-DMA**

#### Ocena wyników pracy

Wszyscy Pracownicy Banku podlegali w 2014 roku okresowej ocenie pracy, której wyniki wpływają na rekomendacje dotyczących dalszych zadań, kierunku doskonalenia oraz mogą wpływać na przyznanie okresowej premii za wyniki pracy. **G4-LA1 I**

W 2014 roku zaktualizowane zostały kryteria oceny, tak aby jak najlepiej dostosować wynik oceny do obecnych priorytetów i uwarunkowań biznesowych. Systemy premiowe i kryteria oceny są dostosowane do specyfiki pracy

danego Pracownika. Oprócz kryteriów związanych z efektywnością i jakością, oceniający są zobowiązani uwzględnić postawę Pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach. Istotną częścią tego podejścia jest odrębna ocena dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, która zachęca do dbałości o długoterminowe dobro Banku oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

#### Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

Podstawą kontraktu pracowniczego jest wynagrodzenie zasadnicze, które średnio wynosi około 80% całego wynagrodzenia Pracownika i jest stabilną podstawą dochodów. Wysokość puli premiowej jest uzależniona od ogólnych wyników i całościowej kondycji Banku.

Przyjęto również założenie, iż łączna pula przeznaczona na zmienne składniki wynagrodzeń Członków Zarządu Banku Millennium nie może przekroczyć ustalonego przez Radę Nadzorczą udziału w skonsolidowanym zysku netto Grupy Banku Millennium (2%).

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

### 7.2.2. System czasu pracy

W Grupie Banku Millennium Pracowników obowiązuje jeden z następujących rozkładów czasu pracy: stały, zmianowy, zadaniowy, równoważony.

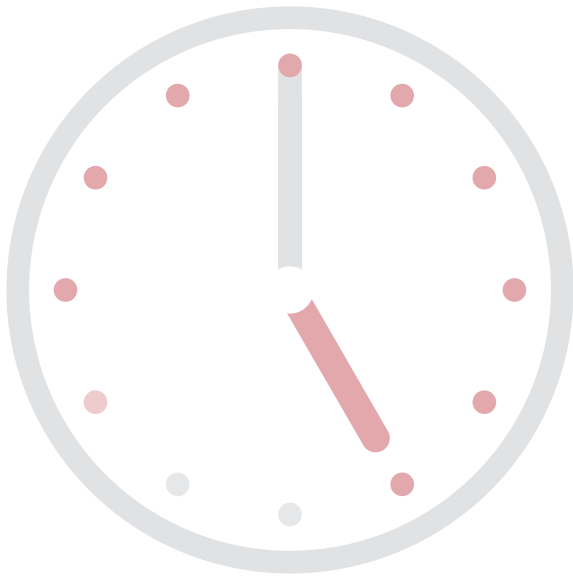
**Staly czas pracy** – obejmuje standardowo godziny: 8:00–16:30, 8:30–17:00 lub 9:00–17:30. Dla stanowisk pracy zapewniających obsługę administracyjną (np. sekretariaty) lub związanych z pracą placówek dostępnych dla Klientów, czas pracy jest ustalany indywidualnie w godzinach od 6:00 do 22:00 z zachowaniem dziennego wymiaru czasu pracy dla poszczególnych Pracowników. W Centrali Banku stosowana jest przerwa 30 minutowa, a w niektórych placówkach Banku 45 minutowa.

**Zadaniowy czas pracy** – może być stosowany w przypadku uzasadnionym rodzajem pracy i jej organizacją lub miejscem wykonywania. Godziny rozpoczęcia i zakończenia pracy w poszczególnych dniach mogą być zmieniane poprzez uzgadnianie z bezpośrednim przełożonym, stosownie do wykonywanych przez Pracownika zadań, przy zachowaniu wymiaru czasu pracy.

**Równoważony czas pracy** – może być stosowany w przypadku uzasadnionym rodzajem pracy lub jej organizacją. Przełożony może przedłużyć Pracownikowi dobowy wymiar czasu pracy do 12 godzin w przyjętym okresie rozliczeniowym przy jednoczesnym skróceniu mu dobowego wymiaru czasu pracy w niektórych dniach lub udzielenia dni wolnych od pracy.

**Praca zmianowa** – może być wykonywana w każdym systemie czasu pracy. Bezpośredni przełożony może zmienić Pracownikowi pory wykonywania pracy po upływie określonej liczby godzin, dni lub tygodni.

Na pisemny wniosek Pracownika, przełożony może ustalić mu indywidualny rozkład jego czasu pracy w ramach obejmującego go systemu czasu pracy. Nadgodziny są rozliczane zgodnie z przepisami prawa pracy.



- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo


9 Środowisko  
naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

### 7.2.3. Świadczenia socjalne G4-LA2

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są w przeważającej części 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). Wyjątkiem jest dostęp do prywatnej opieki medycznej, który oferowany jest Pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu.

#### Prywatna opieka medyczna

 Od 2006 roku Grupa Banku Millennium zapewnia Pracownikom **program prywatnej opieki medycznej** realizowany we współpracy z Centrami Medycznymi ENEL-MED. Program ten umożliwia dostęp do konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo w siedzibie Banku w Warszawie funkcjonuje **gabinet medyczny ENEL-MED** świadczący usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej.

# 99%

odsetek Pracowników objętych prywatną opieką medyczną

[+ więcej](#)

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

Wprowadzona została również **opieka medyczna dla Pracowników przechodzących na emeryturę**. Osoby te mogą korzystać z prywatnej opieki medycznej w niezmiennym zakresie za dodatkową, korzystną opłatą miesięczną.

#### Profilaktyka medyczna

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium
  - 2 Interesariusze Banku
  - 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
  - 4 Klienci
  - 5 Inwestorzy
  - 6 Partnerzy biznesowi
  - 7 Pracownicy
  - 8 Społeczeństwo
  - 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI

### Zajęcia sportowe i rekreacyjne G4-LA2

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są dwa rodzaje świadczeń sportowo-rekreacyjnych:

**Karnet MultiSport**, który upoważnia Pracownika do nielimitowanego dostępu do obiektów sportowych w całej Polsce lub **bilety do kina**. Pracownik raz na kwartał dokonuje wyboru określonej formy zajęć zgodnie ze swoimi preferencjami.

### MilleKlub G4-LA2



MilleKlub ma na celu propagowanie wśród Pracowników różnego typu inicjatyw realizowanych w formie projektów o charakterze sportowym, turystycznym, kulturalnym czy artystycznym. Klub umożliwia rozwijanie swoich pasji z możliwością otrzymania 50% dofinansowania kosztów zrealizowanego projektu. Dodatkowo, w roku 2014, w ramach **projektów Kids** wprowadzono możliwość zgłaszania projektów kulturalnych i sportowych promujących rodzinne spędzanie czasu.

# 33%

odsetek Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania w MilleKlubie

[+ więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium
  - 2 Interesariusze Banku
  - 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
  - 4 Klienci
  - 5 Inwestorzy
  - 6 Partnerzy biznesowi
  - 7 Pracownicy
  - 8 Społeczeństwo
  - 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI



### Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe G4-LA2

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

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

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

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

# 1,77 mln zł

zapomogi i pożyczki dla Pracowników

[+ więcej](#)

### Ubezpieczenie na życie G4-LA2

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 dostosować ofertę do swoich potrzeb.

# 52%

odsetek Pracowników ubezpieczonych na życie

[+ więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



#### 7.2.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy

Działalność BHP jest realizowana zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa oraz wewnętrznymi regulacjami.

Bezpośrednią realizacją zadań BHP zajmuje się, na podstawie umowy z Bankiem, wyspecjalizowana firma zewnętrzna SEKA S.A. Główne działania firmy obejmują cykliczne audyty wszystkich placówek Banku (co najmniej jeden audyt raz na dwa lata), prowadzenie postępowań powypadkowych oraz innych zleczanych doraźnie działań (np. szkoleń na terenie kraju). Czynności te wykonywane są pod nadzorem zespołu BHP Banku i na bieżąco raportowane. Wyniki prowadzonych przeglądów są podstawą planowania i realizacji działań zmierzających do poprawy bezpieczeństwa i warunków pracy (np. przebudowy, remontu, zakupu wyposażenia, szkoleń).

Działalność szkoleniowa w zakresie bezpieczeństwa Pracowników jest realizowana głównie w oparciu o własnych trenerów z zespołu BHP, Kadr oraz Bezpieczeństwa Fizycznego. [G4-DMA](#)

# 2 448

liczba Pracowników przeszkolonych z BHP

[+ więcej](#)



# 9

liczba wypadków w pracy [G4-LA6](#)

[+ więcej](#)

• Spis treści

List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku

3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

• O raporcie

• Kontakt

• Indeks treści GRI



## 7.3. Ocena i rozwój Pracowników

### 7.3.1. System oceny Pracowników

Celem okresowych ocen Pracowników jest przełożenie opinii o Pracowniku na liczbową skalę w ramach przyjętego w Banku systemu odniesień. Ocena danego Pracownika powinna zostać dokonana w ramach porównania z innymi członkami zespołu lub innymi Pracownikami pełniącymi podobną rolę oraz w kontekście wpływu na działalność całej organizacji.

**Ocenie jakości pracy podlegają wszyscy Pracownicy. Odbyna się ona w cyklach miesięcznych, kwartalnych i półrocznych w zależności od systemu premiowego, któremu podlega dany Pracownik.** Krótsze okresy oceny są stosowane w jednostkach, gdzie występuje większa dynamika biznesowa np. sieci sprzedaży.

Dla menedżerów sprzedaży Bankowości Detalicznej i Bankowości Przedsiębiorstw stosowana jest **ocena kompetencji metodą 360 stopni**. Metoda ta polega na pozyskaniu opinii o Pracowniku od niego samego oraz osób z jego otoczenia np. przełożonego, podwładnych, współpracowników. Uzyskane informacje zwrotne są podstawą do wdrażania usprawnień w kulturze zarządzania Pracownikami sieci sprzedaży.

Kierownicy mogą używać ocen pracy do planowania rozwoju zawodowego swoich Pracowników. Informacje o wynikach ocen mogą być również wykorzystane dla planowania awansów i podwyżek.

# 14%

odsetek Pracowników,  
którzy otrzymali awans

[+ więcej](#)



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI







### 7.3.2. Szkolenia dla Pracowników

Skierowane do Pracowników Banku programy szkoleniowe mają na celu poprawę zarówno jakości, jak i efektywności pracy. **G4-DMA** W roku 2014 szkolenia dotyczyły następujących obszarów:

**Szkolenia dla Pracowników oddziałów detalicznych** w zakresie przygotowania do spełnienia wymogów Rekomendacji U (wytycznych określających dobre praktyki w zakresie bancassurance), podnoszenia jakości obsługi Klientów i rozpoznawania ich potrzeb oraz znajomości produktów i skuteczności ich sprzedaży.

**Bankowość Przedsiębiorstw** – podniesienie umiejętności Doradców w zakresie znajomości produktów oraz umiejętności analizy potrzeb Klientów. Program szkoleniowy składa się z serii produktowych kursów e-learningowych, warsztatów szkoleniowych, testów wiedzy oraz praktycznych egzaminów odbywających się w realiach biznesowych.

# 36

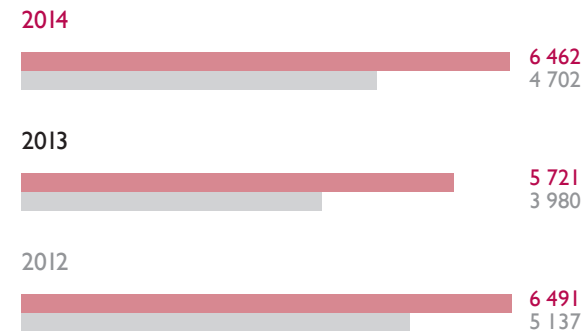
średnia liczba godzin szkoleniowych **G4-LA9**

**+ więcej**

Tak jak w poprzednich latach, kontynuowana była polityka w zakresie **kompleksowego przygotowywania do pracy nowozatrudnianych osób**. Szkolenia te są na bieżąco dostosowywane do bieżących potrzeb biznesowych oraz profilu rekrutowanych Pracowników. Ponadto we wszystkich obszarach Banku prowadzone były szkolenia wewnętrzne z umiejętności miękkich i liczne zewnętrzne szkolenia specjalistyczne.

Ważnym narzędziem służącym ocenie potrzeb szkoleniowych były realizowane **e-learningowe testy wiedzy** obejmujące wszystkie jednostki bezpośrednio kontaktujące się z Klientami detalicznymi Banku (placówki, bankowość elektroniczna, call center, reklamacje).

#### Liczba Pracowników uczestniczących w szkoleniu według metody\*



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

■ e-learning ■ stacjonarne

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium
  - 2 Interesariusze Banku
  - 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
  - 4 Klienci
  - 5 Inwestorzy
  - 6 Partnerzy biznesowi
  - 7 Pracownicy
  - 8 Społeczeństwo
  - 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI



### 7.3.3. Programy rozwojowe dla studentów i absolwentów

Rozwojowe programy szkoleniowe skierowane są do studentów i absolwentów rozpoczynających swoją karierę zawodową. W 2014 roku prowadzono następujące programy:

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

**Expert Start Up** to programy stażowe realizowane w różnych departamentach Banku dla osób o sprecyzowanych zainteresowaniach i wizji kariery zawodowej. Uczestnicy stażu wspierani są przez menedżerów oraz specjalistów z obszaru, w którym realizują projekt. Po zakończeniu stażu najlepsi uczestnicy otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku. W roku 2014 programy Expert Start Up realizowano w obszarach projektowania zawartości stron internetowych i e-commerce oraz zarządzania projektami i procesami.



# 17

liczba uczestników programów rozwojowych

#### Rozwojowe programy szkoleniowe

Liczba uczestników	2014	2013	2012
People Grow	8	10	7
Expert Start Up	9	15	8
Ogółem	17	25	15

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





MilleForum

	2014	2013	2012
Liczba zarejestrowanych Pracowników	6 091 (98%)	5 430 (91%)	5 183 (85%)

## 7.4. Dialog z Pracownikami

### 7.4.1. Komunikacja wewnętrzna

Funkcjonujący w Grupie Banku Millennium system komunikacji wewnętrznej stwarza Pracownikom możliwość wyrażania własnych opinii i dzielenia się doświadczeniami. Pracownicy mają do dyspozycji następujące narzędzia komunikacji:

#### MilleForum

**MilleForum** MilleForum jest wewnętrzną platformą społecznościową, za pośrednictwem której Pracownicy mogą wymieniać doświadczenia na temat sprzedaży, obsługi Klientów oraz dzielić się opiniami na temat funkcjonowania różnych obszarów Banku. Dzięki publikacjom przygotowanym przez ekspertów Banku, MilleForum jest również zbiorem praktycznej wiedzy dotyczącej produktów, jakości obsługi, technik sprzedaży i współpracy z Klientami.

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

#### Intranet

Dostępny dla wszystkich Pracowników serwis intranetowy, poza rozbudowaną częścią informacyjną i edukacyjną, umożliwia również komunikację z różnymi jednostkami Banku. Za pośrednictwem Intranetu Pracownicy mają między innymi możliwość przedstawiania swoich pytań i wniosków poprzez system HR service, który przeznaczony jest do odpowiedzi na pytania odnoszące się do kwestii kadrowych i pracowniczych.

#### Magazyn Pracowników

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



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
  - O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne



### Komunikacja w segmentach biznesowych

Pracownicy segmentu biznesowego Bankowość Korporacyjna korzystają z wewnętrznego portalu informacyjnego **Platforma Wymiany Wiedzy**, na którym mają możliwość zamieszczania własnych materiałów i informacji.

Serwis ewoluuje zgodnie z sugestiami i pomysłami Pracowników, którzy komunikują się między sobą poprzez panele dyskusyjne, umożliwiające zgłaszanie bieżących potrzeb i opinii, dzielenie się doświadczeniem sprzedażowym oraz dobrymi praktykami w kontaktach z Klientami. Jakość i aktualność prezentowanych informacji jest oceniana przez ekspertów bankowych zajmujących się danym tematem. Dzięki temu zamieszczane na platformie treści i materiały pomagają użytkownikom rzetelnie przygotować się do spotkań z Klientami.

W celu aktualizacji swojej wiedzy na temat produktów, procedur i trendów branżowych Pracownicy mogą również korzystać z wydawanego co miesiąc **Biuletynu obszaru bankowości przedsiębiorstw**. Zamieszczony w Intranecie biuletyn informuje o bieżących wydarzeniach oraz pozwala na aktualizację wiedzy na temat produktów, procedur i trendów branżowych.

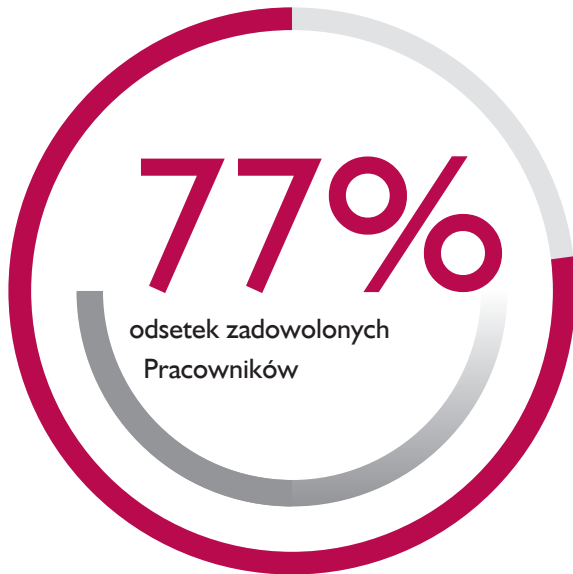
### Wydarzenia specjalne

Dorocznie Bank Millennium organizuje dla Pracowników Grupy spotkania o charakterze informacyjnym i integracyjnym. W roku 2014 były to:

- **Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium**, w której wzięło udział ponad 800 menadżerów ze wszystkich szczebli zarządzania. Spotkanie poświęcone było podsumowaniu roku 2013 oraz planom biznesowym na rok 2014. Spotkanie było też okazją do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników.

- **Spotkania Wigilijne** organizowane dla wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium. W grudniu 2014 roku odbyło się 12 spotkań w 11 miastach, w których wzięło udział około 4 tysiące Pracowników.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



### 7.4.2. Badanie opinii Pracowników

Badanie opinii Pracowników ma na celu zebranie wartościowych informacji niezbędnych do wdrożenia nowych, praktycznych rozwiązań poprawiających jakość pracy.

Cyklicznie, za pomocą elektronicznej, anonimowej ankiety Pracownicy wypowiadają się na tematy takie jak: ogólna satysfakcja z pracy, satysfakcja z relacji z przełożonym, motywacja do pracy czy chęć polecenia Grupy jako dobrego pracodawcy. Wyniki badania są szczegółowo analizowane i przekazywane każdej jednostce Banku. Ogólne wyniki badania prezentowane są Zarządowi Banku. Odbywają się też spotkania z Kierującymi Jednostkami, w ramach których omawiane są wyniki oraz opracowywane działania, mające na celu poprawę satysfakcji i motywacji Pracowników.

W roku 2014 Bank podjął decyzję o przeprowadzaniu badania w cyklu dwuletnim. Kolejne badanie satysfakcji Pracowników odbędzie się w roku 2015.

#### Badania satysfakcji Pracowników

	2013	2012
Odsetek odpowiedzi na ankietę	79%	82%
Ogólny poziom satysfakcji Pracowników*	77%	72%
Chęć polecenia Banku jako pracodawcy	64%	61%

\* odsetek zadowolonych i bardzo zadowolonych Pracowników

### 7.4.3. Swoboda zrzeszania się

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

Za pośrednictwem Intranetu, Pracownicy powiadamiani są o uprawnieniu do wyboru **Rady Pracowników Banku**. Wymiana informacji i poglądów z Pracownikami odbywa się także za pomocą wewnętrznego **forum społecznościowego** ➔. Na forum Pracownicy zadają pytania ekspertom z danego obszaru oraz wymieniają się opiniami dotyczącymi różnych rozwiązań stosowanych w Banku np. systemu premiowego, czasu pracy, świadczeń socjalnych.

Komunikacja z Pracownikami realizowana jest również poprzez **system ocen pracowniczych**. Menedżerowie udzielając informacji zwrotnej zapoznają się z zagadnieniami zgłaszanymi przez Pracowników. Proces ten wspiera stosowana dla menedżerów sprzedaży ocena kompetencji metodą **360 stopni** ➔. Pracownicy mają również możliwość wypowiedzenia się w ramach cyklicznych **badania satysfakcji pracowniczej**.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI












## tabele

+ Liczba pracowników według regionu i płci ▶ str. 61	7-A
+ Pracownicy według typu zatrudnienia ▶ str. 61	7-B
+ Pracownicy nowozatrudnieni ▶ str. 61	7-C
+ Wskaźnik fluktuacji ▶ str. 61	7-D
+ Liczba pracowników zatrudnionych lokalnie ▶ str. 61	7-E
+ Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć ▶ str. 61	7-F
+ Pracownicy według grup wiekowych ▶ str. 61	7-G
+ Pracownicy niepełnosprawni ▶ str. 63	7-H
+ Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet ▶ str. 63	7-H
+ Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim ▶ str. 64	7-I
+ Opieka medyczna ▶ str. 67	7-J
+ MilleKlub ▶ str. 68	7-K
+ Przyznane świadczenia dla Pracowników ▶ str. 69	7-L
+ Ubezpieczenia na życie ▶ str. 69	7-L
+ Bezpieczeństwo i higiena pracy ▶ str. 70	7-M
+ Awanse stanowiskowe ▶ str. 71	7-N
+ Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko ▶ str. 72	7-O

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Liczba Pracowników według regionu i płci G4-10

	2014			2013			2012		
									
Województwo									
Dolnośląskie	185	80	265	188	70	258	197	72	269
Kujawsko-Pomorskie	230	55	285	232	57	289	246	64	310
Lubelskie	66	26	92	65	27	92	66	24	90
Lubuskie	41	14	55	43	17	60	47	14	61
Łódzkie	84	59	143	92	64	156	98	70	168
Małopolskie	134	77	211	146	76	222	153	80	233
Mazowieckie	1 960	1 146	3 106	1 840	1 003	2 843	1 815	1 023	2 838
Opolskie	25	10	35	26	11	37	23	11	34
Podkarpackie	38	18	56	37	16	53	36	17	53
Podlaskie	81	17	98	74	18	92	71	24	95
Pomorskie	714	178	892	725	183	908	738	194	932
Śląskie	232	104	336	237	100	337	244	100	344
Świętokrzyskie	16	10	26	17	11	28	17	13	30
Warmińsko-Mazurskie	160	30	190	158	34	192	161	32	193
Wielkopolskie	187	76	263	190	69	259	205	76	281
Zachodniopomorskie	96	34	130	96	34	130	103	39	142
<b>Razem</b>	<b>4 249</b>	<b>1 934</b>	<b>6 183</b>	<b>4 166</b>	<b>1 790</b>	<b>5 956</b>	<b>4 220</b>	<b>1 853</b>	<b>6 073</b>

- Spis treści

- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium

- 2 Interesariusze Banku

- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

- 4 Klienci

- 5 Inwestorzy

- 6 Partnerzy biznesowi

- 7 Pracownicy

- 8 Społeczeństwo

- 9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Pracownicy według typu zatrudnienia G4-I0

rodzaj umowy	2014			2013			2012		
zlecenie	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	2%
umowa o pracę	68%	31%	99%	69%	30%	99%	68%	30%	98%
<b>Razem</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

umowa o pracę	2014			2013			2012		
na czas nieokreślony	59%	25%	84%	62%	26%	88%	59%	26%	85%
na czas określony	9%	6%	16%	8%	4%	12%	10%	5%	15%
<b>Razem</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Pracownicy nowozatrudnieni G4-LAI

Województwo	2014								2013								2012										
	↓		↓		+		+		↓		↓		+		+		↓		↓		+		+				
	<30	30-50	>50	+	<30	30-50	>50	+	2014	<30	30-50	>50	+	<30	30-50	>50	+	2013	<30	30-50	>50	+	<30	30-50	>50	+	2012
Dolnośląskie	18	6	24	23	5	28	52	15	6	21	10	1	11	32	23	9	32	7	1	8	40						
Kujawsko-Pomorskie	8	9	1	18	4	3	7	25	7	6	13	3	3	6	19	19	6	1	26	4	3	7	33				
Lubelskie	1	3	2	6	1	2	3	9	4	5	9	5	2	7	16	3	5	8	1	1	9						
Lubuskie	3	1	4	2	2	6	1	1	1	1	1	1	3	4	9	5	14	6	6	20							
Łódzkie	1	1	2	2	5	2	7	2	2	9	3	6	9	10	2	12	21										
Małopolskie	19	7	26	8	5	1	14	40	13	3	16	4	5	9	25	19	10	29	9	6	15	44					
Mazowieckie	239	94	3	336	228	82	4	314	650	139	52	1	192	113	52	165	357	127	54	1	182	114	43	1	158	340	
Opolskie	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	6	2	1	3	2	2	5									
Podkarpackie	4	1	5	2	3	5	10	1	2	3	1	1	4	2	3	5	1	1	6								
Podlaskie	10	1	11	1	1	2	13	7	4	1	12	12	11	11	4	4	15										
Pomorskie	20	13	33	10	6	16	49	36	6	1	43	11	6	17	60	35	4	39	10	5	15	54					
Śląskie	31	11	42	14	4	18	60	26	7	33	14	7	21	54	18	7	2	27	6	8	14	41					
Świętokrzyskie	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	6	1	7	2	2	9											
Warmińsko-Mazurskie	16	6	22	3	2	5	27	9	5	14	4	3	7	21	9	4	13	4	2	6	19						
Wielkopolskie	19	7	26	10	5	15	41	17	7	24	9	6	15	39	28	7	35	8	6	14	49						
Zachodniopomorskie	2	3	5	2	1	3	8	7	4	11	3	3	14	11	2	13	5	5	18								
<b>Razem</b>	<b>392</b>	<b>163</b>	<b>6</b>	<b>561</b>	<b>308</b>	<b>122</b>	<b>5</b>	<b>435</b>	<b>996</b>	<b>290</b>	<b>112</b>	<b>3</b>	<b>405</b>	<b>181</b>	<b>88</b>	<b>1</b>	<b>270</b>	<b>675</b>	<b>325</b>	<b>124</b>	<b>4</b>	<b>453</b>	<b>190</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>270</b>	<b>723</b>

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Wskaźnik fluktuacji **G4-LAI**

	2014	2013	2012
Województwo			
Dolnośląskie	3%	2%	3%
Kujawsko-Pomorskie	2%	2%	2%
Lubelskie	2%	3%	3%
Lubuskie	1%	1%	2%
Łódzkie	3%	2%	4%
Małopolskie	3%	2%	2%
Mazowieckie	3%	2%	2%
Opolskie	1%	2%	3%
Podkarpackie	3%	2%	2%
Podlaskie	2%	2%	3%
Pomorskie	1%	1%	1%
Śląskie	3%	3%	3%
Świętokrzyskie	2%	3%	6%
Warmińsko-Mazurskie	2%	2%	2%
Wielkopolskie	3%	3%	4%
Zachodniopomorskie	1%	3%	3%
<b>Razem</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI










Liczba Pracowników zatrudnionych lokalnie\* G4-EC6

	2014			2013			2012		
Liczba Pracowników zatrudnionych lokalnie	99,5%	97,2%	98,8%	99,5%	97,0%	98,8%	99,5%	96,4%	98,6%
Liczba Członków Zarządu i wyższych kierowników zatrudnionych lokalnie	95,0%	87,0%	89,2%	95,0%	86,5%	88,9%	94,7%	87,5%	89,2%

\* z polskim obywatelstwem pracujących w Polsce

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć G4-LA12

	2014			2013			2012		
									
Zarząd	29%	71%	0%	29%	71%	0%	25%	75%	0%
Wyższa kadra zarządzająca	27%	73%	1%	28%	72%	1%	23%	77%	1%
Kadra zarządzająca	62%	38%	14%	62%	38%	15%	60%	40%	15%
Pracownicy sprzedaży	74%	26%	57%	77%	23%	54%	77%	23%	54%
Pracownicy techniczni	61%	39%	20%	61%	39%	20%	61%	39%	19%
Pozostali pracownicy	69%	31%	8%	67%	33%	10%	68%	32%	11%
<b>Razem</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Pracownicy według grup wiekowych G4-LA12

Województwo	2014			2013			2012		
<30	64%	36%	26%	68%	32%	27%	68%	32%	30%
[30-50]	70%	30%	65%	70%	30%	64%	69%	31%	61%
>=50	76%	24%	9%	78%	22%	9%	78%	22%	9%
<b>Razem</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>	<b>70%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>	<b>69%</b>	<b>31%</b>	<b>100%</b>
Średni wiek Pracownika	36,1	35,3	36	35,8	35,3	36	35	35	35
Średnia długość pracy w firmie (lata)	7,4	6,4	7	7	6,5	7	6	6	6

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Pracownicy niepełnosprawni **G4-LA12**

	2014			2013			2012		
Pracownicy niepełnosprawni									
liczba	28	15	43	24	13	37	24	11	35
odsetek	(0,66%)	(0,78%)	(0,70%)	(0,58%)	(0,73%)	(0,62%)	(0,57%)	(0,59%)	(0,58%)

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet **G4-LA13**

	2014	2013	2012
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,2	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,4	1,3	1,3
Pozostali pracownicy	1,8	1,7	1,3
<b>Razem</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>	<b>1,4</b>

- Spis treści

- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium

- 2 Interesariusze Banku

- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

- 4 Klienci

- 5 Inwestorzy

- 6 Partnerzy biznesowi

- 7 Pracownicy

- 8 Społeczeństwo










- 9 Środowisko naturalne

- O raporcie

- Kontakt

- Indeks treści GRI

Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim G4-LA3

	2014			2013			2012		
									
Upoważnieni do urlopu*	615	4	619	477	1	478	507	2	509
Skorzystalali z urlopu*	346	3	349	318	1	319	375	2	377
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu*	324	2	326	287	1	288	332	2	334
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu*	274	1	275	309	1	310	341	1	342
Odsetek powrotów do pracy po urlopie*	94%	67%	93%	90%	100%	90%	89%	100%	89%
Odsetek zatrzymanych w Banku Pracowników, którzy powrócili z urlopu*	79%	33%**	79%	97%	100%**	97%	90%	50%**	90%

\* urlopu macierzyńskiego/rodzicielskiego

\*\* zmienny odsetek wskaźnika ze względu na małą próbę osób badanych

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Opieka medyczna

	2014	2013	2012
Liczba partnerów medycznych	<b>1 300</b>	<b>800</b>	<b>714</b>
Liczba miast z opieką medyczną	<b>410</b>	<b>375</b>	<b>330</b>
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną*	<b>6 126 (99%)</b>	<b>5 941 (99%)</b>	<b>6 018 (99%)</b>

\* ze świadczeń nie korzystają Pracownicy na urloпах wychowawczych i bezpłatnych oraz zatrudnieni na mniej niż 1/2 etatu.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze  
Banku
- 3** Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy  
biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## MilleKlub

	2014	2013	2012
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania	<b>2 031</b> <b>(33%)</b>	<b>2 746</b> <b>(46%)</b>	<b>2 722</b> <b>(44%)</b>
Kwota dofinansowania (zł)	<b>239 000</b>	<b>276 399</b>	<b>362 260</b>

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze  
Banku
- 3** Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy  
biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

## Przyznane świadczenia dla Pracowników\*

	2014	2013	2012
<b>Zapomogi</b>			
Kwota w zł	415 000	369 976	292 400
Liczba Pracowników	158	139	140
<b>Pożyczki na cele mieszkaniowe</b>			
Kwota w zł	1 348 712	1 413 831	1 805 606
Liczba Pracowników	117	125	148

\* dane dla Pracowników Banku Millennium

## Ubezpieczenia na życie

	2014	2013	2012
Liczba i % Pracowników, którzy skorzystali z oferty	3 239 (52%)	3 156 (53%)	3 044 (50%)

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

### Bezpieczeństwo i higiena pracy G4-LA6

	2014	2013	2012
Wypadki w pracy	9	10	11
Wypadki śmiertelne w pracy	0	0	0
Wskaźnik dni straconych*	0,1%	0,1%	0,1%
Wskaźnik nieobecności w pracy**	6,5%	7,4%	7,8%
Szkolenia BHP*** – liczba i % uczestników	2 448 (40%)	2 925 (49%)	2 537 (42%)
Audyty placówek sieci terenowej	210	234	208

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

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

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

- Spis treści

- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium

- 2 Interesariusze Banku

- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

- 4 Klienci

- 5 Inwestorzy

- 6 Partnerzy biznesowi










- 7 **Pracownicy**

- 8 Społeczeństwo









- 9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI










## Awanse stanowiskowe\*

	2014			2013			2012		
									
Wyższa kadra zarządzająca	0	2 (4%)	2 (3%)	0	0	0	0	3 (5%)	3 (4%)
Kadra zarządzająca	66 (12%)	37 (11%)	103 (12%)	75 (14%)	56 (17%)	131 (15%)	79 (15%)	57 (16%)	136 (15%)
Pracownicy sprzedaży	327 (12%)	141 (15%)	468 (13%)	315 (13%)	115 (16%)	430 (13%)	479 (19%)	199 (26%)	678 (21%)
Pracownicy techniczni	130 (18%)	73 (15%)	203 (17%)	126 (17%)	103 (22%)	229 (19%)	83 (12%)	33 (7%)	116 (10%)
Pozostali Pracownicy	58 (18%)	25 (17%)	83 (17%)	78 (20%)	34 (17%)	112 (19%)	74 (16%)	33 (15%)	107 (16%)
<b>Razem</b>	<b>581 (14%)</b>	<b>278 (14%)</b>	<b>859 (14%)</b>	<b>594 (14%)</b>	<b>308 (17%)</b>	<b>902 (15%)</b>	<b>715 (17%)</b>	<b>325 (18%)</b>	<b>1 040 (17%)</b>

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

-  Spis treści
-  List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
-  1 Bank Millennium
-  2 Interesariusze  
Banku
-  3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
-  4 Klienci
-  5 Inwestorzy
-  6 Partnerzy  
biznesowi
-  7 Pracownicy
-  8 Społeczeństwo
-  9 Środowisko  
naturalne
-  O raporcie
-  Kontakt
-  Indeks treści GRI

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko G4-LA9

	2014			2013			2012		
									
Zarząd	0	45	32	9	26	21	0	56	42
Wyższa kadra zarządzająca	36	23	27	97	71	78	99	44	57
Kadra zarządzająca	46	36	42	32	34	33	42	39	40
Pracownicy sprzedaży	44	51	46	41	55	45	47	57	49
Pozostali Pracownicy	44	67	51	23	38	28	84	133	100
<b>Razem</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>44</b>

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

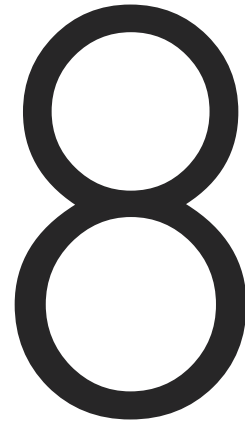
8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

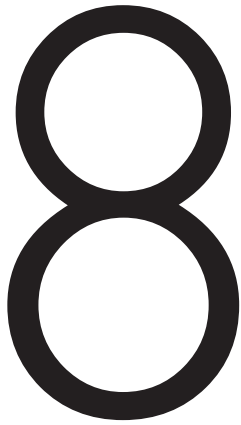
2 0 1 4   O D P O W I E D Z I A L N Y   B I Z N E S

Millennium  
bank



Spółeczeństwo





# Społeczeństwo

## 8.1. Działalność prospołeczna



### Program społeczny Nikifory

Od 2009 roku Bank Millennium jest stałym partnerem Fundacji Wspólna Droga przy realizacji programu społecznego Nikifory. **Celem projektu jest pokonywanie izolacji osób niepełnosprawnych intelektualnie poprzez rozwój i promocję ich aktywności twórczej.**

W roku 2014 Pracownicy przy współudziale Banku zaangażowali się w szereg wydarzeń na rzecz wsparcia programu Nikifory:

- przeprowadzono 3 wolontariaty pracownicze – wolontariusze współtworzyli galerię niepełnosprawnych artystów w warszawskim Centrum Onkologii, uczestniczyli w organizacji konkursu plastycznego Świat Nikiforów oraz warsztatach artystycznych dla laureatów tego konkursu;

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

- w siedzibie Centrali Banku zorganizowano wydarzenie MILLEWIDZIANI, w ramach którego zaprezentowano wystawę prac artystów niepełnosprawnych połączoną z aukcją intranetową oraz przeprowadzono kiermasz domowych wypieków przygotowanych przez Pracowników. Pozyskane podczas kiermaszu i licytacji środki finansowe zostały przekazane na wsparcie i rozwój artystów niepełnosprawnych;
- zwieńczeniem wspólnych działań była uroczysta Gala Fundacji Wspólna Droga i rozdanie laureatom konkursu Świat Nikiforów nagród ufundowanych przez Bank Millennium.

### Program Nikifory

# 1702

liczba beneficjentów w latach 2009-2014

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





**BAKCYL**  
Bankowcy dla Edukacji  
Finansowej  
Młodzieży G4-FS16

Wolontariusze z Banku Millennium uczestniczą we wspólnym projekcie polskiego sektora bankowego BAKCYL – Bankowcy dla Edukacji Finansowej Młodzieży. Pomysłodawcą i organizatorem projektu jest Warszawski Instytut Bankowości. **BAKCYL, oparty na zaangażowaniu pracowników banków w roli trenerów wolontariuszy, ma na celu przekazanie uczniom gimnazjum praktycznej wiedzy finansowej i umiejętności korzystania z usług finansowych.**

W ramach projektu opracowano cztery programy lekcji dedykowane gimnazjalistom: Twoje pieniądze, Pożyczaj z głową, Mądre inwestowanie oraz Finanse na całe życie. Łącznie stanowią kompendium wiedzy finansowej dla młodych ludzi, jaką powinni się kierować u progu dorosłości i świadomego decydowania o swoich finansach czy przyszłej kondycji ekonomicznej. W roku 2014 w ramach BAKCYLA odbyło się łącznie 206 lekcji w 31 szkołach. W przeprowadzonych lekcjach uczestniczyło blisko 4000 uczniów.

Projekt BAKCYL

# 247

liczba uczniów przeszkolonych przez wolontariuszy Banku Millennium

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 **Społeczeństwo**
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





## Charytatywna aukcja rękodzieła

Corocznie w Banku Millennium przeprowadzana jest przedświąteczna aukcja rękodzieła. Jej celem jest zebranie środków finansowych dla wybranych organizacji pożytku publicznego.

Na aukcji wystawiane są przedmioty wykonane własnoręcznie przez Pracowników Banku. Rękodzieła zostają zlicytowane podczas aukcji intranetowej, w której może wziąć udział każdy Pracownik firmy. Zebrana podczas licytacji kwota jest podwajana przez Bank i przekazana na cel charytatywny. W 2014 roku zebrane środki finansowe zostały przekazane na leczenie i rehabilitację pięciorga dzieci Pracowników Banku.

### Aukcja charytatywna

	2014	2013
Liczba ofert kupna wystawionych przedmiotów	5 155	2 797
Zebrana kwota (zł)	26 532	10 402
Przekazana na cel charytatywny kwota (zł)	53 064	20 804



## Charytatywny Bieg Firmowy

W Biegu Firmowym zorganizowanym przez Fundację Everest w Warszawie i Wrocławiu uczestniczyło 104 Pracowników Banku Millennium. Dochód z imprezy, w której udział wzięło ponad 2300 pracowników firm z różnych branż, przeznaczony został na leczenie i rehabilitację niepełnosprawnych dzieci.

### Wartość darowizn i sponsoringu (zł)

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

\* zwiększona kwota darowizny wynikała z przekazania jednorazowej dotacji na realizację projektu przez placówkę naukową



## Pracownicy Banku Dzieciom

W roku 2014 Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali dwie zbiórki

darów dla dzieci z placówek opiekuńczo-wychowawczych zlokalizowanych w małych miejscowościach w Polsce. Dzieciom przekazano przybory szkolne, środki higieny osobistej, zabawki i prezenty świąteczne. Zbiórki na rzecz ośrodków opiekuńczych organizowane są w Banku cyklicznie od 2011.

# 26,5 tys. zł

kwota zebrana podczas aukcji charytatywnej

# 1,79 mln zł

wartość darowizn i sponsoringu

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## 8.2. Promocja kultury

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

- Odbywa się wyłącznie na poziomie programowym (Bank nie wspiera instytucji, lecz wyłącznie wybrane programy, które te instytucje realizują);
- Bank preferuje współpracę w ramach programów wieloletnich, o jasno opisanych celach oraz programy z kręgu tzw. kultury wysokiej;

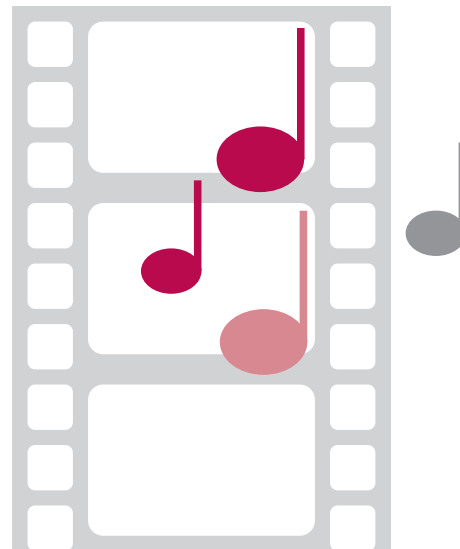
- Bank dokłada starań, by programy, które wspiera, miały szeroki odbiór społeczny i były dostępne dla odbiorców także za pośrednictwem mediów;
- Partnerami w realizacji programów kulturalnych są dla Banku przede wszystkim instytucje kultury i organizacje pozarządowe oraz media.

### Cykliczne projekty kulturalne Banku Millennium

[+ więcej](#)

# ponad 9 mln

odbiorców projektów kulturalnych



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### 8.3. Wspieranie edukacji

Celem programów edukacyjnych prowadzonych przez Bank jest umożliwienie studentom i absolwentom zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych oraz wiedzy z zakresu bankowości i finansów. Bank Millennium współpracuje również z organizacjami studenckimi, wspierając je merytorycznie i finansowo w ich działalności.

#### Główne programy edukacyjne

Program	Opis	Liczba uczestników		
		2014	2013	2012
<b>Millennium Bankers</b>	Płatny program praktyk, którego celem jest umożliwienie studentom zastosowania wiedzy zdobywanej w czasie studiów w miejscu pracy. Poprzez zaangażowanie w samodzielne, złożone projekty, studenci nabywają praktyczną wiedzę z obszaru bankowości. Najlepsi z praktykantów otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku.	24	20	24
<b>Akademia Millennium</b>	Celem bezpłatnych warsztatów i szkoleń dla studentów prowadzonych przez specjalistów z Banku jest przybliżenie specyfiki pracy w bankowości oraz przedstawienie możliwych ścieżek rozwoju zawodowego. W 2014 roku tematyka szkoleń dotyczyła negocjacji, sprzedaży e-commerce, kreatywności oraz zarządzania siecią sprzedaży.	211	219	240
<b>Grasz o staż</b>	Bank po raz czwarty został fundatorem nagrody w konkursie Grasz o staż organizowanym przez Gazetę Wyborczą oraz firmę PwC. Zwycięzca konkursu został przyjęty na wakacyjną praktykę do jednostki zajmującej się marketingiem bankowości detalicznej.	4	9	42
<b>Razem</b>		<b>239</b>	<b>248</b>	<b>306</b>

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

**1** Bank Millennium**2** Interesariusze Banku**3** Bezpieczeństwo powierzonych środków**4** Klienci**5** Inwestorzy**6** Partnerzy biznesowi**7** Pracownicy**8** Spółeczeństwo**9** Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### Współpraca z organizacjami studenckimi w 2014 roku

Organizacja Realizowane programy

**AIESEC**

**Program Ambassador** – podczas rocznej współpracy ambasadorzy – członkowie AIESEC informują studentów o możliwościach rozwoju w Banku poprzez promocję programu praktyk, konkursów, staży i programów rozwojowych. Ambasadorzy korzystają ze szkoleń i warsztatów przygotowanych przez Bank oraz otrzymują możliwość odbycia praktyki wakacyjnej w Banku.

**Dni Kariery** – udział w tych największych targach pracy jest skuteczną formą wymiany oczekiwań pomiędzy Bankiem, a młodymi ludźmi poszukującymi miejsca zatrudnienia.

Oba programy realizowane są w 5 ośrodkach akademickich w całej Polsce.

**CEMS Club Warsaw**

**Graduate Programme Day** (Targi Programów Menedżerskich)- wydarzenie było okazją do zapoznania się studentów z programami menedżerskimi wiodących firm oraz stwarzało możliwość zadania pytań potencjalnym pracodawcom oraz otrzymania porady na temat wyboru najlepszej ścieżki rozwoju kariery.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Spółeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



2 0 1 4   o d p o w i e d z i a l n y   b i z n e s

Środowisko  
naturalne



9

Millennium  
bank



# Środowisko naturalne

## 9.1. Zarządzanie zużywanymi zasobami

Bank minimalizuje swój wpływ na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę materiałami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw, wprowadzanie prośrodowiskowych rozwiązań w działalności operacyjnej oraz zachęcanie Pracowników i Klientów do udziału w akcjach edukacyjnych.

Wskaźniki odnoszące się do wpływu Banku na środowisko są regularnie mierzone. W oparciu o analizy zmienności tych wskaźników wprowadzane są działania prośrodowiskowe. Cele środowiskowe dotyczące limitów zużycia materiałów, energii, paliw i wody zawarte są w celach kierujących poszczególnymi departamentami Banku. Realizacja tych celów jest cyklicznie monitorowana i raportowana do Zarządu. [G4-DMA](#)

W roku 2014 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska. [G4-EN29](#)

Polityka racjonalnego gospodarowania zużywanymi zasobami jest ukierunkowana na stały monitoring i ograniczanie zużycia surowców i materiałów poprzez:

- analizę wykonania budżetów przeznaczonych na zakup materiałów biurowych,
- weryfikowanie zapotrzebowania na każdy zamówiony zakup,
- wprowadzenie limitów zakupów do poziomu bieżącego zużycia,
- efektywne wykorzystanie posiadanych już zasobów.

### Zużycie zakupionych materiałów [G4-EN1](#)

Postępowanie zgodnie z przyjętą polityką racjonalnego gospodarowania zużywanymi zasobami oraz wprowadzone działania redukcyjne ➔ przyczyniły się do spadku zużycia zakupionych materiałów o 10%.

### Zużycie zakupionych materiałów [+](#) [więcej](#)

# 10%

spadek zużycia materiałów

# 30%



spadek wygenerowanych odpadów

### Kontrola gospodarki odpadami [G4-DMA](#) [G4-EN23](#)

W 2014 roku odnotowano spadek ilości wygenerowanych przez Bank odpadów o **30%**.

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

Odpady komunalne z Centrali Banku w Warszawie odbierane są przez wyspecjalizowaną firmę. **75%** przekazanych odpadów podlega recyklingowi. Jest to odzysk zarówno surowcowy, jak i energetyczny (paliwo RDF).

### Recykling i utylizacja materiałów [+](#) [więcej](#)

### Monitorowanie zużycia

### energii i wody [G4-DMA](#) [G4-EN3](#) [G4-EN8](#)

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

### Zużycie energii i wody [+](#) [więcej](#)

# 92%

odpadów poddanych recyklingowi

[+](#) [więcej](#)

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

### 1 Bank Millennium

### 2 Interesariusze Banku

### 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

### 4 Klienci

### 5 Inwestorzy

### 6 Partnerzy biznesowi

### 7 Pracownicy

### 8 Społeczeństwo

### 9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## Zużycie paliw G4-DMA G4-EN30

### Flota samochodowa

Zużycie paliwa przez flotę samochodową zwiększyło się o ok. **2%** w stosunku do roku 2013.

Samochody służbowe są sukcesywnie wymieniane na modele emitujące mniej spalin do atmosfery. Obecnie **100%** samochodów we flocie jest zgodnych z normą **Euro 5**.

## Zużycie paliw + więcej

### Podróże służbowe

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

## Podróże służbowe + więcej

## Emisja gazów cieplarnianych G4-EN15

W roku 2014 ponad 93% całego śladu węglowego Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio około 62% i około 32%), około 6% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach, a około 0,4% – z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu.

## Całkowity ślad węglowy + więcej

# 2%



spadek emisji gazów cieplarnianych

## Metodologia obliczeń

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

Zakres raportowania emisji 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 w celu wytworzenia kupowanej przez organizację energii elektrycznej i ciepłej (wg Scope 2 GHG Protocol) oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu niebędących we władaniu organizacji, tj. taksówki, samoloty, pociągi i autobusy (wg Scope 2 GHG Protocol).

W celu pomiaru emisji śladu węglowego w organizacji przyjęto zasadę kontroli (posiadania wpływu na decyzje organizacji), dlatego też dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych (CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub> i N<sub>2</sub>O) pochodzą z własnych placówek Banku oraz odnoszą się do działalności jego Pracowników.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
  - O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI

## 9.2. Wprowadzenie proekologicznych rozwiązań G4-DMA G4-EN27

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

### Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	Limity na zamawianie butelkowanej wody mineralnej, plastikowych kubeczków i mieszadełek. W obiektach Centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody.
Weryfikacja zapotrzebowania na plastikowe koperty bezpieczne	Na podstawie średniej ilości wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie ilości zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące).
Narzędzia IT	System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów.



- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 **Środowisko  
naturalne**
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





**Papier** G4-DMA G4-EN27

Działanie	Opis								
Kontrola zapotrzebowania na papier	ilość zużywanego papieru do wydruków operacji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z dokonanych transakcji kasowych.								
Optymalizacja dystrybucji materiałów marketingowych	weryfikacja zgodności zamówień na materiały marketingowe z wysokością ustalonych limitów oraz koordynacja dystrybucji materiałów na potrzeby kampanii reklamowych przyczynia się do zmniejszenia zużycia papieru.								
Ograniczenie liczby wydruków	poprzez możliwość korzystania z tzw. print room'ów i wprowadzenie domyślnej opcji dwustronnego wydruku oraz skanowania i wysyłania dokumentów w formie elektronicznej.								
Wdrożenie Equitrac	biurowego systemu raportowania i kontroli drukowania. System rejestruje szczegóły wszystkich wydruków, generowanych przez Pracowników (w tym liczby stron i szacunkowego kosztu wydruku), co pozwala zarządzać strukturą wydruków.								
Elektroniczny obieg dokumentów	dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do procesowania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku. Podobnie procesowanie dokumentacji Klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów.								
Ograniczanie liczby wydrukowanych dokumentów przekazywanych Klientom	<ul style="list-style-type: none"> <li>Materiały informacyjne (cenniki, regulaminy) nie są prezentowane na stojakach w oddziałach, lecz drukowane na wniosek Klienta oraz jako element obowiązkowy umów z Klientem.</li> <li>W placówkach nowo otwieranych i przebudowywanych montowane są wyświetlacze, co wpływa na ograniczenie liczby zużywanych papierowych materiałów marketingowych (plakaty, ulotki).</li> <li>Część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku, przez co Klient ma do nich bezpośredni dostęp.</li> <li>Klient, który kupuje pakiet usług bankowych, podpisuje jedną skonsolidowaną umowę zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt. Dodatkowo istnieje możliwość otrzymania wyciągu skonsolidowanego zawierającego informację o wszystkich produktach posiadanych w Banku.</li> </ul>								
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<ul style="list-style-type: none"> <li>Klienci Detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe i oszczędnościowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje.</li> <li>Klienci Korporacyjni są zachęceni do wnioskowania o karty płatnicze poprzez system bankowości internetowej. Obecnie 4,5% kart jest wydawanych w ten sposób.</li> </ul>								
Promowanie wyciągów on-line	95% nowych Klientów decyduje się na korzystanie z wyciągów elektronicznych podczas zakładania rachunku. W 2014 przeprowadzono kampanię, w wyniku której 50 000 Klientów wymieniło wyciągi papierowe na elektroniczne.								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Liczba i odsetek użytkowników</th> <th>2014</th> <th>2013</th> <th>2012</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wyciągi on-line</td> <td>950 789 (62%)</td> <td>779 399 (54%)</td> <td>670 693 (47%)</td> </tr> </tbody> </table>		Liczba i odsetek użytkowników	2014	2013	2012	Wyciągi on-line	950 789 (62%)	779 399 (54%)	670 693 (47%)
Liczba i odsetek użytkowników	2014	2013	2012						
Wyciągi on-line	950 789 (62%)	779 399 (54%)	670 693 (47%)						

- Spis treści

- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium

- 2 Interesariusze Banku

- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

- 4 Klienci

- 5 Inwestorzy

- 6 Partnerzy biznesowi

- 7 Pracownicy

- 8 Społeczeństwo

- 9 Środowisko naturalne

- O raporcie

- Kontakt

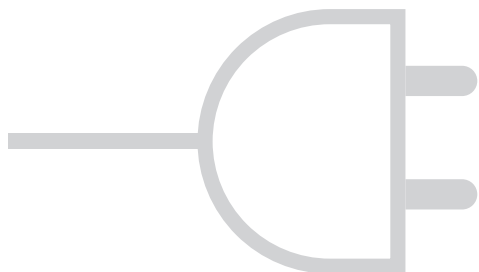
- Indeks treści GRI

Energia elektryczna i woda G4-DMA G4-EN6 G4-EN27

Działanie	Opis
Wymiana oświetlenia	w zewnętrznych panelach reklamowych placówek Banku z tradycyjnego świetlówkowego na energooszczędne LED.
Ograniczenie świecenia	zewnętrznych paneli reklamowych (wyłączane są o północy).
Energooszczędne źródła światła	w nowych lub modernizowanych oddziałach.
Automatyczny system wyłączania światła	(po godzinie 18) w budynkach Centrali.
Bieżąca kontrola zużycia mediów	jest procesem ciągłym. Na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane i jeżeli to możliwe, wdrażane są usprawnienia i zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji.
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	w Centrali i Oddziałach Banku wdrożono zalecenia regulujące działanie urządzeń klimatyzacyjnych, wentylacyjnych i grzewczych, zależnie od pór roku i rozkładu dobowego. Zalecenia te mają na celu ograniczenie konsumpcji energii elektrycznej przez urządzenia klimatyzacyjne i ciepłno – wentylacyjne do przedziału czasu, w którym odbywa się praca. Metodologia wyłączeń zapobiega również jednoczesnemu działaniu urządzeń grzewczych w trakcie pracy urządzeń schładzających.

	2014	2013	2012
Oddziały z oświetleniem LED	<b>316</b> (74%)	<b>233</b> (53%)	<b>100</b> (22%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	<b>377</b> (89%)*	<b>395</b> (90%)	<b>349</b> (78%)
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	<b>27</b> (6%)	<b>16</b> (4%)	<b>8</b> (2%)

\* spadek liczby oddziałów z panelami wyłączanymi o północy wynika ze zmniejszenia liczby oddziałów Banku.



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

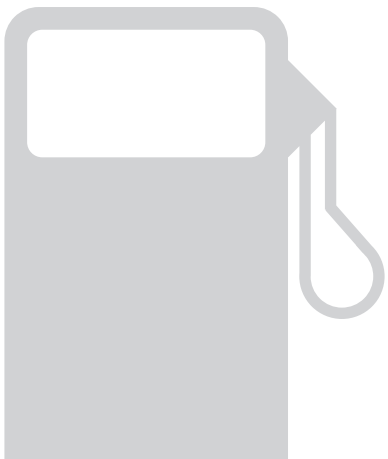
9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Paliwa** G4-DMA G4-EN27

Działanie	Opis
Samochody z niższą emisją spalin	Samochody służbowe, które mają najwyższe normy emisji spalin, są sukcesywnie wymieniane na mniej zanieczyszczające środowisko. We flocie samochodowej Banku znajdują się jedynie samochody z normą Euro 5.
Ograniczenie ilości podróży służbowych	W celu minimalizowania ilości podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje. W 2014 przeprowadzono około 1000 wideokonferencji.



- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 **Środowisko naturalne**
  - O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI



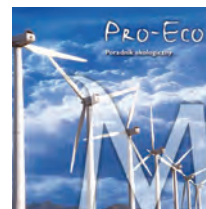
### 9.3. Proekologiczne produkty Banku G4-DMA G4-EN27

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

#### Wykaz produktów proekologicznych oferowanych przez Bank Millennium

Segment Klientów	Produkt
Klienci Indywidualni	Karta WWF →
Klienci Prestige	Zielone Fundusze Inwestycyjne →
Klienci Korporacyjni	PoSEFF →
	Leasing Eko Energia →

### 9.4. Ekologiczne akcje edukacyjne



#### Poradnik Ekologiczny Dla Klientów i Pracowników

Zamieszczony w Intranecie i Internecie poradnik ekologiczny jest dostępny dla wszystkich

Pracowników i Klientów Grupy Banku Millennium.

W zwięzłej formie prezentuje on wiele konkretnych rad dotyczących zasad dbania o środowisko naturalne w biurze i w domu. Broszura odnosi się do tematyki segregacji odpadów i elektrośmieci, a także racjonalnego używania surowców, wody oraz energii.



#### Godzina dla Ziemi

Corocznie, począwszy od roku 2009, Bank bierze udział w akcji Godzina dla Ziemi organizowanej przez fundację WWF Polska. W ramach tej akcji, na

godzinę wyłączane jest oświetlenie i panele reklamowe w placówkach oraz centrali Banku w Warszawie i Gdańsku. Wydarzenie to ma na celu zwrócenie uwagi na wybrany aspekt wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne i odbywa się dzięki dobrowolnemu zaangażowaniu Pracowników.

Klienci i Pracownicy zapraszani są do udziału w wydarzeniu za pośrednictwem Internetu i Intranetu.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## tabele

<b>+</b> Zużycie zakupionych materiałów ▶ str. 85	9-A
<b>+</b> Recykling i utylizacja materiałów ▶ str. 85	9-B
<b>+</b> Zużycie energii i wody ▶ str. 85	9-C
<b>+</b> Zużycie paliw ▶ str. 86	9-D
<b>+</b> Podróże służbowe ▶ str. 86	9-D
<b>+</b> Całkowity ślad węglowy ▶ str. 86	9-E

DRUK

• Spis treści
List Prezesa Zarządu Banku Millennium
<b>1</b> Bank Millennium
<b>2</b> Interesariusze Banku
<b>3</b> Bezpieczeństwo powierzonych środków
<b>4</b> Klienci
<b>5</b> Inwestorzy
<b>6</b> Partnerzy biznesowi
<b>7</b> Pracownicy
<b>8</b> Społeczeństwo
<b>9</b> Środowisko naturalne
• O raporcie
• Kontakt
• Indeks treści GRI



Zużycie zakupionych materiałów **G4-EN1**

	2014	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2014/2013
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	300 750	322 822	369 307	kg	-6,8%
Koperty	71 533	93 874	101 924	kg	-23,8%
Artykuły plastikowe	11 793	12 689	13 421	kg	-7,1%
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1 469	1 677	1 708	kg	-12,4%
Baterie	420	434	541	kg	-3,3%

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze  
Banku3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy  
biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko  
naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



Recykling i utylizacja materiałów **G4-EN23**

	2014	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2014/2013	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny	10 001	23 176	13 629	kg	-56,8%	spadek związany z wymianą dużej liczby monitorów i komputerów w roku 2013
Papier	342 379	262 312	203 657	kg	30,5%	niszczenie dokumentów z archiwum zewnętrznego, których okres przechowywania, upłynął w danym roku kalendarzowym
Odpady metalowe	3 060	6 197	3 839	kg	-50,6%	działania redukcyjne
Artykuły plastikowe	1 049	1 195	552	kg	-12,2%	
Szkło	1 354	240	230	kg	464%	wymiana uszkodzonych szklanych parawanów, bądź zmiana standardu dotycząca nowych placówek
Wyposażenie meblowe	4 877	3 402	4 789	kg	43,7%	większa ilość wyposażenia meblowego przeznaczonego do likwidacji
Magnetyczne i optyczne nośniki informacji	0	25	515	kg		
Odpady poddane recyklingowi*	92%	92%	92%			

\* odpady wygenerowane przez Bank i przekazane specjalistycznej firmie utylizującej

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Zużycie energii i wody **G4-EN3**

	2014	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2014/2013	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona	<b>30 368 048</b>	<b>30 242 556</b>	<b>31 008 557</b>	kWh	<b>0,41%</b>	większe zużycie związane z pracą urządzeń klimatyzacyjnych
Energia cieplna zakupiona	<b>98 684</b>	<b>105 841</b>	<b>104 693</b>	GJ	<b>-6,76%</b>	mniejsze zużycie związane z łagodną zimą
Gaz ziemny	<b>186 651</b>	<b>232 432</b>	<b>200 386</b>	m <sup>3</sup>	<b>-19,70%</b>	
Olej opałowy	<b>37 459</b>	<b>69 279</b>	<b>75 818</b>	litr	<b>-46%</b>	sprzedaż budynku w Katowicach
Woda	<b>71 307</b>	<b>73 811</b>	<b>85 589</b>	m <sup>3</sup>	<b>-3,39%</b>	monitorowanie zużycia wody <b>G4-EN8</b>

\* z wodociągów miejskich

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
  - O raporcie
  - Kontakt
  - Indeks treści GRI



Zużycie paliw **G4-EN30**

	2014		2013		2012		Jedn.	Zmiana 2014/2013	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel		Benzyna	Diesel
Liczba samochodów	314	177	347	146	347	150	sztuk	-10%	21%
Zużycie paliwa	502 748	233 555	491 393	228 200	520 737	210 820	litr	2%	2%

Podróże służbowe (km) **G4-EN30**

	2014	2013	2012	Zmiana 2014/2013	Przyczyny zmiany
	Lotnicze	302 348	329 725	318 079	- 8%
Kolejowe	1 587 130	1 229 645	1 940 702	29%	Wzrost wynikuł z konieczności zorganizowania stacjonarnych szkoleń dla Pracowników oddziałów.
Taksówki	2 059	1 203	3 524	71%	
Autokarowe	176 348	73 966	87 598	138%	

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

Całkowity ślad węglowy **G4-EN15**

	2014	2013	2012	2011	2010
Emisja łączna CO <sub>2</sub> e* (tony)	<b>42 388</b>	<b>43 346</b>	<b>43 879</b>	<b>39 659</b>	<b>41 854</b>

\* ekwiwalent CO<sub>2</sub>, na który składa się emisja dwutlenku węgla (CO<sub>2</sub>) wynikająca z emisji bezpośrednich ze spalania paliw oraz emisji pośrednich ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej oraz emisji pośrednich powstałych w wyniku podróży służbowych powiększona 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.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1** Bank Millennium
- 2** Interesariusze  
Banku
- 3** Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4** Klienci
- 5** Inwestorzy
- 6** Partnerzy  
biznesowi
- 7** Pracownicy
- 8** Społeczeństwo
- 9** Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI

# O Raporcie

## Metodologia

Dziewiąta edycja Raportu Odpowiedzialny Biznes prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2014 do 31 grudnia 2014 roku, chyba że w treści raportu wskazano inaczej. **G4-28** Raport przygotowany został zgodnie ze standardem Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines (GRI G4 opcja Core) i jest podsumowaniem kluczowych obszarów wpływu Banku na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Bank raportuje w cyklu rocznym. **G4-30**

## Proces definiowania treści raportu **G4-18a**

Proces definiowania treści raportu, przeprowadzony w roku 2014 i zrewidowany w roku 2015, obejmował przegląd dotychczasowych zagadnień raportowania, zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez standard GRI 4, tj. identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. **G4-18b** W pierwszej kolejności dokonano identyfikacji aspektów raportowania, które uwzględniały oczekiwania Interesariuszy. Informacja zwrotna od Interesariuszy dotycząca działalności Banku została pozyskana z analizy badań satysfakcji Klientów i Pracowników, pytań kierowanych do Banku od Interesariuszy, zewnętrznych audytorów i jednostek badawczych, ocen otrzymanych w rankingach CSR, trendów CSR w sektorze finansowym, rozmów z Klientami, Inwestorami, partnerami biznesowymi oraz społecznymi. Na podstawie kwestii podniesionych przez Interesariuszy ➔ jak również aspektów zrównoważonego rozwoju ujętych w standardzie GRI G4 i suplemencie sektorowym, sporządzono listę aspektów, które następnie poddano priorytetyzacji. Analiza zebranych aspektów zrównoważonego rozwoju została oparta o trzy kryteria: ciężar społeczno-środowiskowy aspektu, jego waga dla Interesariuszy oraz wpływ na powodzenie strategii biznesowej Banku. W rezultacie powstała lista aspektów zrównoważonego rozwoju Banku Millennium, zatwierdzona następnie przez Menedżera CSR.

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## Aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju Banku Millennium G4-19a G4-20a G4-21a

Grupa I:

### Aspekty kluczowe

1. Wyniki ekonomiczne (w, z)
2. Obecność na rynku (w, z)
3. Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków (w, z)
4. Zgodność z regulacjami społecznymi i produktowymi (w, z)
5. Zdrowie i bezpieczeństwo klienta (z)
6. Ochrona prywatności klienta (w, z)
7. Przeciwdziałanie korupcji (w, z)
8. Oznakowanie produktów i usług (z)
9. Komunikacja marketingowa (z)
10. Komunikacja z klientem (w, z)
11. Komunikacja z inwestorami (w, z)
12. Zatrudnienie (w)
13. Kompetencje doradcy (w, z)
14. Edukacja i szkolenia (w)
15. Naruszenie zasad wolnej konkurencji (w, z)
16. Zwiększenie dostępności usług finansowych (w, z)

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

Grupa II:

### Aspekty o średniej wadze

1. Relacje pomiędzy pracownikami a zarządzającymi (w)
2. Mechanizmy rozpatrywania skarg z zakresu praktyk związanych z miejscem pracy (w)
3. Praktyki zakupowe (w, z)
4. Surowce i materiały (w, z)
5. Pośredni wpływ ekonomiczny (z)
6. Równe wynagradzanie kobiet i mężczyzn (w)
7. Przeciwdziałanie dyskryminacji (w)
8. Zgodność z regulacjami środowiskowymi (w, z)

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.

Grupa III:

### Aspekty o najmniejszej wadze

1. Energia (w, z)
2. Emisje (w, z)
3. Produkty i usługi (z)
4. Różnorodność i równość szans (w)
5. Inwestycje w kontekście praw człowieka (z)
6. Praktyki w zakresie bezpieczeństwa w kontekście praw człowieka (z)
7. Udział w życiu publicznym (w, z)
8. Active ownership (w, z)
9. Portfolio produktów (w, z)
10. Woda (w, z)
11. Ścieki i odpady (w, z)
12. Transport (w, z)
13. Bezpieczeństwo i higiena pracy (w)
14. Ocena dostawców pod kątem praktyk pracowniczych (w, z)
15. Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych (w)
16. Ocena dostawców pod kątem kryteriów środowiskowych (w, z)

Krótką informacją w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



W proces raportowania zaangażowani byli Pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Walidacja treści raportu, w tym dobór wskaźników, konsultowane były z firmą CSRinfo. Zawartość Indeksu Treści GRI G4 została poddana weryfikacji przez Global Reporting Initiative. **G4-33**

### Zmiany w stosunku do poprzedniego okresu raportowania **G4-22**

Ostatni raport Banku Millennium został sporządzony za rok kalendarzowy 2013 w standardzie GRI G4 (opcja Core) z zastosowaniem suplementu sektorowego dla usług finansowych. **G4-29** Niniejszy raport został przygotowany w oparciu o te same wytyczne z rozszerzeniem raportowanych aspektów o następujące informacje:

- zarządzanie ryzykiem środowiskowym i społecznym w organizacji
- przeciwdziałanie konfliktowi interesów we Władzach Banku
- odpowiedzialna sprzedaż produktów i usług
- systemy oceny Pracowników i czasu pracy
- standardy etyczne i środowiskowe we współpracy z Dostawcami
- wyliczenie śladu węglowego organizacji

Na podstawie informacji zwrotnej na temat struktury i zawartości raportu Odpowiedzialny Biznes 2013 uzyskanej od słuchaczy studiów podyplomowych z zakresu CSR na Collegium Civitas oraz informacji zwrotnej uzyskanej w wyniku analizy Banku przez organizacje zewnętrzne (m.in. przy kwalifikacji do Respect Index, Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good Index, ratingu przeprowadzonego przez Vigeo, GES oraz Trucost) uznano, że powyżej wymienione zagadnienia powinny zostać opisane szerzej w raporcie.

W niniejszym raporcie nie wprowadzono znaczących zmian w zasięgu i granicach raportowania w stosunku do publikacji Odpowiedzialny Biznes z roku 2013. **G4-23a**

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Kontakt** G4-3I

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

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

**Anna Pulnar**

*Konsultant ds.CSR*

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

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- **Kontakt**
- Indeks treści GRI



# Indeks wskaźników GRI G4 G4-32

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

## Ogólne standardowe informacje

Ogólne Standardowe Informacje	Strona	Weryfikacja zewnętrzna	Opis
<b>Strategia i analiza</b>			
G4-1	3	brak	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla o znaczeniu zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii.
G4-2	19-20	brak	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości.
<b>Profil organizacji</b>			
G4-3	5	brak	Nazwa organizacji.
G4-4	9	brak	Główne marki, produkty i/lub usługi.
G4-5	5	brak	Lokalizacja siedziby głównej organizacji.
G4-6	5	brak	Liczba krajów, w których działa organizacja.
G4-7	5	brak	Forma własności i struktura prawna.
G4-8	7	brak	Obsługiwane rynki.
G4-9	7	brak	Skala działalności.
G4-10	61	brak	Liczba Pracowników według rodzaju umowy, regionu i płci.
G4-11	76	brak	Odsetek Pracowników podległych zbiorowym układom pracy.
G4-12	57	brak	Łańcuch dostaw w organizacji.
G4-13	6, 7, 58	brak	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności i łańcucha dostaw.
G4-14	18, 34	brak	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności.
G4-15	16	brak	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy.
G4-16	8	brak	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/ międzynarodowych organizacjach rzeczniczych.
<b>Identyfikacja istotnych aspektów i granic raportowania</b>			
G4-17	5	brak	(a) Lista wszystkich jednostek ujętych w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach, (b) Jednostki wskazane w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach nie ujęte w raporcie.
G4-18	93	brak	(a) Proces definiowania zawartości i granic raportu, (b) Wyjaśnienie w jaki sposób organizacja wdrożyła Zasady Raportowania dla Definiowania Zawartości Raportu.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



G4-19	94	brak	(a) Lista wszystkich istotnych aspektów zidentyfikowana w procesie definiowania zawartości raportu.
G4-20	93-94	brak	(a) Kluczowe aspekty raportowania wewnątrz organizacji.
G4-21	93-94	brak	(a) Kluczowe aspekty raportowania na zewnątrz organizacji.
G4-22	95	brak	(a) Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji, zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia.
G4-23	95	brak	(a) Znaczące zmiany w zasięgu i granicach raportu.
<b>Angażowanie Interesariuszy</b>			
G4-24	24	brak	(a) Lista grup Interesariuszy angażowanych przez organizację.
G4-25	23	brak	(a) Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup Interesariuszy.
G4-26	25-27	brak	(a) Podejście organizacji do angażowania Interesariuszy.
G4-27	26-27	brak	(a) Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez Interesariuszy oraz odpowiedź na nie ze strony organizacji.
<b>Profil Raportu</b>			
G4-28	93	brak	Okres raportowania.
G4-29	95	brak	Data publikacji ostatniego raportu.
G4-30	93	brak	Cykl raportowania.
G4-31	96	brak	Osoba do kontaktu.
G4-32	97	brak	Indeks treści GRI.
G4-33	95	brak	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu.
<b>Nadzór</b>			
G4-34	11-12	brak	Struktura nadzorcza organizacji.
G4-41	13	brak	Unikanie i zarządzanie konfliktem interesów we Władzach Banku.
G4-46	34	brak	Rola najwyższego kierownictwa w dokonywaniu przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym.
G4-47	34	brak	Częstość dokonywania przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym przez najwyższe kierownictwo.
<b>Etyka i uczciwość</b>			
G4-56	14-16	brak	Wartości, zasady, standardy i normy postępowania w organizacji.
G4-57	14-16, 29	brak	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy zasięgania porad na temat etycznych i zgodnych z prawem zachowań.
G4-58	29-34	brak	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy raportowania wątpliwości dotyczących etycznych i zgodnych z prawem zachowań.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





**Specyficzne standardowe informacje**

Podjęcie do zarządzania (DMA) i wskaźniki	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
<b>Kategoria: Ekonomiczna</b>				
<b>Aspekt: Wyniki ekonomiczne</b>				
G4-DMA SEKTOR	10		brak	
G4-EC I SEKTOR	10		brak	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystribuowana.
<b>Aspekt: Obecność na rynku</b>				
G4-DMA	10, 57, 60		brak	
G4-EC6	61		brak	Proporcje wyższej kadry kierowniczej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności.
<b>Aspekt: Pośredni wpływ ekonomiczny</b>				
G4-DMA	52		brak	
G4-EC7	52		brak	Rozwijanie i wpływ na inwestycje w rozwój infrastruktury i wspieranie usług.
<b>Aspekt: Praktyki dotyczące zamówień</b>				
G4-DMA	57		brak	
G4-EC9	58		brak	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców.
<b>Kategoria: Środowiskowa</b>				
<b>Aspekt: Materiały</b>				
G4-DMA	85		brak	
G4-EN I	85		brak	Zużywane materiały według wagi lub objętości.
<b>Aspekt: Energia</b>				
G4-DMA	85		brak	
G4-EN3	85		brak	Zużycie energii w organizacji.
G4-EN6	89		brak	Redukcje w zużyciu energii.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



<b>Aspekt: Woda</b>			
G4-DMA	85	brak	
G4-EN8	85	brak	Całkowity pobór wody według źródła.
<b>Aspekt: Emisje</b>			
G4-DMA	85	brak	
G4-EN15			
SEKTOR	86	brak	Bezpośrednia emisja gazów cieplarnianych.
<b>Aspekt: Ścieki i odpady</b>			
G4-DMA	85	brak	
G4-EN23			
SEKTOR	85	brak	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem.
<b>Aspekt: Produkty i usługi</b>			
G4-DMA	85, 87-91	brak	
G4-EN27	87-91	brak	Zakres zmniejszania negatywnego oddziaływania produktów i usług na środowisko.
<b>Aspekt: Zgodność</b>			
G4-DMA	29	brak	
G4-EN29	85	brak	Kary za brak zgodności z przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska.
<b>Aspekt: Transport</b>			
G4-DMA	86	brak	
G4-EN30	86	brak	Wpływ transportowania produktów, materiałów i Pracowników na środowisko naturalne.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Kategoria: Społeczna**

**Podkategoria: Praktyki pracy i godziwa praca**

**Aspekt: Zatrudnienie**

G4-DMA SEKTOR	60	brak	
G4-LA1	61	brak	Łączna liczba i wskaźnik nowo zatrudnionych Pracowników i fluktuacja według wieku, płci i regionu.
G4-LA2	67-69	brak	Świadczenia oferowane Pracownikom.
G4-LA3	64	brak	Powrót do pracy i wskaźnik retencji po powrocie z urlopu macierzyńskiego, według płci.

**Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy**

G4-DMA	70	brak	
G4-LA6	70	brak	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionu i płci.

**Aspekt: Szkolenia i edukacja**

G4-DMA	72	brak	
G4-LA9	72	brak	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na Pracownika według płci i struktury zatrudnienia.
G4-LA11	65	brak	Odsetek Pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i struktury zatrudnienia.

**Aspekt: Różnorodność i równość szans**

G4-DMA	63	brak	
G4-LA12	12, 61, 63	brak	Skład ciał zarządczych i podział Pracowników według wskaźników różnorodności.

**Aspekt: Równe wynagrodzenie kobiet i mężczyzn**

G4-DMA	65	brak	
G4-LA13	63	brak	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium

1 Bank Millennium

2 Interesariusze Banku

3 Bezpieczeństwo powierzonych środków

4 Klienci

5 Inwestorzy

6 Partnerzy biznesowi

7 Pracownicy

8 Społeczeństwo

9 Środowisko naturalne

- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Podkategoria: Społeczeństwo**

**Aspekt: Społeczności lokalne**

G4-DMA	45	brak	
G4-SO2	Brak lokalizacji ze znaczącym negatywnym wpływem na społeczności lokalne.	brak	Lokalizacje ze znaczącym aktualnym oraz potencjalnie negatywnym wpływem na społeczności lokalne.
G4-FS13	45	brak	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
G4-FS14	45	brak	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.

**Aspekt: Przeciwdziałanie korupcji**

G4-DMA	32	brak	
G4-SO3	32	brak	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją i zidentyfikowane znaczące ryzyka.
G4-SO5	32	brak	Potwierdzone przypadki korupcji i powzięte działania.

**Aspekt: Zgodność**

G4-DMA	29	brak	
G4-SO8	30	brak	Wartość finansowa znaczących kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych nałożonych za brak zgodności z prawem i regulacjami.

**Podkategoria: Odpowiedzialność za produkt**

**Aspekt: Oznakowanie produktów i usług**

G4-DMA SEKTOR	36-37	brak	
G4-PR3	37-38	brak	Rodzaj określonych przez procedury organizacji informacji dotyczących znakowania produktów i usług.
G4-PR5	42	brak	Rezultaty badań mierzących satysfakcję Klientów.
G4-FS15	36-39	brak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
G4-FS16	40, 79	brak	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



**Aspekt: Komunikacja marketingowa**

G4-DMA	36	brak	
G4-PR7	36	brak	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków.

**Aspekt: Prywatność Klienta**

G4-DMA	44	brak	
G4-PR8	43	brak	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności Klientów oraz utraty danych.

**Ujawnienia dotyczące konkretnych standardów związanych z aspektami sektorowymi**

**Aspekt sektorowy: Portfel produktów**

G4-DMA	46	brak	
G4-FS1	50	brak	Polityki z elementami środowiskowymi i społecznymi odnoszące się do linii biznesowych.
G4-FS5	50, 58	brak	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych.
G4-FS7	52	brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.
G4-FS8	52	brak	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści środowiskowych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel.

**Aspekt sektorowy: Audyt**

G4-DMA	33	brak	
G4-FS9	33	brak	Zakres i częstość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka.

- Spis treści
- List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze Banku
- 3 Bezpieczeństwo powierzonych środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI



## Wybrane nagrody



Bank Millennium  
pozostaje w składzie  
RESPECT Index

W 2014 roku Bank Millennium po raz siódmy z rzędu znalazł się w składzie **RESPECT Index** – indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. RESPECT Index obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Trafiają do niego firmy, które przechodzą trzypięciową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, w zakresie wyżej wymienionych obszarów, a także audyt prowadzony przez partnera projektu – firmę Deloitte.



Wyróżnienie  
za raportowanie  
kwestii ESG

Bank Millennium znalazł się w gronie spółek giełdowych najlepiej raportujących dane ESG (Environmental, Social, Governance) w 2014 roku. Bank został sklasyfikowany jako jedna z 3 najlepiej raportujących firm w kategorii *Polskie spółki giełdowe należące do indeksu WIG50*. Zwycięskie firmy zostały wyłonione w III edycji projektu edukacyjnego *Analiza ESG spółek w Polsce*, który został zorganizowany przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, GES oraz Crido Business Consulting.



Biały Listek  
CSR POLITYKI

Bank Millennium został nagrodzony Białym Listkiem CSR POLITYKI 2014 – wyróżnieniem przyznawanym firmom wdrażającym działania z zakresu CSR oraz zrównoważonego rozwoju. Złote, Srebrne i Białe Listki CSR POLITYKI przyznawane są firmom, które w prowadzeniu działalności biznesowej realizują działania z zakresu przestrzegania zasad ładu korporacyjnego i praw człowieka, dbałości o Klientów i Pracowników, ochrony środowiska, uczciwości biznesowej i zaangażowania społecznego. Ranking został przygotowany przez tygodnik *Polityka* wraz z firmą consultingową PwC w oparciu o ankiety rozesłane do ponad 800 największych firm w Polsce.



Wyróżnienie  
w VIII Rankingu  
Odpowiedzialnych Firm

Bank Millennium został wyróżniony w *VIII Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2014*. Ranking *Odpowiedzialnych Firm*, przygotowany przez *Dziennik Gazeta Prawna* pod patronatem Forum Odpowiedzialnego Biznesu, to jedyne całonocowe zestawienie największych spółek w Polsce ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR).



Solidny  
Pracodawca  
Roku

Bank Millennium zdobył tytuł *Solidny Pracodawca 2014* w XII edycji ogólnopolskiego programu organizowanego przez wydawcę magazynów branżowych: *Rzecz o Biznesie* w dzienniku Rzeczpospolita, *Strony Biznesu Plus* w Dzienniku Gazeta Prawna, *Strony Rynku* w Gazecie Wyborczej oraz *Monitora Gospodarczego*. Program ma na celu wyłonienie najlepszych pracodawców w Polsce, którzy realizują najciekawsze rozwiązania z zakresu Zarządzania Zasobami Ludzkimi (HR). Bank Millennium został doceniony m.in. za oferowanie swoim Pracownikom możliwości rozwoju, przestrzeganie prawa pracy, przepisów BHP czy warunków socjalnych, zaangażowanie w życie akademickie, bezpłatne szkolenia i warsztaty dla studentów oraz cykliczną realizację programów rozwojowych dla absolwentów.



Gwiazda  
Jakości Obsługi  
2014

Dzięki pozytywnym opiniom swoich Klientów Bank Millennium ponownie znalazł się w gronie najbardziej przyjaznych firm i otrzymał tytuł *Gwiazdy Jakości Obsługi 2014*. Wśród wyróżnionych firm z kilkudziesięciu branż znajdują się te, które w największym stopniu odpowiadają na potrzeby współczesnego rynku i są najczęściej rekomendowane przez Klientów na 2014 rok.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





### Przyjazny Bank Newsweeka

W 2014 roku Bank Millennium po raz kolejny znalazł się na podium w niezależnym rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka* zajmując 1 miejsce w Polsce w kategorii *Bank w Internecie*, 2 miejsce w kategorii *Bank dla Klienta indywidualnego* oraz 2 miejsce w kategorii *Bankowość hipoteczna*. Ranking powstaje na podstawie wyników badań *Mystery Shopping*, w którym oceniane są praktycznie wszystkie elementy obsługi Klientów zarówno w tradycyjnych, jak i elektronicznych kanałach obsługi.



### Millennium Leasing Firmą Przyjazną MSP

Millennium Leasing zdobył tytuł *Firmy Przyjaznej MSP* w IV edycji konkursu organizowanego przez Związek Przedsiębiorców i Pracodawców Polskich. Wyróżnienie przyznawane jest firmom oferującym najlepsze usługi bądź produkty małym i średnim przedsiębiorstwom.



### Certyfikat dla Harmony Office Center w Warszawie

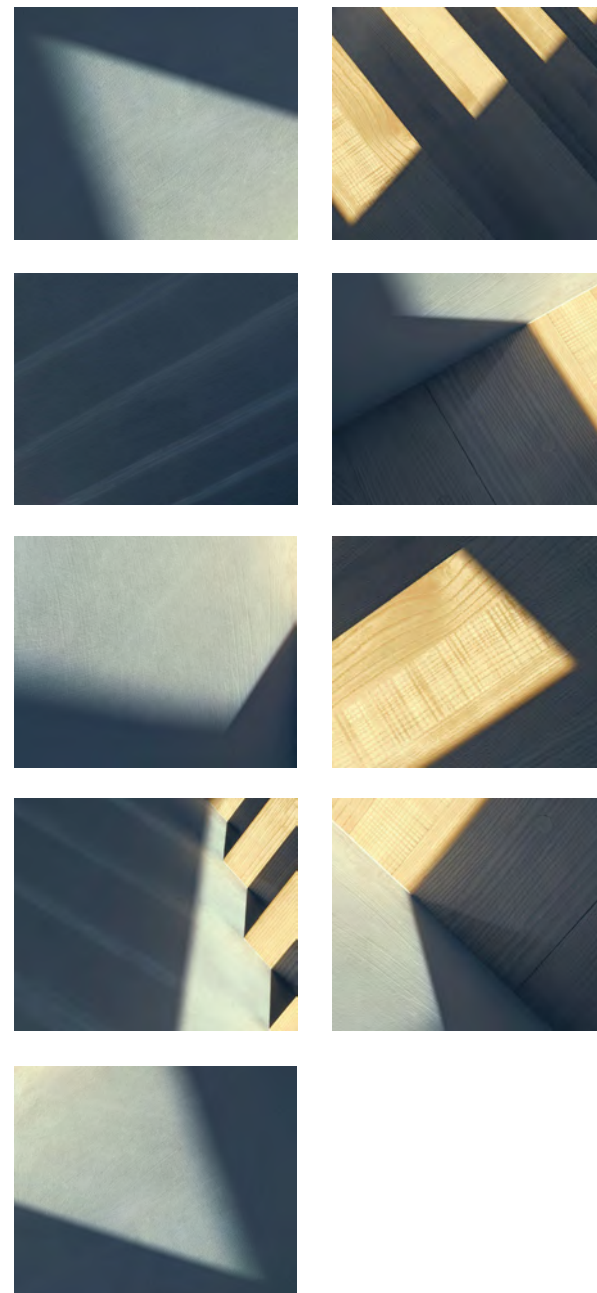
Zespół budynków Harmony Office Center, w których mieści się Centrala Banku Millennium w Warszawie, otrzymał certyfikat BREEAM na poziomie *Bardzo dobry*. BREEAM to system oceny jakości budynków, który uwzględnia kryteria takie, jak: jakość środowiska wewnętrznego, efektywność energetyczna, dostępność środków transportu miejskiego, materiały budowlane, zarządzanie eksploatacją budynku, gospodarka wodna i odpadami. Certyfikat BREEAM przyznawany jest przez BRE (Building Research Establishment) Global na podstawie materiałów i raportu przygotowanych przez licencjonowanego asesora. Budynek może otrzymać certyfikat BREEAM na jednym z pięciu poziomów w zależności od liczby uzyskanych punktów: *pass, good, very good, excellent, outstanding*.

- Spis treści
- List  
Prezesa Zarządu  
Banku Millennium
- 1 Bank Millennium
- 2 Interesariusze  
Banku
- 3 Bezpieczeństwo  
powierzonych  
środków
- 4 Klienci
- 5 Inwestorzy
- 6 Partnerzy  
biznesowi
- 7 Pracownicy
- 8 Społeczeństwo
- 9 Środowisko  
naturalne
- O raporcie
- Kontakt
- Indeks treści GRI





Maciej Jędrzejewski, *Arrow - right*, z serii THE SUN, 2013  
wymiary 50 x 28 cm, lambda print.



Realizacja: grupa **CODEX**

02-457 Warszawa, ul. Czeresiowa 19a, tel. 22 868 73 95

e-mail: [biuro@grupacodex.pl](mailto:biuro@grupacodex.pl), [www.grupacodex.pl](http://www.grupacodex.pl), [www.raportroczny.com.pl](http://www.raportroczny.com.pl)

projekt graficzny: **Marek Wajda**

fotografie: **Maciej Jędrzejewski**

Warszawa, 2015





Bank Millennium SA

ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa

[www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl)

TeleMillennium 0 801 331 331

Copyright Bank Millennium S.A.

