



**Sprawozdanie Zarządu  
z działalności Grupy Kapitałowej  
Banku Millennium**

**za okres 12-tu miesięcy zakończonych 31 grudnia 2011 r.**

## SPIS TREŚCI

<b>LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU .....</b>	<b>3</b>
<b>I. WARUNKI RYNKOWE W 2011 ROKU ORAZ PERSPEKTYWY DZIAŁALNOŚCI .....</b>	<b>5</b>
I.1. SYTUACJA MAKROEKONOMICZNA .....	5
I.2. REALIZACJA STRATEGII ORAZ PERSPEKTYWY ROZWOJU BIZNESU .....	8
<b>II. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM .....</b>	<b>11</b>
II.1. WYNIKI FINANSOWE .....	11
II.2. BILANS I POZYCJE POZABILANSOWE .....	16
II.3. WSKAŹNIKI RYNKOWE I RATING .....	24
<b>III. OPIS DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ GRUPY .....</b>	<b>26</b>
III.1. BANKOWOŚĆ DETALICZNA .....	26
III.2. BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA .....	36
III.3. DZIAŁALNOŚĆ SKARBOWA I INWESTYCYJNA .....	43
III.4. DZIAŁALNOŚĆ REALIZOWANA PRZEZ SPÓŁKI ZALEŻNE .....	45
III.5. DZIAŁALNOŚĆ MIĘDZYNARODOWA I FINANSOWANIE ZEWNĘTRZE .....	46
<b>IV. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W GRUPIE BANKU MILLENNIUM .....</b>	<b>49</b>
IV.1. ORGANIZACJA WEWNĘTRZNA .....	49
IV.2. ZARZĄDZANIE KAPITAŁEM .....	51
IV.3. RYZYKO KREDYTOWE .....	52
IV.4. RYZYKO RYNKOWE .....	54
IV.5. RYZYKO PŁYNNOŚCI .....	55
IV.6. RYZYKO OPERACYJNE .....	57
<b>V. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI .....</b>	<b>58</b>
V.1. ZATRUDNIENIE .....	58
V.2. ROZWÓJ .....	59
<b>VI. DODATKOWE INFORMACJE .....</b>	<b>61</b>
VI.1. INFORMACJA O WAŻNYCH UMOWACH MAJĄCYCH WPŁYW NA DZIAŁALNOŚĆ GRUPY .....	61
VI.2. KONTROLA WEWNĘTRZNA, POLITYKA ZAPEWNIENIA ZGODNOŚCI I ODPOWIEDZIALNY BIZNES .....	61
VI.3. INFORMACJA O UMOWACH Z PODMIOTEM UPRAWNIONYM DO BADANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH .....	64
VI.4. POZOSTAŁE INFORMACJE .....	65
<b>VII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU BANKU .....</b>	<b>66</b>

## LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

Szanowni Państwo,

z prawdziwą przyjemnością zapraszam Państwa do lektury „Raportu rocznego” Grupy Banku Millennium za rok 2011 oraz towarzyszącego mu raportu „Odpowiedzialny biznes”.

To był dobry rok dla Grupy Banku Millennium. Mimo, iż działaliśmy pod presją niekorzystnych wydarzeń na międzynarodowych rynkach gospodarczych, z których najbardziej spektakularnym był kryzys zadłużenia niektórych państw strefy euro, skutecznie kontynuowaliśmy realizację przyjętej strategii. Zakładała ona osiągnięcie zrównoważonego wzrostu w podstawowych obszarach biznesu oraz trwałą poprawę zyskowności działania.

Ze względu na wysoką zmienność otoczenia gospodarczego, szczególną wagę w roku 2011 Bank przywiązywał do kompleksu spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem, płynnością i zachowaniem wysokich standardów bezpieczeństwa działania. Jednocześnie minione dwanaście miesięcy było „rokiem jakości”. W tym okresie Bank wdrożył program poprawy jakości działania zakładający wzrost zadowolenia klientów ze świadczonych usług, podniesienie ich lojalności i zwiększenie sprzedaży krzyżowej. Efekty tych działań przyniosły Bankowi sukcesy w prestiżowych rankingach, tworzonych zarówno na podstawie opinii ekspertów, jak i głosowania Klientów. Ich listę znajdziecie Państwo w dalszej części raportu.

Grupa Banku Millennium zakończyła rok 2011 zyskiem netto w wysokości 466,5 mln zł i był to najwyższy zysk w historii Grupy (jeśli nie liczyć wydarzeń jednorazowych). Bank odnotował wyraźną poprawę efektywności działania: szybkiemu wzrostowi dochodów (o 10,1% rok do roku) towarzyszyła ścisła kontrola kosztów (wzrost o 3,9% rok do roku), co umożliwiło poprawę wskaźnika kosztów do dochodów do poziomu najniższego od lat (59,5%). Dzięki poprawie jakości aktywów zmniejszyły się koszty ryzyka, które w minionym roku wyniosły 0,45% kredytów netto. Bank utrzymywał na wysokim, bezpiecznym poziomie wskaźniki kapitałowe: wskaźnik kapitału podstawowego (Tier 1) wyniósł 11,4%, a łączny współczynnik wypłacalności 13,2%. Kapitałne znaczenie dla budowy fundamentów dalszego rozwoju miał wzrost depozytów (o 5,7% rok do roku) oraz kredytów dla firm (16% rok do roku). Rynkowy sukces odniosło wprowadzone w 2011 roku „Dobre konto”, innowacyjny produkt dla klientów indywidualnych. Bank otworzył 180 tysięcy tych kont, a łączny przyrost liczby nowych Klientów w ostatnim roku wyniósł 220 tysięcy. Wyniki uzyskane w roku 2011 świadczą, iż Grupa Banku Millennium jest zdolna do realizacji ambitnej strategii rynkowej, także w okresie turbulencji gospodarczych. Zapraszam do zapoznania się ze szczegółowymi informacjami o działalności biznesowej i wynikach Grupy Banku Millennium, które znajdziecie Państwo na kolejnych stronach tego raportu.

Na najbliższym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy, podsumowującym wyniki Banku za miniony rok, Zarząd Banku – zgodnie z zaleceniem Komisji Nadzoru Finansowego - zaproponuje Akcjonariuszom

zatrzymanie całego zysku za rok 2011 w kapitałach Banku. Dzięki temu Bank wzmocni swoje fundamenty kapitałowe.

W roku 2012 Bank Millennium będzie kontynuował zrównoważony rozwój we wszystkich obszarach prowadzonej działalności. Bank będzie nadal przykładął specjalne znaczenie do budowania trwałych, obopólnie korzystnych relacji ze wszystkimi grupami swoich Klientów. Podstawową zasadą będzie nadal prowadzenie biznesu w sposób odpowiedzialny i etyczny, oparty o katalog wartości związanych z marką Millennium.

Z poważaniem,



**Bogusław Kott**  
**Prezes Zarządu Banku Millennium**

## I. WARUNKI RYNKOWE W 2011 ROKU ORAZ PERSPEKTYWY DZIAŁALNOŚCI

### I.1. Sytuacja makroekonomiczna

W 2011 roku sytuacja w polskiej gospodarce uległa dalszej poprawie, po dobrym 2010 roku, kiedy odrabiała straty po spowolnieniu będącym skutkiem globalnego kryzysu finansowego. Wzrost gospodarczy przyspieszył do 4,3% z 3,9% odnotowanych w 2010 roku i - podobnie jak w poprzednich latach - przewyższył oczekiwania z początku roku. Wysokie tempo wzrostu gospodarczego zostało osiągnięte pomimo spowolnienia w strefie Euro, które pogłębiło się w drugiej połowie roku i było konsekwencją nasilenia się kryzysu zadłużeniowego niektórych państw strefy. Oczekuje się, że strefa Euro po I kw. 2012 roku może znaleźć się w technicznej recesji, co oznacza spadek PKB w ujęciu kwartał do kwartału przez dwa okresy z rzędu. Motorem polskiego wzrostu w minionym roku była konsumpcja prywatna oraz inwestycje, które bardzo silnie spadły w poprzednich dwóch latach. Po stronie podażowej przez cały rok utrzymywała się dwucyfrowa dynamika wartości dodanej w budownictwie, która była wspierana przez wysoki poziom inwestycji infrastrukturalnych finansowanych ze środków europejskich. Solidne wzrosty wartości dodanej odnotowano także w przemyśle i handlu.

W całym 2011 roku konsumpcja indywidualna wzrosła o 3,1% r/r i podobnie jak rok wcześniej, odpowiadała za około połowę rocznej dynamiki PKB. Przez cały rok stopa bezrobocia rejestrowanego była wyższa niż w analogicznych miesiącach 2010 roku, co można wiązać z ograniczeniem aktywnych programów przeciwdziałania bezrobociu i pogorszeniem oczekiwań przedsiębiorstw, które mniej chętnie zwiększały zatrudnienie. Pod koniec roku bezrobocie wyniosło 12,5% wobec 12,4% w grudniu 2010 roku. Zatrudnienie w sektorze przedsiębiorstw zaczęło nieznacznie spadać w drugiej połowie roku, jednak dzięki wzrostom z początku roku, w grudniu było ono o 2,3% wyższe niż pod koniec 2010 roku. W ciągu roku przedsiębiorstwa zatrudniające powyżej 9 osób zwiększyły zatrudnienie o 124 tys., co jest wynikiem zbliżonym do osiągniętego w roku 2010. Średnioroczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw zwiększyło się nominalnie o 4,8%, jednak nie we wszystkich miesiącach wzrost płac nadążył za inflacją. W ciągu roku średnia płaca wzrosła jednak realnie o 0,6%, wobec wzrostu o 1,0% w 2010 roku.

W 2011 roku, po dwóch latach spadków, odnotowano wzrost nakładów brutto na środki trwałe. Inwestycje rosły głównie za sprawą wysokiej aktywności w dziedzinie inwestycji infrastrukturalnych. Nakłady te były finansowane ze środków publicznych, przy wsparciu Unii Europejskiej, a ich nasilenie było powiązane ze zbliżającymi się mistrzostwami piłkarskimi EURO 2012. Dodatkowo, w drugiej połowie roku nastąpiło odbudowywanie się inwestycji przedsiębiorstw. Po dziesięciu kwartałach spadków wzrosły nakłady na produkty metalowe i maszyny, do czego przyczyniło się wysokie wykorzystanie mocy wytwórczych, dobre wyniki przedsiębiorstw oraz niska stopa inwestycji w gospodarce. Inwestycje przedsiębiorstw miały w głównej mierze charakter odtworzeniowy. Niepewność co do przyszłej sytuacji powstrzymywała natomiast firmy przed rozbudową mocy wytwórczych. W całym roku nakłady brutto na środki trwałe zwiększyły się o 8,7%.

Saldo obrotów z zagranicą miało w pierwszej połowie 2011 roku neutralny wpływ na wzrost gospodarczy. Wolumeny eksportu i importu rosły w solidnym tempie, które było jednak nieco słabsze niż przed rokiem. Pogorszenie nastrojów gospodarczych i wyhamowanie tempa wzrostu w państwach strefy Euro przełożyło się na spadek dynamiki polskiego eksportu. W ślad za mniejszym eksportem podążył słabszy import, co jest związane z dużą importochłonnością polskiej sprzedaży zagranicznej. Dodatkowo, słaby złoty zwiększał konkurencyjność produkcji krajowej względem importowanej. W 2011 roku deficyt na rachunku bieżącym spadł do 4,1% PKB z 4,6% w 2010 roku. Deficyt znajduje się więc na relatywnie niskim poziomie i nie zagraża stabilności polskiej waluty. Jest on też finansowany przez uważany za stabilny napływ zagranicznych inwestycji bezpośrednich oraz funduszy z Unii Europejskiej.

Pierwsza połowa roku przyniosła stabilizację notowań złotego, który w relacji do euro znajdował się w przedziale 3,90-4,10. Wsparciem dla polskiej waluty były silne fundamenty gospodarki oraz dobry sentyment na międzynarodowych rynkach finansowych. Sytuacja odwróciła się w miesiącach letnich, wraz z nasileniem kryzysu zadłużeniowego w strefie Euro. W drugiej połowie roku nastąpiło gwałtowne osłabienie polskiej waluty. W ciągu całego roku złoty stracił 11,5% wobec euro oraz 15,3% w stosunku do dolara amerykańskiego, a rok zamknął się fixingiem NBP na poziomie odpowiednio 4,4168 oraz 3,4174. Szczególnie zmienne były notowania kursu złotego wobec franka szwajcarskiego. W sierpniu notowania kursu CHF/PLN na rynku międzybankowym osiągnęły najwyższy w historii poziom 4,10, co było wypadkową słabego złotego oraz wyjątkowo silnego franka szwajcarskiego w relacji do euro. Bank centralny Szwajcarii, chcąc zapobiec nadmiernej aprecjacji waluty, wprowadził 6 września 2011 roku minimalny poziom kursu EUR/CHF na 1,20 i zapowiedział jego obronę z pełną determinacją. W rezultacie kurs wymiany franka szwajcarskiego do złotego wyniósł pod koniec roku 3,6333 i był o 14,8% wyższy niż na początku 2011 roku.

Przez cały 2011 roku inflacja była wyższa niż górne ograniczenie odchyleń od celu NBP ustalone na 3,5%. Roczne tempo wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych przyspieszyło z 3,6% w styczniu do 5,0% w maju, poziomu najwyższego od niemal 10 lat, a pod koniec roku wyniosło 4,6%. Inflacja średnioroczna wzrosła w minionym roku do 4,3% z 2,6% w 2010r. Wzrost cen wynikał z nagromadzenia czynników o charakterze podażowym takich jak wzrost cen paliw i żywności na rynkach światowych oraz z decyzji administracyjnych m.in. podwyżki stawek podatku VAT, wzrostu cen użytkowania mieszkań oraz cen leków. W kierunku wzrostu cen działało też osłabienie złotego. W 2011 roku rosły również miary inflacji bazowej: inflacja po wyłączeniu cen żywności i energii zwiększała się systematycznie z 1,6% r/r w styczniu do 3,1% r/r w grudniu i również ona w połowie roku przekroczyła cel banku centralnego (2,5% +/- 1%).

Reakcją na utrzymywanie się inflacji powyżej celu banku centralnego były podwyżki stóp procentowych. Rada Polityki Pieniężnej podkreślała, że inflacja jest wysoka w konsekwencji działania czynników niezależnych od krajowej polityki monetarnej, jednak obawiała się utrwalenia oczekiwań na podwyższonym poziomie. W pierwszej połowie roku stopy zostały podniesione o 100 pkt. baz., a stopa referencyjna wzrosła do 4,50%. W związku z dużą zmiennością na rynku walutowym, Rada Polityki Pieniężnej wykorzystała w

minionym roku zapomniany w ostatnich latach instrument jakim są interwencje na rynku walutowym. NBP sześciokrotnie sprzedawał waluty obce w celu ograniczenia nadmiernej deprecjacji złotego.

W minionym roku deficyt sektora finansów publicznych utrzymał się na podwyższonym poziomie, jednak należy zauważyć, że rząd dokonał wyraźnego zacieśnienia polityki fiskalnej. Deficyt sektora finansów publicznych prawdopodobnie spadł do 5,6% PKB z 7,8% PKB w 2010 roku. W 2011 roku w celu powstrzymania tempa narastania długu publicznego, rząd wprowadził zmiany w systemie emerytalnym. Składka przekazywana do Otwartych Funduszy Emerytalnych została zmniejszona do 2,3% z 7,3%, natomiast pozostała część składki jest przekazywana do ZUS-u. W styczniu 2011 podniesiono ponadto podstawowe stawki podatku VAT o 1 pkt. proc. Sytuacja dochodowa budżetu państwa wyglądała w 2011 roku dobrze i była wspierana przez wzrost gospodarczy i wysoką inflację. Jednoczesna kontrola strony wydatkowej sprzyjała obniżeniu deficytu budżetowego, który po całym roku był o ok. 10 mld zł niższy niż zaplanowana na cały rok kwota 40,2 mld zł. Komisja Europejska uznała, że Polska podejmuje działania stanowiące postęp w kierunku korekty nadmiernego deficytu w wymaganym terminie, co może zaowocować zdjęciem z naszego kraju procedury nadmiernego deficytu już w 2013 roku. W ślad za utrzymującym się deficytem nastąpił wzrost długu publicznego, jednak według wstępnych szacunków Ministerstwa Finansów nie przekroczył on drugiego progu ostrożnościowego na poziomie 55% PKB i wyniósł w ubiegłym roku ok. 54% PKB.

W 2011 roku bezpieczne formy oszczędzania, takie jak lokaty bankowe, cieszyły się bardzo dużą popularnością wśród gospodarstw domowych. Wzrost depozytów był wspierany przez dobrą sytuację dochodową gospodarstw domowych oraz niepewną sytuacją na rynkach finansowych, zniechęcającą do bardziej ryzykownych inwestycji. Depozyty gospodarstw domowych rosły w niemal wszystkich miesiącach roku i w grudniu były o 56,2 mld PLN, tj. 13,2% wyższe niż przed rokiem. Depozyty sektora przedsiębiorstw również rosły systematycznie, co było związane z dobrymi wynikami finansowymi przedsiębiorstw oraz obniżoną aktywnością inwestycyjną. W całym roku zwiększyły się o 24,6 mld PLN czyli o 9,4%.

W 2011 roku nastąpiło ożywienie akcji kredytowej dla sektora przedsiębiorstw, co może odzwierciedlać ożywienie inwestycji polskich firm w związku z rosnącym wykorzystaniem mocy wytwórczych. Kredyt dla sektora przedsiębiorstw wzrósł aż o 16,7% r/r, jednak część tego wzrostu wynikała z osłabienia złotego, które zwiększało złotową wartość kredytów walutowych. Szacujemy, że po wyeliminowaniu efektu kursowego kredyty wzrosły o 13,4% r/r. W 2011 roku wzrost kredytu dla gospodarstw domowych wyhamował, głównie w segmencie kredytów konsumpcyjnych. Dynamika portfela była pod silnym wpływem wahań złotego wobec franka szwajcarskiego i w grudniu wyniosła 11,9% r/r oraz 6,5% po wyeliminowaniu wpływu kursowego. W 2011 roku poprawiła się średnia jakość portfela kredytowego w sektorze bankowym, co było związane z poprawą w przypadku kredytów dla sektora przedsiębiorstw i nieznacznym pogorszeniem w segmencie gospodarstw domowych, głównie w obszarze kredytów konsumpcyjnych.

W 2012 roku, w związku z możliwą recesją w strefie Euro, spodziewamy się wyhamowania tempa wzrostu PKB w Polsce, na co od kilku miesięcy wskazują wyprzedzające indeksy koniunktury. Oczekujemy, że PKB



wzrośnie o 2,9% w 2012 roku. Uważamy, że konsumpcja prywatna, która w naszej ocenie zwiększy się realnie o 2,8%, będzie nadal głównym filarem wzrostu. Oczekujemy ponadto utrzymania wzrostów nakładów na środki trwałe, które wg naszej prognozy zwiększą się o 4,0%. Będzie to dotyczyło przede wszystkim odbudowy inwestycji przedsiębiorstw, któremu będzie towarzyszyło zmniejszenie wielkości inwestycji publicznych z powodu zakończenia prowadzonych w ostatnich latach inwestycji w infrastrukturę. Wpływ eksportu netto na dynamikę PKB będzie w naszej ocenie dodatni, co będzie związane ze spodziewanym spowolnieniem popytu krajowego i w konsekwencji importu. Sytuacja na rynku pracy powinna się pogorszyć, a bezrobocie pod koniec roku może przekroczyć nieznacznie 13%. Inflacja mierzona indeksem cen towarów i usług konsumpcyjnych będzie naszym zdaniem spowalniać, co będzie związane z wygasaniem niekorzystnych efektów bazowych. W naszej ocenie może to skłonić Radę Polityki Pieniężnej do obniżek stóp procentowych: pod koniec roku stopa referencyjna może spaść do 4,00%.

## **I.2. Realizacja strategii oraz perspektywy rozwoju biznesu**

W 2011 roku Bank Millennium kontynuował realizację strategii zorientowanej na rozwój biznesu w Polsce, łącząc w sposób zrównoważony wzrost skali działalności z dalszą poprawą rentowności. Strategia ta była realizowana pomimo procesu zainicjowanego w lipcu 2011 przez podmiot dominujący – Banco Comercial Portugues ( BCP) – zmierzającego do przeanalizowania różnych możliwości w zakresie oceny wartości w Polsce, z uwzględnieniem ewentualnej sprzedaży posiadanych udziałów w Banku. W grudniu 2011 r. BCP zdecydował się utrzymać działalność w Polsce i kontynuować wspieranie strategii wzrostu organicznego, realizowanego poprzez Bank Millennium, który pozostaje największą, zagraniczną (nieportugalską) częścią Grupy Millennium BCP.

W zakresie rozwoju biznesu, w 2011 roku Grupa Banku Millennium osiągnęła wyraźny wzrost zarówno w obszarze depozytów jak i kredytów: depozyty wzrosły o 5,7%, a portfel kredytów o 12,5%. Głównym produktem, wdrożonym i sprzedawanym klientom indywidualnym w roku 2011 był nowy rachunek bieżący – „Dobre Konto”. Jest on przeznaczony dla aktywnych klientów, spełniających warunki minimalne (np. miesięczne wpływy) i zapewnia wiele atrakcyjnych rozwiązań. Są nimi: brak opłat za założenie rachunku, opłat za kartę debetową, opłat za korzystanie z bankomatów oraz przelewy wewnętrzne i zapewnia zwrot 3% kwoty wydatków na zakupy w sklepach spożywczych, supermarketach i na stacjach paliw. Kampania „Dobrego Konta” odniosła spory sukces komercyjny, przyczyniając się do sprzedania 181 tys. tych rachunków. „Dobre Konto” wraz z kartą debetową, otrzymało nagrodę specjalną za wybitne osiągnięcia w zakresie promocji kart płatniczych w tegorocznej edycji konkursu „Publi-News Trophée” dla innowacyjnych kart.

W segmencie klientów biznesowych jedną z najważniejszych inicjatyw Banku w 2011 roku była nowa oferta dla klientów sieci MAKRO Cash and Carry Polska, przygotowana jako wspólna propozycja dla przedsiębiorców zaopatrujących się w halach MAKRO. Propozycja ta obejmuje szeroką gamę produktów, zarówno dla właścicieli firm jak i ich pracowników: karty (debetowe i kredytowe), rachunki bankowe,



różnorodne kredyty i leasing. Kluczowym elementem wspólnej oferty jest partnerska karta MAKRO Millennium MasterCard, która łączy w sobie funkcjonalność karty płatniczej oraz karty identyfikacyjnej, umożliwiającej wejście do hal MAKRO. Współpraca rozpoczęła się w czerwcu 2011 roku.

Zgodnie z obecną strategią Grupy Banku Millennium, wysoka jakość usług świadczonych klientom była, obok wzrostu biznesu, jednym z priorytetów ubiegłego roku. Bank Millennium przeprowadził w roku 2011 szeroko zakrojony Projekt Jakości, którego celem była poprawa satysfakcji klientów ze świadczonych im usług oraz osiągnięcie pozycji jednego z liderów rynku w zakresie standardów obsługi klienta. Projekt obejmuje działania na rzecz poprawy jakości we wszystkich podstawowych obszarach współpracy z Klientami, w tym w oddziałach, call center, usługach prowadzonych w internecie i przez jednostki centrali Banku. Jedną z inicjatyw zrealizowanych w ramach Projektu było kompleksowe badanie typu „Tajemniczy Klient”. To przedsięwzięcie umożliwiło zdobycie materiału pozwalającego na analizę poziomu jakości obsługi Klientów i przygotowanie działań, mających na celu poprawę standardów obsługi. W ich ramach opracowano szczegółowe instrukcje i procedury, wraz z programem intensywnych szkoleń, w których udział wzięło ponad 70% pracowników Banku (4,5 tys. osób).

Pierwsze efekty realizacji Projektu stały się widoczne już w roku 2011. Według magazynu „Newsweek”, Bank Millennium zajął III miejsce w rankingu „Najbardziej Przyjazny Bank”, a także został uznany za najlepszy Bank internetowy. Sukces Banku wynikał z faktu, że uzyskał on najwyższą liczbę punktów w kategorii „Jakość Obsługi” oraz jeden z najlepszych wyników za „Pozyskiwanie i utrzymanie klientów”. Były to kluczowe kategorie w rankingu. Natomiast w rankingu magazynu „Forbes” dla „Najlepszego Banku dla Firm” Bank Millennium zdobył najwyższą notę 5 gwiazdek w rankingu ogólnym oraz najwyższą ocenę w podkategorii „Jakość i przejrzystość”. Ponadto w roku 2011 Bank otrzymał „Godło Jakości Obsługi 2011”, bazujące na rzeczywistych opiniach klientów w głosowaniu internetowym.

Rok 2011 przyniósł dalszą poprawę rentowności Grupy Banku Millennium, w stosunku do i tak udanego pod tym względem 2010 r. Ten dobry wynik możliwy był dzięki poprawie efektywności mierzonej wskaźnikiem koszty/dochody. Wskaźnik ten obniżył się do poziomu poniżej 60%, co oznacza realizację średnioterminowego celu dla tego wskaźnika, zakładaną wcześniej na rok 2012.

Poprawa efektywności kosztowej, wynikająca z wysokiej dynamiki dochodów na działalności podstawowej (+11% r/r) oraz ze ścisłej kontroli kosztów, a także redukcji kosztu ryzyka, umożliwiła Grupie Banku Millennium zamknięcie roku 2011 zyskiem netto w wysokości 467 mln zł, czyli 43% wyższym, niż w roku 2010 (326 mln zł). Wynik ten pozwolił na osiągnięcie dwucyfrowej stopy zwrotu z kapitału (11,1%). Tę poprawę rentowności osiągnięto pomimo bardzo trudnych warunków działania sektora finansowego, wynikających głównie z problemów z zadłużeniem państw w Europie.

Charakterystyczny dla roku 2011 był także niższy koszt ryzyka Banku Millennium, w porównaniu z trzema poprzednimi latami (2008-2010). Łączna kwota odpisów w rachunku wyników Grupy z tytułu utraty wartości kredytów w 2011 r. była o 23% niższa, niż odpisy w roku 2010, a także znacznie niższa, niż łączne odpisy na

ryzyko w latach 2008 i 2009. Niższy poziom rezerw był możliwy dzięki poprawie jakości portfela aktywów, objawiającej się niższym udziałem kredytów z rozpoznaną utratą wartości w kredytach ogółem, który spadł poniżej poziomu 5%. Jest to jeden z najniższych wskaźników wśród 10 największych banków w Polsce.

Pomimo znacznego wzrostu kredytów (+12,5% r/r), częściowo wynikającego z aprecjacji walut obcych, zarówno Grupa jak i Bank utrzymały wysokie wskaźniki adekwatności kapitałowej. Skonsolidowany współczynnik wypłacalności w grudniu 2011 roku wynosił 13,2%, w tym wskaźnik kapitału podstawowego (Core Tier 1) utrzymał się na wysokim poziomie 11,4%.

Bank Millennium prowadzi politykę wypłacania dywidendy pomiędzy 35% a 50% zysku netto, jednakże, stosując się do zalecenia Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), Zarząd Banku Millennium zaproponuje Akcjonariuszom zatrzymanie całości zysku 2011 roku w kapitale. W przypadku zaakceptowania tej propozycji przez WZA, zarówno współczynnik wypłacalności CAR jak i Core Tier 1 wzrosłyby o 0,9 p.p. do poziomu odpowiednio 14,2% i 12,3% na koniec roku 2011.

W roku 2012 Bank Millennium zamierza osiągnąć dalszą poprawę efektywności kosztowej dzięki wzrostowi przychodów z działalności podstawowej oraz ścisłej kontroli kosztów operacyjnych. Jednocześnie Bank zamierza utrzymać stabilny poziom płynności (wskaźnik kredyty/depozyty na poziomie bliskim 100%), stopniowo redukować zapotrzebowanie na finansowanie w walutach zagranicznych oraz utrzymywać wysoką bazę kapitałową.

W zakresie rozwoju biznesu Bank zamierza kontynuować działania zmierzające do pozyskiwania nowych klientów, jednocześnie dążąc do stałego pogłębiania relacji z klientami wyrażającej się wskaźnikiem sprzedaży krzyżowej (cross-sellingu), oraz nadal podnosić poziom jakości usług oraz wdrażać innowacyjne produkty.

Dla wsparcia realizacji zamierzeń na rok bieżący i na kolejne lata, Grupa Banku Millennium planuje w roku 2012 łączne nakłady inwestycyjne w kwocie 45,0 mln zł. Większość planowanych nakładów będzie poniesiona na dalszą poprawę systemów IT i systemów zabezpieczeń, wspierających działalność banku. Planowane inwestycje na rok 2012, podobnie jak nakłady poniesione w roku 2011 w wysokości 36,6 mln zł, zostaną sfinansowane z kapitału własnego.

## II. SYTUACJA FINANSOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM

### II.1. Wyniki finansowe

Skonsolidowany zysk netto Grupy Banku Millennium w roku finansowym 2011 wzrósł o 43% rok do roku i wyniósł 466,5 mln zł. Jest to najwyższy wynik w historii Grupy, jeśli nie uwzględniać jednorazowego zysku kapitałowego (uzyskanego w roku 2005).

Ten wysoki, roczny wzrost zysku netto został osiągnięty dzięki znacznemu wzrostowi przychodów operacyjnych (o 10,1% r/r), dobrej kontroli kosztów (ograniczony wzrost o 3,9% r/r) i znacząco niższym rezerwom na kredyty zagrożone (o 23,4% r/r) w konsekwencji poprawy jakości portfela kredytów. Silny wzrost przychodów, przy relatywnie stabilnej bazie kosztowej, pozwolił Grupie poprawić swą efektywność kosztową i obniżyć relację kosztów do przychodów poniżej poziomu 60% (czyli rok przed planowanym terminem).

Wolumeny biznesowe wykazywały w ciągu 2011 r. w pozytywne trendy, także dzięki poprawie sytuacji w polskiej gospodarce. Całkowity portfel kredytowy Grupy wzrósł o 12,5%, w tym kredyty dla przedsiębiorstw wzrosły o 15,9%, a kredyty detaliczne o 11,4% (głównie za sprawą wzrostu portfela hipotecznego). Ożywienie w kredytach dla sektora przedsiębiorstw było związane ze wzrostem działalności inwestycyjnej przedsiębiorstw, w wyniku znacznego wykorzystania mocy produkcyjnych. Depozyty klientów wzrosły o 5,7% r/r, w tym depozyty sektora detalicznego o 10,0% r/r. Jednak rok 2011 charakteryzował także wysoki poziom konkurencji na rynku depozytów, szczególnie nasilonej w ostatnim kwartale roku, która jednak nie była tak znaczna, jak obserwowana w okresie IV kwartału 2008 r. i I kwartału 2009 r.

## **Rachunek wyników Grupy**

<b>Przychody operacyjne</b> (mln zł)	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Wynik z tytułu odsetek *	1 190,8	1 009,8	17,9%
Wynik z tytułu prowizji	561,8	564,9	-0,6%
<b>WYNIK Z DZIAŁALNOŚCI PODSTAWOWEJ**</b>	<b>1 752,6</b>	<b>1 574,7</b>	<b>11,3%</b>
Pozostałe przychody pozaodsetkowe ***	136,6	141,6	-3,6%
<b>Przychody operacyjne ogółem</b>	<b>1 889,1</b>	<b>1 716,3</b>	<b>10,1%</b>

(\*)Dane pro-forma: wynik z tytułu odsetek obejmuje marżę na wszystkich instrumentach pochodnych. Od dn. 1 stycznia 2006 r. Bank stosuje zasady rachunkowości zabezpieczeń wobec kombinacji kredytów hipotecznych denominowanych w walutach obcych o zmiennym oprocentowaniu, zmiennoodsetkowych lokat złotych oraz powiązanych z nimi transakcji CCIRS (oraz od 1 kwietnia 2009 także swapy walutowe). Marża na tych operacjach jest ujmowana w wyniku z tytułu odsetek od czasu wspomnianej zmiany. Jednakże, ponieważ zasady rachunkowości zabezpieczeń nie obejmują całości portfela denominowanego w walutach obcych, Bank przedstawia dane w układzie pro-forma, w których całość marży na instrumentach pochodnych jest ujmowana w ramach wyniku z tytułu odsetek, podczas gdy rachunkowo, część przedmiotowej marży (48,9 mln PLN w 2011 r. i 82,3 mln PLN w 2010 r.) jest wykazywana w pozostałych dochodach pozaodsetkowych. Zdaniem Banku takie podejście pozwala na lepsze zrozumienie rzeczywistego kształtowania się tej pozycji z ekonomicznego punktu widzenia.

(\*\*) suma wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu prowizji

(\*\*\*) w tym wynik z pozycji wymiany, wynik na operacjach finansowych oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne netto

**Wynik z tytułu odsetek** (w ujęciu pro-forma) za rok 2011 wyniósł 1.190,8 mln zł, co oznacza jego znaczny wzrost o 17,9% w porównaniu z poziomem z roku 2010. Powodem poprawy tej pozycji wyniku były zarówno większe wolumeny biznesu jak i lepsza marża odsetkowa netto. Średni poziom marży odsetkowej netto (do aktywów pracujących) wzrósł z 2,3% w poprzednim roku do 2,5% w 2011 r., głównie dzięki wyższym marżom na depozytach – zarówno w segmencie przedsiębiorstw jak i detalicznym.

**Wynik z tytułu prowizji** za rok 2011 wyniósł 561,8 mln zł, podobnie jak w roku 2010 (564,9 mln zł). W ujęciu kwartalnym wynik z prowizji znajdował się w trendzie spadkowym z powodu niekorzystnych warunków na rynkach kapitałowych.

**Pozostałe przychody pozaodsetkowe** (pro-forma z uwzględnieniem salda netto pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych) wyniosły w 2011 r. 136,6 mln zł i były niższe o 3,6% w ujęciu rocznym.

**Przychody operacyjne ogółem** Grupy wzrosły w roku 2011 o 10,1% rocznie i osiągnęły historycznie rekordowy poziom 1.889,1 mln zł, czyli wyższy o 2,2% niż w przedkryzysowym roku 2008. Wzrost przychodów operacyjnych wynikał głównie ze wzrostu o 11,3% wyniku na działalności podstawowej (wynik z tytułu odsetek i wynik z tytułu prowizji).

Pomimo, iż przychody operacyjne były wyższe niż w roku 2008, **koszty operacyjne ogółem** były nadal niższe - o 5,7% w porównaniu z poziomem z roku 2008. W roku 2011 koszty były o 3,9% wyższe niż w roku 2010 i wyniosły 1.124,1 mln zł. Ponieważ koszty ogółem rosły wolniej niż przychody, Grupa był w stanie

ponownie poprawić swój wskaźnik koszty/przychody do poziomu 59,5%. Jest to najlepsza wartość roczna wskaźnika w ciągu ostatnich 10 lat jeśli nie uwzględniać jednorazowego zysku kapitałowego osiągniętego w roku 2005.

<b>Koszty operacyjne</b> (mln zł)	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Zmiana r/r</b>
Koszty osobowe	-540,2	-525,9	2,7%
Pozostałe koszty administracyjne *	-583,9	-555,7	5,1%
<b>Koszty operacyjne ogółem</b>	<b>-1 124,1</b>	<b>-1 081,6</b>	<b>3,9%</b>

(\*)w tym amortyzacja

**Koszty osobowe** wzrosły o 2,7% rocznie. Łączne zatrudnienie w Grupie wyniosło na koniec grudnia 2011 roku 6.289 osób (etatów) i wzrosło w ciągu roku o 2,5% (tj. 154 etaty) – wzrost ten miał miejsce wyłącznie w obszarze sprzedaży.

Strukturę zatrudnienia w Grupie Banku Millennium przedstawia poniższa tabela:

<b>Zatrudnienie</b> (etaty)	<b>31.12.2011</b>	<b>31.12.2010</b>	<b>Zmiana</b> <b>2011 / 2010</b>
Bank Millennium S.A.	5 886	5 754	2,3%
Podmioty zależne	403	381	5,8%
<b>Razem Grupa Banku Millennium</b>	<b>6 289</b>	<b>6 135</b>	<b>2,5%</b>

**Pozostałe koszty administracyjne** (w tym amortyzacja) wzrosły o 5,1% rocznie. Wyższe koszty nieosobowe w 2011 r. w porównaniu z rokiem 2010 wynikały z wyższych opłat na rzecz Bankowego Funduszu Gwarancyjnego (opłaty te wzrosły ponad dwukrotnie w porównaniu z rokiem 2010) oraz wyższych kosztów denominowanych w walutach zagranicznych. **Amortyzacja** w 2011 r. wyniosła 64,8 mln zł i była niższa o 13,1% niż w roku 2010.

Łączne saldo **odpisów na utratę wartości** zawiązanych przez Grupę w ciągu 2011 r. wyniosło 173,8 mln zł i było o 23,4% niższe w porównaniu z odpisami utworzonymi w ciągu roku 2010 (226,9 mln zł). Było to możliwe dzięki poprawie jakości portfela kredytów. W ujęciu względnym, odpisy utworzone w roku 2011 stanowiły 45 punktów bazowych portfela kredytów netto, czyli wyraźnie mniej, niż 65 punktów bazowych, utworzonych w ciągu 2010 r.

**Zysk przed opodatkowaniem** Grupy Banku Millennium w 2011 r. wyniósł 591,1 mln zł a **zysk netto** osiągnął 466,5 mln zł. wzrastając o 43,1% w porównaniu z zyskiem netto za 2010 r.

<b>Zysk przed opodatkowaniem i zysk netto</b> (mln PLN)	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Zmiana 2010/2009</b>
Przychody operacyjne	1 889,1	1 716,3	10,1%
Koszty operacyjne *	-1 124,1	-1 081,6	3,9%
Wskaźnik Koszty/ Przychody	59,5%	63,0%	-3,5 p.p.
Odpisy na utratę wartości	-173,8	-226,9	-23,4%
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>591,1</b>	<b>407,8</b>	<b>44,9%</b>
Podatek dochodowy	-124,6	-81,8	-
<b>Zysk netto</b>	<b>466,5</b>	<b>326,0</b>	<b>43,1%</b>

\* bez rezerw na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych

### Dochody według segmentu biznesu

Lepsze wyniki Grupy Banku Millennium w roku 2011 w porównaniu z rokiem 2010 wynikały z poprawy wyników w dwóch głównych segmentach Grupy, a mianowicie w bankowości detalicznej i bankowości przedsiębiorstw.

<b>Dochody segmentu detalicznego</b> (mln PLN)	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Zmiana 2011/2010</b>
Wynik z tytułu odsetek	1 021,7	831,7	22,9%
Wynik z tytułu prowizji	423,8	434,1	-2,4%
Pozostałe przychody *	87,0	78,5	10,8%
<b>Przychody operacyjne ogółem</b>	<b>1 532,5</b>	<b>1 344,3</b>	<b>14,0%</b>
<b>Koszty operacyjne ogółem **</b>	<b>-847,6</b>	<b>-812,9</b>	<b>4,3%</b>
Koszty/Przychody	55,3%	60,5%	-5,2 p.p.
Rezerwy netto	-103,0	-126,4	-18,5%
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>581,9</b>	<b>405,0</b>	<b>43,7%</b>

\* w tym wynik z pozycji wymiany

\*\* bez odpisów na utratę wartości

Przychody operacyjne ogółem segmentu detalicznego w roku 2011 wzrosły o 14% w skali roku do poziomu 1.532,5 mln zł, głównie dzięki wzrostowi wyniku z tytułu odsetek (o 22,9%), podczas gdy wynik z tytułu prowizji obniżył się o 2,4% rocznie. Koszty operacyjne segmentu detalicznego wzrosły w roku 2011 zaledwie o 4,3% rocznie. Oznacza to znacznie lepszą efektywność kosztową tego segmentu biznesu: wskaźnik koszty/przychody spadł z 60,5% w 2010 r. do 55,3% w roku 2011. Korzystne trendy w zakresie przychodów i kosztów operacyjnych, wspomagane przez niższy poziom rezerw netto (spadek o 18,5% w skali roku)

umożliwiły poprawę zysku przed opodatkowaniem za rok 2011 do poziomu 581,9 mln zł tj. wyższego o 43,7% niż za rok 2010.

<b>Dochody segmentu przedsiębiorstw</b> (mln PLN)	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Zmiana 2011/2010</b>
Wynik z tytułu odsetek	264,6	231,9	14,1%
Wynik z tytułu prowizji	120,4	112,3	7,3%
Pozostałe przychody *	39,7	40,8	-2,7%
<b>Przychody operacyjne ogółem</b>	<b>424,7</b>	<b>385,0</b>	<b>10,3%</b>
<b>Koszty operacyjne ogółem **</b>	<b>-211,2</b>	<b>-203,2</b>	<b>3,9%</b>
Koszty/Przychody	49,7%	52,8%	-3,1 p.p.
Rezerwy netto	-80,0	-98,3	-18,5%
<b>Zysk przed opodatkowaniem</b>	<b>133,5</b>	<b>83,6</b>	<b>59,8%</b>

\* w tym wynik z pozycji wymiany

\*\* bez odpisów na utratę wartości

Przychody operacyjne ogółem segmentu przedsiębiorstw w roku 2011 wzrosły o 10,3% w skali roku do 424,7 mln zł. Wzrost został osiągnięty w dwóch głównych kategoriach przychodów: odsetki i prowizje. Wzrost w roku 2011 w zakresie kosztów operacyjnych (o 3,9% r/r) był dużo niższy, niż wzrost dochodów, toteż – podobnie, jak w segmencie detalicznym – wskaźnik koszty/przychody segmentu przedsiębiorstw spadł z 52,8% w 2010 r. do 49,7% w roku 2011. Poziom rezerw netto na kredyty dla przedsiębiorstw obniżył się w ciągu roku 2011 o 18,5%, dzięki poprawie jakości aktywów tego portfela. Wszystkie te elementy pozwoliły znacząco zwiększyć zysk brutto segmentu przedsiębiorstw, do poziomu 133,5 mln zł, czyli o niemal 60% więcej, niż w poprzednim roku 2010.



## II.2. Bilans i pozycje pozabilansowe

### Aktywa

Suma aktywów Grupy Banku Millennium na dzień 31.12.2011r. wyniosła 50.838 mln zł i była o 8,2% wyższa w porównaniu do stanu na koniec grudnia 2010 r. Główne pozycje aktywów Grupy w poszczególnych okresach oraz zmiany wartości tych pozycji prezentuje poniższa tabela:

AKTYWA (w mln zł)	31.12.2011		31.12.2010		Zmiana 2011/2010
	Wartość	Struktura	Wartość	Struktura	(%)
Kasa, środki w Banku Centralnym	2 017,8	4,0%	2 050,7	4,4%	-1,6%
Kredyty i pożyczki udzielone innym bankom	2 660,4	5,2%	1 485,8	3,2%	79,1%
Kredyty i pożyczki udzielone Klientom	41 332,3	81,3%	36 738,5	78,2%	12,5%
Należności z tytułu zakupionych papierów wartościowych z przyrzeczeniem odkupu	2,2	0,0%	55,1	0,1%	-96,0%
Aktywa finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i instrumenty pochodne zabezpieczające	860,5	1,7%	1 510,1	3,2%	-43,0%
Inwestycyjne aktywa finansowe*	3 144,8	6,2%	4 520,4	9,6%	-30,4%
Wartości niematerialne oraz rzeczowe aktywa trwałe**	244,6	0,5%	272,5	0,6%	-10,2%
Pozostałe aktywa	575,6	1,1%	351,4	0,7%	63,8%
<b>Aktywa razem</b>	<b>50 838,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>46 984,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>8,2%</b>

\* w tym inwestycje w jednostki podporządkowane

\*\* bez aktywów trwałych do zbycia

Wzrost aktywów wynikał głównie z wyższej o 4.594 mln zł, czyli o 12,5%, wartości kredytów i pożyczek udzielonych Klientom, co było częściowo efektem osłabienia złotego do głównych walut zagranicznych.

#### Kredyty i pożyczki udzielone Klientom

Kredyty i pożyczki udzielone Klientom stanowią dominującą grupę w strukturze aktywów (81,3%) i na dzień 31.12.2011 r. ich wartość bilansowa (netto) osiągnęła 41.332 mln zł, co odzwierciedla ich wzrost o 12,5% w porównaniu ze stanem na koniec grudnia 2010 r. Wzrost kredytów w dużej mierze wynikał ze zmian kursowych, w szczególności w odniesieniu do kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich. Bez efektu kursowego wzrost kredytów osiągnąłby w 2011 r. ok. 4%.

W tabeli poniżej przedstawiono informacje o strukturze rodzajowej portfela kredytów i pożyczek udzielonych Klientom oraz o ich zmianach w ciągu 2011 roku.

<b>Kredyty i pożyczki udzielone Klientom</b> (w mln zł)	<b>31.12.2011</b>		<b>31.12.2010</b>		<b>Zmiana 2011/2010</b>	
	<b>Wartość</b>	<b>Struktura</b>	<b>Wartość</b>	<b>Struktura</b>	<b>Wartość</b>	<b>(%)</b>
Kredyty dla gospodarstw domowych	31 067,9	75,2%	27 884,3	75,9%	3 183,5	11,4%
- kredyty hipoteczne	28 283,0	68,4%	24 882,9	67,7%	3 400,1	13,7%
- pozostałe kredyty dla gosp. domowych	2 784,9	6,7%	3 001,5	8,2%	-216,6	-7,2%
Kredyty dla podmiotów gospodarczych	10 264,5	24,8%	8 854,2	24,1%	1 410,3	15,9%
- leasing	3 256,8	7,9%	3 249,6	8,8%	7,1	0,2%
- pozostałe kredyty dla podmiotów gospodarczych	7 007,7	17,0%	5 604,5	15,3%	1 403,2	25,0%
<b>Kredyty i pożyczki dla Klientów netto</b>	<b>41 332,3</b>	<b>100,0%</b>	<b>36 738,5</b>	<b>100,0%</b>	<b>4 593,8</b>	<b>12,5%</b>
Odpisy aktualizujące wartość należności	1 217,4		1 187,3		30,1	2,5%
<b>Kredyty i pożyczki dla Klientów brutto</b>	<b>42 549,7</b>		<b>37 925,8</b>		<b>4 623,9</b>	<b>12,2%</b>

Na dzień 31 grudnia 2011 roku kredyty hipoteczne stanowiły 68,4% salda netto kredytów i pożyczek i były największym składnikiem portfela kredytowego Grupy. Wartość kredytów hipotecznych na dzień 31 grudnia 2011 roku osiągnęła 28.283 mln zł, co oznacza wzrost o 13,7% w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2010 roku. Bez wspomnianego wyżej efektu kursowego, wzrost ten osiągnąłby ok. 3%. Wskazuje to na wyraźnie szybszy przyrost portfela kredytów złotych w stosunku do amortyzacji starego portfela walutowych kredytów hipotecznych (głównie we frankach szwajcarskich) po wycofaniu przez Bank 3 lata temu oferty kredytów w walutach obcych. Wzrost portfela kredytów hipotecznych w złotych (brutto) w samym roku 2011 zanotował bardzo wysoką wartość 31%.

Pozostałe kredyty udzielone klientom indywidualnym stanowiły 6,7% łącznego salda kredytów i pożyczek netto według stanu na koniec 2011 roku. Wartość pozostałych kredytów udzielonych klientom indywidualnym wyniosła 2.785 mln zł, czyli o 7,2% mniej niż przed rokiem, ze względu na ograniczenia w procesie oceny ryzyka, narzucone przez nowe regulacje nadzorcze (Rekomendacja T, wydana przez KNF) jak i w wyniku niższego popytu na takie kredyty.

Wartość kredytów dla przedsiębiorstw (w tym ekspozycji leasingowych) wyniosła na koniec grudnia 2011 roku 10.264 mln zł, co oznacza wzrost o 15,9% w porównaniu do stanu na koniec roku 2010. Korporacyjny portfel kredytowy (bez leasingu) znacznie wzrósł o 25,0% lub 1.403 mln zł r/r, co było w głównej mierze wynikiem wzrostu portfela kredytów złotych. Portfel leasingowy utrzymał poziom podobny jak w poprzednim roku, osiągając 3.257 mln zł na koniec roku 2011.

Stan bilansowy odpisów aktualizujących wartość należności z tytułu kredytów i pożyczek udzielonych klientom wzrósł o 30 mln zł (czyli 2,5% r/r) w wyniku dodatkowego zapotrzebowania na rezerwy kredytowe, zwłaszcza w segmencie kredytów konsumpcyjnych (nie-hipotecznych). Na poziom rezerw wpływ miało również spisanie w ciągu całego 2011 r. w ciężar rezerw kredytów na kwotę 114 mln zł.

Przeciętna podstawowa stopa procentowa dla kredytów udzielanych przez Bank w ciągu 2011 roku wyniosła 4,45% dla Klientów detalicznych i 6,17% dla klientów korporacyjnych i sektora publicznego. Niższa przeciętna stopa procentowa dla kredytów udzielonych Klientom detalicznym wynika w pewnej mierze z niższych stóp nominalnych kredytów hipotecznych w walutach obcych, stanowiących większą część portfela detalicznego.

#### *Inwestycyjne aktywa finansowe*

Inwestycyjne aktywa finansowe (w tym inwestycje w jednostki podporządkowane) wyniosły na koniec grudnia 2011 r. 3.145 mln zł, co oznacza spadek o 1.376 mln zł, czyli o 30,4%, w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2010 roku, głównie w wyniku spadku o 1.428 mln zł portfela papierów wartościowych wyemitowanych przez Skarb Państwa. Spadek ten wynikał z potrzeb zwykłego zarządzania płynnością Grupy. Portfel inwestycyjnych aktywów finansowych (w tym inwestycje w jednostki podporządkowane) w 96,3% składał się z papierów dłużnych emitowanych przez Skarb Państwa oraz Narodowy Bank Polski.

#### *Aktywa finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i instrumenty pochodne zabezpieczające*

Aktywa finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i instrumenty pochodne zabezpieczające osiągnęły wartość 860 mln zł na koniec grudnia 2011 r., co oznacza spadek o 650 mln zł (czyli o 43,0%) w porównaniu do stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku. Wpływ na to miało zmniejszenie portfela dłużnych papierów wartościowych o 664 mln zł (tj. o 67,7%), podczas gdy aktywa z tytułu dodatniej wyceny instrumentów pochodnych (przeznaczonych do obrotu i zabezpieczających) nie zmieniły się w sposób istotny w ciągu roku. Omawiany portfel aktywów finansowych obejmował przede wszystkim papiery dłużne emitowane przez Skarb Państwa (obligacje i bony skarbowe), stanowiące na koniec grudnia 2011 r. 36,8% udziału, oraz pozytywną wycenę instrumentów pochodnych przeznaczonych do obrotu i derywatów zabezpieczających, stanowiących łącznie 63,0% udziału. Udział instrumentów kapitałowych w omawianym portfelu jest znikomy.

#### *Kredyty i pożyczki udzielone bankom*

Kredyty i pożyczki udzielone bankom (w tym depozyty międzybankowe) wyniosły 2.660 mln zł na koniec grudnia 2011 r., co oznacza wzrost o 1,175 mln zł (tj. 79,1%) r/r. Depozyty zabezpieczające dla transakcji zabezpieczających ryzyko były głównym czynnikiem tego wzrostu, co wynikało ze zmian wycen tych transakcji, głównie w następstwie zmian kursów walutowych.

## Wartości niematerialne oraz rzeczowe aktywa trwałe

Wartości niematerialne oraz rzeczowe aktywa trwałe na koniec roku 2011 wyniosły 245 mln zł, co oznacza spadek o 28 mln zł (tj. 10%) w skali roku, w wyniku standardowej amortyzacji.

## Pasywa

Wartość oraz strukturę pasywów Grupy na koniec 2011 i 2010 roku prezentuje poniższa tabela:

PASYWA (w mln zł)	31.12.2011		31.12.2010		Zmiana 2011/2010
	Wartość	Struktura	Wartość	Struktura	(%)
Zobowiązania wobec banków	1 831,6	4,0%	2 084,5	4,9%	-12,1%
Zobowiązania wobec Klientów	37 427,8	80,9%	35 395,1	82,5%	5,7%
Zobowiązania z tytułu sprzedanych pap. wartościowych z przyrzeczeniem odkupu	1 606,6	3,5%	670,7	1,6%	139,5%
Zobowiązania finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz instrumenty pochodne zabezpieczające	2 872,3	6,2%	2 119,7	4,9%	35,5%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	1 071,2	2,3%	1 141,0	2,7%	-6,1%
Rezerwy	35,4	0,1%	21,4	0,0%	65,2%
Zobowiązania podporządkowane	663,2	1,4%	912,0	2,1%	-27,3%
Pozostałe zobowiązania*	743,7	1,6%	549,1	1,3%	35,4%
<b>Zobowiązania razem</b>	<b>46 251,9</b>	<b>100,0%</b>	<b>42 893,4</b>	<b>100,0%</b>	<b>7,8%</b>
<b>Kapitały własne razem</b>	<b>4 586,2</b>		<b>4 091,0</b>		<b>12,1%</b>
<b>Pasywa razem</b>	<b>50 838,1</b>		<b>46 984,4</b>		<b>8,2%</b>

\* w tym zobowiązania podatkowe

W całości pasywów na koniec 2011 roku zobowiązania stanowiły 91,0%, natomiast 9,0% stanowiły kapitały własne Grupy.

Na dzień 31 grudnia 2011, zobowiązania wobec klientów stanowiły główną pozycję w zobowiązaniach Grupy, mającą 80,9% udział w zobowiązaniach razem Grupy.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku zobowiązania Grupy wyniosły 46.252 mln zł rosnąc o 3.358 mln zł, czyli o 7,8% w stosunku do 42.893 mln zł stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze znacznego wzrostu zobowiązań wobec Klientów (o 2.033 mln zł) jak i ze wzrostu zobowiązań z tytułu transakcji z przyrzeczeniem odkupu (o 936 mln zł), przy czym oba te elementy korzystnie wpłynęły na poprawę płynności Grupy.

### Zobowiązania wobec Klientów

W tabeli poniżej przedstawiono informacje o strukturze zobowiązań wobec Klientów Grupy oraz o ich zmianach w ciągu 2011 roku według rodzaju Klienta.

Zobowiązania wobec Klientów (w mln zł)	31.12.2011		31.12.2010		Zmiana 2011/2010	
	Wartość	Struktura	Wartość	Struktura	Wartość	(%)
Depozyty Klientów indywidualnych*	23 013,0	61,5%	20 928,1	59,1%	2 085,0	10,0%
Depozyty przedsiębiorstw oraz sektora publicznego	14 414,8	38,5%	14 467,1	40,9%	-52,3	-0,4%
<b>OGÓŁEM</b>	<b>37 427,8</b>	<b>100,0%</b>	<b>35 395,1</b>	<b>100,0%</b>	<b>2 032,7</b>	<b>5,7%</b>

\* łącznie z depozytami w formie polis ubezpieczeniowych

Zobowiązania wobec Klientów stanowią główne źródło finansowania działalności Grupy i obejmują przede wszystkim środki jej Klientów ulokowane na rachunkach bieżących i w depozytach terminowych. Na dzień 31 grudnia 2011 roku zobowiązania wobec Klientów wyniosły 37.428 mln zł, co oznacza wzrost o 2.033 mln zł, czyli o 5,7% w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2010 roku.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku zobowiązania wobec Klientów indywidualnych stanowiły 61,5% salda zobowiązań wobec Klientów, a ich wartość wzrosła o 2.085 mln zł, czyli o 10,0% w porównaniu do stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku, dzięki dynamicznemu przyrostowi nowych Klientów w roku 2011.

Depozyty przedsiębiorstw i sektora publicznego osiągnęły wartość 14.419 mln zł na koniec grudnia 2011 r., co stanowiło 38,5% depozytów Grupy. W ciągu 2011r. wartość tych depozytów nieznacznie spadła (o 0,4%).

Przeciętna podstawowa stopa procentowa dla depozytów Banku w ciągu 2011 roku wyniosła 3,53% dla Klientów detalicznych i 4,05% dla klientów korporacyjnych oraz sektora publicznego.

### Zobowiązania wobec banków

Zobowiązania wobec banków na dzień 31 grudnia 2011 roku wyniosły 1.832 mln zł i stanowiły 4,0% zobowiązań Grupy. Oznacza to niewielki spadek ich wartości o 253 mln zł (tj. o 12,1%) w stosunku do 31 grudnia 2010 roku. Na dzień 31 grudnia 2011 r., główną pozycją wśród średnioterminowych pożyczek od instytucji finansowych otrzymanych przez Grupę, był średnioterminowy kredyt udzielony Bankowi na łączną kwotę 100 mln EUR przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) w dniu 30 listopada 2009 roku.

### *Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu*

W ramach działalności w zakresie zarządzania płynnością Grupa zawiera krótkoterminowe transakcje z klauzulą odkupu, zarówno z bankami, jak i Klientami (głównie instytucjami finansowymi). Transakcje te Grupa dokonuje w oparciu o dłużne papiery wartościowe Skarbu Państwa. Na dzień 31 grudnia 2011 roku zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu wyniosły 1.607 mln zł, rosnąc o 936 mln zł, czyli o 140% w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2010 roku. Wzrost wynikał głównie z tytułu transakcji z innymi bankami.

### *Zobowiązania finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i instrumenty pochodne zabezpieczające*

Zobowiązania finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz instrumenty pochodne zabezpieczające stanowiły w przeważającej mierze ujemną wycenę pochodnych instrumentów przeznaczonych do obrotu i zabezpieczających. Wartość tej pozycji zobowiązań wyniosła na dzień 31 grudnia 2011 roku 2.872 mln zł, co oznacza jej wzrost o 753 mln zł, czyli o 36% w stosunku do stanu na dzień 31 grudnia 2010 roku głównie w wyniku dalszej aprecjacji franka szwajcarskiego w ciągu 2011 r.

### *Wyemitowane dłużne papiery wartościowe*

Na dzień 31 grudnia 2011 roku zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wyniosły 1.071 mln zł i wykazały nieduży spadek o 70 mln zł w porównaniu ze stanem z 31 grudnia 2010 roku. Wartość zobowiązań z tytułu wyemitowanych przez Bank obligacji i bankowych papierów wartościowych, powiązanych z produktami oszczędnościowymi oferowanymi Klientom indywidualnym, wyniosła 395 mln zł na koniec grudnia 2011 r. Oprócz wspomnianych obligacji, pozycja ta obejmuje również zobowiązania związane z zawartymi przez Grupę w grudniu 2007 roku umowami dotyczącymi sekurytyzacji należności z portfela leasingowego, których wartość bilansowa na dzień 31 grudnia 2011 roku wyniosła 377 mln zł i obniżyła się w porównaniu z końcem 2010 r. gdyż transakcja weszła w okres stopniowej spłaty wierzytelności. Do zobowiązań z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wliczane są również zobowiązania z tytułu obligacji wyemitowanych przez spółkę Grupy – Millennium Leasing – na kwotę 300 mln zł.

### *Dług podporządkowany*

Wartość długu podporządkowanego spadła na przestrzeni roku 2011 o 27% do poziomu 663 mln zł na dzień 31 grudnia 2011 z powodu spłaty w grudniu 10-cioletnich obligacji podporządkowanych o łącznej nominalnej wartości 80 mln EUR (wyemitowanych przez Bank w grudniu 2001 r.). W związku z tym pozycja ta na koniec 2011 r. obejmowała jedynie dziesięcioletnie obligacje podporządkowane o nominalnej wartości 150 mln EUR, wyemitowane przez Bank w grudniu 2007 r.

## Kapitał własny

W ciągu roku 2011 kapitał własny Grupy wzrósł o 12% w ujęciu rocznym, wynosząc 4.586 mln zł na 31 grudnia 2011. Zysk wypracowany w czasie omawianego okresu (pomniejszony o wypłaconą dywidendę) był głównym źródłem tego wzrostu. Ponadto wzrost kapitału z aktualizacji wyceny portfela instrumentów zabezpieczających przyczynił się również do wzrostu poziomu kapitału własnego. Dzięki powyższemu Grupa utrzymała wskaźniki kapitałowe na komfortowym poziomie, pomimo negatywnego oddziaływania ze strony przeszacowania wartości kredytów walutowych, szczególnie odczuwanego w drugim półroczu. Łączny, skonsolidowany współczynnik wypłacalności na koniec roku 2011 wyniósł 13,2%, a współczynnik kapitału podstawowego (Core Tier 1) osiągnął 11,4%. Bank Millennium stosuje politykę odnośnie wypłaty dywidendy w granicach 35% - 50% zysku netto, jednak zgodnie z ostatnim zaleceniem Komisji Nadzoru Finansowego (KNF), Zarząd Banku Millennium zaproponuje zatrzymanie całości zysku za rok 2011 w kapitałach własnych. Ta propozycja, jeśli zostanie zatwierdzona przez WZA, pozwoli na zwiększenie o 0,9 p.p. zarówno współczynnika wypłacalności jak i współczynnika kapitału podstawowego, powodując ich wzrost do odpowiednio 14,2% i 12,3% na koniec 2011 r.

Główne wskaźniki kapitałowe w ciągu roku 2011 kształtowały się następująco:

Wskaźniki kapitałowe	31.12.2011	31.12.2010	Zmiana 2011/2010
Liczba akcji (w tys.)	1 213 117	1 213 117	-
Skonsolidowane kapitały własne ogółem (w mln zł)	4 586	4 091	12,1%
Wartość księgowa na akcję (w zł)	3,78	3,37	12,2%
Skonsolidowany współczynnik wypłacalności	13,2%	14,4%	-1,2 p.p.
Skonsolidowany współczynnik kapitału podstawowego (Core Tier 1)	11,4%	12,3%	- 0,9 p.p.



## **Pozycje pozabilansowe**

Podział warunkowych pozycji pozabilansowych Grupy prezentuje poniższa tabela:

<b>WARUNKOWE POZYCJE POZABILANSOWE</b> (w mln zł)	<b>31.12.2011</b>	<b>31.12.2010</b>	<b>Zmiana 2011/2010 (%)</b>
<b>Pozabilansowe zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane</b>	<b>10 036,0</b>	<b>9 249,4</b>	<b>8,5%</b>
1. Zobowiązania udzielone:	8 695,5	7 977,7	9,0%
a) finansowe	6 641,3	6 166,8	7,7%
b) gwarancyjne	2 054,2	1 810,9	13,4%
2. Zobowiązania otrzymane:	1 340,5	1 271,7	5,4%
a) finansowe	883,4	794,9	11,1%
b) gwarancyjne	457,2	476,8	-4,1%

W toku działalności Grupa zawiera transakcje powodujące powstanie warunkowych zobowiązań pozabilansowych. Główne pozycje zobowiązań pozabilansowych (udzielonych) obejmują: (i) zobowiązania finansowe, głównie zobowiązania do udzielenia kredytu (m.in. niewykorzystane limity na kartach kredytowych, niewykorzystane limity zadłużenia na rachunku bieżącym, niewykorzystane transze kredytów inwestycyjnych) oraz (ii) zobowiązania gwarancyjne, głównie gwarancje i akredytywy wystawione przez Grupę (stanowiące zabezpieczenie wywiązania się Klientów Grupy z zobowiązań wobec podmiotów trzecich). Zobowiązania warunkowe udzielone narażają Grupę na różne rodzaje ryzyka, w tym na ryzyko kredytowe. Grupa tworzy rezerwy na obarczone ryzykiem utraty wartości nieodwołalne zobowiązania warunkowe ujmowane w pozycji „rezerwy” w pasywach bilansu.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku łączna wartość pozabilansowych zobowiązań warunkowych Grupy wyniosła 10.036 mln zł, w tym zobowiązania udzielone przez Grupę: 8.696 mln zł. Kwoty zobowiązań finansowych i gwarancyjnych udzielonych przez Grupę wzrosły w ciągu 2011 r. odpowiednio o 474 mln zł (tj. o 7,7%) oraz 243 mln zł (tj. o 13,4%) w stosunku do poziomu na dzień 31 grudnia 2010 r., co wynikało głównie ze wzrostu liczby i wartości zobowiązań do udzielenia kredytu oraz wzrostu liczby i wartości gwarancji wystawionych przez Grupę wskutek zwiększonej aktywności Klientów w 2011 roku.

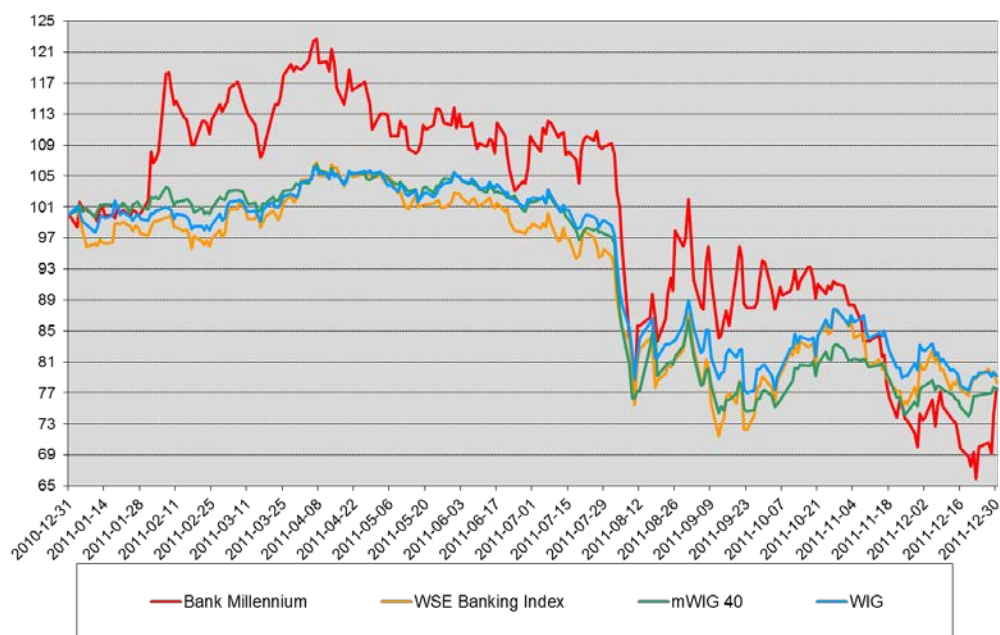
### II.3. Wskaźniki rynkowe i rating

Rok 2011 przyniósł znaczne globalne wahania na rynkach akcji, z silnym trendem negatywnym w drugiej połowie roku, co ujawniło się także na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Indeks WIG spadł o 20,8%, indeks sektorowy WIG Banki stracił 21,7% a indeks mWIG40 obniżył się o 22,5% w ciągu 2011 r. W tym samym okresie akcje Bank Millennium poruszały się zgodnie z rynkiem, tracąc 22,4% wartości.

Wskaźniki rynkowe	30.12.2011	31.12.2010	Zmiana 2011/2010
Kurs akcji Banku Millennium (PLN)	3,80	4,90	-22,4%
Obroty dzienne – średnio w skali roku ( tys. PLN)	5 634,5	4 259,5*	+32,3%
Kapitalizacja rynkowa Banku (mln PLN)	4 610	5 944	-22,4%
WIG – indeks główny	37 595,4	47 489,9	-20,8%
WIG Banks	5 421,0	6 921,3	-21,7%
mWIG 40	2 173,9	2 805,3	-22,5%

\* Od pierwszej sesji 2011 roku uległ zmianie sposób ustalania i publikowania wartości obrotów instrumentami finansowymi notowanymi na GPW. Zgodnie z nowymi zasadami wartość obrotów jest obliczana jednostronnie, tj. według wartości transakcji (dotychczas była sumowana wartość kupna i sprzedaży). W celu utrzymania porównywalności danych bieżących z danymi historycznymi, Bank Millennium zgodnie z rekomendacją Giełdy przelicza dane historyczne.

Ewolucja kursu akcji Banku Millennium na tle głównych indeksów GPW  
(zmiany procentowe do poziomu z 31 grudnia 2010)



Na przestrzeni roku 2011 rating Banku Millennium nadany przez agencje Moody's i Fitch znajdował się pod presją w związku z obniżaniem ratingu strategicznego akcjonariusza Banku – portugalskiej bankowej Grupy BCP.

W kwietniu 2011 r., po obniżeniu ratingu najpierw Portugalii, a następnie Grupy BCP, Agencja Fitch obniżyła 11 kwietnia 2011 r. długoterminowy rating IDR Banku z poziomu 'BBB' do 'BBB-' z perspektywą stabilną. Jednocześnie rating wsparcia został obniżony z '2' do '3', a długoterminowy rating w skali krajowej z 'A(pol)' do 'A-(pol)' (również stabilna perspektywa). Indywidualny rating Banku pozostał niezmienny na poziomie 'C/D'.

Podobnie, agencja Moody's Investors Service, po obniżeniu ratingu Portugalii i Grupy BCP (w marcu i kwietniu), dnia 12 kwietnia 2011 r. obniżyła długoterminowy, krajowy i zagraniczny rating depozytowy Banku z 'Baa2' do 'Baa3' z perspektywą negatywną. Jednakże rating siły finansowej Banku pozostał niezmienny i potwierdzono go na poziomie 'D' z perspektywą stabilną. Rating krótkoterminowy również pozostał niezmienny na poziomie 'P-3'.

Perspektywa stabilna indywidualnych ratingów Banku Millennium, nadanych przez obie agencje, w połączeniu ze stabilną perspektywą i ratingiem Państwa Polskiego jak i całego sektora bankowego, pozwoliły Bankowi Millennium utrzymać swoje ratingi do końca roku, pomimo szeregu dalszych obniżek ratingu podmiotu dominującego (w lipcu, październiku i listopadzie).

Poniższa tabela prezentuje ratingi Banku Millennium na dzień 31.12.2011 r.:

Rating	FITCH	MOODY'S
Długoterminowy rating depozytów /IDR	BBB- (perspektywa stabilna)	Baa3 (perspektywa negatywna)
Krajowy długoterminowy rating IDR	A-(pol) (perspektywa stabilna)	-
Krótkoterminowy rating depozytów	F-3	Prime-3
Rating siły finansowej/indywidualny*	C/D (brak perspektywy)	D (perspektywa stabilna)
Rating wsparcia	3	

\* W 2012 roku Rating indywidualny (Fitch) został zastąpiony przez viability rating; dla Banku Millennium przyznany na poziomie bbb-

### III. OPIS DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ GRUPY

Grupa Banku Millennium oferuje uniwersalne produkty i usługi finansowe, a jej oferta adresowana jest zarówno do Klientów indywidualnych jak i firm. Szeroka ofertę Banku uzupełnia serwis oferowany przez spółki Grupy: Millennium Leasing (leasing), Millennium TFI (fundusze inwestycyjne) i Millennium Dom Maklerski (działalność maklerska).

Bank świadczy usługi poprzez sieć 447 placówek zlokalizowanych w największych miastach w Polsce, bankowość internetową (Millenet), bankowość telefoniczną oraz sieć wielofunkcyjnych bankomatów. Dzięki temu usługi Banku są dostępne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Według danych na dzień 31.12.2011 Bank obsługiwał 1 164 tysięcy aktywnych Klientów detalicznych i prawie 9,5 tysiąca Klientów korporacyjnych.

#### III.1. Bankowość detaliczna

Bank Millennium jest jednym z wiodących banków detalicznych w Polsce i posiada jedną z największych sieci obsługi klienta. Uniwersalna oferta produktów i usług oferowanych przez Grupę Banku Millennium składa się przede wszystkim z rachunków osobistych, kart debetowych i kredytowych, limitów w rachunku osobistym, kredytów gotówkowych i hipotecznych, rachunków oszczędnościowych, lokat terminowych, funduszy inwestycyjnych, usług maklerskich, produktów strukturyzowanych oraz ubezpieczeń.

W ramach bankowości detalicznej Klienci obsługiwani są w czterech wyspecjalizowanych liniach biznesowych: Klienci Indywidualni, Prestige, Bankowość Prywatna oraz Biznes. Na dzień 31 grudnia 2011 roku Bank obsługiwał niemal 1,2 mln klientów, w tym 27 tysięcy Klientów Prestige, prawie 1 tysiąc klientów Bankowości Prywatnej oraz 61 tysięcy Klientów segmentu Biznes. Silna pozycja Banku na polskim rynku stanowi efekt długotrwałej pracy i doświadczenia, wysokiej reputacji oraz skutecznej realizacji założonych na lata 2010-2012 celów strategicznych. Jednym z priorytetów była poprawa jakości usług oraz zwiększenia poziomu zadowolenia klientów. Prowadzony program poprawy jakości obsługi przyniósł wymierne efekty. Bank zdobył szereg prestiżowych wyróżnień za wyjątkowe osiągnięcia w tej dziedzinie: Najlepszy bank dla firm według miesięcznika „Forbes”, jeden z trzech najbardziej przyjaznych banków według tygodnika „Newsweek” (i najlepszy w kategorii „Jakość obsługi”), a także Godło Jakości Obsługi 2011 (przyznane przez portal [jakoscobslugi.pl](http://jakoscobslugi.pl)).

Rok 2011 był bardzo korzystny, jeśli chodzi o budowę długofalowych podstaw wzrostu biznesu - Bankowi udało się otworzyć w tym okresie ponad 280 tys. nowych rachunków bieżących. Potwierdza to realizację przyjętych zamierzeń związanych z rozwojem bankowości detalicznej, nakierowanych na poprawę udziału w rynku produktów i usług oraz osiągnięcie pozycji banku pierwszego wyboru dla klientów detalicznych.

W roku 2011 z sukcesem rozszerzono ofertę dla najzamożniejszych Klientów udostępniając im specjalnie przygotowaną ofertę w ramach Bankowości Prywatnej, a w jej ramach zindywidualizowaną obsługę i doradztwo dla tego segmentu klientów. Bank nawiązał również współpracę z MAKRO Cash and Carry, dzięki czemu Klienci tej sieci uzyskali dostęp do szeregu specjalistycznych produktów i usług finansowych oferowanych zarówno w Punktach Obsługi Klienta w halach sklepowych, jak również w dowolnym oddziale Banku Millennium.

W odpowiedzi na zgłaszane potrzeby oraz rosnące wymagania swoich Klientów, Bank w dalszym ciągu konsekwentnie rozwijał oraz modernizował posiadane kanały zdalnej dystrybucji oraz obsługi produktów bankowych, w tym w szczególności bankowość internetową, mobilną oraz telefoniczną. Nie bez znaczenia pozostawało także wykorzystywanie możliwości sprzedaży krzyżowej (cross-selling) realizowanej za pośrednictwem sieci oddziałów banku oraz telemarketingu.

Wynik na działalności bankowej w obszarze bankowości detalicznej w 2011 r. wyniósł 1 532,5 mln zł, co stanowi 14% wzrost w stosunku do wyniku z roku 2010.

### ***Nowi Klienci i zmiany w ofercie***

W lutym 2011 r. Bank Millennium rozszerzył ofertę dla Klientów detalicznych o nowy rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy – „Dobre Konto”. Jego posiadacze otrzymują 3% zwrotu wartości wydatków dokonanych kartą wydaną do tego konta w supermarketach, sklepach spożywczych i na stacjach benzynowych w całej Polsce. Aby korzystać z 3% zwrotu wartości wydatków dokonanych kartą wydaną do konta oraz nie ponosić opłat za prowadzenie konta, kartę debetową i wypłaty ze wszystkich krajowych bankomatów, wystarczy, że łączne miesięczne wpływy na rachunek wyniosą minimum 1000 zł oraz zostanie dokonana przynajmniej jedna w miesiącu płatność za zakupy tą kartą. Niezależnie od spełnienia warunków w danym miesiącu, przelewy internetowe dokonywane z konta, są bezpłatne. Dodatkową zaletą rachunku jest możliwość korzystania z nieoprocentowanego limitu w koncie aż przez siedem dowolnych dni w miesiącu rozliczeniowym.

Nowa koncepcja konta powstała w oparciu o analizę rynku oraz badanie preferencji Polaków dotyczących rachunku osobistego. Zatem „Dobre Konto” jest produktem optymalnym z punktu widzenia oczekiwań klientów aktywnie korzystających z konta osobistego. Praktyka potwierdziła wyniki badań. W momencie wprowadzania „Dobrego Konta” Bank planował otwarcie łącznie 200 000 nowych rachunków do końca 2011 roku. W okresie styczeń-grudzień 2011 r. Bank przekroczył zakładany plan otwierając 280 tys. nowych rachunków, z czego 181 tys. to „Dobre Konto”. Bank oczekuje też wysokiej sprzedaży tego produktu w roku 2012.

Ponadto, „Dobre Konto” wraz z wydawaną do niego kartą, zdobyło Nagrodę Specjalną Jury za wyjątkowe osiągnięcia w obszarze kart płatniczych w konkursie „Publi-News Trophies for Innovative Cards” w 2011 roku. Jury podkreśliło nie tylko zalety rachunku, ale także jego wpływ na rynek i dynamikę sprzedaży oraz

sukces dużego banku detalicznego w pozyskiwaniu Klientów za pomocą atrakcyjnej karty debetowej. Nagroda specjalna została przyznana po raz pierwszy, bowiem zdaniem Jury, standardowe kategorie takie jak lojalność czy innowacyjność nie były wystarczające, by ocenić ten produkt. Konkurs „Publi-News Trophées for Innovative Cards”, organizowany od 2006 roku, jest głównym tego typu wydarzeniem na europejskim rynku kart płatniczych i jednym z ważniejszych w skali światowego rynku kartowego.

### ***Lokaty i inne fundusze Klientów detalicznych***

W roku 2011 polityka handlowa Bank Millennium dotycząca produktów oszczędnościowych skoncentrowana była przede wszystkim na poprawie marży oraz zwiększeniu wolumenów po odpowiedniej cenie. W poszczególnych cyklach marketingowych Bank proponował Klientom szeroką gamę produktów oszczędnościowych, które zaspokajały ich potrzeby w zakresie oszczędzania.

W III kwartale 2011 r. w ofercie Banku znalazła się nowa „Lokata Gorąca” oraz „Lokata Morze Zysków” z dzienną kapitalizacją odsetek dla nowych środków. Atrakcyjne oprocentowanie i okresy lokowania oszczędności sprawiły, że lokaty te cieszyły się dużą popularnością wśród Klientów. Sprzedaż wymienionych wyżej depozytów osiągnęła łącznie poziom ponad 1 miliarda złotych.

W IV kwartale Bank powrócił do koncepcji promocji nowych środków na Koncie Oszczędnościowym z podwyższonym oprocentowaniem. Koncept, który sprawdził się już w przeszłości, pozwolił osiągnąć planowany wynik także na koniec 2011 roku. W ramach działań promocyjnych Bank oferował oprocentowanie w wysokości 7% dla nowych środków wpłaconych do Banku do kwoty 100 000 zł.

Regularne oferowanie lokat inwestycyjnych z pełną gwarancją kapitału, rozpoczęte w roku 2010, kontynuowano również w roku 2011. Klienci mieli możliwość dywersyfikacji portfela oszczędnościowego oraz osiągnięcia ponadprzeciętnych zysków w ramach jednej z 24 subskrypcji tych lokat. Klienci w 2011 roku zdecydowali się ulokować ponad 1,2 miliarda złotych w tych produktach. Ponad połowa subskrypcji zapadających w 2011 roku zakończyła się sukcesem.

### ***Karty płatnicze***

Bank oferuje swoim Klientom szeroką ofertę kart płatniczych: karty debetowe, kredytowe i obciążeniowe, wydawane w trzech systemach płatniczych – Visa, MasterCard oraz American Express. Wśród kart kredytowych Bank obecny jest na rynku w segmencie kart klasycznych, złotych, platynowych, partnerskich oraz multipartnerskich, a także w segmencie Bankowości Prywatnej.

W 2011 roku Bank rozszerzył swoją ofertę o karty z segmentu Bankowości Prywatnej: pierwszą na rynku wypuścił kartę debetową Millennium World Debit MasterCard i kartę kredytową Millennium MasterCard World Signia™ - najlepszą kartę kredytową według miesięcznika „Forbes” (listopad 2011). Obie karty zapewniają



użytkownikom wszechstronna funkcjonalność oraz poczucie bezpieczeństwa, oferując szereg pakietów ubezpieczeń z gwarantowanymi wysokimi sumami ubezpieczenia w przypadku kosztów leczenia za granicą i na pokrycie kosztów następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagranicznej. Świadczenia obejmują także członków rodziny nawet w sytuacji, gdy podróżują oni bez posiadacza karty. Wraz z kartą kredytową Millennium MasterCard World Signia Klienci otrzymują bezpłatnie kartę Priority Pass™, otwierającą dostęp do ekskluzywnych saloników VIP na lotniskach bez względu na rodzaj czy klasę wykupionego biletu, a także dla dowolnej liczby osób towarzyszących.

Ponadto posiadacze kart otrzymują dostęp do programu World MasterCard Reward, programu partnerskiego World Signia oraz pakietów Assistance i Concierge. Pierwszy z nich to przejrzysty system zbierania punktów, umożliwiający ich wymianę na bilety dowolnych linii lotniczych lub rezerwację hoteli. Drugi jest programem oferującym zniżki w znanych hotelach, wypożyczalniach samochodów i samolotów. Usługi Concierge, oferowane przez międzynarodową firmę White Concierge z siedzibą w Londynie, spełniają nawet najbardziej oryginalne potrzeby. Pakiet Assistance, w którego skład wchodzi pomoc medyczna, prawna oraz w podróży, ułatwia rozwiązywanie nieprzewidzianych sytuacji przydarzających się w kraju i za granicą.

Nowością roku 2011 była także karta debetowa Millennium Visa Dobre Konto. Karta gwarantuje zwrot 3% wartości wydatków dokonanych kartą do konta, bezpłatne wypłaty ze wszystkich krajowych bankomatów oraz brak kosztów za użytkowanie karty. Wystarczy, że łączne miesięczne wpływy na rachunek wyniosą minimum 1000 zł oraz zostanie dokonana przynajmniej jedna w miesiącu płatność za zakupy kartą do konta. Karta Millennium Visa Dobre Konto jest pierwszą w Banku kartą posiadającą funkcjonalność Visa payWave, umożliwiającą dokonywanie płatności zbliżeniowych.

Kolejnym produktem kartowym 2011 roku były karty debetowe i kredytowe wydane we współpracy z siecią MAKRO. Karty skierowane są zarówno dla Klientów indywidualnych, jak i biznesowych. Karty te umożliwiają płatności w halach MAKRO oraz w dowolnym punkcie handlowym lub usługowym w Polsce i na świecie, akceptującym płatności w systemie MasterCard.

Według stanu na koniec roku 2011 Bank Millennium posiadał w portfelu łącznie ponad 1,5 miliona kart płatniczych, z czego niemal 0,5 miliona stanowiły karty kredytowe.

### **Kredyty gotówkowe**

Kredyty gotówkowe są istotnym produktem w ofercie Banku Millennium dla Klientów indywidualnych. W 2011 roku Bank Millennium aktywnie oferował kredyty gotówkowe adresując je przede wszystkim do aktualnych Klientów Banku. Kredyty gotówkowe oferowane są wraz z opcjonalnym dodatkowym pakietem ubezpieczeń. Bank oferuje również Klientom poprawnie obsługującym pożyczkę gotówkową możliwość jej podwyższenia do pierwotnej kwoty lub wyższej niż pierwotna kwota kredytu. W 2011 roku Bank promował produkt „Pilna pożyczka”. Oferta była wspierana akcjami promocyjnymi, takim jak sierpniowa akcja pod nazwą „Witaj



Szkoło!”. Wszyscy Klienci spełniający warunki promocji, byli nagradzani kwotą 300 złotych wpłacaną na rachunek bankowy.

Kredyt gotówkowy jest oferowany we wszystkich kanałach sprzedaży: oddziałach, bankowości elektronicznej (Millenet) oraz przez telemarketing. Akcja telemarketingowa skupiała się na aktywnym telefonicznym oferowaniu „Pilnej pożyczki” dotychczasowym Klientom Banku.

Portfel kredytów gotówkowych netto Banku Millennium na koniec 2011 roku wynosił około 2 miliardy złotych. W roku 2012 Bank zamierza w sposób aktywny sprzedawać kredyty gotówkowe zachowując niezbędną równowagę pomiędzy celami biznesowymi a jakością tego portfela.

### **Bankowość hipoteczna**

Oferta kredytowa bankowości hipotecznej Banku Millennium jest nowoczesna, kompleksowa i zaspokaja różnorodne potrzeby indywidualnych klientów w zakresie realizacji potrzeb finansowych: od planów mieszkaniowych (Kredyt Hipoteczny, preferencyjny kredyt Hipoteczny „Rodzina na swoim”), przez spłatę zobowiązań w innych instytucjach finansowych (Kredyt Konsolidacyjny), czy zakup lokalu użytkowego na wynajem lub prowadzenie własnej działalności gospodarczej (Kredyt Hipoteczny Biznes), aż po każdy inny, dowolny cel (Pożyczka Hipoteczna).

Po okresie ostrożnościowej, konserwatywnej polityki kredytowej w zakresie kredytów hipotecznych związanej z zawirowaniami na międzynarodowym rynku finansowym w latach 2008/2009, w roku 2011 obserwowaliśmy duże zainteresowania kredytami hipotecznymi, które przyniosło rozwój Banku Millennium w obszarze bankowości hipotecznej. W roku 2011 Bank poprawił swój wynik sprzedażowy w porównaniu z rokiem 2010: wartość wypłat kredytów hipotecznych wyniosła 2.125 mln zł i była o 18% wyższa niż w roku 2010. Podobną dynamikę wzrostu sprzedaży (17%) Bank osiągnął w kategorii podpisanych umów o kredyt hipotecznych – Klienci bankowości hipotecznej Millennium podpisali z Bankiem umowy na łączną kwotę 2 191 mln zł. Na koniec 2011 roku portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium osiągnął wartość 28,3 miliardy zł (wartość portfela na koniec roku 2010 wynosiła 24,9 mld zł) zapewniając Bankowi udział w rynku na poziomie 9,0%.

W 2011 roku Bank kontynuował inicjatywy mające na celu rozwój relacji z obecnymi Klientami. Aktywnym użytkownikom innych produktów bankowych, oferował możliwość uzyskania korzystniejszych warunków kredytu hipotecznego (oferta cross sell). Poza pozyskaniem nowych Klientów kluczowym celem tej inicjatywy było nawiązanie ścisłej i trwałej relacji z odbiorcami usług Banku poprzez zwielokrotnienie liczby powiązań Klienta z Bankiem i wzrost średniej liczby produktów Millennium w portfelu Klienta. W opinii naszych pośredników finansowych rozwiązanie to jest bardzo atrakcyjne dla Klientów i daje możliwość zbudowania długotrwałej relacji z Bankiem.

Wśród ważnych inicjatyw należy wymienić również możliwość spłaty ubezpieczenia niskiego wkładu własnego na raty. Opcja rozłożenia składki była dostępna w odniesieniu do Klientów posiadających Kredyty

Hipoteczne indeksowane do franka szwajcarskiego (CHF), dla których, zgodnie z obowiązującymi zasadami, kontynuowane będzie ubezpieczenie niskiego wkładu własnego na kolejny okres 3-letni.

W 2012 roku Bank będzie dążył do umocnienia swojej pozycji na rynku złotych kredytów hipotecznych. Główne działania będą nakierowane na doskonalenie procesu udzielania kredytów, przygotowanie konkurencyjnej, a jednocześnie dostosowanej do realiów rynkowych, oferty kredytowej oraz kontynuowanie współpracy z firmami pośrednictwa i doradztwa finansowego, tak by kredyt hipoteczny Millennium był jednym z najczęściej polecanych przez brokerów źródłem finansowania potrzeb mieszkaniowych.

### ***Produkty dla indywidualnych Klientów zamożnych – Prestige***

Prestige to oferta Banku Millennium skierowana do indywidualnych Klientów o wysokim statusie majątkowym z aktywami w wysokości od 100 tys. do 1 miliona zł, oczekujących wysokiej jakości obsługi oraz oferty produktów finansowych przygotowanej na miarę ich indywidualnych potrzeb.

Konto Osobiste Prestige jest połączeniem zaawansowanych rozwiązań i narzędzi potrzebnych do efektywnego zarządzania osobistymi finansami. Umożliwia oszczędzanie, inwestowanie, pozyskiwanie dodatkowych środków i zarządzanie kapitałem, a także daje posiadaczowi dostęp do ofert firm współpracujących z Bankiem Millennium. W ramach konta Prestige dostępny jest szeroki wachlarz produktów i usług służących do bieżącego zarządzania finansami: rachunki oszczędnościowo – rozliczeniowe w złotych i walutach obcych, konto oszczędnościowe, lokaty terminowe, karty debetowe i kredytowe. Bank oferuje również szeroką gamę produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, w tym krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, Program Inwestycyjny Prestige (dostępny w PLN, EUR i USD), Polisę Gwarancyjną Prestige oraz produkty strukturyzowane.

W 2011 roku Bank Millennium wyemitował 14 serii Bankowych Papierów Wartościowych ze 100% gwarancją kapitału (wszystkie w PLN), o zróżnicowanym horyzoncie czasowym, aktywach bazowych oraz formułach wypłaty. Bardzo dużym zainteresowaniem Klientów cieszyły się subskrypcje BPW oparte na wycenie metali szlachetnych: złota i platyny. W związku z tym oba papiery wartościowe miały po dwie subskrypcje. Dodatkowo w ramach oferty niepublicznej Bank wyemitował jedną serię obligacji strukturyzowanych ze 100% gwarancją kapitału w PLN powiązaną z wyceną indeksów światowych giełd. W 2011 roku kontynuowano sprzedaż produktów inwestycyjnych w powiązaniu z lokatą bankową. Klienci Prestige mogli skorzystać z ofert „SuperDuet” i „MegaDuet” stanowiących połączenie oferty lokaty terminowej i wybranego produktu inwestycyjnego z oferty Prestige.

W listopadzie 2011 roku Bank rozszerzył ofertę produktów ubezpieczeniowo – inwestycyjnych o kolejny produkt „Wielowalutowy Program Inwestycyjny”. Produkt jest ubezpieczeniem na życie i zdrowie z możliwością inwestowania środków w krajowe i zagraniczne ubezpieczeniowe fundusze kapitałowe denominowane w PLN, EUR i USD, zróżnicowane pod względem potencjalnego zysku, poziomu ryzyka i horyzontu czasowego oraz w fundusze modelowe o trzech klasach ryzyka. Specyfiką Programu jest

możliwość zbudowania portfela funduszy w wyżej wymienionych walutach, możliwość jednoczesnych wpłat i wypłat w tych walutach, przenoszenia środków pomiędzy funduszami w walutach dostępnych w Programie. W ramach Programu dostępne są fundusze zarządzane przez następujące krajowe towarzystwa funduszy inwestycyjnych oraz zagraniczne spółki inwestycyjne: BlackRock, BZ WBK TFI, Franklin Templeton, HSBC, ING TFI, Investors TFI, Legg Mason TFI, Millennium TFI, PZU TFI, Quercus TFI, Schroders, Skarbiec TFI, Union Investment TFI.

Potrzeby Klientów w zakresie finansowania zaspokajała oferta pożyczek gotówkowych, kart kredytowych, kredytów hipotecznych oraz pożyczek zabezpieczonych aktywami. W zakresie produktów kredytowych działania sprzedażowe koncentrowały się przede wszystkim na oferowaniu pożyczki gotówkowej, kart kredytowych oraz limitu w koncie osobistym.

W zakresie działań komunikacyjnych skoncentrowano się przede wszystkim na organizacji seminariów inwestycyjnych dla aktualnych i potencjalnych Klientów Sieci Prestige. W omawianym okresie odbyły się 104 seminaria inwestycyjne, z udziałem 3.769 Klientów. Seminaria te cieszyły się dużym zainteresowaniem i okazały się skutecznym sposobem informowania zarówno o zachodzących na rynku zmianach jak i oferowanych produktach Prestige.

Na dzień 31 grudnia 2011 roku Bank Millennium posiadał 27 tysięcy aktywnych Klientów Prestige.

### ***Bankowość Prywatna – nowy segment***

Od 1 września 2011 roku Bank Millennium wprowadził do swojej oferty Bankowość Prywatną, która wzbogaciła ofertę usług dla najbardziej zamożnych Klientów indywidualnych. Innowacyjne produkty, kompleksowa obsługa i zindywidualizowane rozwiązania finansowe są dostępne dla osób z aktywami powyżej 1 miliona zł. W Banku Millennium ta grupa Klientów liczy prawie 1000 osób. Klienci z aktywami od 100 tys. do 1 miliona zł są nadal obsługiwani w ramach oferty Prestige.

Wyodrębnienie nowego segmentu było logiczną konsekwencją wiedzy o Klientach i rosnącej skali oferowanych im usług. Kierunek zmian wynikał również z prowadzonych regularnie badań satysfakcji Klientów zamożnych, które pozwoliły lepiej zdefiniować potrzeby i oczekiwania tej grupy Klientów. Dla Klientów Bankowości Prywatnej Bank przygotował rozbudowaną ofertę produktową, obejmującą atrakcyjny rachunek osobisty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjne, usługi maklerskie, produkty kredytowe w tym kartę kredytową Millennium MasterCard® World Signia™, która zajęła pierwsze miejsce w rankingu najlepszych kart magazynu „Forbes” w grudniu 2011 r.

Status materialny Klientów ma istotny wpływ na ich oczekiwania i potrzeby, nie tylko finansowe. Klienci Bankowości Prywatnej oczekują dużo bardziej zindywidualizowanej oferty i obsługi. Z tego powodu w Bankowości Prywatnej Banku Millennium wprowadzono nowe rozwiązania w czterech kluczowych obszarach:

### ***Doradcy – indywidualne podejście i komfort obsługi***

Poziom satysfakcji najzamożniejszych klientów Banku jest wysoki i wynosi 86%. Klienci z aktywami powyżej 500 tys. zł wskazują, że najważniejsze we współpracy z bankiem są dla nich kwalifikacje Doradcy Bankowego i oferta produktowa. Klienci Bankowości Prywatnej Banku Millennium są obsługiwani przez grupę najbardziej doświadczonych i kompetentnych doradców w 9 miastach Polski. Doradcy Bankowości Prywatnej to osoby z co najmniej kilkuletnim stażem pracy w tym segmencie rynku, samodzielne, posiadające umiejętność nawiązywania i podtrzymywania relacji oraz z niezbędną wiedzą o rynkach finansowych.

Klienci Bankowości Prywatnej mogą korzystać z usług doradców w dogodnych dla siebie miejscach, a także zlecać za ich pośrednictwem dyspozycje telefoniczne. Bank zapewnia pełną dyskrecję obsługi. Dostęp do informacji o rachunkach Klientów jest ściśle chroniony i ograniczony niemal wyłącznie do Doradcy Bankowości Prywatnej.

### ***Nowe karty płatnicze – przywileje w podróży i wygoda na co dzień***

Oferta kart skierowana do najzamożniejszych Klientów Banku Millennium została wzbogacona o pierwszą na rynku wypukłą kartę debetową Millennium World Debit MasterCard® oraz kartę kredytową Millennium MasterCard® World Signia™. Obie karty oferują szereg pakietów ubezpieczeń z gwarantowanymi wysokimi sumami ubezpieczenia – między innymi do 1 miliona euro w przypadku kosztów leczenia za granicą i 500 tys. euro na pokrycie kosztów następstw nieszczęśliwych wypadków w podróży zagraniczej. Świadczenia obejmują także członków rodziny – nawet w sytuacji, gdy podróżują oni bez posiadacza karty. Ochrona nie jest uzależniona od użycia karty – aktywacja odbywa się automatycznie. Wraz z kartą kredytową Klienci otrzymują bezpłatnie kartę Priority Pass™ dającą dostęp do ponad 600 ekskluzywnych saloników VIP na 325 lotniskach w przeszło 100 krajach, bez względu na rodzaj czy klasę wykupionego biletu, a także dla dowolnej liczby osób towarzyszących.

Ponadto posiadacze kart otrzymują dostęp do programu World MasterCard Reward, programu partnerskiego World Signia oraz pakietów Assistance i Concierge. Pierwszy z nich to przejrzysty system zbierania punktów, umożliwiający ich wymianę na bilety dowolnych linii lotniczych lub rezerwację hoteli. Drugi jest programem oferującym zniżki w znanych, hotelach, wypożyczalniach samochodów i samolotów. Usługi Concierge, oferowane są przez międzynarodową firmę White Concierge z siedzibą w Londynie. Pakiet Assistance, w którego skład wchodzi pomoc medyczna, prawna oraz w podróży, ułatwia rozwiązywanie nieprzewidzianych sytuacji przydarzających się w kraju i za granicą.

## **Rozwiązania inwestycyjne**

Klienci Bankowości Prywatnej Banku Millennium mają dostęp do nowych rozwiązań inwestycyjnych. Są to między innymi zamknięte fundusze inwestycyjne, a także dodatkowe produkty indywidualnie strukturyzowane dla konkretnego Klienta. Ponadto, mogą oni korzystać z bogatej oferty rozwiązań inwestycyjnych i ubezpieczeniowych - ponad 100 polskich i zagranicznych funduszy inwestycyjnych denominowanych w EUR/USD/PLN i oferowanych przez renomowanych partnerów takich jak Amplico TFI, BlackRock, BZ WBK TFI, Franklin Templeton, HSBC, Investors TFI, ING TFI, JPMorgan, Legg Mason TFI, Millennium TFI, PZU TFI, Quercus TFI, Robeco, Schroders, Skarbiec TFI, Union Investment TFI. Obejmuje ona także produkty strukturyzowane, usługi maklerskie, polisy na życie, a także szeroką paletę atrakcyjnie oprocentowanych lokat, kont oszczędnościowych i emerytalnych.

## **Usługi dodatkowe**

Nowością dostępną dla Klientów Bankowości Prywatnej są kompleksowe usługi z zakresu doradztwa podatkowego, oferowane we współpracy z firmą Deloitte Doradztwo Podatkowe. Ponadto Klienci zainteresowani inwestowaniem na rynku sztuki, będą mieli do dyspozycji wyspecjalizowanych Doradców DESA UNICUM, którzy pomogą w wyborze i znalezieniu dzieł sztuki, biżuterii dawnej oraz ich zakupie podczas aukcji nie tylko w Polsce.

## **Segment BIZNES Pionu Detalicznego**

Segment Biznes Pionu Detalicznego Banku Millennium skupia w swoim portfelu podmioty gospodarcze osiągające obroty roczne w wysokości do 5 mln zł. Rynek mikrofirm rozwija się w Polsce dynamicznie i uznawany jest za jeden z bardziej perspektywicznych i zasługujących na szczególną uwagę. Bank Millennium, doceniając potencjał jak również rosnący wzrost świadomości potrzeb tej grupy Klientów, sukcesywnie rozwija ofertę dla tego segmentu, potwierdzając tym samym wcześniej wytyczone kierunki rozwoju.

## **Oferta i jej rozwój**

Obecnie Bank Millennium oferuje Klientom segmentu Biznes szeroki wachlarz produktów i usług. Są to między innymi:

- rachunki bieżące w złotych, jak i w czterech walutach obcych (euro, dolar amerykański, funt brytyjski, frank szwajcarski).
- produkty kredytowe, a wśród nich odnawialny kredyt w rachunku bieżącym, kredyt gotówkowy, kredyt inwestycyjny.

- leasing.
- produkty związane z finansowaniem handlu (faktoring, akredytywa, gwarancje, linia na gwarancje, akredytywy i poręczenia).
- karty debetowe, kredytowe oraz obciążeniowe.
- ubezpieczenie MilleZdrowie.
- szereg usług związanych z obsługą rachunku, takie jak: obsługa telefoniczna, obsługa internetowa, wpłaty zamknięte, inkaso samochodowe czy też terminale płatnicze.

Dla Segmentu Biznes rok 2011 to przede wszystkim nawiązanie współpracy z siecią „MAKRO Cash and Carry”, której owocem jest otwarcie 30 Punktów Obsługi Klienta w halach „MAKRO Cash and Carry”, mieszczących się na terenie całego kraju. Dzięki temu, klienci MAKRO mogą skorzystać z wyjątkowej oferty w Punkcie Obsługi Klienta lub w dowolnym oddziale Banku Millennium. W ramach specjalnej oferty Klient MAKRO może ubiegać się o otwarcie rachunku bieżącego, wydanie partnerskiej karty debetowej czy też karty kredytowej posiadającej podwójną funkcjonalność: karty płatniczej w systemie MasterCard i karty wejściowej do MAKRO. W ramach uproszczonej ścieżki przyznania, czyli na podstawie historii współpracy z MAKRO, Bank oferuje klientom MAKRO prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą, kredyt w rachunku bieżącym, kredyt gotówkowy oraz kredyt inwestycyjny.

Rok 2011 to również czas zawarcia umowy o współpracę z firmą First Data Polska S.A. dzięki czemu Bank Millennium wprowadził do oferty dla Klientów Biznes możliwość korzystania z oferty terminali płatniczych. Warto też wspomnieć o wprowadzeniu dla Klientów segmentu Biznes możliwości przystąpienia do ubezpieczenia MilleZdrowie.

### **Wyniki biznesowe**

Na koniec grudnia 2011 roku w portfelu segmentu Biznes znajdowało się ogółem 61 tys. Klientów, czyli nastąpił wzrost o 6,0% w ciągu roku. Liczba rachunków obsługiwanych w ramach segmentu Biznes wyniosła na koniec 2011 roku 133,4 tys., co oznacza wzrost o 16,3 % w porównaniu z rokiem poprzednim. Na koniec grudnia 2011 roku stan środków Klientów tego segmentu wyniósł 2.542 mln zł (w porównaniu do 2.346 mln zł w na koniec roku 2010).

### **Nagrody**

Nowoczesność i konkurencyjność oferty Banku Millennium została po raz kolejny doceniona przez prestiżowy magazyn „Forbes”, który w swoim corocznym rankingu uznał Bank Millennium za „Najlepszy bank dla firm” w 2011 roku.

## **III.2. Bankowość korporacyjna**

W roku 2011 rozwój Bankowości Przedsiębiorstw był jednym ze strategicznych celów Banku. Nadrzędnym celem aktywności Banku w tym obszarze jest budowanie trwałych relacji z Klientami oraz konsekwentne dostosowywanie oferty do ich bieżących i długoterminowych potrzeb.

W roku 2011, realizując zakładane cele, Bank systematycznie rozszerzał swoją ofertę produktową dla Klientów korporacyjnych oraz rozwijał sieć profesjonalnych doradców obsługujących ten segment Klientów. Bankowość Przedsiębiorstw koncentruje się na kompleksowej i profesjonalnej obsłudze przedsiębiorstw o rocznych przychodach ze sprzedaży wynoszących powyżej 5 mln zł. Na dzień 31 grudnia 2011 roku Bank obsługiwał blisko 9,5 tys. firm. Dochody operacyjne w obszarze Bankowości Przedsiębiorstw w 2011 roku wyniósł 425 mln zł, co stanowi 10% wzrost w stosunku do roku 2010, w którym wynik był na poziomie 385 mln zł.

### ***Kanały dystrybucji***

Jednym z kluczowych kanałów umożliwiających budowanie trwałych i partnerskich relacji z Klientem jest bezpośredni kontakt z wyspecjalizowanym Doradcą Bankowym. Dlatego obsługa Klientów Bankowości Przedsiębiorstw prowadzona jest poprzez szeroko rozbudowaną sieć sprzedaży pokrywającą swoim zasięgiem cały kraj. Do dyspozycji Klientów, na dzień 31 grudnia 2011 roku, było 134 Doradców Bankowych oraz 76 Konsultantów pracujących w 33 Centrach Korporacyjnych. Ponadto Klienci Korporacyjni mogli skorzystać ze wsparcia 52 Doradców Produktowych, będących specjalistami z zakresu leasingu, faktoringu, finansowania handlu, transakcji skarbowych i bankowości transakcyjnej.

Poza bezpośrednim kontaktem z pracownikami Banku, Klienci mają również do dyspozycji następujące systemy Bankowości Elektronicznej:

- system bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw,
- obsługa telefoniczna Telemillennium,

Gwarantują one Klientom stały, szybki i bezpieczny dostęp do informacji o aktualnym stanie środków na rachunkach oraz możliwość przeprowadzania transakcji. Dodatkowym atutem korzystania z systemów elektronicznych jest obniżenie kosztów obsługi bankowej. Poza kontaktem z wysoko wyspecjalizowanym Doradcą, Klienci Bankowości Przedsiębiorstw mogą na bieżąco korzystać z obsługi w ogólnopolskiej sieci 447 oddziałów.

### ***Produkty kredytowe***

Podstawowym celem oferty kredytowej przygotowanej przez Bank jest kompleksowe zaspakajanie finansowych potrzeb Klientów, takich jak finansowanie bieżącej działalności oraz inwestycji.

Łączny wolumen kredytów udzielonych Klientom korporacyjnym oraz sektorowi publicznemu wyniósł na koniec 2011 roku 10.264 mln zł i był wyższy o 16% w porównaniu z końcem 2010, gdzie portfel kredytowy



wynosił 8.854 mln zł. Wyłączając leasing, którego saldo w minionym roku praktycznie nie zmieniło się, wzrost kredytów dla przedsiębiorstw osiągnął wartość 25% rocznie.

Podstawę oferty stanowią kredyty odnawialne oraz obrotowe wspierające bieżące funkcjonowanie firmy oraz kredyty inwestycyjne wspomagające długofalowy rozwój przedsiębiorstwa. W roku ubiegłym Bank rozwijał STREFĘ SZYBKIEGO FINANSOWANIA (SSF), która wdrożona została w grudniu 2010 roku. Cechą szczególną jest to, że Klient może uzyskać finansowanie bez zabezpieczeń, a na decyzję czeka tylko 1 dzień. W ramach SSF dostępne są proste kredyty krótkoterminowe oraz gwarancje wadialne. Kwota finansowania wynosi maksymalnie 1,2 mln zł.

W celu wyjścia naprzeciw oczekiwaniom Klientów, oferta kredytowa Banku dla Klientów Bankowości Przedsiębiorstw w 2011 roku została wzbogacona o następujące nowe produkty:

1) Kredyt lub Leasing „EKO ENERGIA” udzielany w ramach Programu Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce (PoISEFF). PoISEFF to nowa inicjatywa Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) skierowana do przedsiębiorców segmentu MŚP prowadzących działalność na terytorium Polski. Program umożliwia ubieganie się o preferencyjne finansowanie przedsięwzięć związanych z efektywnym wykorzystaniem energii w przedsiębiorstwach. Beneficjenci Programu mogą realizować inwestycje finansowane w postaci:

- kredytu inwestycyjnego: Kredyt „EKO ENERGIA”
- leasingu: Leasing „EKO ENERGIA”

Program obejmuje takie inwestycje jak między innymi: wymiana maszyn na energooszczędne, przejście na odnawialne źródła energii, docieplenie hal, budynków, magazynów (termomodernizacja nieruchomości). W ramach Programu przedsiębiorcy, którzy finansują kredytem lub leasingiem energooszczędną inwestycję, otrzymują 10% lub 15% dofinansowanie, a ponadto mogą liczyć na dodatkowe korzyści:

- roczne oszczędności z tytułu mniejszego o minimum 20% zużycia energii
- bezpłatna, profesjonalna pomoc techniczna i konsultacyjna na każdym etapie inwestycji
- szeroki wybór zweryfikowanych urządzeń i technologii oferujących podniesienie efektywności energetycznej dostępnych na liście LEME (lista kwalifikowanych maszyn i urządzeń)
- wzrost konkurencyjności rynkowej przedsiębiorstwa dzięki lepszej rentowności,

2) Kredyty zabezpieczające przed wzrostem stóp procentowych.

W 2011 roku w związku z przewidywanym cyklem podwyżek stóp procentowych, Bank Millennium wprowadził do oferty nowe funkcjonalności kredytów. Dotyczą one zarówno produktów nowych jak i już będących w ofercie. Celem tych funkcjonalności jest umożliwienie Klientom zabezpieczenia się przed wzrostem stawek referencyjnych w produktach kredytowych.

a) Kredyt o stałym oprocentowaniu

Produkt ten został przygotowany z myślą o Klientach, którzy chcą uniezależnić się od zmian poziomu stóp referencyjnych poprzez określenie stałej wartości odsetek w całym okresie kredytowania. Produkt jest udzielany w formie kredytu obrotowego, kredytu pod hipotekę oraz kredytu inwestycyjnego. W ramach

takiego finansowania Bank zobowiązuje się do naliczania odsetek według uzgodnionej między Bankiem, a Klientem stałej stopy procentowej.

b) Kredyt z ochroną przed wzrostem stóp procentowych

Został opracowany z myślą o Klientach chcących zabezpieczyć się przed nadmiernym wzrostem stopy referencyjnej w produktach kredytowych. Zaletą tego instrumentu jest fakt, iż ochrona może być zastosowana zarówno dla nowych jak i już udzielonych kredytów, a w przypadku nowych kredytów koszt ochrony może być sfinansowany poprzez podniesienie kwoty kredytu.

3) Linia Wieloproduktowa.

Produkt wprowadzony do oferty w 2010 roku i rozwijany w roku 2011, będący odpowiedzią na potrzeby Klientów poszukujących możliwości elastycznego i sprawnego zarządzania dostępnym limitem kredytowym. Linia wieloproduktowa umożliwia finansowanie bieżącej działalności firmy poprzez wiele instrumentów w ramach jednej umowy i jednego globalnego limitu, w skład którego wchodzi:

- kredyt w rachunku bieżącym,
- kredyt rewolwingowy,
- linia na gwarancje, poręczenia i akredytywy,
- limit na karty obciążeniowe.

Ponadto, daje ona możliwość dopasowywania struktury bieżącego finansowania do aktualnych potrzeb. Pozwala również na obniżenie łącznych kosztów obsługi zadłużenia.

Główne atuty tego produktu to:

- jeden wniosek i jedna umowa regulująca zasady funkcjonowania produktów w ramach linii,
- możliwość dokonywania bezpośrednio przez Klienta elastycznych zmian struktury wykorzystania globalnego limitu, bez potrzeby podpisywania aneksu do umowy,
- złożenie jednego pakietu zabezpieczeń dla wszystkich produktów,
- możliwość wykorzystywania środków z globalnego limitu w różnych walutach obcych,
- odnawialność finansowania pozwalająca ponownie skorzystać z dostępnego limitu po spłaceniu części zadłużenia
- zwiększenie wiarygodności Klienta wśród partnerów handlowych poprzez udzielane gwarancje

4) Kredyt technologiczny.

Produkt ten został zmodyfikowany w roku 2011 w związku z nowelizacją przepisów dotyczących kredytów technologicznych. Wprowadzone zmiany znacząco zwiększyły jego popularność wśród Klientów i przyczyniły się do większych korzyści dla Beneficjentów. Bank Millennium jest jednym z kilkunastu banków w Polsce, które udzielają kredytu technologicznego. W roku 2011 Bank Millennium uczestniczył we wszystkich możliwych naborach (czerwiec oraz grudzień), aktywnie wspierając swoich Klientów w procesie aplikowania.

## **Faktoring**

Faktoring w Banku Millennium jest atrakcyjnym narzędziem umożliwiającym poprawę płynności finansowej przedsiębiorstw oraz poprawę bezpieczeństwa transakcji związanych ze sprzedażą towarów lub usług przez

Klienta. Produkty faktoringowe Banku Millennium oparte są na przejrzystych zasadach oraz indywidualnym podejściu do potrzeb każdego Klienta. Do większości oferowanych przez Bank transakcji faktoringowych Klient może zgłosić wybranych przez siebie odbiorców krajowych lub zagranicznych, zaś rozliczenia faktoringowe prowadzone są zarówno w walucie polskiej jak i w walutach obcych. W zależności od przyjętego rozwiązania, Bank administruje i finansuje wszystkie lub tylko wybrane wierzytelności Klienta.

W ofercie Banku dostępne są również rozwiązania, w których Bank finansuje wierzytelności po upływie terminu ich płatności (koszty tego finansowania pokrywane są przez kontrahentów), jak również takie, w których Bank dokonuje spłaty zobowiązań handlowych Klienta, umożliwiając mu wynegocjowanie rabatów od dostawców albo lepszych warunków współpracy. Bank Millennium sukcesywnie udoskonala istniejące produkty faktoringowe oraz poszerza swoją ofertę o nowe rozwiązania.

Aktualnie w ofercie Banku dostępne są:

- Faktoring Niepełny,
- Faktoring Pełny,
- Faktoring Pełny z Ubezpieczeniem,
- Faktoring Odwrotny (dyskontowy i wymagalnościowy oraz transakcja będąca połączeniem obu tych rozwiązań),
- Mille-Link Faktoring (faktoring wymagalnościowy),
- Faktoring Samorządowy oraz
- Inkaso Płatności.

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów w zakresie świadczonych usług faktoringowych, w roku 2010 Bank wprowadził możliwość finansowania wierzytelności na podstawie dokumentów przesyłanych do Banku za pośrednictwem aplikacji internetowej WEB Faktor, służącej do elektronicznej wymiany danych pomiędzy Bankiem, a Klientem. W pierwszej kolejności zmiana ta dotyczyła Faktoringu Niepełnego, natomiast w roku 2011 Bank kontynuował wdrażanie tej funkcjonalności w innych produktach faktoringowych, w szczególności w Faktoringu Odwrotnym.

W 2011 roku Bank Millennium zrealizował obrót faktoringowy w wysokości 5.325 mln zł, co oznacza wzrost o 21,5% w stosunku do roku 2010 (w analogicznym okresie obroty firm faktoringowych zrzeszonych w Polskim Związku Faktorów – organizacji zrzeszającej polskie instytucje faktoringowe – wzrosły o 19,3%). Zgodnie z informacjami dotyczącymi rynku faktoringowego w roku 2011 w Polsce, zebranymi przez Polski Związek Faktorów, pod względem wartości wykupionych wierzytelności Bank Millennium zajmuje 6 pozycję wśród instytucji należących do PZF, oferujących usługi faktoringowe.

Bank Millennium jest członkiem Polskiego Związku Faktorów od roku 2010 i był pierwszym bankiem przyjętym w poczet jego członków.

## **Finansowanie handlu**

Bank Millennium świadczy usługi finansowania handlu już od 1993 roku. Bank oferuje Klientom pełen zakres instrumentów minimalizujących ryzyko prowadzenia handlu zarówno w obrocie krajowym, jak i zagranicznym. Z działalnością przedsiębiorstw związane są zakupy surowców, materiałów i towarów, a następnie sprzedaż produktów w kraju lub za granicę. Kluczową rolę w tym procesie odgrywa zapewnienie odpowiednich źródeł finansowania, jak również potrzeba przeprowadzenia transakcji zakupu i sprzedaży w bezpieczny sposób.

W celu ograniczenia ryzyka transakcji handlowych Bank Millennium proponuje następujące produkty:

- inkaso dokumentowe,
- akredytywa dokumentowa,
- gwarancja bankowa,
- poręczenie cywilne i awale,
- dyskonto akredytyw dokumentowych i weksli,
- linia na gwarancje bankowe, poręczenia cywilne i akredytywy dokumentowe,
- linia wieloproduktowa.

W ramach tych produktów Bank umożliwia wystawianie gwarancji bankowych, poręczeń cywilnych i akredytyw dokumentowych. Poza tradycyjnymi produktami, o których mowa powyżej, Bank Millennium świadczy również usługi w zakresie produktów strukturyzowanych. Dzięki zespołowi ekspertów ds. finansowania handlu Klienci mogą korzystać z indywidualnego doradztwa i pomocy w wyborze odpowiedniego rozwiązania - zarówno z punktu widzenia kosztów, jak i minimalizacji ryzyka transakcji handlowych.

W 2011 roku Bank wprowadził do swojej oferty:

- szybką ścieżkę realizacji gwarancji bankowych oraz akredytyw dokumentowych wystawianych poza linią produktową w ramach programu „Zlecenie-umowa”. Z programu można skorzystać gdy jako zabezpieczenie przyjmowane jest przewłaszczenie lokaty lub transakcja prowadzona jest bez zabezpieczeń.
- gwarancje przetargowe i linię na te gwarancje udzielane w walucie polskiej w ramach Strefy Szybkiego Finansowania.

Średni wolumen zaangażowania z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw wzrósł z 2.661 mln zł w grudniu 2010 roku do 2.838 mln zł w grudniu 2011 roku.

## **Bankowość Transakcyjna**

Produkty Bankowości Transakcyjnej są adresowane do spółek, grup kapitałowych oraz jednostek budżetowych. Ułatwiają one efektywne zarządzanie przepływami pieniężnymi i płynnością oraz umożliwiają podniesienie skuteczności operacyjnej i redukcję kosztów.

W 2011 roku Bank poszerzył swoją ofertę w zakresie rozliczeń krajowych. W systemie Millenet udostępnione zostało Polecenie zapłaty, wraz z nowym, przyjaznym Klientowi modulem elektronicznej dystrybucji upoważnień. Oferta Banku została także uzupełniona o funkcjonalności przeznaczone dla pośredników finansowych. W systemie Millenet udostępniono możliwość dodatkowego wskazania w danych nadawcy przelewu, danych faktycznego zleceniodawcy (klienta pośrednika). Dzięki temu rozwiązaniu, odbiorca przelewu dysponuje precyzyjną informacją o zlecającym transakcję i może z łatwością ją zidentyfikować.

Do oferty został również włączony rachunek płacowy służący do rozliczania wynagrodzeń pracowników firm. Rachunek ten powiązany jest z rachunkiem bieżącym (głównym) firmy. Przelewy, czyli wynagrodzenia wysłane i księgowane na rachunku płacowym, są realizowane ze środków dostępnych na rachunku bieżącym. W celu zachowania poufności danych dotyczących wysokości wynagrodzeń pracowników dostęp do szczegółów rachunku płacowego ustalany jest indywidualnie dla wybranych osób, na przykład zajmujących się rozliczaniem płac w firmie. Dodatkowo w 2011 roku Bank poszerzył swoją ofertę w zakresie produktów wspierających zarządzanie płynnością o usługę saldo netto. Jest to usługa umożliwiająca zarządzanie łącznym saldem wybranych rachunków należących do firmy. Realizacja transakcji z dowolnego rachunku objętego usługą, na którym nie ma wystarczających środków, może nastąpić w ciężar łącznego dostępnego salda na wszystkich rachunkach powiązanych tą usługą. Saldo netto powoduje rozliczenie powstałych sald ujemnych do wysokości ustalonych limitów, kwotami sald dodatnich na koniec każdego dnia roboczego i opcjonalnie, dodatkowo w wybranych godzinach w ciągu dnia. Ponadto usługa umożliwia konsolidację pozostałych na rachunkach nadwyżek według wybranego schematu i w wybranym terminie: na koniec każdego dnia roboczego, w wybranych godzinach w ciągu dnia roboczego lub w innym, ustalonym z Bankiem terminie. Usługa saldo netto umożliwia firmie optymalizację zarządzania środkami i w konsekwencji osiągnięcie wyższych korzyści odsetkowych.

## **Produkty depozytowe**

Poza finansowaniem, Bank oferuje swoim Klientom także kompleksową ofertę produktów depozytowych. Łączny wolumen pozyskanych środków Klientów firmowych oraz sektora publicznego wyniósł na koniec 2011 roku 14.415 mln zł.

Trzon oferty depozytowej stanowią lokaty zarówno w złotych jak i w walutach obcych. W zależności od deponowanej kwoty Klienci mają możliwość skorzystania z atrakcyjnego indywidualnie negocjowanego oprocentowania. Rozwinięciem oferty są depozyty automatyczne oraz strukturyzowane produkty inwestycyjne, w tym bony skarbowe i obligacje, oraz transakcje z przyrzeczeniem odkupu lub sprzedaży.

## **Bankowość elektroniczna**

W roku 2011 Bank podjął decyzję o wycofaniu z oferty systemu ESOBIG i skupił się na rozwoju systemu bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw, w którym wdrożono wiele nowych funkcjonalności i udogodnień. Nowy moduł do wprowadzania, autoryzacji oraz wysyłania płatności oferuje wysoką wydajność i wygodę użytkownika, a ponadto wprowadził szereg istotnych udogodnień, w tym między innymi możliwość efektywnego wyszukiwania transakcji według dowolnego kryterium. Wdrożono nową bibliotekę kontrahentów, która umożliwia efektywne zarządzanie danymi zarówno o krajowych jak i zagranicznych beneficjentach. Udostępniono również polecenie zapłaty oraz wiele innych funkcjonalności związanych z przetwarzaniem płatności. Zakończone projekty zaowocowały znacznym wzrostem transakcji przetwarzanych w systemie Millenet, z 264 tys. w grudniu 2010 roku do 512 tys. w grudniu 2011 roku. Wzrost o blisko 94% udało się uzyskać dzięki przeniesieniu części klientów z systemu ESOBIG, wzrostowi ich aktywności, a także dzięki pozyskaniu nowych klientów. Prace nad rozwojem Millenet dla Przedsiębiorstw będą kontynuowane w 2012 roku a system będzie rozwijany zgodnie z wymaganiami Klientów Banku. Planowane jest przede wszystkim uelastycznienie możliwości systemu w zakresie konfiguracji uprawnień użytkowników oraz dodanie nowych funkcjonalności związanych z generowaniem raportów.

## **Działania Marketingowe**

W roku 2011 Bankowość Przedsiębiorstw Banku Millennium prowadziła intensywne działania marketingowe promujące swoją ofertę. Od połowy marca do połowy czerwca 2011 roku, na łamach prasy ogólnopolskiej pojawiały się eksperckie wypowiedzi i artykuły prezentujące aktualne trendy rynkowe oraz nowoczesne rozwiązania proponowane przez Bank swoim Klientom. Podobnie jak w 2010 roku, do udziału w kampanii reklamowej zaproszeni zostali pracownicy Banku na co dzień związani z jednostkami współpracującymi z Klientami korporacyjnymi.

W 2011 roku Bank Millennium, we współpracy z Krajową Izbą Gospodarczą oraz przedstawicielami władz samorządowych zorganizował cykl spotkań z przedsiębiorcami, pod nazwą Regionalne Forum Biznesowe. Spotkania odbyły się w 15 wojewódzkich miastach Polski i były okazją do dyskusji o szansach i barierach lokalnej przedsiębiorczości, możliwościach jej wspierania, a także o pozyskiwaniu środków i technik finansowania przedsięwzięć gospodarczych. Kluczowym zadaniem tych spotkań była budowa wzajemnych relacji i wymiany doświadczeń pomiędzy przedsiębiorcami, przedstawicielami władz samorządowych i sektorem finansów. Cykl został objęty honorowym patronatem Ministra Gospodarki, Minister Rozwoju Regionalnego oraz patronatem Banku Światowego. Łącznie w spotkaniach udział wzięło ponad 2200 przedsiębiorców ze wszystkich regionów Polski.

Bank nawiązał również współpracę z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju, co umożliwiło wykorzystanie dodatkowych środków na aktywną promocję Banku wśród polskich przedsiębiorców.



26 stycznia 2011 roku miała miejsce oficjalna inauguracja Programu Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce (PolSEFF), a od marca produkt stał się dostępny dla Klientów Bankowości Przedsiębiorstw. Do udziału w PolSEFF, EBOiR zaprosił cztery instytucje finansowe w Polsce. Bank Millennium jako pierwszy zaoferował gotowy produkt Klientom, pomagając jednocześnie przy projektowaniu dokumentacji i procedur. W ramach aktywnej promocji programu, w pierwszej połowie roku zorganizowany został cykl bezpłatnych seminariów dla przedsiębiorców, na których prezentowany był szczegółowo sam program oraz praktyczne możliwości jego zastosowania. Seminaria odbyły się w 17 miastach Polski i były okazją do dyskusji z przedsiębiorstwami na tematy wyzwań w efektywnym zarządzaniu kosztami energetycznymi. Działania promujące „zielone inwestycje” to także inicjatywy realizowane we współpracy ze spółką Millennium Leasing, polegające na wspólnym udziale w targach branżowych (Poligrafia 2011, ITM Machtool, Plastpol oraz Toolex 2011).

W ramach działań wzmacniających wizerunek Banku jako instytucji profesjonalnej i dbającej o relacje z Klientami, na przełomie sierpnia i września 2011 roku przeprowadzono pilotażowy cykl 11 „Śniadań biznesowych” dla Klientów oraz potencjalnych Klientów Bankowości Przedsiębiorstw. Założeniem inicjatywy było zorganizowanie nieformalnych spotkań z przedstawicielami firm, podczas których eksperci Bankowości Przedsiębiorstw prezentowali dostępne produkty i rozwiązania, a Klienci mieli okazję przedstawić swoje potrzeby i oczekiwania. W spotkaniach wzięło udział ponad 100 uczestników.

### **III.3. Działalność skarbową i inwestycyjną**

#### ***Produkty skarbowe dla Klientów***

Departament Skarbu Banku Millennium, dzięki aktywnemu rozwojowi oferty produktowej oraz działalności na rynkach finansowych, umożliwia Klientom Banku dostęp do szerokiego spectrum instrumentów finansowych związanych zarówno z rozwojem biznesu jak i zabezpieczaniem różnego rodzaju ryzyk występujących w prowadzonych przez Klientów transakcjach. W roku 2011 oferta Departamentu Skarbu obejmowała szeroki zakres instrumentów finansowych. Obok kasowych transakcji wymiany walutowej oraz produktów depozytowych w ramach oferty produktów pochodnych, Klienci Bankowości Przedsiębiorstw korzystają z instrumentów zarządzania ryzykiem zmian kursu walutowego (fx forward, fx swap, opcje) oraz ryzykiem zmian stóp procentowych (transakcje typu FRA, IRS, CIRS). Produkty zabezpieczenia ryzyka wahań stóp procentowych zostały również wykorzystane do konstrukcji produktów kredytowych w celu wyeliminowania towarzyszącego im ryzyka zmiennej stopy procentowej.

Rok 2011 był okresem ekspansji rynkowej platformy transakcyjnej Millennium Forex Trader, która od początku funkcjonowania zyskała wysokie oceny naszych Klientów. Na koniec 2011 roku korzystało z niej 1000 aktywnych użytkowników tego innowacyjnego systemu. Platforma Banku Millennium Forex Trader, została wprowadzona do oferty Banku pod koniec 2009 roku. Jest to narzędzie zapewniające szybki i



bezpieczny dostęp do rynków finansowych i umożliwiające Klientom sprawne zawieranie transakcji bez konieczności telefonicznego kontaktu z dealerem Departamentu Skarbu. Przedsiębiorca może samodzielnie, w dowolnym czasie i miejscu, zawierać transakcje na rynku walutowym – w czasie rzeczywistym po bieżących kursach wymiany. Platforma pozwala zminimalizować koszty obsługi poprzez dostęp do kwotowań pochodzących prosto z rynku międzybankowego.

W efekcie wprowadzonych zmian w ofercie oraz wdrożenia nowych narzędzi, w 2011 roku Bank Millennium uzyskał wzrost obrotów o 20% ( w porównaniu z rokiem 2010) z tytułu transakcji wymiany walutowej przedsiębiorstw.

### **Usługi powiernicze**

Bank Millennium S.A. już w 1990 roku, jako jeden z pierwszych banków w Polsce, zaoferował świadczenie usług powierniczych. Usługi powiernicze świadczone są w oparciu o indywidualne zezwolenie Komisji Papierów Wartościowych i Giełd. Bank jest bezpośrednim uczestnikiem systemów depozytowo-rozliczeniowych takich jak Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych, Rejestr Papierów Wartościowych NBP czy Międzynarodowa Izba Rozliczeniowa Euroclear z siedzibą w Brukseli. Bank Millennium jest jednym z członków-założycieli Rady Banków Depozytariuszy przy Związku Banków Polskich, powołanej do reprezentowania środowiska wobec pozostałych instytucji rynku kapitałowego.

Usługi powiernicze w Banku Millennium świadczone są w ramach Departamentu Powierniczego, który jest wydzieloną jednostką oferującą kompleksowy zakres usług związanych z bezpiecznym przechowywaniem papierów wartościowych, rozliczaniem transakcji na papierach wartościowych oraz obsługą zdarzeń korporacyjnych (Corporate Actions) na krajowym rynku kapitałowym, jak również na rynkach zagranicznych. Uzupełnieniem podstawowej oferty są dodatkowe usługi, obejmujące swoim zakresem kompleksową obsługę banku depozytariusza dla funduszy inwestycyjnych i emerytalnych. Na koniec 2011 roku Bank pełnił funkcję Depozytariusza dla 49 Funduszy Inwestycyjnych.

Klientami Departamentu Powierniczego są uznane krajowe i zagraniczne instytucje finansowe (globalne banki powiernicze, banki depozytariusze globalnych kwitów depozytowych, banki inwestycyjne, instytucje typu asset management, firmy ubezpieczeniowe, instytucje zbiorowego inwestowania, fundusze inwestycyjne) oraz inne osoby prawne aktywnie uczestniczące w operacjach rynku kapitałowego i pieniężnego, wymagające sprawnej, kompleksowej i zindywidualizowanej obsługi.

Wartość aktywów na rachunkach papierów wartościowych Klientów na dzień 31 grudnia 2011 roku wyniosła 27.709 mln zł, a liczba prowadzonych rachunków 9.912 w porównaniu do 8.966 rachunków w roku ubiegłym (rachunki papierów wartościowych, rejestry zagranicznych instrumentów finansowych oraz rachunki depozytowe).

Bank rozwija swoją ofertę powierniczą wraz z rozwojem polskiego rynku kapitałowego. W 2011 roku wprowadzono szereg projektów, które wpłynęły na podniesienie jakości usług powierniczych świadczonych przez Bank, a jednym z najważniejszych było wdrożenie nowego systemu informatycznego służącego do ewidencji papierów wartościowych. Po wdrożeniu nowego rozwiązania informatycznego wiele procesów zostało zautomatyzowanych a Klienci zyskali możliwość inwestycji w nowe rodzaje instrumentów finansowych dotychczas niedostępne w ofercie.

### **III.4. Działalność realizowana przez spółki zależne**

#### ***Millennium Leasing***

Millennium Leasing sp. z o.o. jest spółką zależną Banku oferującą usługi leasingowe. Spółka prowadzi działalność zarówno w zakresie finansowania ruchomości (głównie środków transportu oraz maszyn i urządzeń dla wszystkich branż gospodarki i usług) jak i nieruchomości. Według danych Związku Polskiego Leasingu Millennium Leasing zajął czwartą pozycję w rankingu spółek leasingowych w Polsce pod względem wartości przedmiotów przekazanych w leasing w 2011 roku, z 6,9% udziałem w rynku (a w rynku samych ruchomości udział ten wyniósł 7,1%). Millennium Leasing powstała w 1991 roku i jest jedną z najdłużej funkcjonujących na rynku firm leasingowych w Polsce. O skali działalności Spółki świadczy podpisanie blisko 114 tysięcy umów leasingu z prawie 37 tysiącami Klientów na łączną kwotę 14,6 mld zł. Aktualnie w portfelu spółki jest 12 tysięcy Klientów. Sprzedaż usług leasingu jest prowadzona przez doradców leasingowych w 66 placówkach spółki w całej Polsce oraz przez Doradców Bankowych w sieci oddziałów Banku Millennium. W 2011 r. Millennium Leasing dokonał fuzji przez przejęcie aktywów innej spółki leasingowej Grupy – Millennium Lease.

#### ***Fundusze inwestycyjne – Millennium TFI***

Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. prowadzi działalność związaną z tworzeniem i zarządzaniem funduszami inwestycyjnymi. Millennium TFI dystrybuje jednostki uczestnictwa zarządzanych przez siebie funduszy inwestycyjnych, głównie poprzez sieć dystrybucji Banku Millennium, a większość jego Klientów stanowią Klienci Banku.

Millennium TFI zarządza dwoma funduszami inwestycyjnymi (parasolowymi): Millennium Funduszem Inwestycyjnym Otwartym, w którego skład wchodzi pięć subfunduszy o różnych strategiach inwestycyjnych oraz Millennium Specjalistycznym Funduszem Inwestycyjnym Otwartym Funduszy Zagranicznych (fundusz funduszy), który składa się z także pięciu subfunduszy inwestujących na rynkach zagranicznych. Fundusze Millennium przeznaczone są zarówno dla Klientów indywidualnych, jak i Klientów instytucjonalnych. Millennium TFI oferuje także plany inwestycyjne i emerytalne (IKE) tworzone w oparciu o subfundusze

wchodzące w skład Millennium Funduszu Inwestycyjnego Otwartego. Towarzystwo należy do liderów rynku, jeśli chodzi o liczbę prowadzonych Indywidualnych Kont Emerytalnych. Na koniec 2011 roku ich liczba wynosiła przeszło 54 000 otwartych rachunków, przy czym w samym 2011 roku zostało otwartych około 45 000 nowych rachunków IKE. Millennium TFI zamierza nadal rozwijać sprzedaż produktów emerytalnych, w tym także poprzez zaoferowanie w 2012 roku możliwości oszczędzania za pośrednictwem Indywidualnych Kont Zabezpieczenia Emerytalnego (IKZE). Na dzień 31 grudnia 2011 roku wartość wszystkich aktywów zarządzanych przez Millennium TFI wynosiła 2.198 mln złotych.

### **Działalność maklerska – Millennium DM**

Działalność maklerska w Grupie jest prowadzona przez spółkę Millennium Dom Maklerski S.A., która świadczy szeroki zakres usług maklerskich, w szczególności w zakresie wykonywania zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych na rachunek dającego zlecenie, nabywania lub zbywania na własny rachunek instrumentów finansowych, prowadzenia rachunków papierów wartościowych oraz rachunków pieniężnych na potrzeby ich obsługi, doradztwa inwestycyjnego, doradztwa dla przedsiębiorstw w zakresie struktury i strategii kapitałowej oraz łączenia, podziału i przejmowania przedsiębiorstw, oferowania instrumentów finansowych, świadczenia usług w wykonaniu zawartych umów o subemisję inwestycyjne i usługowe, sporządzania analiz inwestycyjnych, finansowych oraz innych rekomendacji w zakresie instrumentów finansowych.

W 2011 roku obrót giełdowy Millennium DM na rynku akcji wyniósł 7.365 mln zł, co dało spółce udział w rynku wynoszący 1,5% według danych GPW. Na dzień 31 grudnia 2011 roku Millennium DM obsługiwał 62 774 rachunków inwestycyjnych i działał jako animator rynku i animator emitenta dla 16 spółek notowanych na GPW. W 2011 roku Millennium DM jako oferujący przeprowadził publiczne oferty akcji: Ciech S.A., Herkules S.A. (dawne Gastel Żurawie) i Enel-Med S.A.. Ponadto Millennium DM uczestniczył w publicznych ofertach akcji AC S.A. i Toya S.A. jako organizator konsorcjum dystrybucyjnego w transzy inwestorów detalicznych. Zorganizował również skup akcji spółek: Emperia S.A. i Muza S.A..

### **III.5. Działalność międzynarodowa i finansowanie zewnętrzne**

Ze względu na fakt, że w 2011 roku nadal nie funkcjonował w praktyce rynek międzynarodowych pożyczek konsorcjalnych (*syndicated loans*), stanowiący w przeszłości główne źródło pozyskiwania przez Bank stabilnego finansowania w walutach obcych - nie zostały zawarte w tym obszarze nowe porozumienia. Kontynuowana była natomiast obsługa i zarządzanie umowami zawartymi we wcześniejszym okresie z międzynarodowymi instytucjami finansowymi, w tym zwłaszcza Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) oraz Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI), które według stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku obejmowały:

- umowę zawartą z EBOiR w listopadzie 2009 roku, której przedmiotem jest średnioterminowa pożyczka w kwocie 100 mln EUR, przeznaczona na zwiększenie możliwości finansowania przez Bank Millennium klientów sektora SME, z ostatecznym terminem spłaty przypadającym w listopadzie 2014 roku.
- umowę zawartą z EBOiR w grudniu 2010, której przedmiotem jest pożyczka w kwocie 35 mln EUR, przeznaczona na finansowanie projektów inwestycyjnych związanych z optymalizacją zużycia energii w sektorze małych i średnich przedsiębiorstw, realizowanych w ramach uruchomionego przez EBOiR w Polsce programu PolSEFF (*Polish Sustainable Energy Financing Facility*), wspieranego dodatkowo przez granty dostępne dla inwestorów ze środków. Ostateczna spłata pożyczki nastąpi w 2015 roku.
- umowę pożyczki (tzw. *Global Loan*) zawartą w grudniu 2010 roku z EIB, w kwocie 100 mln EUR, przeznaczoną na wsparcie działań banku w obszarze finansowania inwestycji realizowanych przez sektor małych i średnich przedsiębiorstw.

Oprócz wspomnianego wyżej finansowania instytucjonalnego, Grupa posiadała również zobowiązania związane z zawartymi przez nią w grudniu 2007 roku umowami dotyczącymi sekurytyzacji należności z portfela leasingowego, których wartość bilansowa na dzień 31 grudnia 2011 roku wyniosła 377 mln zł i obniżyła się w porównaniu z końcem 2010 r. gdyż transakcja weszła w okres stopniowej spłaty wierzytelności.

W ubiegłym roku Bank kontynuował przedsięwzięcia związane ze trwającym od kilku lat procesem poszerzania bazy wiarygodnych kontrahentów i partnerów na rynku międzybankowym, w tym zwłaszcza w segmencie instrumentów związanych z zarządzaniem średnio- i długoterminową płynnością w walutach obcych. Jednym z istotnych aspektów działań w tym obszarze było zawarcie kilkunastu nowych (lub aktualizacja istniejących) umów ramowych ISDA z bankami krajowymi i międzynarodowymi, którym w większości towarzyszy, w pełni symetryczny po obu stronach, tzw. Credit Support Annex (Umowa Zabezpieczająca).

Niezależnie od wyżej wymienionych działań, w minionym okresie Bank wykonywał na bieżąco wszystkie pozostałe zadania związane z całościowym funkcjonowaniem jego działalności międzynarodowej, w obszarach realizacji różnorodnych celów, obejmujących, między innymi, bieżące finansowanie potrzeb własnych i klientów Banku, obsługę transakcji handlu zagranicznego, uczestnictwo w operacjach międzynarodowego rynku pieniężnego i walutowego, działalność na rynku kapitałowym.

Do ich osiągnięcia w znacznej mierze przyczynił się, trwający od ponad 20 lat, proces rozwoju współpracy Banku z jego zagranicznymi partnerami i kontrahentami. Bank utrzymuje bieżące kontakty z ponad tysiącem banków-korespondentów oraz ich jednostkami, zlokalizowanymi we wszystkich krajach świata, istotnych z punktu widzenia struktury obrotów zarówno polskiego handlu zagranicznego, jak i transakcji o charakterze niehandlowym. W tym kontekście szczególnie istotne relacje utrzymywane są z bankami mającymi swoje siedziby w takich krajach jak (w porządku alfabetycznym): Australia, Austria, Białoruś, Belgia, Brazylia,

Bułgaria, Chorwacja, Chiny, Czechy, Dania, Egipt, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Hongkong, Indie, Irlandia, Japonia, Kanada, Korea Płd., Kuwejt, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Meksyk, Niemcy, Nowa Zelandia, Norwegia, Portugalia, Republika Płd. Afryki, Rosja, Rumunia, Serbia, Singapur, Słowacja, Słowenia, Stany Zjednoczone, Szwajcaria, Szwecja, Turcja, Ukraina, Wielka Brytania, Węgry i Włochy.

## IV. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W GRUPIE BANKU MILLENNIUM

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

Model zarządzania i kontroli ryzyka w Grupie Banku Millennium opiera się na następujących zasadach:

- zapewnienie kompleksowej kwantyfikacji i parametryzacji różnych rodzajów ryzyka pod kątem optymalizacji struktury bilansu i pozycji pozabilansowych Banku, przy uwzględnieniu założonego poziomu rentowności prowadzonej działalności biznesowej. Główne obszary analizy obejmują: ryzyko kredytowe, ryzyko rynkowe, ryzyko płynności oraz ryzyko operacyjne;
- wszystkie typy ryzyka są monitorowane i kontrolowane w odniesieniu do dochodowości prowadzonej działalności oraz poziomu kapitału niezbędnego do zapewnienia bezpieczeństwa operacji z punktu widzenia wymogów kapitałowych. Wyniki pomiarów ryzyka są regularnie raportowane w ramach informacji zarządczej;

W 2011 roku podjęto szereg inicjatyw w Grupie Banku Millennium w celu usprawnienia procesu zarządzania ryzykiem. Inicjatywy te dotyczyły w szczególności:

- ryzyka kredytowego – utworzenia odrębnej jednostki odpowiedzialnej za nadawanie ratingu klientom, wprowadzenia dwóch dodatkowych modeli oceny ryzyka dedykowanych dla nowych klientów segmentu detalicznego, usprawnienia działania modelu PD (prawdopodobieństwa niewypłacalności) dla przedsiębiorstw;
- ryzyka operacyjnego – weryfikacja i poszerzenie bazy danych kluczowych wskaźników ryzyka (Key Risk Indicators) zdefiniowanych dla Grupy;

### IV.1. Organizacja wewnętrzna

Na poziomie strategicznym za określanie ogólnej polityki ryzyka, w tym zatwierdzanie strategii i polityki zarządzania ryzykiem, odpowiedzialne są Rada Nadzorcza i Zarząd Banku Millennium. Organy te są również odpowiedzialne za zapewnienie niezbędnych środków do realizacji tej polityki.

Na poziomie operacyjnym, ze względu na złożoność i zróżnicowanie działalności Grupy Banku Millennium, funkcja zarządzania ryzykiem jest obsługiwana przez wyspecjalizowane komitety z kompetencjami

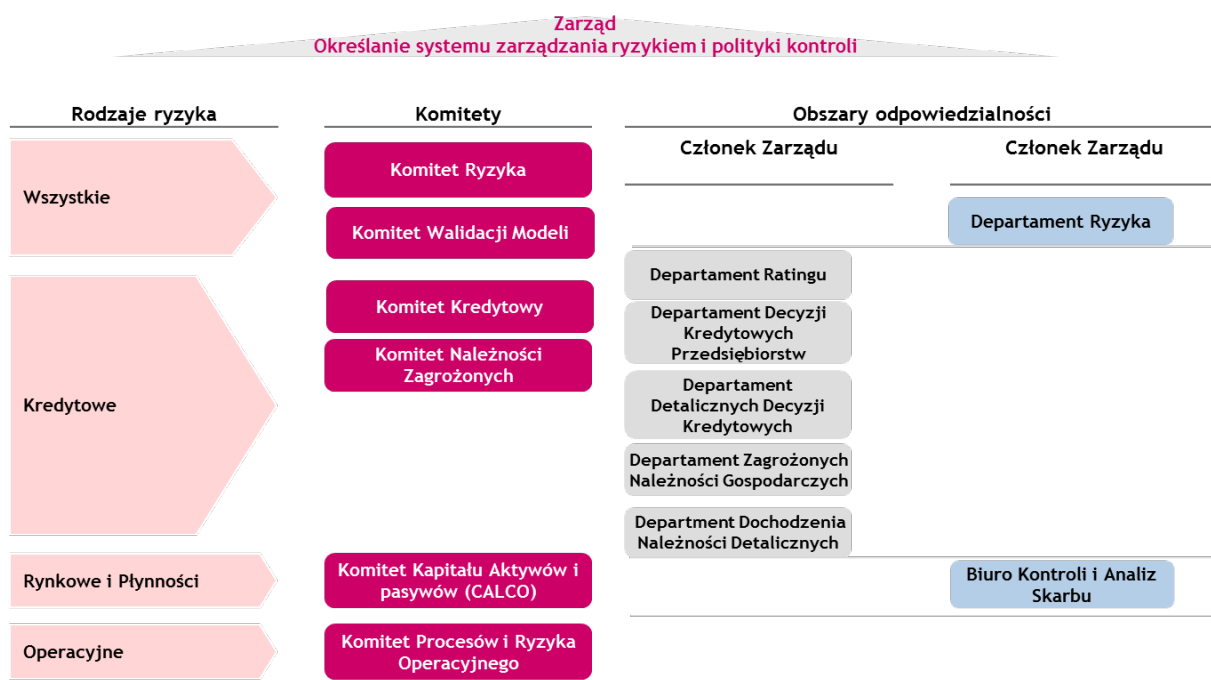
określonymi przez Zarząd Banku. Znajduje to odzwierciedlenie m.in. w pracach Komitetu Ryzyka i działalności pięciu wyspecjalizowanych komitetów ryzyka, a mianowicie:

- Komitetu Zarządzania Kapitałem, Aktywami i Pasywami (CALCO);
- Komitetu Kredytowego;
- Komitetu Walidacji
- Komitetu Należności Zagrożonych;
- Komitetu Ryzyka Procesów i Operacyjnego.

Obowiązki Komitetu Ryzyka dotyczą monitorowania różnego rodzaju ryzyk. Wszyscy członkowie Zarządu są członkami tego Komitetu, który jest odpowiedzialny za monitorowanie i zarządzanie profilem zintegrowanego ryzyka Grupy, a w szczególności zajmuje się monitorowaniem kształtowania się różnego rodzaju ryzyk i zgodności działań w tym zakresie z obowiązującą polityką, przepisami i limitami oraz przeglądem zasad, polityki, reguł i praktyk odnoszących się do zarządzania ryzykiem i jego kontroli. Wyspecjalizowanym Komitetom przewodniczą członkowie Zarządu, a do ich zakresu odpowiedzialności należą procesy powstawania, monitorowania i zarządzania poszczególnymi obszarami ryzyka.

Bieżące zarządzanie ryzykiem jest nadzorowane centralnie przez dedykowaną jednostkę Banku - Departament Ryzyka, w której występuje dalsza specjalizacja (w ramach wydziałów, zespołów) uwzględniająca różne rodzaje ryzyka lub etapy procesu. Departament Ryzyka jest odpowiedzialny za kontrolę ryzyka w całej Grupie zapewniając ogólny monitoring ryzyka oraz ujednolicenie koncepcji, polityki i metodologii między różnymi liniami biznesowymi i różnymi podmiotami Grupy. Departament Ryzyka jest również odpowiedzialny za informowanie wszystkich komitetów ryzyka na temat poziomów ryzyka oraz za proponowanie środków wzmocnienia jego kontroli, jak również za wdrożenie limitów ryzyka.

Model zarządzania ryzykiem przedstawia poniższy rysunek.





## IV.2. Zarządzanie kapitałem

Wymogi kapitałowe Grupy Banku Millennium obliczone według stanu na 31 grudnia 2011 r. z wykorzystaniem metody standardowej zgodnie z regulacjami nadzorczymi przedstawiają poniższe tabele:

<b>Grupa – wymogi kapitałowe (w mln zł) wynikające z:</b>	<b>31.12.2011</b>	<b>31.12.2010</b>
Ryzyka kredytowego	2 617,4	2 271,0
Ryzyka rynkowego	38,7	48,9
Ryzyka operacyjnego	225,5	222,4
<b>Wymogi kapitałowe Grupy Millennium ogółem</b>	<b>2 881,6</b>	<b>2 542,3</b>
<b>Fundusze własne</b>	<b>4 766,6</b>	<b>4 573,8</b>
<b>Skonsolidowany współczynnik wypłacalności</b>	<b>13,2%</b>	<b>14,4%</b>
<b>Skonsolidowany wskaźnik kapitałów podstawowych (Core Tier 1)</b>	<b>11,4%</b>	<b>12,3%</b>

Pozycja kapitałowa mierzona poziomem współczynnika wypłacalności spadła w roku 2011 z 14,4% (Grupa) i 13,5% (Bank) w grudniu 2010 do 13,2% i 12,4% (odpowiednio Grupa i Bank) na koniec 2011 roku. Spadek ten poprzedzony był silnym wzrostem odnotowanym w roku 2010, który wynikał ze zwiększenia funduszy własnych o około jedną trzecią w wyniku emisji akcji z prawem poboru.

W 2011 roku wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka kredytowego wzrosły o ok. 15%, głównie w wyniku wyższych wymogów kapitałowych dla kredytów dla przedsiębiorstw oraz kredytów hipotecznych (odpowiedzialne za odpowiednio ok. 40% i 36% wzrostu wymogów kapitałowych). Na te wzrosty wpływ miały wzrost ekspozycji w portfelu przedsiębiorstw o 26% oraz wzrost portfela kredytów hipotecznych związany głównie ze wzrostem kursu wymiany CHF / PLN w ujęciu rocznym o 15%. Wymogi kapitałowe z tytułu ryzyka operacyjnego nie zmieniły się istotnie, natomiast z tytułu ryzyka rynkowego spadły o ok. 20% w związku z redukcją wartości otwartej pozycji w ryzyku ogólnym stopy procentowej. W tym samym czasie pokrycie ryzyka określone poziomem regulacyjnych funduszy własnych wzrosło dla Grupy o prawie 200 mln PLN (ponad 4%).

Grupa Banku Millennium kontynuuje działania prowadzące do wdrożenia metody ratingów wewnętrznych w zakresie obliczania wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego (metoda IRB). W 2011 roku Grupa złożyła zaktualizowaną dokumentację w zakresie metody IRB, zgodnie z wymaganiami Organów Nadzoru. Proces ten przyczynił się do ogólnego polepszenia jakości zarządzania ryzykiem w Grupie.

### IV.3. Ryzyko kredytowe

Ryzyko kredytowe oznacza niepewność dotyczącą wywiązania się przez Klienta z zawartych z Grupą umów z zakresu jego finansowania, czyli spłaty w określonym czasie kapitału i odsetek, co może spowodować stratę finansową Grupy.

Realizowana w Grupie polityka kredytowa opiera się na zbiorze zasad, takich jak:

- centralizacja procesu decyzji kredytowych;
- wykorzystanie określonych modeli scoringowych/ratingowych dla każdego segmentu Klientów/typu produktów;
- wykorzystanie narzędzi informatycznych (workflows) w celu wspomagania procesu kredytowego na wszystkich etapach;
- wysoki poziom standaryzacji decyzji kredytowych;
- istnienie wyspecjalizowanych departamentów decyzji kredytowych dla poszczególnych segmentów Klienta;
- regularny monitoring portfela kredytowego, zarówno na poziomie każdej transakcji z osobną w przypadku istotnych ekspozycji, jak również na poziomie sub-portfela kredytowego (ze względu na segment Klienta, typ produktu; kanał dystrybucji, itd.);
- wykorzystanie struktury limitów i sublimitów ekspozycji kredytowej w celu uniknięcia koncentracji ryzyka oraz promowania efektu dywersyfikacji portfela kredytowego;
- istnienie odrębnej jednostki odpowiedzialnej za nadawanie ratingu klientowi korporacyjnemu, oddzielając tym samym badanie oceny zdolności kredytowej klienta i przyznanie transakcji kredytowej od oceny jego wiarygodności.

W obszarze klienta korporacyjnego w 2011 roku Grupa Banku Millennium skoncentrowała się na dostosowaniu zasad polityki kredytowej do zmieniających się warunków gospodarczych oraz doskonaleniu narzędzi i procesów zarządzania ryzykiem kredytowym, a w szczególności:

- zmodyfikowała kompetencje decyzyjne;
- zweryfikowała politykę zabezpieczeń;
- wprowadziła nowy model ratingowy dedykowany dla klientów korporacyjnych;
- zmodyfikowała zasady dostępności produktów kredytowych w zależności od poziomu ryzyka Klienta;
- zmodyfikowała wymogi dokumentacyjne w procesie udzielania transakcji kredytowych;
- wprowadziła nowy model wartościowania jednostek samorządu terytorialnego oraz zmodyfikowane zasady ich finansowania.

W roku 2011 w segmencie detalicznym wiodącą rolę w polityce kredytowej Grupy odgrywały działania związane z monitorowaniem i doskonaleniem procesu implementacji zmian wprowadzonych w 2010 r. w związku z Rekomendacją KNF (T). Procesowi temu towarzyszyła reorganizacja działań operacyjnych Grupy

zapewniającą jak najlepsze dostosowanie procesu kredytowego do wymogów określonych w Rekomendacji i do zapewniania bezpiecznego rozwoju biznesu kredytowego w tym segmencie.

Wprowadzono także modyfikacje do procedur kredytowych zapewniające zgodność z wymogami Rekomendacji KNF (SII) w obszarze kredytów zabezpieczonych na nieruchomościach (ograniczenie okresu kredytowania na potrzeby liczenia zdolności kredytowej do 25 lat niezależnie od rzeczywistego okresu kredytowania) oraz zmiany wynikające z nowej ustawy o kredycie konsumenckim (wprowadzenie arkusza informacyjnego dla klienta, zwiększenie kwoty, od której kredyt podlega zasadom ustawy o kredycie konsumenckim, zmiany w zakresie zwrotu prowizji w przypadku rezygnacji z kredytu). W przypadku klientów indywidualnych prowadzących działalność gospodarczą, ujednolicono zasady oceny zdolności kredytowej w procesie udzielania produktów kredytowych niezabezpieczonych oraz zabezpieczonych hipotecznie.

Dodatkowo wprowadzono także dwa nowe modele oceny ryzyka dedykowane dla nowych klientów. Modele te są wykorzystywane w procesie udzielania standardowych produktów kredytowych klientom indywidualnym prowadzącym działalność gospodarczą (będących klientami dużej znanej sieci handlowej) oraz innym osobom indywidualnym.

W 2011 r. jakość portfela kredytowego Grupy, mierzona wskaźnikiem udziału kredytów z utratą wartości, poprawiła się o 0,9 pkt. proc. Udział należności z rozpoznaną utratą wartości w należnościach ogółem zmniejszył się z 5,8% (stan na 31.12.2010) do 4,9% na koniec 2011 roku. Dominujący portfel kredytów dla gospodarstw domowych nadal wykazuje bardzo niski odsetek kredytów z rozpoznaną utratą wartości (na poziomie 2,6%, w tym kredytów hipotecznych na poziomie 0,95%). Jeżeli uwzględnimy jedynie kredyty przeterminowane (powyżej 90 dni), odsetek takich kredytów dla portfela kredytów hipotecznych wyniesie jedynie 0,35%. Średni wskaźnik wartości kredytu do nieruchomości (LTV) dla kredytów hipotecznych na koniec 2011 r. wyniósł 82,5% (75,8% na koniec 2010 r.). Uwzględnia on najnowszą korektę cen nieruchomości (przeprowadzaną przez Grupę dwa razy w roku) i bieżące kursy walutowe.

Odsetek kredytów z rozpoznaną utratą wartości dla portfela korporacyjnego zmniejszył się z 15,4% (31.12.2010) do 11,7% na koniec 2011 roku. Poprawa tego wskaźnika jest związana z skuteczną restrukturyzacją zagrożonych należności korporacyjnych, sprzedażą części portfela przeterminowanych należności korporacyjnych oraz spisaniem w ciężar rezerw niektórych klientów pokrytych w 100% rezerwami.

Główne wskaźniki jakości kredytów	31.12.2011	31.12.2010
Kredyty z utratą wartości (w mln zł)	2 104	2 195
Kredyty z utratą wartości/kredyty ogółem	4,9%	5,8%
Kredyty przeterminowane ponad 90 dni/kredyty ogółem	2,3%	2,9%
Rezerwy ogółem/kredyty przeterminowane ponad 90 dni	123%	108%
Rezerwy ogółem/kredyty z utratą wartości (wskaźnik pokrycia)	57,9%	54,1%

Pokrycie kredytów z utratą wartości rezerwami ogółem (w tym rezerwami na IBNR) wzrosło w ciągu 2011 roku z poziomu 54,1% do poziomu 57,9% podczas gdy takie pokrycie należności przeterminowanych (ponad 90 dni) wzrosło z 108% do 123% według stanu na koniec 2011 roku.

#### **IV.4. Ryzyko rynkowe**

Ryzyko rynkowe obejmuje bieżące i potencjalne oddziaływanie, jakie na wynik finansowy lub kapitał mają zmiany wartości portfela Grupy w wyniku niekorzystnych zmian cen obligacji, akcji lub towarów, stóp procentowych lub kursów wymiany walut. Ramy zarządzania ryzykiem rynkowym i jego kontroli są określone w sposób scentralizowany, z wykorzystaniem tych samych pojęć i miar, które są stosowane we wszystkich podmiotach Grupy Millennium BCP.

Główną miarą stosowaną przez Grupę w celu oceny ryzyka rynkowego jest parametryczny model VaR (Value at Risk) – oczekiwana strata, która może pojawić się w portfelu w określonym okresie (okres utrzymywania) z określonym prawdopodobieństwem (przedział ufności), w wyniku niekorzystnych zmian na rynku. Wartość narażona na ryzyko jest ustalana codziennie, zarówno indywidualnie dla każdego z obszarów odpowiedzialnych za podejmowanie ryzyka i zarządzanie nim, jak i na bazie skonsolidowanej, z uwzględnieniem efektu dywersyfikacji istniejącej pomiędzy poszczególnymi portfelami.

W celu zapewnienia adekwatności modelu VaR dla oceny ryzyk generowanych przez otwarte pozycje ustanowiono proces testowania wstecznego, który przeprowadza się codziennie.

Równoległe do metody VaR, w celu oszacowania potencjalnych strat ekonomicznych wynikających ze skrajnych zmian czynników ryzyka rynkowego na portfelach handlowych przeprowadza się szereg testów warunków skrajnych.

Scenariusze warunków skrajnych są również stosowane w celu określenia dużych wahań na rynku i w celu określenia działań, które mogą być podjęte w celu zmniejszenia wpływu tych zmian czynników rynkowych. Do testów warunków skrajnych stosowane są następujące typy scenariuszy rynkowych: równoległe przesunięcia krzywych rentowności, mniej lub bardziej strome nachylenia krzywych rentowności, wahania zmienności stóp procentowych, wahania kursów walut, zmiany spread-ów na transakcjach swapów walutowych i walutowo-procentowych oraz niekorzystne scenariusze historyczne.

Proces kalkulacji VaR jest przeprowadzany przy użyciu oprogramowania internetowego, które umożliwia dostęp on-line do wartości zagrożonych na ryzyko we wszystkich obszarach zarządzania ryzykiem.

Wskaźniki VaR prezentowane w poniższej tabeli odzwierciedlają całkowitą ekspozycję na ryzyko rynkowe w Grupie, łącznie w Księdze Handlowej i Bankowej. Całkowita ekspozycja na ryzyko rynkowe była niska na koniec 2011 roku i wyniosła 19,9 mln zł w porównaniu do obowiązującego limitu w wysokości 91,5 mln zł. Efekt dywersyfikacji odnosi się do Ryzyka Ogólnego i odzwierciedla korelację między jego składnikami.

(mln zł)

Miary VaR dla ryzyka rynkowego (dla Grupy, mln zł)	Koniec grudnia 2011		VaR (od 31.12.2010 do 31.12.2011)			Koniec grudnia 2010	
	Ekspozycja	Wykorzystanie limitu	Średnia	Maksimum	Minimum	Ekspozycja	Wykorzystanie limitu
<b>Ryzyko całkowite</b>	<b>19,925</b>	<b>22%</b>	<b>15,826</b>	<b>25,980</b>	<b>8,495</b>	<b>11,979</b>	<b>11%</b>
Ryzyko ogólne	16,912	19%	13,023	23,106	5,752	9,247	8%
Ryzyko stopy procentowej	16,871	19%	13,041	23,774	5,764	9,264	8%
Ryzyko kursowe	0,094	1%	0,515	6,847	0,009	0,152	2%
Ryzyko cen akcji	0,000	n.a.	0,000	0,000	0,000	0,000	n.a.
Efekt dywersyfikacji	0%					2%	
Ryzyko nieliniowe	0,000	0%	0,007	0,057	0,000	0,022	0%
Ryzyko cen towarów	0,000	0%	0,000	0,000	0,000	0,000	0%
Ryzyko szczególne	2,790	7%	2,796	2,982	2,680	2,710	6%

W przypadku Księgi Bankowej, w celu zarządzania ryzykiem stopy procentowej, przeprowadzana jest analiza wrażliwości portfeli niehandlowych, natomiast w celu jego ograniczenia stosuje się strategie zabezpieczające. Dodatkowo, Grupa stosuje strategie zabezpieczające przed ryzykiem stopy procentowej, które związane jest z portfelami kredytów na stałą stopę, a szczególnie z portfelem kredytów konsumpcyjnych i portfelem leasingowym. Proces jest uzupełniony comiesięczną kalkulacją zmian wartości zabezpieczonych portfeli w serii dodatkowych testów warunków skrajnych. Scenariusze dla testów warunków skrajnych zakładają zmiany kształtu i położenia krzywych dochodowości i mają na celu weryfikację efektywności zabezpieczenia przed ryzykiem stopy procentowej.

## IV.5. Ryzyko płynności

Ryzyko płynności odzwierciedla możliwość poniesienia istotnych strat w wyniku pogorszenia się warunków finansowania (ryzyka finansowania) i/lub sprzedaży aktywów poniżej ich wartości rynkowej (ryzyko płynności rynkowej) w celu zaspokojenia potrzeb finansowania wynikających ze zobowiązań Grupy.

Grupa Banku Millennium realizuje zarządzanie płynnością w sposób scentralizowany. Stąd też, zarówno wymogi finansowania, jak i wszelka nadwyżka płynności podmiotów zależnych, są zarządzane poprzez transakcje realizowane z Bankiem.

Proces planowania i budżetowania Banku obejmuje przygotowanie planu płynności w celu zagwarantowania, że wzrost biznesu będzie wspomagany przez odpowiednią strukturę płynnościową finansowania oraz spełnione zostaną wymagania nadzorcze w zakresie ilościowych miar płynności.

W 2011 roku płynności Grupy mierzona wskaźnikiem kredyty/depozyty (zgodnie z definicją zawartą pod tabelą) uległa zmianie z poziomu 99,5% do poziomu 106,8%. Było to spowodowane większą dynamiką wzrostu kredytów w porównaniu do wzrostu depozytów. W ciągu roku wzrost portfela kredytowego wyniósł

12,5%, w tym częściowo z powodu aprecjacji CHF. Kredyty hipoteczne wzrosły o 13,7% w porównaniu do 31 grudnia 2010 roku, przy czym eliminując efekt kursu walutowego wzrost wyniósłby jedynie 3%. Natomiast portfel kredytów korporacyjnych wzrósł w ciągu 2011 roku o 15,9%. W tym samym okresie depozyty wzrosły o 5,7%, w tym stabilne depozyty gospodarstw domowych aż o 10%, dzięki atrakcyjnej ofercie i skutecznej kampanii marketingowej (pomimo trwającej na rynku silnej konkurencji o depozyty). Łącznie baza depozytowa Grupy na koniec 2011 roku wzrosła do poziomu 37,4 mld zł. Odnotowano także znaczny wzrost środków pozyskanych od Klientów w transakcjach z przyrzeczeniem odkupu. Tak więc głównym źródłem finansowania Grupy Banku Millennium pozostaje duża, zdywersyfikowana oraz stabilna baza depozytów pochodzących od Klientów detalicznych i korporacyjnych.

Wskaźnik Kredyty/Depozyty	31.12.2011	31.12.2010
Kredyty/depozyty *	106,8%	99,5%

\* w tym zobowiązania (obligacje) z tytułu sekurytyzacji leasingu, obligacje dla Klientów indywidualnych oraz transakcje z przyrzeczeniem odkupu z Klientami

Płynność w walutach obcych Grupa zapewnia dzięki denominowanym w walucie pożyczkom bilateralnym, jak również długowi podporządkowanemu oraz transakcjom swapów walutowych jak i procentowo-walutowych. Portfel swapów jest zdywersyfikowany w zakresie kontrahentów oraz terminów zapadalności. Z większością kontrahentów, Bank ma podpisane aneksy do umów ramowych, regulujące kwestie zabezpieczeń (ang. Credit Support Annex, CSA). W związku z tym, w przypadku niekorzystnych zmian kursów (deprecjacja PLN), Bank zobligowany jest do złożenia depozytu w celu zabezpieczenia rozliczenia instrumentów pochodnych w przyszłości a w przypadku korzystnych zmian kursów (aprecjacja PLN) Bank otrzymuje depozyt zabezpieczający od kontrahenta. Bank uwzględnia możliwość niekorzystnej zmiany kursu walut obcych, w szczególności CHF i EUR powodującej zwiększenie potrzeb płynnościowych w różnych analizowanych wariantach ryzyka płynności i uwzględnia to ryzyko w swoich planach płynnościowych.

Oszacowanie ryzyka płynności Grupy jest przeprowadzane zarówno przy użyciu wskaźników zdefiniowanych przez władze nadzorcze, jak i własnych miar, dla których także ustanowiono limity ekspozycji. Ewolucja sytuacji płynnościowej Grupy w krótkoterminowym horyzoncie czasowym (do 3-ch miesięcy) jest badana codziennie na podstawie dwóch wewnętrznych wskaźników: płynności bieżącej i płynności kwartalnej. Wskaźniki te mierzą maksymalne potrzeby płynnościowe (wartość ujemna), jakie mogą wystąpić w danym dniu, biorąc pod uwagę projekcje przepływów pieniężnych odpowiednio dla daty spot oraz 3-ch miesięcy. W 2011 roku oba wskaźniki płynności utrzymywane były powyżej minimalnych limitów, pomimo spłaty pożyczki bilateralnej oraz podporządkowanej w kwotach odpowiednio 200 mln euro oraz 80 mln euro. Dodatkowo, w 2011 roku Bank wyemitował obligacje strukturyzowane (stan bilansowy 395 mln zł na 31 grudnia 2011) wpływające na poziom długoterminowych stabilnych źródeł finansowania.

Bank monitoruje płynność na bazie wewnętrznych miar płynności, uwzględniając również wpływ kursów walutowych na sytuację płynnościową. Deprecjacja złotego w drugiej połowie 2011 roku spowodowała tymczasowe obniżenie wewnętrznych wskaźników płynności.

Ponadto Grupa stosuje analizę wewnętrznej płynności strukturalnej na bazie skumulowanych urealnionych luk płynności (tj. z założeniem prawdopodobieństwa powstania przepływu środków pieniężnych). W 2011 r. wszystkie luki płynności były utrzymywane na poziomach wyraźnie przewyższających minimalne limity, zarówno w warunkach normalnych jak i dla scenariuszy testów warunków skrajnych.

Dla potrzeb zarządzania nadzorczymi ilościowymi miarami płynności Bank stosuje dedykowany model, który opiera się na koncepcji minimalnych buforów i umożliwia przeprowadzanie analiz symulacyjnych. W 2011 roku nadzorcze limity na miary płynności, zarówno krótkoterminowej, jak i długoterminowej, nie były przekraczane.

Testy warunków skrajnych w zakresie płynności przeprowadza się co najmniej raz na kwartał, aby zrozumieć profil ryzyka płynności Banku, upewnić się, że Bank potrafi wypełnić swoje zobowiązania na wypadek kryzysu płynności oraz przyczynić się do przygotowania planu awaryjnego w zakresie płynności i decyzji zarządczych.

Bank dysponuje procedurami awaryjnymi dla sytuacji zwiększonego ryzyka płynności (Plan Awaryjny Płynności aktualizowany kwartalnie). Plan Awaryjny Płynności ustala koncepcje, priorytety, obowiązki i konkretne środki do podjęcia na wypadek kryzysu płynności.

#### **IV.6. Ryzyko operacyjne**

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym oparte jest o wdrożoną w Grupie strukturę procesową nakładającą się na tradycyjną strukturę organizacyjną. Bieżące zarządzanie poszczególnymi procesami, włączając w to zarządzanie profilem ryzyka operacyjnego procesu, powierzone jest Właścicielom Procesów, którzy raportują do wszystkich pozostałych jednostek uczestniczących w procesie zarządzania ryzykiem i są przez te jednostki wspierani.

W celu identyfikacji, analizy i oceny ryzyka operacyjnego stosowane są następujące narzędzia:

- zbieranie informacji o stratach,
- monitorowanie kluczowych wskaźników ryzyka,
- samoocena ryzyka operacyjnego.

Narzędzia te stanowią podstawę modelu zarządzania ryzykiem operacyjnym i są niezbędnym elementem w procesie ciągłego doskonalenia procesów Grupy. W szczególności w 2011 r. położono nacisk na zweryfikowanie i poszerzenie bazy danych wskaźników ryzyka zdefiniowanych dla Grupy.



## V. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI

### V.1. Zatrudnienie

W roku 2011 Grupa Banku Millennium prowadziła strategię zrównoważonego zarządzania zasobami ludzkimi. Według stanu na dzień 31.12.2011 roku liczba pracowników Grupy wyniosła 6 289 i wzrosła w porównaniu do końca grudnia 2010 roku o 154 etaty. Wzrost ten był związany z rozwojem operacji biznesowych i dotyczył przede wszystkim pracowników zatrudnionych w sprzedaży i bezpośredniej obsłudze Klientów.

#### Struktura zatrudnienia

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium (pełne etaty)

	31.12.2011	31.12.2010	Zmiana
Liczba pracowników Grupy	6 289	6 135	154
Liczba pracowników Banku	5 886	5 754	132
Liczba pracowników Spółek zależnych	403	381	22

Struktura zatrudnienia w Banku Millennium (pełne etaty)

	31.12.2011	31.12.2010	Zmiana
Oddziały i sprzedaż bezpośrednia	3 944	3 709	235
Centrala	1 942	2 045	-103
Razem	5 886	5 754	132

Od roku 2002 w ramach programu „Come and Grow with us” Bank daje młodym ludziom możliwość zdobywania doświadczenia, rozwijania kompetencji i zainteresowań.

W ramach tego programu Bank zorganizował w roku 2011:

- płatne praktyki dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów,
- płatne praktyki dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów,
- konkursy o różnej tematyce, poprzez które Bank stara się pobudzić kreatywne myślenie i intuicję biznesową wśród studentów,
- szkolenia, warsztaty i prezentacje dla studentów w ośrodkach akademickich na terenie całego kraju.

Bank uczestniczył też w największych wydarzeniach targowo-edukacyjnych organizowanych przez organizacje studenckie takie jak AIESEC i BEST. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi i może dostosowywać swoje działania do ich potrzeb.

Tradycyjnie w czasie takich wydarzeń promowane są programy rozwojowe, które adresowane są do wyróżniających się studentów ostatnich lat studiów i absolwentów. W 2011 roku w ramach realizacji tych programów przyjęliśmy dziesiątą już edycję uczestników dwuletniego programu Rozwoju Kompetencji Menedżerskich – People Grow. Program daje unikalną szansę poznania Banku dzięki systemowi rotacji pomiędzy departamentami i udziałowi w projektach z różnych dziedzin bankowości w Centrali Banku w Warszawie. Program stwarza możliwość wszechstronnego rozwoju kompetencji oraz udziału w szkoleniach, a po dwóch latach programu, znalezienie odpowiedniego dla siebie miejsca w strukturze Grupy. Z sukcesem po raz kolejny został wdrożony Program Rozwoju Ekspertów – Expert Start Up, tym razem w obszarze IT. Program adresowany był do studentów i absolwentów studiów informatycznych, którzy chcieli rozwijać się w ramach jednej specjalności i swoją przyszłość zawodową wiązali z obszarem IT bankowości.

## **V.2. Rozwój**

W roku 2011 Bank kontynuował rozpoczęte w ubiegłych latach projekty szkoleniowe, a także zrealizował wiele nowych inicjatyw. Na specjalną uwagę zasługuje projekt szkoleń współfinansowanych przez EFS „Akademia wiedzy i umiejętności pracowników Grupy Banku Millennium S.A”. W ramach w/w projektu pracownicy Banku mogli podnieść swoje umiejętności z zakresu używania takich narzędzi jak Excel, Access, Power Point i SQL, a także rozpocząć cykl szkoleń menadżerskich. Wart zauważenia jest fakt, że ponad 20% przeszkolonych pracowników w ramach projektu EFS było w wieku 45 lat i więcej.

Rok 2011 był istotny z punktu widzenia szkoleń dla sieci detalicznej. Udoskonalono proces szkoleniowy dla nowych pracowników, dzięki czemu jeszcze bardziej efektywnie mogli rozpocząć pracę w placówkach. W pierwszym roku pracy pracownicy oddziałów poszerzają swoją wiedzę produktową i systemową w trakcie cyklu szkoleń certyfikujących w formie tradycyjnej wspieranych e-learningiem. Nowi kierownicy oddziałów uczestniczą w warsztatach z zarządzania zespołem sprzedażowym. Natomiast od roku 2011 wszyscy kierujący oddziałami detalicznymi zostali objęci szkoleniami w ramach specjalnego projektu, którego celem jest poprawa jakości obsługi Klienta. Od kilku lat wszyscy pracownicy sieci sprzedaży mogą skorzystać z coachingu indywidualnego i grupowego dostarczanego przez grupę coachów wewnętrznych. W 2011 roku kontynuowano rozpoczęty rok wcześniej projekt szkoleń z zakresu zachowania w sytuacjach trudnych, ze szczególnym uwzględnieniem napadu na Bank.

Pracownicy Banku uczestniczyli również w wielu szkoleniach zewnętrznych i konferencjach. Dla pracowników centrali dostępne były szkolenia wewnętrzne, podczas których mają oni możliwość podniesienia umiejętności miękkich na przykład zarządzania czasem czy też asertywności.

W roku 2011 pracownicy bankowości przedsiębiorstw zostali przeszkoleni z zakresu obsługi Klienta, produktów bankowości przedsiębiorstw, bankowych systemów komputerowych oraz produktów bankowości transakcyjnej. Dodatkowo Dyrektorzy Makroregionalni, Regionalni oraz najlepsi merytorycznie doradcy

przedsiębiorstw, mieli możliwość wzięcia udziału w zewnętrznych szkoleniach z „Zaawansowanej analizy finansowej”.

Poza szkoleniami w formie warsztatowej i coachingowej, wielu pracowników Banku było zainteresowanych również e-learningową formą nauczania. Kursy e-learningowe wykorzystywane były do komunikowania pracownikom zmian w ofercie, procesach i regulacjach bankowych, a także do przekazania wiedzy z zakresów wymaganych wewnętrznymi bądź zewnętrznymi regulacjami, między innymi:

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

Tak jak w poprzednich latach, kursy i testy e-learningowe stanowiły jedną z podstaw procesu szkoleniowego dla nowych pracowników Departamentu Bankowości Detalicznej. Nową inicjatywą było natomiast wsparcie dla projektu zarządzania kompetencjami w Departamencie Operacji, w ramach którego powstały liczne kursy dotyczące procedur operacyjnych w tej jednostce.

## **VI. DODATKOWE INFORMACJE**

### **VI.1. Informacja o ważnych umowach mających wpływ na działalność Grupy**

W 2011 r. Grupa Banku Millennium nie zawarła znaczących umów mających wpływ na działalność Grupy.

### **VI.2. Kontrola wewnętrzna, polityka zapewnienia zgodności i odpowiedzialny biznes**

#### **Kontrola wewnętrzna**

Bank posiada system kontroli wewnętrznej dostosowany do struktury organizacyjnej, który obejmuje jednostki organizacyjne centrali Banku, oddziały Banku oraz podmioty zależne. W skład tego systemu wchodzi procedura kontroli wewnętrznej zdefiniowana w formie regulaminów kontroli wewnętrznej dla poszczególnych jednostek Banku, oraz mechanizmy kontroli wewnętrznej, które obejmują między innymi zasady, limity i procedury o charakterze kontrolnym oraz wszelkiego rodzaju czynności mające na celu kontrolę jakości i poprawności realizowanych w Banku zadań.

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

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

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

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

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

### **Polityka zapewnienia zgodności**

Brak zgodności regulacji wewnętrznych z obowiązującymi przepisami i wiążące się z tym ryzyko sankcji prawnych lub regulacyjnych, strat rzeczowych lub utraty reputacji jest jednym z obszarów zagrażających działalności każdego banku. W związku z tym w Banku Millennium funkcjonuje Departament Zapewnienia Zgodności mający za zadanie zapewnić przestrzeganie ustaw, przepisów wykonawczych, zasad, związanych z tym auto-regulacyjnych standardów organizacji oraz kodeksów postępowania, odnoszących się do działalności bankowej. Monitorując spełnianie regulacji zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych, Grupa Banku Millennium za szczególnie istotne uważa:

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- zarządzanie konfliktami interesów,
- 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.

Podmioty Grupy Banku Millennium podejmują odpowiednie działania i stosują właściwe środki w celu bieżącego i ciągłego śledzenia zmian zachodzących w przepisach prawa powszechnie obowiązującego oraz rekomendacji i zaleceń wydawanych przez organy nadzorcze, zarówno krajowe jak i Unii Europejskiej.

W celu zapewnienia zgodności wewnętrznych aktów normatywnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa przyjęte przez Grupę Banku Millennium rozwiązania uwzględniają potrzeby dokonywania okresowego przeglądu wszystkich obowiązujących w Grupie wewnętrznych aktów normatywnych.

Zakres działań, jakie podejmuje Grupa, generuje możliwości powstania konfliktu pomiędzy tymi działaniami a interesami Klientów. Główną zasadą Grupy jest podejmowanie wszystkich racjonalnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów pomiędzy Grupą a jej Klientami, a także pomiędzy poszczególnymi Klientami,

jak również ustanowienie zasad zapewniających, że takie konflikty nie będą miały niekorzystnego wpływu na interesy Klientów.

Podmioty Grupy Banku Millennium podejmują także odpowiednie działania w celu zapewnienia zgodnego ze standardami i z prawem postępowania dotyczącego transakcji osobistych. Działania te oraz środki mają, stosownie do okoliczności, ograniczać lub zapobiegać realizacji transakcji osobistych przez osoby powiązane (*Relevant Persons*) w sytuacjach mogących spowodować konflikt interesów bądź wiązać się z dostępem do informacji poufnych lub z dostępem do danych o transakcjach Klientów. Akcje Banku Millennium są dopuszczone do publicznego obrotu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Status taki wymaga szczególnej uwagi i przestrzegania obowiązku utrzymywania najwyższych standardów w zakresie przejrzystości rynków finansowych. Polityką Grupy Banku Millennium jest utrzymywanie ścisłej kontroli w zakresie ochrony przepływu Informacji Poufnych. W Banku obowiązuje zakaz wykorzystywania oraz ujawniania Informacji Poufnych w jakiegokolwiek formie. Nabywanie oraz zbywanie akcji Banku, praw pochodnych dotyczących akcji Banku oraz innych instrumentów finansowych z nimi powiązanych jest zakazane w okresach zamkniętych.

Stosowany przez Bank Millennium Program przeciwdziałania praniu pieniędzy (AML) i finansowaniu terroryzmu jest całościowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji oraz transakcji mogących się wiązać z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu, podejmowaniem w stosunku do nich stosownych działań oraz procedur i rozwiązań organizacyjnych zapewniających sprawne funkcjonowanie tego programu.

Podstawowe kwestie objęte programem Banku Millennium obejmują:

- szczegółowe wytyczne w sprawie identyfikacji osób indywidualnych i prawnych, jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej oraz ich reprezentantów. Wytyczne takie zawierają specyfikację potrzebnych danych oraz listy dokumentów niezbędnych do stworzenia odpowiedniego dossier,
- wytyczne i procedury dotyczące obowiązkowej rejestracji transakcji o wartości powyżej 15 tys. euro, a także przekazywanie comiesięcznych raportów o takich transakcjach do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej (GIIF),
- podstawowe metody rozpoznawania transakcji rodzących podejrzenia, zwłaszcza związanych z praniem pieniędzy,
- wyczerpujące wytyczne, listy kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych,
- nadzór i kontrola realizacji „Programu AML”, podział obowiązków pomiędzy poszczególne jednostki organizacyjne, coroczne sprawozdanie dla Zarządu Banku z realizacji tego programu. „Program AML” zawiera również szczegółowe procedury dotyczące następujących kwestii:
  - analizy transakcji i sprawozdawczości wewnętrznej w przypadku powzięcia podejrzenia lub rozpoznania okoliczności niosących przesłanki prania pieniędzy,

- raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowanie, badanie, wewnętrzna akceptacja oraz przekazywanie do GIIF,
- przygotowania i ewentualnego wprowadzenia zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków,
- dostarczania informacji stanowiących tajemnicę bankową do prokuratury i/lub GIIF.

### **Odpowiedzialny biznes**

Bank Millennium, jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi swoją działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, najlepsze standardy rynkowe i przejrzyste zasady etyczne. Wychodząc z założenia, iż wzajemna współpraca oparta na poszanowaniu praw i celów każdej ze stron jest podstawą prowadzenia efektywnego biznesu, Bank przywiązuje specjalne znaczenie do współpracy ze wszystkimi grupami swoich Interesariuszy. Najważniejsze z nich to: klienci, pracownicy, partnerzy handlowi i dostawcy, akcjonariusze i inwestorzy, partnerzy społeczni i społeczności lokalne. Budowanie trwałych, pozytywnych, przejrzystych i wzajemnie korzystnych relacji z nimi jest ważnym elementem strategii Banku.

W roku 2006 Zarząd Banku Millennium powołał zespół roboczy, którego zadaniem było dokonanie przeglądu działań Banku związanych ze stosowaniem zasad odpowiedzialnego biznesu i opracowanie raportu z tych działań. Pierwszy raport „Odpowiedzialny biznes 2006” opublikowany został w roku 2007 i od tego roku Bank corocznie wydaje raporty poświęcone tej działalności (dostępne na stronach internetowych Banku [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl)). Wkrótce zostanie opublikowany najnowszy raport „Odpowiedzialny biznes 2011” sporządzony w oparciu o międzynarodowy standard raportowania Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines G3 (GRI G3) na poziomie C.

W 2011 roku Bank Millennium po raz kolejny znalazł się w składzie RESPECT Index - pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. W skład RESPECT Index wchodzi spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych spełniające najwyższe standardy zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego (corporate governance), ładu informacyjnego i relacji z inwestorami, a także w obszarze ekologii, relacji społecznych i spraw pracowniczych. Lista uczestników REPECT Index jest aktualizowana oraz publikowana w odstępach półrocznych.

### **VI.3. Informacja o umowach z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych**

W roku 2011, podobnie jak w roku ubiegłym, badanie sprawozdania finansowego Banku zostało przeprowadzone przez KPMG Audyt Sp. z o.o. W dniu 28 stycznia 2011 r., Rada Nadzorcza Banku podjęła uchwałę dotyczącą wyboru KPMG Audyt Sp. z o.o. jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Banku Millennium S.A. oraz Grupy Kapitałowej Banku Millennium za rok 2011.



Poniżej podano wynagrodzenia otrzymane przez KPMG Audyt Sp. z o.o. z tytułu badania/przeglądu sprawozdań finansowych podmiotów z Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A w oparciu o zawarte umowy:

<b>Wynagrodzenia Audytora:</b> (w tys. zł)	<b>2011</b>	<b>2010</b>
(1) z tytułu badania oraz przeglądu okresowych raportów skonsolidowanych w odniesieniu do jednostki dominującej	1 350	1 350
(2) z tytułu badania oraz przeglądu okresowych raportów skonsolidowanych w odniesieniu do jednostek zależnych	739	935
(3) za usługi pokrewne	12	13

(1) Wynagrodzenia z tytułu badania obejmują kwoty stanowiące łączną wysokość wynagrodzenia KPMG Audyt Sp. z o.o. za profesjonalne usługi związane z badaniem jednostkowego oraz skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. (wynikającego z umowy z dnia 19.10.2011 roku na badanie za rok obrotowy 2011) oraz przeglądu skróconego śródrocznego sprawozdania finansowego Banku Millennium S.A. oraz skróconego śródrocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. (wynikającego z umowy z dnia 08.06.2011 roku na przegląd półrocznego sprawozdania finansowego za pół roku zakończone w dniu 30.06.2011).

(2) Wynagrodzenia z tytułu badania obejmują kwoty stanowiące łączną wysokość wynagrodzenia KPMG Audyt Sp. z o.o. za profesjonalne usługi związane z badaniem sprawozdań finansowych jednostek zależnych w oparciu o zawarte umowy.

(3) Wynagrodzenia za usługi pokrewne obejmują pozostałe kwoty stanowiące łączną wysokość wynagrodzenia KPMG Audyt Sp. z o.o. w oparciu o zawarte umowy. Obejmują one usługi poświadczające związane z badaniem lub przeglądem sprawozdań finansowych jednostki dominującej oraz jednostek zależnych, ale nieuwzględnione w (1) powyżej.

#### **VI.4. Pozostałe informacje**

Szczegółowe informacje dotyczące Akcjonariuszy, Rady Nadzorczej, Zarządu (w tym wynagrodzenia osób zarządzających i nadzorujących), a także przestrzegania zasad ładu korporacyjnego znajdują się w osobnym "Raporcie o Ładzie Korporacyjnym", który opublikowany został razem z niniejszym Sprawozdaniem.

Pozostałe informacje w szczególności obejmujące:

- Ilość i wartość wystawionych przez bank tytułów egzekucyjnych.
- Udzielone gwarancje i poręczenia.
- Transakcje z podmiotami powiązanymi.
- Wykaz największych postępowań toczących się przed Sądem, organem właściwym dla postępowania arbitrażowego lub organem administracji publicznej

znajdą się w „Skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Banku Millennium za rok 2011”

## VII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU BANKU

### Prezentacja sytuacji majątkowej i finansowej Grupy Kapitałowej Banku Millennium w sprawozdaniu finansowym

Zgodnie z najlepszą posiadaną wiedzą, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. przygotowane na dzień bilansowy 31 grudnia 2011 roku i dane porównywalne, sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej oraz jej wynik finansowy. Niniejsze Roczne Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Banku Millennium zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej.

### Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. przygotowanego na dzień bilansowy 31 grudnia 2011 roku, został wybrany zgodnie z przepisami prawa. Podmiot ten oraz biegli rewidenci prowadzący badanie, spełnili warunki niezbędne do wydania bezstronnej i niezależnej opinii o badaniu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa krajowego.

### PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
28.02.2012	Bogusław Kott	Prezes Zarządu	.....
28.02.2012	Joao Bras Jorge	Wiceprezes Zarządu	.....
28.02.2012	Fernando Bicho	Członek Zarządu	.....
28.02.2012	Julianna Boniuk-Gorzelańczyk	Członek Zarządu	.....
28.02.2012	Maria Jose Campos	Członek Zarządu	.....
28.02.2012	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	.....
28.02.2012	Wojciech Haase	Członek Zarządu	.....
28.02.2012	Artur Klimczak	Członek Zarządu	.....