


O d p o w i e d z i a l n y




Millennium
bank



O d p o w i e d z i



a l n y



b i z n e s

Wprowadzenie

Niniejsza publikacja stanowi przegląd działań Banku Millennium z zakresu odpowiedzialnego biznesu i jest pierwszym tego typu sprawozdaniem w historii spółki. Przedstawiamy w niej, w jaki sposób Bank stara się na co dzień realizować swoje cele biznesowe, postępując jednocześnie jako dobry obywatel i dobry pracodawca.

Działania zgodne z zasadami prowadzenia odpowiedzialnego biznesu są efektem zmiany sposobu myślenia o misji i strategii Banku, w ramach których zmierzamy do zwiększania wartości Banku w sposób zgodny z zasadami zrównoważonego rozwoju.

Millennium
bank

Inspiruje nas życie



List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

Przedstawiamy Państwu pierwszy w historii przegląd działań Banku Millennium związanych z realizacją idei prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Zdajemy sobie w pełni sprawę, że opracowanie to nie stanowi raportu w rozumieniu międzynarodowych standardów przewidzianych dla raportów Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR – Corporate Social Responsibility) przyjętych przez Global Reporting Initiative (GRI). Zdecydowaliśmy się jednak na przygotowanie tego opracowania, bowiem podzielamy pogląd, że biznesowy sukces organizacji nie jest możliwy bez budowania trwałych pozytywnych, przejrzystych i wzajemnie korzystnych relacji ze wszystkimi osobami, instytucjami i organizacjami współpracującymi z Bankiem.

W ciągu osiemnastu lat, w których z małego, prywatnego banku staliśmy się jedną z największych grup finansowych w Polsce, braliśmy udział w realizacji niezliczonej ilości projektów biznesowych. W ich realizacji zaangażowanych było tysiące osób, firm, organizacji samorządowych czy społecznych. Zwykła rzetelność kupiecka kazała nam traktować wszystkich w sposób równy i profesjonalny. Dbaliśmy o to, by nasze wspólne przedsięwzięcia przynosiły zyski Bankowi oraz jego akcjonariuszom i jednocześnie umożliwiały realizację planów naszych partnerów. W ten sposób wkroczyliśmy na drogę budowania strategii działania, która w sposób racjonalny uwzględnia czynniki ekonomiczne i społeczne i której zasadniczą cechą jest stały dialog ze wszystkimi stronami zaangażowanymi w jej realizację.

Zdajemy sobie sprawę, że jesteśmy na początku długiej drogi, bowiem pełna realizacja zasad wynikających ze standardów stawianych przed firmami realizującymi w praktyce idee odpowiedzialnego biznesu wymaga zmiany filozofii strategicznego zarządzania. W tym opracowaniu przedstawiamy Państwu zapis działań zrealizowanych przez Bank Millennium w roku 2006 przy współpracy i na rzecz grup naszych Interesariuszy. Wdrożony w ciągu ostatnich lat czytelny zbiór zasad konstytuujących kulturę korporacyjną, wysoka świadomość naszych menedżerów, ciągłe podnoszenie kultury zarządzania, przejrzystość działań i otwartość na dialog sprawiają, że w coraz większym stopniu Bank Millennium będzie spełniał kryteria stawiane przed firmami prowadzącymi odpowiedzialny biznes.

„Inspiruje nas życie” – to motto towarzyszy na co dzień naszym działaniom.

Z poważaniem



Bogusław Kott

Prezes Zarządu Banku Millennium

Misja



i wartości

Definicja
naszej strategii działania
wynika ze strategii
zrównoważonego rozwoju
naszego akcjonariusza
– grupy finansowej
Millenniumbcp,
i determinowana jest
przez naszą przynależność
do tej ponadnarodowej
grupy posiadającej wspólną
markę, której wzorce
i wartości opierają się
na szacunku dla wszystkich
Interesariuszy.

Wizja

Jesteśmy częścią grupy finansowej o ponadnarodowej tożsamości, której działania koncentrują się na tworzeniu wartości w kluczowych obszarach biznesowych na perspektywicznych rynkach oraz na budowaniu pozycji na rynku ponadnarodowym i rynkach lokalnych w oparciu o doskonałą jakość i innowacyjność w tworzeniu oraz dystrybucji produktów i usług finansowych.

Misja

Naszą misją jest tworzenie wartości dla Klientów przez oferowanie produktów i usług finansowych o najwyższej jakości, przy jednoczesnym przestrzeganiu wysokich standardów postępowania i odpowiedzialności korporacyjnej, a także stabilny rozwój zapewniający Akcjonariuszom stały wzrost wartości kapitału.

Nowa marka: potwierdzenie wartości

Najnowsza historia Banku związana jest z wprowadzeniem w marcu 2006 roku nowego wizerunku marki Millennium. Celem zmiany było wdrożenie nowych wartości oraz podkreślenie obecności i wyróżniałości Banku Millennium na polskim rynku, a także zacieśnienie współpracy ze strategicznym udziałowcem Banku – Grupą Millenniumbcp. Ujednolicenie identyfikacji wizualnej w całej Grupie Millenniumbcp jest konsekwencją programu budowy silnej, opartej na wspólnych wartościach, ponadnarodowej marki Millennium.

Misja i wartości



Wprowadzenie nowej, jednolitej dla wszystkich grup Klientów identyfikacji wizualnej Banku Millennium było jednocześnie zapowiedzią szerokiego programu rozwoju. Jego celem jest zwiększenie wygody i komfortu indywidualnej obsługi oraz dostępności oferty Banku dla wszystkich grup Klientów w ramach jednego oddziału i całej sieci sprzedaży. Nowa identyfikacja wizualna nie tylko połączyła poprzednie, różne i autonomiczne tożsamości marek Millennium, ale stała się istotnym czynnikiem w procesie budowy jakości poprzez wdrożenie zintegrowanego programu rozwoju.

W ramach realizacji strategii biznesowej pod nową marką ponownie opisano zestaw wartości, którymi kieruje się marka Millennium. Wartości te podkreślają zaangażowanie Banku w życie jego Klientów dzięki wychodzeniu naprzeciw ich oczekiwaniom i potrzebom („Otwarcie na Klienta”), dbałości o wysoką jakość produktów i świadczonych usług („Doskonałość”), wprowadzaniu nowoczesnych rozwiązań („Innowacyjność”) oraz przestrzeganiu przez Bank wysokich norm etycznych („Zaufanie”).

Mottem Banku na nowy etap rozwoju, który rozpoczęliśmy w 2006 roku, jest:

Inspiruje nas życie

To nasz plan i sposób działania, to nasze zobowiązanie wobec obecnych i przyszłych Klientów:

- Życie naszych Klientów jest dla nas źródłem wiedzy jak pełniej zaspokajać indywidualne potrzeby i wspierać realizację zbiorowych projektów i ambicji.
- Potrzeby i satysfakcja każdego Klienta są uzasadnieniem i motorem wszelkich naszych działań, inwestycji i wprowadzanych innowacji.
- Silne przekonanie, że zawsze można lepiej, każe nam stale szukać nowych dróg i z wyprzedzeniem kształtować przyszłość.
- Naszą ambicją jest, aby efekty naszej pracy pozytywnie przekładały się na jakość życia osób, które z nich korzystają.
- Wierzymy, że naszą pozycję na rynku wyznacza poczucie odpowiedzialności, równowaga, poszanowanie zasad etyki i prawa. Spokój i zaufanie naszych Klientów jest dla nas pierwszorzędnym celem.

Motto „Inspiruje nas życie” to element łączący wymagania Klientów oraz oczekiwania Społeczeństwa i Pracowników, nawiązujący jednocześnie do historii Banku i programu, z którym rozpoczął prowadzenie działalności operacyjnej w 1989 roku.

Przyjęcie jednolitej marki Millennium pozwoliło na zwiększenie skuteczności działań komunikacyjnych Banku, przyczyniając się do wzrostu znajomości jego wartości biznesowych, oferty, popularności oraz wzmocnienia zaufania Klientów.

W drugiej połowie 2006 roku Zarząd Banku Millennium powołał zespół roboczy, którego zadaniem było opracowanie pierwszego przeglądu działań Banku w zakresie prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Zespół współpracował ze wszystkimi jednostkami, które odpowiadają za relacje z Interesariuszami Banku, w tym między innymi z: Akcjonariuszami, Klientami, Pracownikami, Dostawcami, Partnerami Społecznymi i przedstawicielami Społeczności Lokalnych.

Opracowane zestawienie pozwoliło na dokonanie oceny stopnia zaangażowania Banku w realizację idei prowadzenia odpowiedzialnego biznesu, a także wytyczyło kierunki rozwoju tych działań w przyszłości.

Dialog z Interesariuszami

12



Dobre miejsce pracy

26

Dobry obywatel

Zaangażowanie w sprawy społeczne

36



Dialog z Inte



resariuszami

Przedsiębiorstwo nie jest bytem samym w sobie, istnieje dzięki ludziom i dla ludzi. Jego funkcjonowanie opiera się na wzajemnych zobowiązaniach, które są podstawą sprawnego działania. Dlatego w jego postępowaniu szczególnie ważna jest odpowiedzialność i przejrzystość działania w stosunku do wszystkich Interesariuszy – otoczenia, w którym firma funkcjonuje i na które wpływa.

Przegląd działań Banku Millennium z zakresu prowadzenia odpowiedzialnego biznesu obejmuje kluczowe obszary funkcjonowania Banku, w tym grupy Interesariuszy, z którymi – w naszym rozumieniu – szczególnie ważne jest odpowiedzialne, transparentne i etyczne prowadzenie dialogu.

Umiejętność dobrego słuchania i komunikowania się jest niezbędna do ustanowienia właściwych relacji z otoczeniem, w którym funkcjonuje przedsiębiorstwo, a przede wszystkim do budowania i utrzymywania dobrych relacji ze wszystkimi grupami Interesariuszy bezpośrednio zaangażowanymi w działalność organizacji. Dotyczy to szczególnie relacji z:

- **Klientami** – poprzez uczestniczenie w ich życiu, rozumienie ich oczekiwań i wykraczanie poza nie, a przede wszystkim poprzez ustanawianie relacji opartych na wzajemnym zaufaniu.
- **Pracownikami** – postrzeganymi jako najważniejsze aktywa Banku. Promowanie odpowiedzialności, rozwój kompetencji, poszanowanie osobistego i rodzinnego dobra Pracowników przyczyniają się do realizacji ich celów życiowych i zawodowych.
- **Partnerami Banku** – poprzez ustanowienie długotrwałych relacji opartych na zaufaniu, odpowiedzialności i wzajemnych korzyściach, promocję dialogu i współpracy przy wprowadzaniu społecznie trwałych kryteriów.
- **Inwestorami** – poprzez pielęgnowanie relacji opartych na równowadze i tworzeniu wspólnej wartości, ocenę wyników, poszukiwanie nowych szans i trendów rynkowych oraz pełną przejrzystość w udostępnianych publicznie informacjach.

Dialog z Klientami

Inspiruje nas życie Klientów. Oferowanie usług i produktów wysokiej jakości, które odpowiadają potrzebom Klientów, możliwe jest jedynie wtedy, gdy wsłuchamy się w ich głos i oczekiwania

Badania satysfakcji Klientów

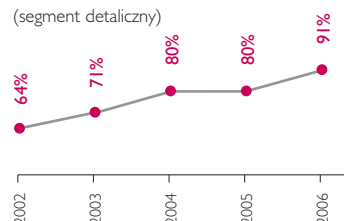
Od 2002 roku regularnie badamy opinie Klientów na temat naszych produktów i standardów obsługi. Badania przeprowadza specjalna jednostka Banku, odpowiedzialna jednocześnie za wyznaczanie wskaźników jakościowych i zarządzanie procesem innowacji.

Badania ankietowe nie tylko służą do monitorowania poziomu zadowolenia Klientów z oferty Banku i jakości obsługi, ale przede wszystkim umożliwiają wskazanie obszarów wymagających wprowadzenia ulepszeń, zmian bądź naprawy.

Wyniki badań wraz z propozycjami zmian przekazywane są do wiadomości Zarządu Banku oraz osób odpowiedzialnych za rozwój produktów i poprawę standardów obsługi. Na podstawie raportów z badań podejmowane są decyzje o powołaniu grup roboczych, których zadaniem jest udoskonalanie obszarów wskazanych przez Klientów. Wyniki prac nad wprowadzaniem ulepszeń są regularnie sprawdzane w systematycznych badaniach szczegółowych, które pozwalają na śledzenie efektów dokonanych zmian.

W 2006 roku Bank Millennium zapytał o opinię na temat jakości oferowanych usług i produktów w sumie ponad 100 000 Klientów.

Udział Klientów zadowolonych i bardzo zadowolonych z usług i produktów Banku Millennium (segment detaliczny)



Badania jakości obsługi

Chcąc zapewnić Klientom jak najwyższą jakość obsługi, Bank Millennium zdecydował się na cykliczne badania standardów obsługi w swoich placówkach. Badanie typu „Tajemniczy Klient” (*Mystery Shopper*) pozwala spojrzeć na nasze placówki oczami przeciętnego Klienta. W trakcie badania sprawdzamy wiedzę i kulturę osobistą Pracowników oddziałów, a także ich zdolność do nawiązywania pozytywnych relacji z Klientem.

Aby zagwarantować pełną poufność i obiektywność wyników, przeprowadzanie badań zlecieliśmy renomowanej firmie, która dysponuje dużym zespołem specjalnie przeszkolonych do tego zadania ankieterów. Po zakończeniu badania „Tajemniczy Klienci” informują nas o elementach obsługi i oferty, które skłoniłyby ich do założenia rachunku w Banku Millennium i przekazują nam ogólne wrażenia z wizyty. Wszystkie wyniki są przedstawiane i omawiane w szczegółowym raporcie. Raport przekazywany jest Zarządowi Banku.



Zarządzanie reklamacjami

Oprócz możliwości wyrażania opinii na temat usług bankowych w przeprowadzanych przez Bank badaniach satysfakcji Klienci mogą zgłaszać uwagi dotyczące jakości obsługi w formie reklamacji. Bank przyjmuje reklamacje przesyłane listownie, składane w placówkach Banku, za pomocą systemu bankowości internetowej oraz u konsultanta telefonicznej linii informacyjnej.

Wszystkie reklamacje rejestrowane są w scentralizowanej bazie danych, a ich rozpatrywaniem zajmuje się specjalna jednostka. Bank standardowo rozpatruje reklamacje w ciągu 14 dni. W uzasadnionych przypadkach, zwłaszcza gdy konieczne jest uzyskanie informacji od podmiotów zewnętrznych, czas ten może się wydłużyć. O przedłużeniu procedury Bank każdorazowo powiadamia Klientów listownie.

Pracownicy Banku na bieżąco analizują treść reklamacji, wyciągając wnioski dotyczące możliwości wdrożenia usprawnień w istniejących procesach i poprawy standardów obsługi Klienta. Rezultaty analiz przekazywane są jednostkom odpowiadającym za obsługę Klientów i jakość oferowanych produktów.

Bank Millennium dokłada wszelkich starań, by jak największa liczba reklamacji rozpatrzona była na korzyść Klienta.

Co miesiąc Członkowie Zarządu zapoznają się ze szczegółowym raportem na temat reklamacji. Zawiera on informacje na temat liczby reklamacji, ich charakteru i przyczyn.

Produkty społecznie zaangażowane

Bank Millennium oferuje swoim Klientom uniwersalną strukturę produktów i usług bankowych przez ogólnopolską sieć dystrybucji. Zgodnie z mottem swego działania – „Inspiruje nas życie” – rozwijając ofertę Bank bierze pod uwagę potrzeby swoich Klientów starając się, by struktura przedmiotowa oraz cenowa oferty zaspokajała ich najistotniejsze potrzeby. Bank stale poszukuje nowych rozwiązań i udoskonala strukturę produktów, podążając za oczekiwaniami poszczególnych segmentów odbiorców (Klienci indywidualni, małe i średnie firmy, duże przedsiębiorstwa, Klienci samorządowi). Bank prowadzi otwartą i aktywną politykę informacyjną adresowaną do nich oraz dba o wysoki poziom obsługi.

Jednocześnie, działając w skali masowej na rynku detalicznym, Bank analizuje procesy ekonomiczne i społeczne, by jego oferta była dostępna i umożliwiała rozwiązywanie najważniejszych problemów Klientów. W wyniku powstania sprzyjających warunków ekonomicznych z jednej strony i oczekiwań społecznych z drugiej, Bank zmodernizował i usprawnił swoją ofertę w zakresie kredytów hipotecznych, umożliwiając znacznej grupie swoich Klientów zakup mieszkania. Odpowiadając na rosnące aspiracje i potrzeby potencjalnych Klientów, w tym z mniejszych ośrodków, Bank zdecydował się też w roku 2006 na szybki rozwój sieci placówek, poprawiając tym samym dostępność do swoich produktów i usług. Bank usprawnił też dostęp do oferty przez alternatywne kanały dystrybucji, takie jak bankowość telefoniczna i bankowość internetowa oraz bankomaty.

Bank jest przygotowany intelektualnie, proceduralnie i finansowo na pełnienie roli doradcy swoich Klientów, w tym na przygotowanie dla nich specjalnych ofert.

Bank Millennium stara się wprowadzać do swojej oferty, szczególnie do oferty dla firm, rozwiązania wspierające i umożliwiające rozwój jego Klientów. Działania Banku wynikają z przekonania o konieczności wsparcia inicjatyw, w których zaspokajanie bieżących potrzeb społecznych oraz potrzeb przyszłych pokoleń traktowane jest równoprawnie.

Bank Millennium współpracuje z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej w zakresie udzielania kredytów z przeznaczeniem na rozwój infrastruktury obszarów wiejskich. Kredyty udzielane są przede wszystkim jednostkom samorządu terytorialnego, a także spółkom handlowym, osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą oraz innym jednostkom organizacyjnym posiadającym zdolność prawną.

Obszar kredytowania obejmuje:

- inwestycje w zakresie wiejsko-gminnych szkół podstawowych, gimnazjów i liceów oraz zawodowych szkół rolniczych,
- inwestycje w zakresie budowy, modernizacji i remontu dróg publicznych, gminnych i powiatowych na terenach wiejskich,
- inwestycje w zakresie zbiorowego odprowadzania i oczyszczania ścieków komunalnych na terenach wiejskich,
- inwestycje w zakresie rozwoju infrastruktury społeczeństwa informacyjnego na terenach wiejskich.

Dzięki udziałowi w tym programie kredytowym Bank bierze udział w rozwoju infrastruktury technicznej i społecznej obszarów wiejskich, wspiera przedsiębiorczość pozarolniczą na tych terenach oraz działania na rzecz ochrony środowiska.

Z myślą o rozwoju społeczeństwa informacyjnego Bank promuje w szczególności projekty mające na celu zwiększenie dostępności Internetu na terenach wiejskich.

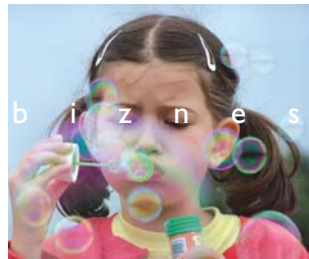
Bank Millennium współpracuje również z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa, wspierając rozwój rolnictwa i obszarów wiejskich poprzez udzielanie:

- kredytów inwestycyjnych na przedsięwzięcia w rolnictwie, przetwórstwie rolno-spożywczym, usługach dla rolnictwa oraz działach specjalnych produkcji rolnej,
- kredytów kłeskowych inwestycyjnych i obrotowych na wznowienie produkcji w gospodarstwach rolnych i działach specjalnych produkcji rolnej znajdujących się na obszarach dotkniętych kłeskami żywiołowymi.

Bank współpracuje z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w zakresie udzielania kredytów na przedsięwzięcia termomodernizacyjne objęte wypłatą premii z Funduszu Termomodernizacji. W ten sposób Bank przyczynia się do zmniejszenia zapotrzebowania na energię zużywaną przy ogrzewaniu oraz podgrzewaniu wody użytkowej, zmniejszenia rocznych strat energii oraz zamiany konwencjonalnych źródeł energii na źródła niekonwencjonalne.

Kredytowanie w ramach trzech wyżej opisanych programów odbywa się na zasadach preferencyjnych. W przypadku współpracy z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej preferencje dla kredytobiorców mają formę korzystniejszych warunków cenowych, w ramach współpracy z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa Bank zobowiązał się udzielać kredytów według atrakcyjnej dla Klientów stawki oprocentowania, natomiast kredyty objęte wypłatą premii z Funduszu Termomodernizacji spłacane są częściowo przez Bank Gospodarstwa Krajowego.

Bank Millennium, mając na względzie potrzeby instytucji samorządowych, posiada w swej ofercie szeroką gamę produktów dostosowanych do specyfiki tego rodzaju Klientów. Z Bankiem współpracują urzędy takich miast jak: Gdańsk, Sopot, Toruń, Olsztyn, Opole, Jelenia Góra, Szczytno i Lidzbark Warmiński. Bank, poza świadczeniem wyspecjalizowanych usług finansowych, jest też partnerem i doradcą władz samorządowych w budowaniu programów i rozwiązywaniu bieżących problemów lokalnych środowisk. Bank stara się angażować w życie lokalnych społeczności, z którymi współpracuje – czego przykładem jest między innymi wieloletnia współpraca z władzami Szczytna w ramach „Dni i nocy Szczytna” czy wieloletnia współpraca z władzami Gdańska i Sopotu, która przyniosła Bankowi tytuły Mecenasa Kultury Gdańska i Mecenasa Kultury Sopotu.



Produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość

Produkty i usługi Banku Millennium są nagradzane i wyróżniane przez niezależnych ekspertów.

W 2006 roku, po raz drugi z rzędu, system bankowości internetowej Banku Millennium dla Klientów indywidualnych (Millenet) został uznany za najlepszy w Polsce w dorocznym światowym konkursie „World's Best Internet Banks” organizowanym przez niezależny międzynarodowy magazyn finansowy „Global Finance”.

Oferta Banku Millennium dla małych i średnich przedsiębiorstw zajęła pierwsze miejsce w rankingu „Bank dla Ciebie i Twojej Firmy” opracowywanym co roku przez miesięcznik „Forbes” we współpracy z niezależną firmą badawczą. Bank Millennium awansował na pierwszą pozycję z trzeciego miejsca zdobytego rankingu w 2005 roku. Oferta Banku była bezkonkurencyjna w kategorii „koszty prowadzenia rachunku – niskie koszty i bezproblemowe prowadzenie rachunku”. Bardzo wysoko oceniono również ofertę kredytową i jej dostępność.

Dziennik „Rzeczpospolita” w niezależnym rankingu uznał ofertę kredytów hipotecznych Banku Millennium za najbardziej atrakcyjną na polskim rynku. Wszystkie banki porównano w trzech głównych kategoriach: „pożyczka najtaniej”, „pożyczka najchętniej” oraz „wyróżniony przez doradców”.

W roku 2006 Bank Millennium po raz kolejny uhonorowany został wyróżnieniem „JPMorgan Chase MT202 Elite Quality Recognition Award”, przyznawanym międzynarodowym korespondentom i klientom w uznaniu najwyższej jakości dolarowych płatności międzybankowych realizowanych za pośrednictwem JPMorgan Chase. Podstawowym warunkiem otrzymania wyróżnienia było – podobnie jak w latach poprzednich – utrzymanie *straight through processing rate* na poziomie minimum 99,7% całości wolumenu przekazywanych zleceń płatniczych. Kryterium to spełniło mniej niż jeden procent spośród ponad 4 000 korespondentów JPMorgan na całym świecie, wśród nich – Bank Millennium.

W 2006 roku Bank Millennium został uhonorowany przez amerykański kwartalnik branżowy „Global Custodian Magazine” prestiżowym tytułem „Top Rated” dla najlepszego Banku oferującego usługi powiernicze w Polsce w roku 2006. Status „Top Rated”, najwyższy z możliwych dla banku powierniczego, świadczy o wysokiej jakości usług powierniczych oferowanych przez Bank Millennium, a także potwierdza jego pozycję w tym segmencie rynku. Bank Millennium otrzymał tytuł „Top Rated” po raz trzeci z rzędu.



Dialog z Inwestorami

Utrzymywanie właściwych relacji z Inwestorami pozwala, przez budowanie dobrych kontaktów z tym środowiskiem, na ciągły i transparentny przepływ informacji między spółką a jej Akcjonariuszami. Wymiana informacji odbywa się w obydwu kierunkach, umożliwiając Zarządowi poznawanie na bieżąco reakcji Akcjonariuszy Banku na przyjętą strategię i jej realizację. Dobre relacje inwestorskie przekładają się na lepszą długookresową wycenę akcji spółki, generując wyższą wartość dla Akcjonariuszy i zapewniając możliwość jej stabilnego wzrostu.

Bank Millennium był pierwszym Bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (od 1992 roku) i już od 1999 roku posiada Departament Relacji z Inwestorami. Do jego zadań należy kompleksowe zarządzanie kontaktami ze wszystkimi uczestnikami rynku kapitałowego: obecnymi akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami, analitykami rynku, agencjami ratingowymi, Giełdą Papierów Wartościowych, a także z innymi organizacjami działającymi na polskim rynku kapitałowym. Departament ten zarządza przede wszystkim przepływem informacji dotyczących finansów i bieżącej strategii rozwoju spółki, tak aby przekaz we właściwy sposób dotarł do jak największej liczby obecnych i potencjalnych Akcjonariuszy. W dziedzinie relacji inwestorskich Bank kieruje się zasadami przejrzystości i równego dostępu do informacji wszystkich uczestników rynku, wypełniając tym samym zasady Ładu Korporacyjnego przyjęte w tym zakresie.

Powyższe działania realizowane są przez Bank z wykorzystaniem licznych kanałów komunikacji, takich jak:

- regularne konferencje, na których przedstawiane są wyniki kwartalne Banku,
- indywidualne i grupowe spotkania z analitykami i inwestorami w siedzibie spółki,
- udział w konferencjach i organizowanie spotkań dla inwestorów („road-shows”) w kraju i za granicą,
- giełdowe komunikaty bieżące i informacje prasowe,
- stale aktualizowana podstrona w portalu internetowym Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- promocją udziału w corocznych Walnych Zgromadzeniach Akcjonariuszy,
- bieżące kontakty (za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefoniczne) z uczestnikami rynku.

Co kwartał organizowane są konferencje dla analityków i inwestorów, podczas których omawiana jest sytuacja finansowa i strategia Banku. W ich trakcie osoby zainteresowane mogą zadawać pytania Zarządowi Banku. Konferencje te cieszą się zainteresowaniem analityków również dlatego, że Bank Millennium zwykle jako pierwszy – znacznie wcześniej niż inne banki notowane na GPW w Warszawie – podaje swoje wyniki do publicznej wiadomości.



Chcąc zapewnić równy dostęp do informacji wszystkim uczestnikom rynku kapitałowego, od trzeciego kwartału 2006 roku, Bank organizuje konferencje prezentujące wyniki kwartalne transmitowane na żywo przez Internet (*webcast*). Podczas konferencji Inwestorzy korzystający z transmisji internetowej mają możliwość bezpośredniego zadawania pytań. Zapis przebiegu konferencji jest umieszczany na stronie internetowej, dzięki czemu zainteresowani użytkownicy mogą odtworzyć go w dowolnym czasie.

Poza organizowanymi przez nas konferencjami, co roku uczestniczymy także w konferencjach dla Inwestorów, które przygotowywane są przez domy maklerskie lub inne wyspecjalizowane firmy pośredniczące w kontaktach z inwestorami (w roku 2006 zorganizowano ich dziewięć). W czasie tych konferencji odbywa się szereg indywidualnych spotkań z udziałem członków Zarządu Banku i zainteresowanych naszą spółką Inwestorów. Grono zainteresowanych Inwestorów stale rośnie – w samym 2006 roku odbyło się ponad 100 spotkań, zarówno podczas konferencji, jak i w siedzibie Banku, w których uczestniczyło ponad 200 inwestorów i analityków.

Ważnym kanałem umożliwiającym dotarcie z informacjami do społeczności inwestorskiej są analizy na temat Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. Obecnie raporty na temat Banku Millennium sporządzają analitycy następujących instytucji: CAIB Securities SA, Dom Inwestycyjny BRE BANKU S.A., BZ WBK, ING Securities S.A., Bankowy Dom Maklerski PKO BP, CDM Pekao SA oraz Wood&Company.

Oceny Banku na potrzeby osób inwestujących zarówno w akcje, jak i instrumenty dłużne emitowane przez Bank dokonują również agencje ratingowe. Bank utrzymuje stały kontakt z agencjami ratingowymi Moody's Investor Services Ltd, Standard & Poors, Fitch Polska oraz Capital Intelligence.

Nasze wysiłki zmierzające do zachowania przejrzystości i dostępności przekazywanych informacji zostały docenione w ocenie zasad ładu korporacyjnego. W trzeciej edycji rankingu Polskiego Instytutu Dyrektorów Bank Millennium uzyskał tytuł „Spółka Godna Zaufania”, otrzymując najwyższe noty (5 gwiazdek) za standardy ładu korporacyjnego. Kapituła Inwestorów Instytucjonalnych działająca przy Polskim Instytucie Dyrektorów zebrała oceny reprezentujące opinie 82% krajowego rynku inwestorów instytucjonalnych. Oceniano 65 spółek publicznych, a tytuł „Spółki Godnej Zaufania 2006” przyznano 10 firmom (w tym dwóm bankom: Millennium i Pekao S.A.). To dla nas ogromny zaszczyt.

Bank Millennium w 2006 roku zajął pierwsze miejsce w kategorii „Finanse” w rankingu „Perty Polskiej Giełdy”, przeprowadzonym przez Gazetę Giełdy „Parkiet”. Nagroda jest wyróżnieniem dla firm, które w 2005 roku odniosły największy sukces finansowy, rynkowy i giełdowy. W rankingu wzięto pod uwagę wzrost przychodów ze sprzedaży, bardzo dobre wyniki finansowe oraz wysokość dywidendy.

Swoje indywidualne doświadczenia wynikające z wieloletniej obecności na rynku kapitałowym Bank chętnie przekazuje na forum Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych, którego jest założycielem (1993 rok). Podstawowym celem Stowarzyszenia jest przekazywanie regulatorom rynku oczekiwań emitentów dotyczących poprawy funkcjonowania rynku papierów wartościowych, a także formułowanie propozycji zmian regulacji prawnych zwiększających atrakcyjność giełdy jako miejsca pozyskiwania kapitału przez podmioty gospodarcze.

Celem działań Banku w obszarze relacji inwestorskich jest budowanie zaufania do spółki. Wierzmy, że wpływają one korzystnie na jej wizerunek oraz zapewniają jak najlepsze warunki do jej pełnej i wiarygodnej oceny, służąc tym samym podejmowaniu racjonalnych decyzji inwestycyjnych.

Dialog z Partnerami

Działając na rynku w skali masowej, Bank jest odbiorcą różnego rodzaju produktów i usług dostarczanych przez firmy z różnorodnych segmentów. Są to zarówno towary, jak i usługi serwisowe czy doradcze. Bank traktuje firmy i organizacje, z którymi współpracuje w tym zakresie, w sposób partnerski i przejrzysty starając się, by zasady zamówień i współpracy były znane, równe i transparentne.

Bank opracował i wprowadził regulacje wewnętrzne formalizujące proces wyboru dostawców wszelkich dóbr i usług, z których korzysta. Regulacje te opisują organizację procesu wyboru – obowiązki jednostek organizacyjnych Banku – oraz narzucają równe traktowanie oferentów. Jednostką Banku uprawnioną do przeprowadzania postępowań przetargowych, i tym samym rekomendowania wyboru dostawców, jest Departament Zakupów Centralnych (DZC). Każdy przetarg kończy się rekomendacją przedstawianą przez DZC odpowiednio na posiedzeniu Komitetu Inwestycyjnego lub Zarządu Banku, co stanowi wyraz zaangażowania najwyższych władz Banku w obiektywizację procesu wyboru.

Dodatkowo, aby zagwarantować obiektywność decyzji i zapewnić równe traktowanie podmiotów biorących udział w przetargach, oceny merytoryczna i komercyjna ofert są od siebie oddzielone i dokonywane przez niezależne jednostki organizacyjne.

Ponadto DZC – jeśli jest to możliwe i uzasadnione – umożliwi Pracownikom Grupy Banku korzystanie z warunków niektórych umów, jakie zawarł Bank. Dzięki temu Pracownicy mogą skorzystać z warunków handlowych wynegocjowanych przez Bank na zasadach, jakich rynek nie oferuje klientom indywidualnym.

Już obecnie Pracownicy mogą korzystać z upustów cenowych na usługi hotelowe, bilety lotnicze i zakup samochodów. W przygotowaniu jest oferta telefonów komórkowych, usług telefonicznych, zakupu komputerów, monitorów, notebooków oraz innego sprzętu informatycznego. Finalizacja tego przedsięwzięcia jest przewidziana w drugim kwartale 2007 roku.



Dialog z Pracownikami

Pracownicy zawsze stanowili największy kapitał Banku, a dialog z nimi jest częścią naszej kultury korporacyjnej. Komunikacja z Pracownikami nie może ograniczać się wyłącznie do przekazu informacyjnego płynącego z góry, jest to stały dialog, dzięki któremu poznajemy ich opinie i oczekiwania.

Działania naszych Pracowników, ich inicjatywa *inspiruje nas* do tworzenia jeszcze lepszych warunków pracy.

Komunikacja wewnętrzna

Właściwe zarządzanie informacją oraz związek między wewnętrzną i zewnętrzną komunikacją stają się coraz istotniejsze we współczesnym miejscu pracy, wpływają nie tylko na Pracowników firmy, ale również na sposób jej postrzegania. Wiedza Pracowników na temat strategii i planów spółki przekłada się na poziom ich realizacji. Nie mamy wątpliwości, że rzetelne, przekazywane na bieżąco informacje pozytywnie wpływają na skuteczność programów motywacyjnych i tworzenie kultury korporacyjnej. Dlatego sprawna komunikacja wewnętrzna od zawsze była postrzegana przez nas jako jeden z fundamentów rozwoju Banku. Od początku naszej działalności – od 1989 roku – Bank posiada w strukturze Departament Public Relations, za którego pośrednictwem systematycznie informujemy naszych Pracowników o wszystkich kwestiach, dotyczących bezpośrednio ich oraz instytucji, w której pracują.

Konsekwentnie budując dobre relacje z Pracownikami, Bank rozwija różnorodne, wzajemnie uzupełniające się narzędzia komunikacji, zapewniające płynny i efektywny dialog wewnątrz organizacji, w tym m.in.:

- **Millenniumnet** – serwis intranetowy będący podstawowym narzędziem komunikacji z Pracownikami, źródłem wiedzy, a także kanałem dostępu do wszelkich aplikacji służących do obsługi Klienta oraz innych niezbędnych do pracy w danym obszarze biznesowym. Portal dostępny jest na każdym stanowisku pracy. Codziennie publikowane są w nim wszelkie informacje dotyczące funkcjonowania Banku, aktualne informacje biznesowe, nowości rynkowe oraz komunikaty dotyczące spraw pracowniczych i wydarzeń socjalnych. Witryna intranetowa składa się z trzech sekcji:
 - ogólnej, o charakterze informacyjnym,
 - przeznaczonych dla Pracowników obsługujących Klientów indywidualnych,
 - przeznaczonych dla Pracowników obsługujących Klientów korporacyjnych.





Dialog z Pracownikami

- **miesięcznik „Świat Millennium”** – ukazuje się nieprzerwanie od 1992 roku (wcześniej pod nazwą „BIG News”, a od 1997 roku jako „Monitor”). Na jego łamach opisywane są wszelkie istotne wydarzenia zarówno mające miejsce w Banku, jak i go dotyczące. Oprócz stałych rubryk w każdym numerze przedstawiane są aktualnie realizowane projekty, wdrażane innowacje, produkty i osiągnięcia zespołów. Część wydawnictwa poświęcona jest także wydarzeniom pracowniczym, spotkaniom i wyjazdom integracyjnym. Pismo posiada stałą redakcję, niemniej bardzo często publikowane są w nim teksty własne Pracowników. Magazyn ukazuje się w wersji drukowanej i elektronicznej, która zamieszczana jest w intranecie.
- **„Narada Kadry Zarządzającej”** – doroczne spotkania Pracowników Banku kierujących jego jednostkami organizacyjnymi, służące podsumowaniu minionego roku i omówieniu celów na kolejny rok. Stanowią one okazję do przekazania informacji o strategicznych celach Banku, najważniejszych nowych projektach i zmianach, a także do nagrodzenia Pracowników osiągających najlepsze wyniki w pracy oraz do wymiany opinii.
- **„Dzień Millennium”** – spotkanie wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium służące prezentacji strategii, celów, zadań biznesowych oraz przekazaniu bieżących informacji, a także integracji. Odbywa się raz w roku. Na część nieoficjalną spotkania zapraszani są Klienci i partnerzy Banku.
- **„Piknik Pracowniczy”** – doroczny tematyczny piknik dla wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium, będący spotkaniem o charakterze wyłącznie integracyjnym, odbywający się zawsze na świeżym powietrzu i w nieformalnej atmosferze. Piknik zapewnia wiele atrakcji zawierających elementy *team buildingu* i dobrą zabawę. Pierwszy Piknik Bank zorganizował w 1999 roku z okazji 10-lecia swojej działalności. Pikniki są okazją do bliższego poznania się Pracowników i bezpośredniego spotkania z Członkami Zarządu oraz do wymiany informacji i opinii w nieformalnej atmosferze.
- dodatkową, choć nie mniej ważną formą komunikacji między Pracownikami poszczególnych obszarów biznesowych są **biuletyny elektroniczne** informujące o nowościach, celach biznesowych i osiągnięciach w ramach poszczególnych struktur.





Pracownicy Banku Millennium mają również stały dostęp do aktualnych informacji dotyczących międzynarodowej działalności Grupy Millenniumbcp poprzez:

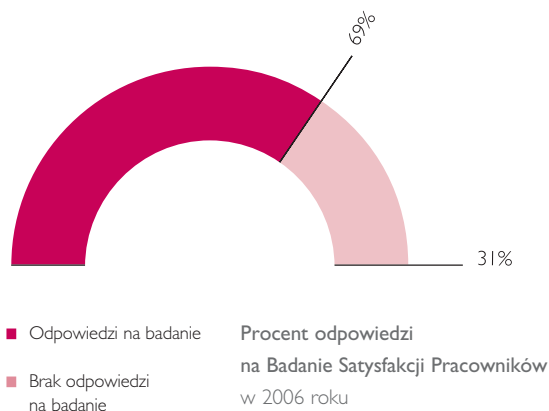


- **„Magazyn”** – miesięcznik Millenniumbcp – głównego akcjonariusza Banku, tworzony z myślą o wszystkich krajowych rynkach Millenniumbcp. Dociera do wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium. Jest wydawany w dwóch językach – po portugalsku i po angielsku. Za jego pośrednictwem Pracownikom przybliżane są wydarzenia i projekty realizowane w całej Grupie Millenniumbcp oraz funkcjonowanie jednostek Grupy na poszczególnych rynkach; pomaga on także Pracownikom w identyfikowaniu się z ponadnarodową marką.

- **„About us”** – elektroniczny biuletyn informacyjny przygotowywany i dystrybuowany przez centralę Millenniumbcp – strategicznego akcjonariusza Banku Millennium. Jest on adresowany do wszystkich Pracowników Grupy Millennium i poświęcony najnowszym wydarzeniom w grupie Millennium na świecie. W Polsce, publikowany w intranecie, cieszy się dużym zainteresowaniem Pracowników. Pozwala przybliżyć Pracownikom sprawy korporacyjne i pomaga im identyfikować się z ponadnarodową Grupą i marką.

Badania opinii Pracowników

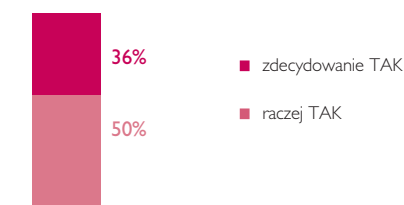
Słuchamy tego, co nasi Pracownicy mają do powiedzenia. Opinie Pracowników na temat funkcjonowania Banku są dla nas ważnymi wskazówkami wyznaczającymi rozwój firmy i wpływają na działania podejmowane przez Zarząd Banku. Dlatego od 2002 roku regularnie pytamy naszych Pracowników o opinię i wyciągamy wnioski z przekazywanych uwag.



Badania, w których z roku na rok uczestniczy coraz więcej Pracowników, przeprowadzane są w formie anonimowych ankiet. Kwestionariusze zawierają szczegółowe pytania dotyczące oceny pracy w jednostce, współpracy z przełożonym, komunikacji wewnętrznej, kariery i możliwości rozwoju zawodowego. Ankiety umożliwiają także wypowiedzenie się na temat ogólnego zadowolenia z pracy i warunków zatrudnienia, intencji pozostania Pracownikiem Banku oraz wystawienie oceny Bankowi jako Pracodawcy i dostawcy usług finansowych.

Wyniki ostatnich badań przekonały nas między innymi o dużym zaangażowaniu Pracowników w sukces organizacji, dla której pracują. Ponad 85% z nich oświadczyło, iż chętnie zarekomendowałoby produkty i usługi Banku Millennium członkom swojej rodziny lub znajomym.

Chęć polecenia produktów i usług Banku Millennium wyrażona przez Pracowników w Badaniu Satysfakcji w roku 2006



Badania przeprowadzane są przez Zespół Jakości i Innowacji (ten sam, który bada poziom satysfakcji z usług oraz produktów Banku wśród Klientów). Wyniki badań wraz z zaleceniami o charakterze strategicznym przedstawiane są Zarządowi Banku. Szczegółowe wyniki (w podziale na ankietowane jednostki/obszary) przekazywane są również kierownictwu wraz ze wskazaniem tych aspektów zarządzania, które należy utrzymać na niezmiennym poziomie lub poprawić.

Wyniki badań i przygotowywane na ich podstawie rekomendacje przekładają się na konkretne działania, między innymi zgodnie z sugestiami Pracowników wprowadzono ogólnodostępną opiekę medyczną, programy rozwojowe i szkoleniowe.

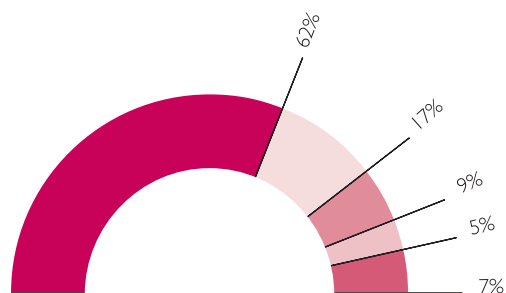
Obok corocznych badań satysfakcji Pracowników regularnie przeprowadzane są ankiety dotyczące szczególnych aspektów pracy w Banku, takie jak: ocena jakości współpracy sieci sprzedaży z jednostkami wsparcia, ocena jakości pracy audytu wewnętrznego lub ocena jakości regulacji wewnętrznych.



Centrum Innowacji

Do zadań Centrum Innowacji (CI) należy promowanie kreatywności wśród Pracowników poprzez gromadzenie pomysłów na wzbogacenie oferty produktowej Banku i usprawnienie procesów obsługi Klienta. Umiejętności poszukiwania nowych rozwiązań rozwijane są poprzez organizowane Treningi Kreatywności, których twórcza atmosfera zachęca Pracowników do swobodnego wypowiedzenia się. W ten sposób zastanawiamy się nad usprawnieniami, które mają na celu poprawę obsługi Klienta poprzez, na przykład, uproszczenie codziennych obowiązków Pracowników. Na treningach wypracowujemy również koncepcje nowych produktów, które prezentujemy na spotkaniach z osobami odpowiedzialnymi za rozwój oferty produktowej w Banku.

Wszystkie pomysły, również te zebrane w trakcie kreatywnych sesji, są udostępniane Pracownikom w specjalnie przygotowanej sekcji w intranecie. Jej wygląd i układ danych pozwalają na szybki dostęp do pomysłów, co pozytywnie przekłada się na dzielenie się wiedzą wśród Pracowników. Każda osoba, która nadesłała pomysł do CI, może zachować anonimowość. Wówczas jej propozycja podpisana jest na stronie jako „Innowator”, a eksperci oceniający pomysły nie mają wglądu do danych Pracowników. Wszystkie opinie ekspertów umieszczane są przy pomysle. Takie podejście sprzyja szczerzej wymianie poglądów i pomysłów, nawet w kwestiach spornych.



Kreatywność Pracowników

(wg liczby zgłoszonych pomysłów na jednego Pracownika)

- 1 pomysł
- 2 pomysły
- 3-4 pomysły
- 5-10 pomysłów
- powyżej 10 pomysłów

W ramach Centrum Innowacji funkcjonuje Biblioteka, dzięki której Pracownicy mogą pogłębiać swoją wiedzę o innowacjach, wypożyczać książki, mają też dostęp do specjalistycznych artykułów. Nasz księgozbiór obejmuje pozycje z dziedziny zarządzania, marketingu i wdrażania innowacji w organizacjach. Książki i opiniotwórcze czasopisma pozwalają Pracownikom zaznajamiać się z najnowszymi trendami w biznesie. Tak zorganizowany portal wiedzy i pomysłów sprzyja aktywnej wymianie poglądów i pomysłów między Pracownikami Banku.

Jednym z przykładów innowacji zgłoszonych przez Pracowników było wprowadzenie Wewnętrznej Giełdy Pracy, o której szerzej piszemy w następnym rozdziale. Wdrażanie pomysłów Pracowników zachęca ich do aktywnego angażowania się w życie Banku oraz pozwala rozwijać idee najbardziej wartościowe dla naszych Klientów.



Dobre

miejsce pracy

Podstawą sukcesu firmy są zmotywowani, zadowoleni Pracownicy, którzy czują się jej częścią i są przeświadczeni o swoim udziale w jej sukcesie rynkowym. Tacy, którzy nie tylko rekomendują produkty i usługi firmy, ale także samą firmę jako dobre miejsce pracy, których to miejsce pracy *inspiruje* do rozwoju zawodowego i osobistego.

Bank od kilku lat systematycznie zwiększa poziom motywacji Pracowników, uatrakcyjniając systemy wynagrodzeń i umożliwiając rozwój kompetencji zawodowych, a także oferując szerokie pakiety socjalne i zajęcia integracyjne.

Działania Banku i zaangażowanie Pracowników znajdują odzwierciedlenie w realizacji i budowaniu wewnętrznej Kultury Korporacyjnej, której podstawowymi wartościami są:

Orientacja na wyniki

Stawiamy sobie ambitne wyzwania i poszukujemy najlepszych rozwiązań, aby stać się jednym z wiodących banków w Polsce. Profesjonalizm i zaangażowanie są podstawą realizacji naszych celów. Każdy sukces jest dla nas motywacją do dalszej pracy, a każda porażka źródłem cennych doświadczeń. Jesteśmy nagradzani i promowani za osiągnięte przez nas wyniki.

Satysfakcja Klienta

Jesteśmy świadomi, że przyszłość naszego Banku zależy od zadowolenia naszych Klientów. Potrzeby i oczekiwania Klientów wyznaczają kierunki naszych działań. Zapewniamy Klientom produkty i usługi, które zaspokajają ich potrzeby. Najlepsze standardy obsługi Klienta stosujemy także wobec wszystkich, z którymi współpracujemy w ramach struktur Banku, a więc wobec tzw. Klientów Wewnętrznych.

Rozwój Pracowników

Ludzie są najważniejszym kapitałem Banku Millennium, dlatego inwestujemy w rozwój Pracowników i pozyskiwanie nowych talentów. Każdy z nas zasługuje na sprawiedliwość, szacunek i zaufanie. Rozwijamy się i podnosimy swoje kompetencje poprzez szkolenia oraz okresową zmianę stanowisk i funkcji. Nasi liderzy są dla nas wzorem. Wspierają nasz rozwój, tak byśmy w pełni mogli wykorzystywać swoje możliwości

Praca zespołowa

Łączą nas wspólne misja, wartości i cele. Dążymy do tego, by tworzyć zgrany i silny zespół. Wiemy, że pracując jako zespół, jesteśmy w stanie osiągać znacznie więcej. Wzajemnie się wspieramy i wspólnie uczymy, dążąc do doskonałości we wszystkim, co robimy.

Rozwój kadr

Każdy Pracownik, bez względu na zajmowane stanowisko, może rozwijać swoje kompetencje zawodowe. Zadaniem Banku jest wspieranie Pracowników w realizacji tych zamierzeń.

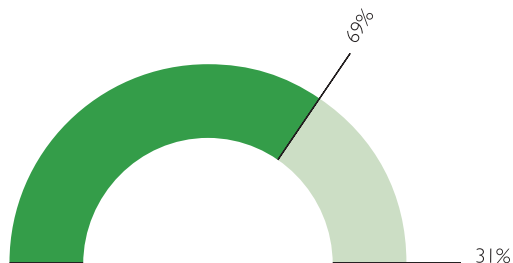
Programy rozwojowe

Stworzyliśmy w Banku transparentny, spójny system zarządzania kompetencjami, w którym uwzględniliśmy także rozwój umiejętności Pracowników na stanowiskach innych niż tylko menedżerskie.

Celem prowadzonych przez Bank Programów Rozwojowych jest przyspieszenie tempa rozwoju Pracowników, którzy dzięki swojemu zaangażowaniu, motywacji i chęci rozwoju w ramach organizacji, będą mogli w przyszłości zająć stanowiska liderów projektów, kierowników zespołów, szefów wydziałów i departamentów. Pracownicy mogą korzystać ze specjalnie dobranej formy szkoleń. W ramach programów oferowany jest im tzw. *mentoring*, czyli opieka Członka Zarządu nad rozwojem podlegających mu Pracowników, oraz *coaching*, czyli pomoc bezpośrednich przełożonych, którzy wspierają rozwój Pracowników uczestniczących w programie.

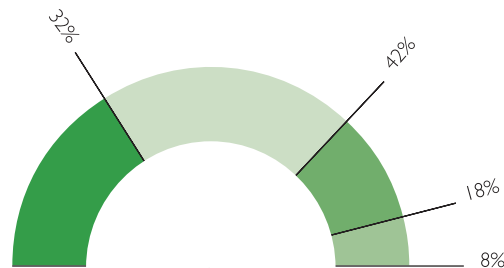
Pracownicy biorący udział w programie mają szansę uczestniczyć w projektach, a także, dwa razy w roku, w Forum Rozwojowym – warsztatach odbywających się poza miejscem pracy. Oprócz roli integracyjnej, Forum pełni również rolę szkoleniową i jest wykorzystywane jako sposób zapoznawania uczestników programów z nowymi inicjatywami podejmowanymi w Banku. W Forach uczestniczą Członkowie Zarządu i zaproszeni menedżerowie.

Rozpoczęcie naboru do programów rozwojowych ogłaszane jest na stronie intranetowej Banku. Do udziału w procesie rekrutacji mogą się zgłosić wszyscy zainteresowani Pracownicy spełniający podstawowe warunki dotyczące stażu i kompetencji. Pracownicy muszą wypełnić krótki kwestionariusz, w którym opisują zakres obowiązków i sukcesy, które odnieśli w naszym przedsiębiorstwie. Wszystkie napływające zgłoszenia oceniane są pod kątem spełnienia wyznaczonych kryteriów. Wybrani kandydaci zapraszani są do drugiego etapu rekrutacji, tzw. *Assessment Center*.



Pracownicy Banku Millennium
wg płci

- kobiety
- mężczyźni



Pracownicy Banku Millennium
wg wieku

- <28
- 28-35
- 36-46
- >46



Program rozwoju kompetencji – „Grow Fast”

jest programem rozwojowym adresowanym do Pracowników mogących już pochwalić się osiągnięciami w naszej organizacji, posiadających dużą motywację i zaangażowanych w dalszy rozwój swojej kariery zawodowej w strukturach Grupy Banku Millennium. Głównym celem Programu „Grow Fast” jest zintensyfikowanie rozwoju jego uczestników i umożliwienie im wykorzystania własnego potencjału. Założeniem programu jest wyposażenie jego uczestników w umiejętności i doświadczenie niezbędne, by stać się osiągniętym sukcesy menedżerem lub liderem projektu.

Program rozwoju kompetencji – „Grow Plus”

jest programem rozwojowym adresowanym do menedżerów i liderów projektów, których cechują duża motywacja i zaangażowanie w rozwój kariery zawodowej w ramach Grupy Banku Millennium, elastyczność i gotowość do zmiany funkcji oraz obszaru działania, a także potencjał do zarządzania efektywnym zespołem w różnych obszarach Banku. Głównym celem Programu „Grow Plus” jest zintensyfikowanie rozwoju jego uczestników oraz wyposażenie ich w umiejętności i doświadczenie potrzebne do pełnienia funkcji kierowniczych.

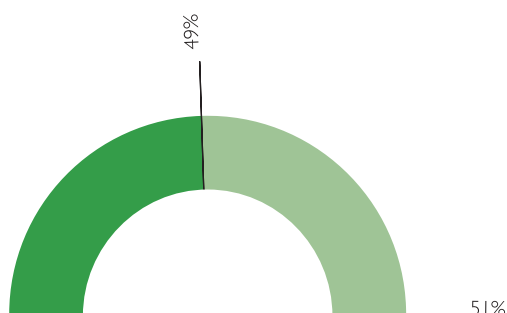
Program Rozwoju

Kompetencji Menedżerskich „People Grow”

Oprócz Programów Rozwojowych kierowanych do Pracowników Bank prowadzi także program przygotowany dla wyróżniających się studentów i absolwentów. Jego uczestnicy otrzymują szansę na poznanie Grupy Banku Millennium, wszechstronny rozwój kompetencji, a po dwóch latach programu – na znalezienie odpowiedniego dla siebie miejsca w strukturze Grupy. Każdy z uczestników ma Mentora wybranego spośród Członków Zarządu, co pozwala na indywidualne wsparcie ich kariery i sukcesów, jakie odnoszą. Program opracowano w taki sposób, by przynosił on korzyści obu stronom – uczestnikom i Grupie. Uczestnicy rozwijają swoje kompetencje, zdobywają doświadczenie w różnych obszarach działania Grupy Banku Millennium i mają możliwość sprawdzenia swoich możliwości, dzięki czemu mogą podjąć satysfakcjonujące ich decyzje odnośnie do przyszłej kariery. Bank, rozpoznając mocne strony uczestników, może w najbardziej efektywny sposób wykorzystać ich talenty przy planowaniu dla nich odpowiednich zadań, zarówno w trakcie, jak i po zakończeniu Programu. Rotacje uczestników między jednostkami Banku ułatwiają spojrzenie na problemy z różnych perspektyw i sprzyjają integracji doświadczeń.

Każdy z uczestników Programu Rozwoju Kompetencji Menedżerskich swoją przygodę z Grupą Banku Millennium rozpoczyna od pracy w oddziale detalicznym. W ten sposób mogą oni poznać perspektywę Klienta, zrozumieć jego potrzeby i niezależnie od miejsca, jakie zajmą w przyszłości w strukturze Grupy Banku Millennium, zawsze proponować rozwiązania uwzględniające potrzeby Klientów.

W 2006 roku odbyła się już piąta edycja programu. Od powstania programu do chwili obecnej wzięło w nim udział 60 osób.



Pracownicy Banku Millennium
wg wykonywanej pracy

■ sieć sprzedaży

■ departamenty wsparcia

Rekrutacja

Bank posiada przejrzysty system pozyskiwania nowych Pracowników. Informacje o wszystkich wakatach i nowo powstających miejscach pracy związanych z rozwojem Banku są publikowane na stronie internetowej Banku (w sekcji „Kariera”), w prasie oraz w portalach internetowych. Procesem rekrutacji nowych Pracowników zajmuje się Zespół Rekrutacji, będący częścią Departamentu Rekrutacji i Rozwoju Kadr. Specjalnie stworzony do tego celu system informatyczny pozwala na sprawny obieg dokumentów wraz z wynikami rozmów kwalifikacyjnych i testów, począwszy od nadesłania CV lub aplikacji internetowej, aż po ostateczną akceptację i zatrudnienie kandydata. Informacje zwrotne z wynikami rekrutacji otrzymują wszyscy kandydaci zaproszeni na rozmowy kwalifikacyjne. Aplikacje nadesłane przez kandydatów przechowywane są w bazie danych przez okres co najmniej 6 miesięcy.

System szkoleń

Bank Millennium traktuje rozwój Pracowników jako jedną ze swoich podstawowych wartości. W celu lepszego definiowania potrzeb szkoleniowych Pracowników i zapewnienia im możliwości ciągłego rozwoju w roku 2006 uruchomiono Akademię Millennium, która obejmuje szereg programów szkoleniowych adresowanych do konkretnych grup Pracowników. Akademia Millennium ma swoją osobną stronę w intranecie. W ramach Akademii Pracownicy mogą wyszukać dla siebie szkolenia, którymi są zainteresowani, albo takie, które są im po prostu niezbędne do wykonywania codziennych zadań.

Liczba osób przeszkolonych w 2006 roku wzrosła w stosunku do roku poprzedniego o 18,5%. W 2005 roku we wszystkich szkoleniach udział wzięło 8 151 uczestników, a rok później ponad 10 000. Oznacza to, że w 2006 roku średnio jeden Pracownik uczestniczył w dwóch szkoleniach.

Program Akademii Millennium obejmuje:

- szkolenia zawodowe – szkolenia merytoryczne dotyczące określonych obszarów kompetencji;
- szkolenia menedżerskie – szkolenia adresowane do kadry zarządzającej;
- programy rozwojowe – szkolenia mające na celu przyspieszenie rozwoju i kariery Pracowników o wysokim potencjale;
- programy trenerskie – szkolenia przeznaczone dla Pracowników zespołów trenerskich;
- „Mówimy jednym głosem” – szkolenie wprowadzające dla nowych Pracowników Banku.

Dodatkowo, aby zwiększyć pulę szkoleń dostępnych dla Pracowników, Bank Millennium współpracuje z firmami oferującymi szkolenia dofinansowywane z Europejskiego Funduszu Społecznego (EFS).

W roku 2006 skoncentrowano się w dużej mierze na kształceniu kadry zarządzającej. Cyklem szkoleń z zakresu przywództwa, zarządzania zespołem i zarządzania projektami objęto wszystkich menedżerów Banku (wyższego i średniego szczebla), zarówno w jednostkach sprzedaży, jak i w centrali. W statystykach odnotowano 1 198 uczestników (co stanowi dwudziestokrotny wzrost w stosunku do 2005 roku).

Wszyscy nowi Pracownicy, niezależnie od docelowego stanowiska i miejsca wykonywania pracy, uczestniczą w szkoleniu „Mówimy jednym głosem”. Szkolenie służy przede wszystkim budowaniu kultury korporacyjnej, ma na celu zapoznanie nowo przyjętych Pracowników z Bankiem, Grupą Millennium bcp, której częścią jest Bank, strukturami wewnętrznymi, celami organizacji oraz misją i wartościami, którymi kierujemy się w naszej pracy. Szkolenie obejmuje również ogólną wiedzę z zakresu bankowości i finansów, bezpieczeństwa informacji, BHP oraz kodeksu pracy. Ważną rolę w szkoleniu odgrywa część dotycząca etyki i profesjonalnego zachowania, jakości, innowacji i wartości korporacyjnych. W 2006 roku zorganizowano 37 grup szkoleniowych.



Dynamiczny rozwój sieci sprzedaży, który miał miejsce w 2006 roku, pociągnął za sobą intensyfikację szkoleń specjalistycznych dla nowo przyjętych Pracowników oddziałów. W sumie przeszkolono 760 osób, co w porównaniu z rokiem 2005 daje pięciokrotny wzrost.

Wstępne szkolenie specjalistyczne obejmuje między innymi zasady obsługi Klienta i techniki sprzedaży, przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, obsługę systemu bankowego, ofertę produktową oraz kilkudniową praktykę w placówce Banku pod opieką doświadczonych Pracowników.

Szeroka gama produktów Banku Millennium, jak również częste zmiany w ofercie produktowej, wpłynęły na ilość szkoleń o tej tematyce. Liczba uczestników szkoleń z zakresu wiedzy o produktach i procedurach wzrosła w roku 2006 pięciokrotnie w stosunku do roku 2005 (3 891 uczestników).

Szczególnie istotne z punktu widzenia rozwoju kompetencji zawodowych są szkolenia komputerowe z zakresu aplikacji biurowych i szkolenia dotyczące obszaru informatyki. W roku 2006 w tym zakresie przeszkoliło się prawie trzy razy więcej Pracowników niż w roku poprzednim (256 uczestników).

W 2006 roku Pracownicy równie chętnie jak w roku poprzednim uczestniczyli w szkoleniach zawodowych z zakresu bankowości, finansów i ryzyka. W porównaniu z rokiem 2005 szkolenia o tej tematyce odbyło ponad dwa razy więcej uczestników (436 uczestników). Warto zaznaczyć, że większość szkoleń rozwijających kompetencje zawodowe to szkolenia przeprowadzane przez firmy zewnętrzne.

Kursy języków obcych

Bank Millennium dofinansowuje grupową i indywidualną naukę języka angielskiego i portugalskiego na różnych poziomach zaawansowania. Z kursów języka angielskiego skorzystało ponad 300 Pracowników, natomiast z języka portugalskiego 20 Pracowników (głównie uczestników programów rozwojowych).

Studia

Bank wspiera rozwój wiedzy zawodowej i ogólnej swoich Pracowników, dlatego też dofinansowuje studia MBA oraz studia podyplomowe. O dofinansowanie mogą ubiegać się osoby wyróżniające się dobrymi wynikami pracy. Poziom dofinansowania waha się od 25% do 75%. W 2006 roku studia podyplomowe ukończyło 14 osób.

Wewnętrzna Giełda Pracy

Pracownik zainteresowany rotacją, oprócz zaznaczenia takiej potrzeby podczas oceny kompetencji, może skorzystać z Wewnętrznej Giełdy Pracy, do której równy dostęp mają wszyscy Pracownicy. Wewnętrzna Giełda Pracy opiera się na zasadzie, że Pracownicy Banku mają pierwszeństwo w ubieganiu się o nowo powstające miejsca pracy i wakaty w Grupie Banku Millennium. Jej celem jest ułatwienie Pracownikom rozwoju kompetencji i zaspokojenie bieżących potrzeb rekrutacyjnych. Giełda istnieje w Banku od 2004 roku i jest bezpośrednią odpowiedzią na potrzeby wyrażane przez Pracowników. Aktualne ogłoszenia zamieszczane są w specjalnej sekcji w Intranecie.

Pomysł uruchomienia procesu wewnętrznej rekrutacji został nadesłany do Centrum Innowacji przez jednego z Pracowników Banku. W 2006 roku dzięki Giełdzie nowe miejsca pracy w organizacji znalazło 28 Pracowników.

Ocena kompetencji i wyników pracy

Bank przeprowadza okresowe oceny kompetencji pracowniczych, dzięki którym Pracownicy mają możliwość wyrazić opinię na temat poziomu zadowolenia z pełnionych przez nich funkcji oraz zasygnalizować chęć rotacji wraz ze wskazaniem jednostek, w których chcieliby się dalej rozwijać. Ponadto ocena kompetencji, poprzez określenie potrzeb szkoleniowych i rozmowę rozwojową przeprowadzoną z przełożonym, umożliwia opracowanie indywidualnego planu rozwoju Pracownika na kolejny rok. W trakcie rozmowy Pracownik otrzymuje również informacje zwrotne na temat swojego poziomu kompetencji standardowych (związanych ze stanowiskiem) i kompetencji specyficznych (związanych z funkcją). Dzięki szerokiej ofercie szkoleń dostępnych w Akademii Millennium (czytaj w części „System szkoleń”), Pracownik może wybrać te najbardziej pożądane na jego stanowisku.

W Banku Millennium system oceny wyników pracy jest ściśle powiązany z systemem premiowym, perspektywami rozwoju i zmiany stanowisk, wynagrodzeń oraz z możliwościami wszelkiego rodzaju dofinansowań nauki języków obcych czy studiów podyplomowych.

W ostatnim czasie wprowadzane są ulepszenia w istniejącym systemie ocen (głównie w obszarze dotyczącym Pracowników sieci sprzedaży). Wprowadzane są nowe kryteria oceny koncentrujące się przede wszystkim na wynikach biznesowych i zapewniające jeszcze lepszą dystrybucję premii. Systemy motywacyjne są ściśle powiązane z celami strategicznymi Banku.

Nagrody

Bank Millennium docenia wybitne osiągnięcia swoich Pracowników. Coroczna Nagroda Prezesa przyznawana jest menedżerom i liderom projektów, którzy wnieśli znaczący wkład w roczny wynik Banku Millennium w zakresie wyników sprzedażowych, obniżenia kosztów, pozytywnego wpływu na satysfakcję Klienta, usprawnienia procesów lub wzrostu produktywności. Okazją do jej wręczenia jest doroczne Spotkanie Kadry Zarządzającej. W 2006 roku laureatami nagrody zostało siedem osób.

Osiągnięcia Pracowników Grupy Banku Millennium doceniane są również na poziomie Grupy Millenniumbcp na całym świecie. W 2006 roku dziesięciu Pracowników Grupy Banku Millennium zostało wyróżnionych na międzynarodowym forum nagrodą „Excellence Award”, przyznawaną za całokształt pracy lub szczególne osiągnięcia.

Exit interviews

„Exit interviews” to cenne narzędzie polityki personalnej w Banku Millennium. Głos i opinie Pracowników są ważne dla Banku zarówno w trakcie trwania umowy o pracę, jak również w chwili, w której Pracownicy decydują się na rozstanie z Grupą Banku Millennium. Pracownicy Departamentu Rekrutacji i Rozwoju Kadr kontaktują się z każdym Pracownikiem podejmującym decyzję o odejściu z Banku, aby zapytać o przyczyny, które do tego doprowadziły. Rozmowy prowadzone z odchodzącymi Pracownikami są dodatkowym źródłem informacji pozwalającym monitorować sytuację Pracowników we wszystkich jednostkach Grupy i szybko reagować w sytuacjach wymagających zmian. Zebrane informacje pomagają w podejmowaniu decyzji odnośnie do systemów zarządzania personelem, mogą stanowić jeden z impulsów do zmian i wykorzystywane są w planowaniu nowych rozwiązań. O tym, że w Grupie Banku Millennium panuje atmosfera otwartej komunikacji, świadczy to, iż większość osób zgadza się na rozmowę i chętnie mówi o przyczynach decyzji o odejściu, czynnikach na te przyczyny wpływających oraz o możliwych rozwiązaniach w danej sytuacji.

Działania socjalne

Bank stara się zapewniać wszystkim Pracownikom dostęp do różnorodnych form aktywności, imprez kulturalnych oraz zajęć sportowo-rekreacyjnych. Staramy się tak dopasowywać ich ofertę, aby każdy z Pracowników mógł wybrać dla siebie odpowiednią formę rekreacji czy wypoczynku.

Wychodzimy z założenia, że spędzenie kilku dni w gronie współpracowników w ciekawym otoczeniu pomaga nawiązywać relacje koleżeńskie i wzmacniać więzy z firmą. Poprzez uczestnictwo w zajęciach sportowych dajemy możliwość przełamywania własnych barier i przekraczania własnych granic.



MilleKlub

„MilleKlub” jest klubem sportowym Pracowników Banku Millennium, który powstał w 2003 roku. Głównym celem działania klubu jest popularyzacja różnych dziedzin sportu, które umożliwiają jednocześnie integrację Pracowników i ich rozwój osobisty.

Klub obecnie składa się z 12 sekcji: koszykówki, gry w kręgle, badmintona, szachowej, nurkowania, piłki nożnej, jazdy konnej, narciarskiej, tanecznej, tenisowej, trekkingowej oraz sekcji sportów wodnych.

Każda Sekcja jest kierowana przez Pracowników, którzy w ramach działalności społecznej dbają o organizację i rozwój sekcji.

Klubowicze wychodzą z inicjatywami organizacji czasu w ramach klubów, a Bank dofinansowuje ich działalność, w tym udział w treningach, rozgrywkach, kursach i wycieczkach.



W ramach działalności MilleKlubu organizowane są między innymi wewnętrzne treningi i wyjazdy sportowo-integracyjne. Pracownicy mają również możliwość uczestniczenia we wszelkich zewnętrznych turniejach, regatach, ligach sportowych oraz zawodach zewnętrznych.

W roku 2006 Pracownicy Banku Millennium stanęli do sportowej rywalizacji z pracownikami innych firm i odnieśli wiele sukcesów, zdobyli między innymi: I miejsce w II Ogólnopolskim Turnieju Szachowym o puchar Prezesa Banków Polskich i I miejsce Sopot Sailing Grand Prix.

W 2006 roku liczba członków MilleKlubu wynosiła 1 166 osób.

Wycieczki integracyjne

Od 2002 roku Bank organizuje dwie edycje wycieczek dla swoich Pracowników: wiosenną i jesienną. Proponujemy zwiedzanie atrakcyjnych miejsc w Polsce i niezbyt odległych stolic europejskich. W roku 2006 zaproponowano Pracownikom 10 różnych programów wycieczek, w których udział wzięło ponad 500 uczestników. W wycieczkach uczestniczyły także osoby towarzyszące, zatem integracja odbyła się nie tylko na poziomie Grupy Banku Millennium, ale rozszerzyła się o integrację z rodzinami i przyjaciółmi Pracowników.

Wydarzenia okazjonalne

Bank umożliwia Pracownikom uczestnictwo w koncertach znanych grup muzycznych i gwiazd estrady (np. w koncercie Madonny w Pradze), dofinansowując i organizując wyjazdy grupowe.

W 2006 roku w wyjazdach na koncerty udział wzięło 150 Pracowników.

Oprócz działalności kulturalnej Bank wspiera także udział w wydarzeniach sportowych. W 2006 roku na Stadionie w Chorzowie w ramach eliminacji do Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej w 2008 roku rozgrywany był mecz piłki nożnej Polska – Portugalia. Na mecz pojechali zapaleni kibice piłki nożnej z Grupy Banku Millennium – Polacy i Portugalczycy pracujący w Banku w Polsce.

Konkurs plastyczny

W 2006 roku odbyła się trzecia edycja konkursu plastycznego zaadresowanego do dzieci i wnuków Pracowników Banku. Celem konkursu jest budowanie rodzinnych relacji Banku z jego Pracownikami. Wprowadzenie zmiany identyfikacji wizualnej przez Bank Millennium stało się inspiracją do stworzenia tegorocznego hasła konkursu „Miliony marzeń, jedno moje”. Wpłynęło 240 prac konkursowych, spośród których wyróżniono i nagrodzono aż 19. Prace oceniało „dorosłe” i „poważne” jury. Oficjalna ceremonia wręczenia nagród i dyplomów odbyła się w siedzibie Banku. Pozostałe atrakcje czekały, jak co roku, na małych Laureatów w centrum rozrywki, gdzie przez resztę dnia oddawali się oni beztrudnej zabawie. Próbowali swoich sił podczas turnieju gry w kręgle, na ścianie wspinaczkowej i na wielkim placu zabaw. Wszystkie dzieci, które wzięły udział w konkursie, otrzymały nagrody pocieszenia.



Rozrywka i sport

Bank umożliwia wszystkim Pracownikom aktywny i miły wypoczynek po pracy. Wybór formy zajęć i aktywności sportowej odbywa się stosownie do preferencji zainteresowanych. Pracownicy mogą korzystać z kametów do klubów sportowych, na basen i do kina. Program realizowany jest we wszystkich miastach, w których Bank prowadzi działalność.

Średnio w każdym kwartale w 2006 roku z basenów korzystało 552 osoby, z siłowni i fitness klubów – 406, a z kin 2 147 osób.

Opieka medyczna

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pracowników, Bank wprowadził w 2006 roku program prywatnej opieki zdrowotnej. Program ten daje wszystkim Pracownikom dostęp do podstawowych i specjalistycznych usług medycznych, badań diagnostycznych i wszelkiego rodzaju działań profilaktycznych. Od 1 marca 2006 roku wszyscy Pracownicy Banku Millennium zostali objęci profilaktyczną opieką medyczną finansowaną przez Bank i uzyskali dostęp do placówek medycznych w całej Polsce (360 ośrodków medycznych w 120 miastach Polski).

W okresie jesiennym 2006 roku przeprowadzona została ogólnopolska akcja szczepień przeciwko grypie dla wszystkich Pracowników Banku. Szczepienia były wykonywane w placówkach medycznych, jak również bezpośrednio w siedzibie centrali Banku w Warszawie i Gdańsku.

W ramach umowy Bank uzyskał również preferencyjne stawki dla Pracowników. Za dodatkową, pobieraną z wynagrodzenia opłatą opieką medyczną można objąć współmałżonka lub partnera życiowego oraz dzieci do 25. roku życia.

Pomoc i wsparcie socjalne

Dla wszystkich Pracowników Banku, którzy w wyniku zdarzeń losowych znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej, przewidziana jest pomoc w postaci świadczenia finansowego.

W ramach pomocy socjalnej Bank oferuje również nisko oprocentowane pożyczki na cele remontowe, wykończeniowe, związane z zakupem mieszkania lub budową domu. Pożyczki mają na celu udzielenie pomocy przede wszystkim tym Pracownikom, którzy kontynuują rozpoczęte już inwestycje mieszkaniowe z własnych środków lub kredytów bankowych. W sumie udzielono 222 pożyczek, w tym 182 na remont i 40 na zakup mieszkania.

Zaangażowanie Dobry



w sprawy społeczne obywatel

Bank Millennium swoją misję i odpowiedzialność społeczną realizuje wspierając wartościowe programy kulturalne i edukacyjne, nawiązując tym samym do szczytnych tradycji prywatnego mecenatu.

Zaangażowanie w rozwój kultury i wspieranie ważnych wydarzeń artystycznych i społecznych przez Bank jest odzwierciedleniem misji Banku –

Inspiruje nas życie.

Wspieranie kultury

Bank od lat jest mecenasem wydarzeń kulturalnych z kręgu kultury wysokiej. Szczególne miejsce w tym programie zajmuje nagroda „Złote Berło”, którą Bank nagradza wybitnych twórców kultury polskiej, oraz cykl „Perły Millennium”. Zaangażowanie społeczne Banku w rozwój i popularyzację kultury widoczne jest także w programach wspierających młodych twórców oraz nurt niezależnego, zaangażowanego kina i dokumentu filmowego.



- **„Złote Berło”** to przyznawana od 1999 roku roczna nagroda dla wybitnych twórców kultury polskiej. W 2006 roku nagrodę otrzymał Tadeusz Różewicz – poeta, dramaturg i prozaik. Tadeusz Różewicz był już ósmym laureatem nagrody ustanowionej przez Fundację Kultury Polskiej i Bank Millennium, a przyznawanej za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”.



Laureatami tej nagrody w poprzednich latach byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Polański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek i Janusz Gajos. Co roku, zgodnie z regulaminem nagrody, wyróżniony artysta przyznaje także tzw. **„Małe Berło”** – nagrodę dla wybitnie uzdolnionego twórcy młodego pokolenia. Nagroda jest jednym z najważniejszych wyróżnień za działalność kulturalną w Polsce.

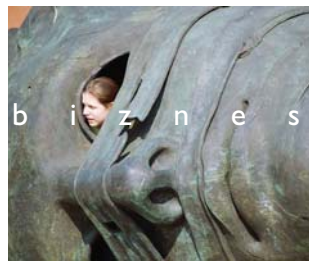


- Bank Millennium we współpracy z publiczną Telewizją Polską (TVP) stworzył w 2003 roku program promocyjny „Perły Millennium”, którego celem jest prezentacja na ogólnopolskiej antenie telewizyjnej wyprodukowanych przez Bank i TVP premierowych wydarzeń artystycznych. W cyklu „Perły Millennium” zaprezentowano 10 programów i widowisk, które zgromadziły miliony widzów. Partnerzy wspólnie poszukują dobrych projektów artystycznych (oryginalnych, premierowych programów artystycznych na wysokim poziomie ze wszystkich dziedzin sztuki, które mogą być zaprezentowane na antenie TVP), oceniają je i decydują o włączeniu do cyklu. Telewizja zapewnia możliwości produkcyjne, Bank współfinansowanie projektów, obaj partnerzy biorą na siebie wspólnie ciężar promocji programu.

- Bank Millennium jest mecenasem corocznego Światowego Festiwalu Filmu Dokumentalnego „PLANETE DOC REVIEW” i fundatorem nagrody głównej festiwalu „Millennium Award” dla najlepszego, w opinii międzynarodowego jury, dokumentu. Festiwal PLANETE DOC REVIEW prezentuje najwybitniejsze pełnometrażowe filmy dokumentalne ostatniego roku na świecie. To filmy, których twórcy łączą ogromną wrażliwość z niezwykłą sprawnością warsztatową, i obok których nie można przejść obojętnie – ciekawe, zmuszające do myślenia, wzruszające, często wstrząsające. Festiwal realizowany jest pod patronatem kanału telewizyjnego Planete, agendy ONZ – UNDP w ramach światowej koalicji Global Compact na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu. W 2006 roku filmy festiwalowe podczas tygodniowej prezentacji obejrzało 14 000 widzów. Festiwal jest jednym z ważniejszych wydarzeń kulturalnych w Polsce.



- Bank Millennium był mecenasem trzech wydarzeń kulturalnych inaugurujących „Rok Kieślowskiego”, związane z dziesiątą rocznicą śmierci Krzysztofa Kieślowskiego (1941-1996). Rocznicą śmierci Artysty sprawiła, że powstał projekt przypomnienia jego sylwetki i twórczości w Polsce, realizowany w trzech wymiarach:
 - w Muzeum Kinematografii w Łodzi odbyła się multimedialna wystawa „Kieślowski – ślady i pamięć”, na której prezentowane były materiały dotyczące życia i twórczości Artysty;
 - na rynku wydawniczym pojawiła się biografia reżysera „Kieślowski – ważne, żeby iść”, autorstwa Stanisława Zawieślińskiego;
 - w Katowicach odbyło się międzynarodowe sympozjum „Kino Kieślowskiego, kino po Kieślowskim”.
- **Mecenat Muzeum Narodowego w Gdańsku** – program współpracy z muzeum służy promocji dorobku artystów wielokulturowego Gdańska, jednego z najważniejszych w Polsce ośrodków kulturalnych i gospodarczych, oraz animacji życia kulturalnego w tym mieście. W latach ubiegłych program ten związany był z promocją sztuki współczesnej. Po wejściu Polski do Unii Europejskiej, w ramach powrotu do wielonarodowych korzeni miasta, rozpoczął się program prezentacji twórców związanych ze „złotymi wiekami” Gdańska.



- **Mecenat Muzeum Nadwiślańskiego w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą** – program współpracy z muzeum służy utrwaleniu dorobku jednej z najważniejszych w Europie kolonii artystycznych działającej w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą. W ramach programu prowadzone są badania naukowe, przygotowywane publikacje i wystawy twórców działających na przestrzeni ostatnich stu lat w Kazimierzu.

- Bank w 2006 roku był także jednym z **Oficjalnych Sponsorów Organizacji pierwszej Pielgrzymki Apostolskiej Ojca Świętego Benedykta XVI do Polski**.



- Bank Millennium w pierwszą rocznicę śmierci Papieża Jana Pawła II był mecenasem koncertu **„Wielka Pani”** – widowiska literacko-muzycznego opartego na młodzińskiej poezji Karola Wojtyły i fragmentach „Tryptyku rzymskiego” Jana Pawła II. Wiersze interpretowali wybitni polscy aktorzy, muzykę skomponował Janusz Strobel, a wykonał zespół Włodzimierza Nahornego. Widowisko było hołdem złożonym Wielkiemu Papieżowi i Wielkiemu Polakowi w rocznicę Jego śmierci.

Wspieranie edukacji

Bank aktywnie uczestniczy w życiu studentów. Programy realizowane w sferze edukacji umożliwiają zawodowy start młodym, zdolnym twórcom i menedżerom.

Bank wspiera polską edycję międzynarodowego interaktywnego konkursu zarządzania przedsiębiorstwem – „Euromanager Poland”, nagradza wybitnie uzdolnionych młodych naukowców w Konkursie na Najlepszego Studenta i Najlepsze Koło Naukowe Wybrzeża o Laur „Czerwonej Róży”, a także organizuje wiele autorskich programów umożliwiających studentom zawodowy start.

Na potrzeby wyposażenia i tworzenia szkolnych pracowni komputerowych Bank przekazuje szkołom i gimnazjom niewykorzystywany sprzęt komputerowy. W 2006 roku za pośrednictwem Towarzystwa Przyjaciół Dzieci i Fundacji Kiwanis Polska, Bank przekazał 330 zestawów komputerowych i pomógł wyposażyc kilkanaście pracowni szkolnych w najuboższych regionach Polski. Bank wspiera również fundusz stypendialny Uniwersytetu Warszawskiego.



Come and Grow with Us

Od pięciu lat Bank Millennium wspiera studentów i absolwentów w ich pierwszych krokach życia zawodowego, dając im szansę zdobywania doświadczenia, rozwijania kompetencji i zainteresowań. W tym celu stworzony został program „Come and Grow with Us”, poprzez który Bank dociera do studentów, angażuje się w życie środowiska akademickiego oraz pozyskuje ambitnych studentów i absolwentów, oferując im możliwość zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych. Jednym z elementów programu są organizowane przez Bank płatne praktyki i staże, adresowane do studentów wszystkich lat i kierunków studiów, oraz konkursy z cennymi nagrodami. W ramach programu Bank Millennium uczestniczy także w największym wydarzeniu targowo-edukacyjnym – „Dniach Kariery”, organizowanym przez stowarzyszenie studentów AIESEC, oraz w przygotowywanych we współpracy z biurami karier i organizacją AIESEC „Dniami Banku Millennium”, czyli jesiennym cyklu spotkań ze studentami na ich macierzystych uczelniach. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi, a także – korzystając z obecności w największych ośrodkach akademickich – organizuje szkolenia i treningi dla studentów. Podczas spotkań Bank promuje program „People Grow”, będący jednym z Programów Rozwojowych Banku, który jest kierowany do wyróżniających się studentów V roku i absolwentów.



Praktyki i staże

W 2006 roku Bank przyjął na płatne praktyki w Departamentach Centrali i jednostkach sprzedażowych 248 studentów, którzy zdobywali doświadczenie pracując pod kierunkiem Opiekunów. Bank przygotował ofertę praktyk dla studentów wszystkich lat studiów, pozwalając już najmłodszym, ale ambitnym studentom odbyć praktyki i zdobywać pierwsze doświadczenia zawodowe. Oferta praktyk została tak przygotowana, by mogli z niej skorzystać studenci wszystkich kierunków studiów. Dodatkową korzyścią płynącą z praktyk jest możliwość przedłużenia współpracy po pomyślnym odbyciu i zakończeniu stażu. W ten sposób w 2006 roku 80 praktykantów zostało zatrudnionych na umowę o pracę.

Konkursy

Kolejną inicjatywą skierowaną do studentów są konkursy. W 2006 roku Bank zorganizował trzy konkursy o różnorodnej tematyce tak, by swoim zakresem objęły jak największą liczbę studentów. Studenci zmagali się z zadaniami dotyczącymi bankowości internetowej, HR, marketingu produktów, jakości i innowacji, a także szeroko rozumianego zarządzania. W konkursach udział wzięło blisko 250 studentów. Uczestnicy konkursu walczyli o praktykę w Millennium bcp w Lizbonie, praktyki w Banku Millennium oraz o nagrody rzeczowe. Wiele laureatów zostało docenionych za wkład, zaangażowanie i postawę podczas finałów konkursów i zostało zaproszonych na wakacyjne praktyki w Banku.

Szkolenia dla studentów

To inicjatywa Banku mająca na celu dzielenie się wiedzą ze studentami. W 2006 roku Pracownicy Banku przeprowadzili w największych ośrodkach akademickich ponad 50 szkoleń, w których łącznie udział wzięło około 1100 studentów. W odpowiedzi na potrzeby studentów Pracownicy Banku przygotowali i przeprowadzili cykl szkoleń z zakresu przygotowania CV i zachowania podczas rozmowy rekrutacyjnej, technik kreatywnego myślenia i rozwiązywania problemów, a także warsztaty dotyczące zarządzania jakością.

Współpraca i wsparcie organizacji studenckich: AIESEC, CEMS

Bank Millennium docenia wkład organizacji studenckich w umożliwianie studentom zdobywania pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwój ich kompetencji i zainteresowań. Wysoko oceniając współpracę i zaangażowanie, które również Bankowi Millennium umożliwia dotarcie do najlepszych studentów, Bank wspiera finansowo organizacje studenckie, wspierając tym samym realizację ich celów statutowych. W 2006 roku Bank Millennium wsparł dwie organizacje: AIESEC i CEMS. W ramach współpracy z organizacją AIESEC Bank Millennium zaangażował się w projekt „Ambasador” i wybrał w największych ośrodkach akademickich 11 przedstawicieli zwanych Ambasadorami, którzy będąc członkami organizacji AIESEC pełnią wśród studentów swoich uczelni funkcję reprezentantów programu „Come and Grow with Us”. W zamian za zaangażowanie i promowanie programu Ambasadorzy otrzymują szansę zdobycia doświadczenia we współpracy z Bankiem oraz możliwość uczestniczenia w specjalnych szkoleniach i warsztatach przygotowanych przez Bank.

W 2006 roku Bank Millennium wsparł finansowo przygotowanie wydarzenia o nazwie „CEMS Day”, organizowanego przez organizację CEMS (Community of European Management Schools and International Companies), mającego na celu promocję programu studiów menedżerskich oraz samej organizacji.

Global Management Challenge – Euromanager Poland

Od początku istnienia konkursu w Polsce Bank Millennium jest jednym z jego głównych sponsorów. Tym samym umożliwia drużynom studenckim bezpłatne uczestnictwo w tej największej grze symulacyjnej. W 2006 roku Bank sponsorował udział 22 drużyn studenckich, złożonych łącznie z blisko 100 studentów. Jedną z nich zajęła pierwsze miejsce w finale krajowym.

Nagrody i wyróżnienia

Inicjatywy podejmowane przez Bank i oferta praktyk, przygotowywane i dopasowywane co roku do bieżących potrzeb studentów i Banku, zostały wysoko ocenione przez studentów i biura karier. Z roku na rok Bank zajmuje coraz wyższe miejsce w prestiżowym badaniu „Pracodawca Roku”, przygotowywanym przez organizację studencką AIESEC i przeprowadzanym wśród studentów 46 uczelni państwowych i prywatnych w całym kraju. W ogólnokrajowym badaniu typującym najlepszego pracodawcę, przeprowadzonym wśród pracowników Biur Karier, Bank zajął 5. miejsce. W rankingu na najbardziej atrakcyjnego pracodawcę, przeprowadzonym podczas Dni Kariery w kwietniu 2006 roku w Warszawie, Bank Millennium zajął 2. miejsce. W tym samym badaniu Bank zajął pierwsze miejsce w kategoriach: „Najlepsze materiały promocyjne”, „Najlepsze możliwości rozwoju dla studentów”, „Najatrakcyjniejsza oferta dla studentów”.

Uwagi końcowe

Przedstawione opracowanie jest pierwszą próbą prezentacji działań Banku Millennium nawiązujących do zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Zawiera ono informacje tylko z tych obszarów, w których, zdaniem Banku, codzienna praktyka jego działania osiągnęła lub zbliżyła się do standardów przewidzianych dla firm działających zgodnie z zasadami odpowiedzialnego biznesu.

Decyzja o publikacji tego opracowania jest jednocześnie wyraźnym sygnałem, że Bank zamierza w sposób ewolucyjny, zgodny z przyjętą strategią biznesową i w oparciu o najlepsze praktyki w tym zakresie, w coraz większym stopniu wdrażać rozwiązania uznane przez regulacje międzynarodowe za zgodne ze standardami prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Standardy te determinują już w znacznym stopniu wspólną praktykę działania ponadnarodowej Grupy Millenniumbcp, której Bank Millennium jest członkiem.

Słownik pojęć

Agencja Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa Instytucja rządowa, która powstała w 1994 r. Celem ARiMR jest wspieranie działań służących rozwojowi rolnictwa i obszarów wiejskich. Agencja zajmuje się wdrażaniem instrumentów współfinansowanych z budżetu Unii Europejskiej oraz udziela pomocy ze środków krajowych. Zlecenie zadań ARiMR oraz nadzór nad ich realizacją znajduje się w gestii Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi. (www.arimr.gov.pl)

AIESEC Międzynarodowa organizacja studencka, która umożliwia młodym ludziom odkrycie własnego potencjału i rozwój interesujących ich zagadnień po to, by w przyszłości mogli wywierać wpływ na otoczenie. AIESEC promuje pozytywny model przywództwa oparty na wrażliwości kulturowej, zdolności aktywnego uczenia się, przedsiębiorczości i odpowiedzialności społecznej. Realizacji tego służy Program Rozwoju, w ramach którego członkowie Organizacji mają możliwość sprawdzenia się w tworzeniu i prowadzeniu projektów oraz mogą zdobyć doświadczenie na praktyce w jednym z ponad 90 krajów świata. (www.aiesec.pl)

Assesment Center (AC) Seria ćwiczeń przygotowanych w taki sposób, aby w warunkach przypominających warunki pracy zaobserwować u kandydatów, czy posiadają oni cechy określone jako niezbędne dla danego stanowiska. Ćwiczenia odbywają się w kilkuosobowych grupach, każdą grupę obserwuje zespół asesorów (osób specjalnie przeszkolonych do oceniania uczestników). Ćwiczenia trwają zwykle od kilku godzin do kilku dni, w zależności od programu, do którego aplikują uczestnicy.

Badania Tajemniczy Klient, Mystery Shopping Ilościowa metoda badania rynku, która zawiera także elementy jakościowe. Polega na obserwacji obsługi Klientów oraz porównanie jej z wyznaczonymi przez Bank standardami. Badanie przeprowadzane jest przy pomocy specjalnie wyszkolonych w tym celu ankieterów z zewnętrznej firmy badawczej. Ankieterzy w trakcie wizyt nie ujawniają, że przeprowadzają badanie, i zachowują się jak zwykli Klienci. Nabywają produkty i usługi, a w szczególności zwracają uwagę na sposób obsługi Klienta, czystość oddziałów oraz przekazywane informacje. Metoda pozwala na monitorowanie jakości obsługi w całej sieci oraz porównanie jej wyników z bankami konkurencyjnymi.

CSR, Corporate Social Responsibility (Społeczna Odpowiedzialność Biznesu) Koncepcja, według której przedsiębiorstwa dobrowolnie uwzględniają interesy społeczne i ochronę środowiska, a także relacje z różnymi grupami interesariuszy. Chodzi tu o inwestycje w zasoby ludzkie, w ochronę środowiska i relacje ze społeczeństwem, oparte na dobrowolnym zaangażowaniu. Społeczna odpowiedzialność jest procesem, w ramach którego przedsiębiorstwa zarządzają swoimi relacjami z podmiotami, które mogą mieć faktyczny wpływ na ich powodzenie w działalności gospodarczej. Należy ją traktować jako inwestycję, a nie jako koszt, podobnie jak w przypadku zarządzania jakością. (www.cesar.edu.pl)

CEMS Club (CEMS) Powstał przy programie studiów menedżerskich CEMS MIM (Community of European Management Schools – Master's in International Management), zrzeszającym 17 najlepszych szkół zarządzania w Europie oraz blisko 50 firm międzynarodowych. CEMS Club skupia aktywnych studentów i absolwentów programu oraz wszystkich, którzy planują realizację programu w najbliższej przyszłości. (www.cemsclub.pl)

Come and Grow with Us Wspólna nazwa dla programu wszystkich działań skierowanych do studentów, podjętych przez Bank.

Europejski Fundusz Rozwoju Wsi Polskiej Obecnie cele Funduszu obejmują rozwój infrastruktury technicznej i społecznej obszarów wiejskich oraz rozwój szeroko rozumianej pozarolniczej małej i średniej przedsiębiorczości na terenach wiejskich. (www.efrwp.com.pl)

Europejski Fundusz Społeczny Jeden z Funduszy Strukturalnych, który powołany został w celu wspierania wspólnotowej polityki społecznej. Finansuje on działania państw członkowskich w zakresie rozwoju zasobów ludzkich i przeciwdziałania bezrobociu. Ze środków funduszu finansowane są głównie szkolenia zawodowe, stypendia, praktyki zawodowe, doradztwo i pośrednictwo zawodowe, analizy i badania dotyczące rynku pracy itp. (www.efs.gov.pl)

Exit interviews Wywiady przeprowadzane z Pracownikami odchodzącymi z Banku.

Forum Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych Organizacja samorządowa spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych, do której przynależność jest dobrowolna. Stowarzyszenie podejmuje prace na rzecz rozwoju rynku kapitałowego, przez działania edukacyjne, promujące i lobbujące. Działa na rzecz integracji środowiska emitentów papierów wartościowych, podejmując organizację szkoleń, seminariów, reprezentuje wspólny interes tej grupy podmiotów. (www.seg.gov.pl)

Global Management Challenge (Euromanager) Nowatorska i wielowymiarowa forma szkoleniowa łącząca zalety strategicznej gry biznesowej oraz e-learningu. Projekt skierowany jest do wszystkich, którzy pragną przez praktyczne doświadczenia rozwijać kompetencje z zakresu zarządzania przedsiębiorstwem.

Global Reporting Initiative (GRI) Podjęta w 1997 r. przez CERES inicjatywa, której celem jest stworzenie i upowszechnienie międzynarodowych standardów sporządzania raportów społecznych dobrowolnie wdrażanych przez firmy. GRI współdziała z Organizacją Narodów Zjednoczonych.

Interesariusze Banku Wywierają wpływ na funkcjonowanie Banku lub/i są pod jego wpływem. Do grona najczęściej wymienianych Interesariuszy zaliczamy: Akcjonariuszy, Pracowników Banku, Klientów, Dostawców, Partnerów związanych bezpośrednio z prowadzoną przez Bank działalnością gospodarczą. Dodatkowo, do grona Interesariuszy możemy zaliczyć opinię publiczną, instytucje państwowe, rząd, samorządy i społeczności lokalne, a także środowisko naturalne. Interesariusze to polski odpowiednik angielskiego słowa *Stakeholders*.

Odpowiedzialny biznes Koncepcja prowadzenia działalności gospodarczej w oparciu o budowanie trwałych, przejrzystych relacji ze wszystkimi Interesariuszami firmy, uwzględniająca społeczne, etyczne i ekologiczne aspekty w działalności gospodarczej oraz w kontaktach z Interesariuszami (m.in. z Pracownikami, Klientami, Akcjonariuszami, Dostawcami, społecznością lokalną). To wkład biznesu w realizację polityki zrównoważonego rozwoju gospodarczego oraz taki sposób prowadzenia firmy, w którym celem priorytetowym jest osiągnięcie równowagi między jej efektywnością i dochodowością a interesem społecznym. (www.fob.org.pl)

Relacje inwestorskie Działanie spółki polegające na utrzymywaniu kontaktów z wszystkimi uczestnikami rynku kapitałowego: obecnymi akcjonariuszami, potencjalnymi inwestorami, analitykami rynku, agencjami ratingowymi, giełdą papierów wartościowych, a także innymi organizacjami działającymi na rynku kapitałowym, w celu przekazywania niezbędnych informacji o spółce oraz kształtowania jej pozytywnego wizerunku wśród uczestników rynków kapitałowych.

Webcast Konferencje spółki prowadzone za pośrednictwem Internetu. Pozwalają one na przeprowadzenie prezentacji do szerokiego grona odbiorców, którzy mają możliwość aktywnego zabrania głosu w konferencji.

Zasady Ładu Korporacyjnego Zbiór szczegółowych zasad zachowania kierowanych zarówno do organów spółek oraz członków tych organów, jak i do większościowych i mniejszościowych akcjonariuszy, opracowanych przez Komitet Dobrych Praktyk Forum – Corporate Governance (www.pfcg.org.pl)

Zrównoważony rozwój Proces obejmujący przemiany społeczne i gospodarcze, w którym – w celu równoważenia szans w dostępie do środowiska poszczególnych społeczeństw i ich obywateli, zarówno współczesnego, jak i przyszłych pokoleń – następuje integrowanie działań politycznych, gospodarczych i społecznych z zachowaniem równowagi przyrodniczej oraz trwałości podstawowych procesów przyrodniczych. (www.fob.org.pl)

W opracowaniu wykorzystano zdjęcia Pracowników Banku wykonane w ramach zajęć integracyjnych, działalności MilleKlubów bądź pochodzące z prywatnych zbiorów Pracowników, udostępnianych w formie „Foto Galerii Millennium” / „Galerie Autorskie” na stronie intranetowej Banku w sekcji „Po godzinach”.

Dziękujemy autorom zdjęć, w tym przede wszystkim:

Pawłowi Kossowskiemu (zdjęcie na okładce),

Bogdanowi Kiedrowskiemu (zdjęcia „Kamienie” str 7 i 8),

Marcinowi Drozdowskiemu (zdjęcie „Dziecko”, str 12),

Krzysztofowi Szubie (zdjęcie „Cytryny”, str 26),

Krzysztofowi Grabowskiemu (zdjęcie „Rzeźba”, str 36).

Realizacja:

grupa  CODEX

02-134 Warszawa

ul. 1 Sierpnia 25

tel.: (0 22) 868 73 95, 868 73 96

fax: (0 22) 846 46 35

e-mail: biuro@grupacodex.pl

Projekt graficzny:

Marek Wajda

Fotografia Prezesa Zarządu:

Julita Kania



Millennium Plaza
Al. Jerozolimskie 123 a,
02-017 Warszawa

www.bankmillennium.pl
TeleMillennium 0 801 331 331