

Sprawozdanie Zarządu z działalności Banku Millennium S.A. za okres 12-tu miesięcy zakończonych 31 grudnia 2012 r.



SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI BANKU MILLENNIUM S.A. ZA OKRES 12-TU MIESIĘCY ZAKOŃCZONYCH 31 GRUDNIA 2012 R.

SPIS TREŚCI

I.	LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU	3
II.	WARUNKI RYNKOWE W 2012 ROKU ORAZ PERSPEKTYWY DZIAŁALNOŚCI.....	4
II.1.	SYTUACJA MAKROEKONOMICZNA	4
II.2.	REALIZACJA STRATEGII ORAZ PERSPEKTYWY ROZWOJU BIZNESU	5
III.	SYTUACJA FINANSOWA BANKU MILLENNIUM	8
III.1.	WYNIKI FINANSOWE.....	8
III.2.	BILANS I POZYCJE POZABILANSOWE	11
III.3.	GŁÓWNE WSKAŹNIKI KURSU AKCJI I RATING	16
IV.	OPIS DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ BANKU MILLENNIUM.....	18
IV.1.	BANKOWOŚĆ DETALICZNA.....	18
IV.2.	BANKOWOŚĆ KORPORACYJNA	23
IV.3.	DZIAŁALNOŚĆ SKARBOWA I INWESTYCYJNA	26
IV.4.	DZIAŁALNOŚĆ MIĘDZYNARODOWA I FINANSOWANIE ZEWNĘTRZE.....	27
V.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W BANKU MILLENNIUM.....	28
V.1.	ZASADY ZARZĄDZANIA RYZYKIEM.....	28
V.2.	ZARZĄDZANIE KAPITAŁEM.....	30
V.3.	RYZYO KREDYTOWE	31
V.4.	INNE RYZYKA	34
VI.	ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI.....	36
VI.1.	POLITYKA PERSONALNA	36
VI.2.	ZATRUDNIENIE.....	36
VI.3.	POLITYKA WYNAGRODZEŃ	37
VII.	DODATKOWE INFORMACJE	39
VII.1.	INFORMACJA O WAŻNYCH UMOWACH I WYDARZENIACH MAJĄCYCH WPŁYW NA DZIAŁALNOŚĆ BANKU.....	39
VII.2.	KONTROLA WEWNĘTRZNA, POLITYKA ZAPEWNIENIA ZGODNOŚCI I ODPOWIEDZIALNY BIZNES	39
VII.3.	INFORMACJA O UMOWACH Z PODMIOTEM UPRAWNIONYM DO BADANIA SPRAWOZDAŃ FINANSOWYCH	42
VII.4.	POZOSTAŁE INFORMACJE.....	42
VIII.	OŚWIADCZENIA ZARZĄDU BANKU	43

I. LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

Szanowni Państwo,

zapraszam do zapoznania się z „Raportem Rocznym 2012” Banku Millennium, w którym znajdziecie Państwo informacje o działalności Banku w minionym roku.

Skuteczna realizacja przyjętych planów, konsekwencja w działaniu i umiejętność reagowania na zmieniające się otoczenie gospodarcze stanowiły naszą receptę na prowadzenie działalności w roku, który przyniósł spowolnienie gospodarcze. Wraz z nim pogorszyła się sytuacja ekonomiczna wielu branż przemysłu i firm. Nowa sytuacja rynkowa skłoniła nas do ponownej analizy naszej misji, której cele biznesowe sformułowane zostały w postaci średnioterminowej strategii działania na lata 2013-2015. Bazą dla jej przygotowania były wyniki osiągnięte przez Grupę Banku Millennium w roku 2012.

Mimo niesprzyjających czynników makroekonomicznych to był dobry rok dla Grupy Banku Millennium. Zakończyliśmy go rekordowym zyskiem netto w wysokości 472 mln zł. To był też kolejny rok poprawy efektywności działania osiągniętej dzięki wzrostowi przychodów i konsekwentnej kontroli kosztów, w efekcie czego wskaźnik koszty/przychody obniżył się do 57,4%. To jego najniższy poziom od lat. Bank Millennium, z całkowitym współczynnikiem wypłacalności w wysokości 14,5% i współczynnikiem kapitału podstawowego wynoszącym 12,9% jest świetnie skapitalizowaną, bezpieczną i posiadającą możliwości rozwoju organizacją.

Rok 2012 był kolejnym okresem umocnienia naszej pozycji na rynku. W bankowości detalicznej pozyskaliśmy 153 tysiące nowych Klientów, depozyty Klientów wzrosły o 10,7 % w porównaniu z rokiem ubiegłym a sprzedaż pożyczek gotówkowych o 52% rok do roku. O 8% zwiększyliśmy liczbę obsługiwanych firm. Odnotowaliśmy znaczny wzrost obrotów faktoringowych i tradycyjnie dobrze funkcjonowała nasza oferta leasingowa. Był to też okres wdrożenia nowoczesnych rozwiązań z zakresu bankowości mobilnej, zarówno dla Klientów indywidualnych jak i dla firm, znacznie ułatwiających im codzienną współpracę z Bankiem.

W roku 2012 Bank Millennium, zarówno w ocenach Klientów jak i niezależnych ekspertów, kolejny rok z rzędu był wyróżniany w prestiżowych rankingach jakości obsługi. Oceny te potwierdziły istotny postęp jaki dokonaliśmy w ostatnich latach w zakresie jakości współpracy z naszymi Klientami.

Wraz z wynikami po trzech kwartałach 2012 roku Bank Millennium ogłosił zaktualizowaną strategię Grupy na lata 2013-2015 wraz z głównymi celami średniookresowymi. Bazę dla realizacji planowanych celów stanowią solidne fundamenty tworzące potencjał do dalszego rozwoju Banku oraz wysoki poziom ambicji związany z dalszą poprawą jego wyników i rynkowej pozycji. Strategia zakłada kontynuację zrównoważonego wzrostu, przy zachowaniu na wysokim poziomie wszystkich parametrów bezpieczeństwa działania, z których najważniejsze to: silna baza kapitałowa, bezpieczny poziom płynności, efektywne zarządzanie ryzykiem, stała kontrola kosztów oraz zoptymalizowane procesy. Naszym celem jest szybka poprawa zyskowności i efektywności działania w oparciu o sprzedaż innowacyjnych produktów w najbardziej wartościowych obszarach biznesu, w oparciu o nowoczesne kanały dystrybucji, przy wzajemnie korzystnej, długotrwałej i partnerskiej współpracy z Klientami ze wszystkich segmentów.

Zmienne otoczenie makroekonomiczne w roku 2013 oraz możliwość pojawienia się niekorzystnych czynników gospodarczych na rynku krajowym, każe nam realizować plan przyjęty na rok 2013 w sposób szczególnie rozważny. Nadal jednak chcemy rozwijać się w sposób zrównoważony, prowadząc biznes w sposób przejrzysty i etyczny, kreując wartość dla Akcjonariuszy, Klientów i Pracowników.

Z poważaniem,



Bogusław Kott

Prezes Zarządu Banku Millennium

II. WARUNKI RYNKOWE W 2012 ROKU ORAZ PERSPEKTYWY DZIAŁALNOŚCI

II.1. Sytuacja makroekonomiczna

W 2012r. sytuacja w polskiej gospodarce uległa pogorszeniu, w następstwie pogłębiającej się recesji w strefie euro. Wzrost gospodarczy wyhamował w minionym roku do 2,0% z 4,3% odnotowanych w 2011r. Wyraźne pogorszenie nastąpiło w zakresie popytu krajowego, który w skali całego roku wzrósł o zaledwie 0,1%. Był to efekt zarówno stagnacji spożycia prywatnego, jak i spadku inwestycji, głównie w związku z wygasaniem projektów infrastrukturalnych. Motorem polskiego wzrostu w minionym roku był natomiast eksport netto, którego kontrybucja wyniosła ok. 1,9 pkt. proc.

Miniony rok przyniósł silne wyhamowanie konsumpcji prywatnej. W pierwszym półroczu 2012r. spożycie indywidualne było wspierane przez efekt mistrzostw piłkarskich EURO 2012, jednak ich wpływ na kondycję polskiej gospodarki okazał się mniejszy niż pierwotnie oczekiwano. W III kw. 2012r. konsumpcja prywatna wzrosła już tylko o 0,1% r/r, tj. najwolniej od I kw. 2003r., a w trzech ostatnich miesiącach minionego roku roczna dynamika konsumpcji prywatnej była ujemna. Negatywny wpływ na spożycie indywidualne miało pogorszenie sytuacji na rynku pracy i wzrost obaw o stabilność zatrudnienia, a także niska dynamika dochodów rozporządzalnych. Nie bez znaczenia była także podwyższona inflacja, która ograniczała siłę nabywczą wynagrodzeń. Przez cały rok stopa bezrobocia rejestrowanego była wyższa niż w analogicznych miesiącach 2011r. i w grudniu 2012r. wyniosła 13,4%. Mniejszy popyt na pracę potwierdzały dane z sektora przedsiębiorstw, gdzie w poszczególnych miesiącach minionego roku, z wyłączeniem stycznia, spadała liczba etatów. Wzrost bezrobocia sprzyjał utrzymaniu się dynamiki płac na niskim poziomie. Średnioroczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw zwiększyło się nominalnie o 3,4%, a biorąc pod uwagę podwyższoną inflację jego realna dynamika była ujemna.

Rok 2012 przyniósł wyhamowanie aktywności inwestycyjnej przedsiębiorstw, po jej dynamicznym przyspieszeniu w 2011 r. Spadek nakładów na środki trwałe wiązał się z wygasaniem projektów infrastrukturalnych współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej oraz ograniczoną skłonnością firm do rozbudowy majątku produkcyjnego. W całym roku nakłady brutto na środki trwałe wzrosły o 0,6% wobec wzrostu o 9,0% w roku 2011, choć w drugiej połowie roku dynamika inwestycji w środki trwałe była ujemna. Przedsiębiorstwa prowadziły natomiast inwestycje o charakterze odtworzeniowym i modernizacyjnym.

Saldo obrotów z zagranicą miało wysoki i dodatni wpływ na wzrost gospodarczy. Wyhamowały wzrosty zarówno eksportu, jak i importu, jednak silne pogorszenie sytuacji w zakresie popytu krajowego przełożyło się na głębsze ograniczenie wolumenów importu. W rezultacie miniony rok przyniósł wyraźne zawężenie deficytu handlowego. Recesja w strefie euro przełożyła się na zmniejszenie zamówień eksportowych z Eurolandu. Polskie firmy zwiększały jednak sprzedaż eksportową na rynki poza strefę euro, w tym do krajów rozwijających się i krajów Europy Środkowo-Wschodniej, co skompensowało w dużej mierze spadek eksportu do strefy euro. Dywersyfikacja rynków zbytu złagodziła częściowo negatywny wpływ recesji w strefie euro na wyniki polskiej gospodarki. Szacujemy, że w 2012r. deficyt na rachunku bieżącym spadł do ok. 3,5% PKB z 4,9% w 2011r. Deficyt znajduje się więc na niskim poziomie i nie zagraża stabilności polskiej waluty.

W pierwszej połowie 2012 roku kluczowy dla wyceny złotego był poziom globalnego apetytu na ryzyko związany z wydarzeniami w nadmiernie zadłużonych państwach południa Europy. Działania przeprowadzone przez Europejski Bank Centralny, w tym operacja LTRO, skup obligacji części państw EMU, obniżka stóp procentowych, sprzyjały stopniowej poprawie sentymentu inwestycyjnego i łagodziły perturbacje w owładniętej kryzysem Grecji. W rezultacie kurs EUR/PLN systematycznie niżkował w trakcie ubiegłego roku, a momenty jego wzrostu były jedynie przejściowe. W drugiej połowie 2012 kontynuację spadków notowań pary EUR/PLN spierały czynniki krajowe. Słabsze od oczekiwań dane makroekonomiczne wyraźnie zwiększyły zainteresowanie polskimi papierami dłużnymi wśród inwestorów zagranicznych poszukujących atrakcyjnych rentowności. W rezultacie pomimo rosnących oczekiwań na obniżki stóp procentowych dynamiczny napływ kapitału zagranicznego na polski rynek długu przełożył się na dalszą aprecjację złotego. W trakcie minionego roku kurs EUR/PLN niżkował z 4,47 na początku stycznia do 4,07 na koniec grudnia.

W 2012 roku inflacja utrzymywała się na podwyższonym poziomie i przez dominującą część roku wskaźnik CPI przekraczał górne ograniczenie odchyłeń od celu banku centralnego. Wyraźny spadek wskaźników inflacji nastąpił w ostatnich miesiącach roku i w grudniu roczny indeks CPI spadł poniżej celu NBP, osiągając poziom 2,4% r/r. Inflacja średnioroczna obniżyła się natomiast w minionym roku do 3,7% z 4,3% w 2011r. Spadkowi inflacji sprzyjały korzystne efekty bazowe i ustępowanie negatywnych szoków podażyowych na rynku żywności i paliw, a także spowolnienie gospodarcze i niska presja ze strony popytu. Znalazło to odzwierciedlenie w spadkach miar inflacji bazowej. Inflacja CPI po wyłączeniu cen żywności i energii obniżyła się stopniowo i na koniec roku wyniosła 1,4% r/r wobec 3,1% r/r w grudniu 2011r., osiągając poziom najniższy od listopada 2010r.

Podwyższona inflacja, która na początku roku wciąż przekraczała cel banku centralnego, skłoniła Radę Polityki Pieniężnej do podwyżki stóp procentowych o 25 pkt. baz. w maju, pomimo coraz wyraźniejszych sygnałów pogorszenia koniunktury gospodarczej. Wobec głębszego wyhamowania tempa wzrostu gospodarczego i spadku inflacji w drugiej połowie roku, RPP już w listopadzie, zaledwie sześć miesięcy po podwyżce oprocentowania,

zmieniła kurs polityki pieniężnej, rozpoczynając cykl łagodzenia polityki pieniężnej. W dwóch ruchach po 25 pkt. baz. stopa referencyjna została obniżona do poziomu 4,25%. Cykl luzowania polityki pieniężnej kontynuowany był na początku 2013 i na koniec lutego 2013 r. stopa referencyjna wynosiła 3,75%.

Spadek tempa wzrostu gospodarczego, w szczególności popytu krajowego, negatywnie wpłynął na dochody budżetu państwa, szczególnie z podatków pośrednich, których realizacja była wyraźnie gorsza od założeń. Pomimo gorszej realizacji dochodów podatkowych, deficyt budżetu państwa był w minionym roku niższy niż założenia ustawy. Ubytek wpływów podatkowych skompensowany został bowiem wysoką wpłatą do budżetu zysku banku centralnego oraz dyscypliną po stronie wydatków. Deficyt całego sektora wyniósł w minionym roku ok. 3,5% PKB wobec 5,1% PKB w roku 2011 i był to kolejny rok zacieśnienia polityki fiskalnej. 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.

W minionym roku nastąpiło wyhamowanie wzrostu depozytów gospodarstw domowych w reakcji na wyhamowanie dynamiki dochodów rozporządzalnych oraz spadek stóp procentowych. W całym 2012r. depozyty sektora gospodarstw domowych zwiększyły się o 37,4 mld PLN wobec wzrostu o 56,2 mld PLN w roku 2011. Ich roczna dynamika obniżyła się natomiast do 7,8% w grudniu 2012 z 13,2% rok wcześniej. Gospodarstwa domowe chętniej niż w roku poprzednim inwestowały w fundusze inwestycyjne. Wyraźnie wyhamowały też depozyty sektora przedsiębiorstw, których wartość w grudniu 2012r. była zbliżona do zanotowanej przed rokiem, a ich roczna dynamika była zbliżona do zera.

W ślad za spowolnieniem gospodarczym, w 2012r. nastąpiło także silne spowolnienie akcji kredytowej, zarówno w sektorze gospodarstw domowych, jak i w sektorze przedsiębiorstw. Kredyt dla przedsiębiorstw wzrósł o zaledwie 2,9% r/r, odzwierciedlając m.in. niską aktywność inwestycyjną firm. W segmencie gospodarstw domowych dynamika kredytów wyniosła zaledwie 0,2% r/r i tylko częściowo był to efekt umocnienia złotego, co zmniejszyło złotową wartość kredytów walutowych. Szacujemy, że po wyeliminowaniu efektu kursowego kredyty dla gospodarstw domowych wzrosły o 3,1% r/r. W 2012r. spadek portfeli kredytów konsumpcyjnych, na co wpływ miał zarówno spowolnienie gospodarcze, ale także restrykcyjne regulacje nadzoru bankowego, które spowodowały przesunięcie części tego rynku poza sektor bankowy. Spadek dynamiki kredytów hipotecznych odzwierciedlał natomiast pogorszenie sytuacji na rynku nieruchomości, w następstwie spowolnienia gospodarczego i rosnącego bezrobocia, ale także umocnienie złotego.

W 2013r. w związku z recesją w strefie euro spodziewamy się dalszego wyhamowania tempa wzrostu PKB w Polsce, co sugerują również wyprzedzające indeksy koniunktury. Oczekujemy, że PKB wzrośnie o 1,4%, głównie ze względu na pogłębienie spadków inwestycji w środki trwałe. Szacujemy, że w całym roku 2013 nakłady brutto na środki trwałe spadną o 3,2% na co wpływ będzie miało kończenie prowadzonych w ostatnich latach inwestycji w infrastrukturę oraz niewielka skłonność firm do rozbudowy mocy wytwórczych. Uważamy, że dynamika konsumpcji prywatnej przyspieszy tylko nieznacznie, czemu sprzyjać będzie spadek inflacji i wzrost siły nabywczej dochodów. Sytuacja na rynku pracy powinna się pogorszyć, a bezrobocie pod koniec roku może przekroczyć nieznacznie 14%. Inflacja mierzona indeksem cen towarów i usług konsumpcyjnych będzie naszym zdaniem spowalniać, co będzie związane z wygasaniem niekorzystnych efektów bazowych i niską presją popytową. W rezultacie Rada Polityki Pieniężnej powinna kontynuować obniżki stóp procentowych.

II.2. Realizacja strategii oraz perspektywy rozwoju biznesu

Wspólna, kompleksowa strategia realizowana jest w równym stopniu przez podmiot dominujący jak i spółki zależne Grupy Banku Millennium. W roku 2012 Grupa Banku Millennium kontynuowała realizację strategii ogłoszonej w 2009 roku obejmującej rozwój biznesu z silnym naciskiem na jego trwały wzrost. Oznacza to utrzymanie ostrożnego podejścia do ryzyka i zachowanie dyscypliny w zakresie płynności i zarządzania kapitałem. Grupa Banku Millennium utrzymała silną pozycję kapitałową i płynności mierzoną wskaźnikiem kapitału podstawowego Tier 1 na poziomie 12,9% (znacznie powyżej minimalnego poziomu założonego w strategii średniookresowej), łącznym wskaźnikiem adekwatności kapitałowej (CAR) na poziomie 14,5% oraz wskaźnikiem kredyty/depozyty na poziomie niższym niż 100% - co jest istotnym punktem w realizacji strategii.

Powyższe wskaźniki adekwatności kapitałowej uwzględniają zgodę na stosowanie podejścia wewnętrznych ratingów (IRB - Internal Rating Based) do wyliczania adekwatności kapitałowej dla znaczącej części detalicznego portfela kredytowego, którą to zgodę Bank Millennium uzyskał pod koniec 2012 roku od banku Portugalii (BdP - Banco de Portugal) oraz Komisji Nadzoru Finansowego (KNF). Niemniej, wymogi kapitałowe muszą być okresowo utrzymywane przez Bank na poziomie nie niższym niż 80% odnośnego wymogu kapitałowego wyliczonego w oparciu o metodę standardową. Dlatego też Bank ciągle nie mógł w 2012 roku zrealizować w pełni potencjalnych korzyści wynikających z metody IRB.

Utrzymując wskaźniki kapitału i płynności na solidnym poziomie, Grupie Banku Millennium udało się poprawić sprawność działania. Wskaźnik kosztu do dochodu zmniejszył się do poziomu wyraźnie poniżej 60%, tak jak zostało to przyjęte w ramach innego finansowego celu strategicznego. W odniesieniu do rentowności, zysk netto wzrósł w porównaniu do 2011 roku, aczkolwiek wyższy poziom kapitału miał wpływ na wysokość zwrotu

na kapitale (w części wzrost ten wynikał z rekomendacji nadzoru finansowego, które wymusiły na polskich bankach zatrzymanie całości zysków za rok 2011 w kapitałach).

Pomimo pewnego spowolnienia zanotowanego w polskiej gospodarce od trzeciego kwartału 2012 roku Grupa Banku Millennium osiągnęła istotny wzrost biznesu. W roku 2012 poziom łącznych środków Klientów wyraźnie wzrósł o 13% w wyniku koncentracji sprzedaży, korekt cenowych i przeprowadzenia kierunkowych kampanii produktowych. Portfel kredytowy netto Grupy Banku Millennium osiągnął, na koniec 2012 roku, poziom 40.2 mld PLN. Poziom kredytów ogółem obniżył się w stosunku do wielkości z końca 2011 roku w wyniku wpływu ze strony zmian kursowych. Gdyby nie uwzględnić aprecjacji PLN w stosunku do innych walut, portfel kredytowy zanotowałby roczny wzrost o 1,3%.

W zakresie kredytów konsumpcyjnych Grupa Banku Millennium zanotowała dynamiczny wzrost w okresie roku o 7,4%, przy jednoczesnym spadku w obszarze kredytów hipotecznych o 3,7% w skali roku i kredytów dla przedsiębiorstw (w tym leasingu) o 2.5% - w obu przypadkach w wyniku aprecjacji złotego.

Silny wzrost wolumenów odsetkowych, którym towarzyszyła jedynie niewiele niższa marża odsetkowa (pomimo szybko obniżających się stóp rynkowych w drugiej połowie 2012 roku) umożliwił osiągnięcie poprawy, w skali roku o 3,1%, wyniku z tytułu odsetek netto, który jest głównym elementem łącznych dochodów Banku. Dzięki ścisłej kontroli kosztów w roku 2012 łączny poziom kosztów obniżył się o 0,3% w porównaniu do poziomu z roku 2011. Koszty administracyjne ogółem i amortyzacja uległy obniżeniu o 3,7%, podczas gdy koszty osobowe wzrosły o 3.4% w skali roku. Rosnące przychody (o 3,4% w skali roku), koszty operacyjne na stabilnym poziomie i wyższe rezerwy na ryzyko (o 37% w skali roku) spowodowały uzyskanie przez Bank łącznego zysku netto w 2012 roku na poziomie 472,2 mln PLN, czyli na poziomie wyższym o 1,2% niż zysk netto osiągnięty w roku 2011.

Zarząd Banku zamierza zaproponować Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy zatrzymanie całego zysku z roku 2012 w kapitale Banku. Jednocześnie Zarząd uważa, że począwszy od roku 2014 będzie można powrócić do regularnej polityki wypłaty dywidendy.

Rok 2012 był także rokiem szczególnej koncentracji na ustanawianiu najwyższych standardów jakości obsługi naszych Klientów i innych Interesariuszy. Specjalny projekt poprawy jakości wdrożony został w 2011 roku i objął wszystkie główne obszary współpracy z Klientami, w tym sieć oddziałów, call center, obsługę przez internet oraz zaplecze operacyjne (centralę) banku. W 2012 roku Bank kontynuował projekt a jego pozytywne efekty tych działań znalazły swoje odzwierciedlenie w szeregu wyróżnień przyznanych Bankowi przez organizacje zewnętrzne, takie jak Newsweek („Najlepszy i najbardziej przyjazny bank internetowy w Polsce i drugi najlepszy bank dla Klientów indywidualnych”), Global Finance („Najlepszy bank internetowy dla Klientów w Europie Środkowej i Wschodniej”) czy tygodnik Wprost (Jeden z "Banków na Medal" w Programie Jakości Obsługi). Potwierdzeniem spełniania przez Bank Millennium najwyższych standardów ładu korporacyjnego, sprawozdawczości i relacji inwestorskich jest ponowne zaliczenie Banku do prestiżowego indeksu GPW RESPECT - pierwszego w Europie środkowo-wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie.

Poprawa jakości obsługi jest jednym z fundamentów rozwijanych systematycznie przez Bank w minionych latach w celu wspierania wzrostu biznesu. Do innych fundamentów, przekładających się na kluczowe atuty Banku, należą: dobrze rozmieszczona sieć oddziałów wspierana przez nowoczesną infrastrukturę wielokanałową, najwyższa jakość obsługi, wyraźnie rozpoznawalna marka oraz skutecznie zbudowana pozycja w kredytach hipotecznych, kartach kredytowych i finansowaniu specjalistycznym.

Te główne osiągnięcia Banku stanowiły podstawę do budowania założeń zaktualizowanej strategii na następne trzy lata. Bank Millennium ogłosił nową strategię na lata 2013-2015 pod koniec października 2012, wraz z ogłoszeniem i prezentacją wyników po trzecim kwartale. Ta aktualizacja strategii Banku uwzględnia otoczenie makroekonomiczne, perspektywy na przyszłość, osiągnięcia Banku na przestrzeni ostatnich lat, trendy w polskim sektorze bankowym, a także poziom ambicji Banku aby osiągnąć jak najlepsze wyniki i generować wartość dla Akcjonariuszy, Klientów i Pracowników.

Otoczenie makroekonomiczne zakłada umiarkowanie optymistyczne średnioterminowe prognozy makroekonomiczne, wspierające korzystne warunki wzrostu w branży bankowej, pomimo wahań, które może przynieść kryzys europejski. Z drugiej strony, niekorzystne czynniki, takie jak rosnące od niedawna bezrobocie oraz poziom kredytów zagrożonych, wymagają utrzymania ostrożnościowego i skutecznego zarządzania ryzykiem.

W celu zapewnienia zrównoważonego wzrostu, wszystkie inicjatywy strategiczne muszą spełniać warunki zapewniające stabilność Banku, obejmujące: silną bazę kapitałową, bezpieczny poziom płynności, sprawne zarządzanie ryzykiem, ciągłą kontrolę kosztów oraz zoptymalizowane procesy.

Pięć głównych strategicznych priorytetów dla Banku Millennium na lata 2013-2015 to:

1. Koncentracja na najbardziej wartościowych obszarach biznesu przy jednoczesnym położeniu nacisku na produkty z wysoką marżą,
2. Dalsza poprawa efektywności sieci sprzedaży,
3. Poprawa struktury bilansu i dochodowości w obszarze przedsiębiorstw,

4. Przygotowanie Banku na przyszłe wyzwania poprzez inwestowanie w analizę biznesu i platformę wielokanałową,
5. Utrzymanie przewagi w zakresie wydajności poprzez skuteczne zarządzanie infrastrukturą i utrzymanie dyscypliny kosztowej.

W celu pełnego wykorzystania istniejących możliwości, poza wykorzystaniem swoich kluczowych atutów, Banku Millennium skupi się na następujących, najważniejszych inicjatywach:

- Wzroście kredytów konsumpcyjnych oraz ich udziału w kredytach detalicznych ogółem.
- Osiągnięciu pozycji wzorcowego banku w pod względem oszczędności i transakcji dzięki opracowaniu szerokiej gamy rozwiązań oszczędnościowych dla Klientów, równoważących potrzeby w zakresie płynności i inwestowania.
- Ustawicznym tworzeniu innowacyjnych produktów flagowych wyprzedzających konkurencję i wspomagających pozyskiwanie Klientów.
- Optymalizowaniu wielokanałowej sprzedaży i obsługi oraz zaawansowanej analizy biznesowej dla zapewniania maksymalnej wygody, wzrostu sprzedaży oraz sprawnej dystrybucji produktów.
- Uchwyceniu kolejnej fali rozwoju bankowości cyfrowej oraz dążeniu do osiągnięcia wiodącej pozycji w bankowości mobilnej.
- Wykorzystaniu szerszych możliwości na rynku finansowania przedsiębiorstw, łączących orientację na MŚP z docieraniem do dużych przedsiębiorstw.
- Nawiązywaniu strategicznych relacji partnerskich z kluczowymi klientami korporacyjnymi.

Główne cele średniookresowe na rok 2015 wynikające ze zaktualizowanej strategii są następujące:

1. Wskaźnik zwrotu na kapitale (ROE) w przedziale 14-15%,
2. Wskaźnik koszty/dochody na poziomie 50%,
3. Wskaźnik kredyty/depozyty poniżej 100%,
4. Współczynnik kapitału podstawowego (Core Tier 1) na poziomie powyżej 10%,
5. Satysfakcja Klientów na poziomie ponad 90%,
6. Udział kredytów korporacyjnych i leasingu w ogólnym portfelu kredytowym na poziomie 30-35%.

III. SYTUACJA FINANSOWA BANKU MILLENNIUM

III.1. Wyniki finansowe

2012r. był kolejnym rokiem poprawy zyskowności operacyjnej: rosnących przychodów i ścisłej kontroli kosztów. Przychody operacyjne netto wzrosły o 5,3% r/r, a koszty operacyjne wzrosły jedynie nieznacznie o 0,2% r/r, co w konsekwencji przyniosło poprawę efektywności operacyjnej: wskaźnik koszty/przychody Banku uległ dalszemu zmniejszeniu osiągając poziom 58,2% (tj. o 2,9 p.p. mniej niż w roku 2011). Jednocześnie, koszt odpisów z tytułu utraty wartości aktywów wzrósł w roku 2012 o 38% w ujęciu rocznym, głównie na skutek wyższych rezerw na ekspozycje w sektorze budowlanym. Wszystkie powyższe czynniki spowodowały w rezultacie wzrost zysku netto Banku Millennium za rok 2012 o 8,4% w porównaniu z rokiem 2011.

Pomimo spowolnienia polskiej gospodarki obserwowanego od trzeciego kwartału 2012 roku, Bank Millennium zdołał osiągnąć bardzo solidny wzrost biznesu. Liczba rachunków bieżących Klientów indywidualnych wzrosła w roku 2012 o 153 tys., a depozyty ogółem wyraźnie zwiększyły się o 10,7%, co było efektem koncentracji na sprzedaży, korekt cenowych i specjalnie dobranych kampanii produktowych. Ogółem, portfel kredytów netto Banku Millennium osiągnął na koniec 2012 roku poziom 39,3 mld zł. Nieznaczny spadek kredytów ogółem był w całości wynikiem efektu kursowego.

2012r. był także rokiem szczególnej koncentracji na ustanawianiu najwyższych standardów jakości obsługi naszych Klientów i innych interesariuszy, a pozytywne wyniki tych działań znalazły swoje odzwierciedlenie w szeregu wyróżnień przyznanych Bankowi przez organizacje zewnętrzne:

- Najlepszy i najbardziej przyjazny bank internetowy w Polsce i drugi najlepszy bank dla Klientów indywidualnych w rankingu *Newsweek* - Bank uzyskał najlepsze wyniki w większości badanych kategorii, takich jak: kanały komunikacyjne, kanały operacyjne, jakość usług, pozyskiwanie i utrzymanie Klientów.
- Najlepszy bank internetowy dla Klientów w Europie Środkowej i Wschodniej według *Global Finance*.
- Jeden z "Banków na Medal" - w Programie Jakości Obsługi tygodnika *Wprost*.
- Drugi najlepszy bank dla Firm według magazynu *Forbes* za jakość oferty i usług dla segmentu MŚP.
- Raz jeszcze w składzie indeksu RESPECT - potwierdzenie, że Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego, sprawozdawczości i relacji inwestorskich.

Pod koniec 2012 roku Bank Millennium uzyskał pozwolenie na stosowanie metody ratingów wewnętrznych - Internal Rating Based (IRB) - do obliczania wymogu kapitałowego na ryzyko kredytowe dla części portfela detalicznego. Regulatorzy (Banco de Portugal i KNF) ustanowili tymczasowy poziom minimalny - wynoszący 80% odpowiedniego wymogu kapitałowego obliczanego metodą standardową. Obliczony na tej podstawie, łączny nieskonsolidowany współczynnik wypłacalności (samego Banku) wyniósł na koniec 2012 roku 13,5%, a wskaźnik rdzennego kapitału podstawowego (Core Tier 1 ratio) 12,1%.

Rachunek zysków i strat Banku

Przychody operacyjne (mln zł)	2012	2011	Zmiana 2012/2011
Wynik z tytułu odsetek	1 038,4	1 022,5	1,6%
Wynik z tytułu prowizji	507,3	515,7	-1,6%
DOCHÓD NA DZIAŁALNOŚCI PODSTAWOWEJ*	1 545,7	1 538,1	0,5%
Pozostałe przychody pozaodsetkowe **	279,2	195,3	43,0%
w tym walutowe	158,3	111,2	42,3%
Przychody operacyjne ogółem	1 824,9	1 733,4	5,3%

(*) Suma wyniku z tytułu odsetek i wyniku z tytułu prowizji.

(**) Zawiera wynik z pozycji wymiany, wynik na operacjach finansowych oraz pozostałe przychody i koszty operacyjne netto.

Wynik z tytułu odsetek za 2012 r. osiągnął 1.038,4 mln zł, co oznacza wzrost o 1,6% w porównaniu z rokiem 2011. Poprawa wyniku z tytułu odsetek została uzyskana w środowisku charakteryzującym się presją na marże odsetkowe w związku z szybko spadającymi stopami procentowymi, zwłaszcza widocznymi w ostatnim kwartale roku. Mimo to Bank zdołał zmniejszyć swój wskaźnik kredyty/depozyty poniżej 100% przy ograniczonym wpływie na marżę odsetkową netto.

Wynik z tytułu prowizji zmniejszył się nieznacznie (-1,6%) w roku 2012 w porównaniu z rokiem 2011. Wzrost miał miejsce głównie w takich kategoriach jak prowizje z bancassurance, dystrybucji produktów inwestycyjnych i działalności kredytowej co pozwoliło w dużej mierze skompensować spadek prowizji wynikły z kontynuowanej promocji rachunków bieżących dla Klientów indywidualnych.

Pozostałe przychody pozaodsetkowe wzrosły w roku 2012 o 43% r/r w porównaniu z rokiem 2011, zarówno dzięki wyższym przychodom z pozycji wymiany, które wzrosły o 47,1 mln zł (tj. o 42,3%) jak i wyższym przychodom ze sprzedaży papierów dłużnych z portfela inwestycyjnych aktywów finansowych (wzrost o 22,9 mln zł). Znacznie wyższe były również przychody z dywidend (głównie od spółek zależnych), które wzrosły o 27,9 mln zł r/r. Z kolei wynik na operacjach instrumentami pochodnymi spadł o 35 mln zł. Był to głównie wpływ rewaluacji swapów walutowo-procentowych, który w całym roku 2012 był ujemny, wynosząc -30,3 mln zł, co było spowodowane zmiennością spreadów na rynku transakcji swapowych. Saldo pozostałych przychodów i kosztów operacyjnych wzrosło o 11,6 mln zł rok do roku.

Przychody operacyjne ogółem Banku wzrosły w roku 2012 o 5,3% w ujęciu rocznym osiągając poziom 1.824,9 mln zł, podczas gdy **koszty ogółem** prawie nie zmieniły się (nieistotny wzrost o 0,2% w ujęciu rocznym) osiągając poziom 1.061,9 mln zł za 2012 r. Rosnące przychody i zmniejszające się koszty przyniosły dalszą poprawę **wskaźnika koszty/przychody** - do 58,2% za cały rok 2012, tj. mniej o 2,9 punktu procentowego w porównaniu z rokiem 2011.

Koszty operacyjne (mln zł)	2012	2011	Zmiana 2012/ 2011
Koszty osobowe	(521,4)	(500,1)	4,3%
Koszty administracyjne*	(540,5)	(559,7)	-3,4%
Koszty operacyjne ogółem	(1 061,9)	(1 059,8)	0,2%
Wskaźnik Koszty/ Przychody	58,2%	61,1%	-2,9 p.p.

(*) w tym amortyzacja

Koszty osobowe wzrosły o 4,3% w ujęciu rocznym. Łączna liczba pracowników zmniejszyła się o 4,4% w horyzoncie rocznym do poziomu 5.627 etatów. **Pozostałe koszty administracyjne** (w tym amortyzacja) spadły o 3,4% w ujęciu rocznym. Amortyzacja w roku 2012 osiągnęła 53,5 mln zł, tj. o 14.1% (o 8,8 mln zł) mniej niż w roku 2011.

Odpisy z tytułu utraty wartości netto utworzone przez Bank w okresie 2012 roku wyniosły 206,1 mln zł i były o 37,7% wyższe niż odpisy utworzone w kwocie 149,7 mln zł w roku 2011. Wzrost odpisów dotyczył głównie portfela kredytów korporacyjnych, w którym pojawiły się nowe przypadki kredytów z utratą wartości, w szczególności w sektorze budowlanym. Odpisy na portfel detaliczny zmniejszyły się w ujęciu rocznym i wykazywały stabilny poziom w roku 2012, z korzystnym trendem w kredytach konsumenckich.

Zysk przed opodatkowaniem Banku Millennium w 2012 wyniósł 556,9 mln zł, a **zysk netto** 450,1 mln zł, to jest o 8,4% więcej niż wartość zysku osiągniętego w roku 2011.

Zysk przed opodatkowaniem i netto (mln zł)	2012	2011	Zmiana 2012/2011
Przychody operacyjne	1 824,9	1 733,4	5,3%
Koszty operacyjne *	(1 061,9)	(1 059,8)	0,2%
Odpisy z tytułu wartości	(206,1)	(149,7)	37,7%
Przychody przed opodatkowaniem**	556,9	523,9	6,3%
Podatek dochodowy	(106,7)	(108,6)	-1,7%
Zysk netto	450,1	415,3	8,4%

* bez odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych

** uwzględnia również udział w zyskach jednostek podporządkowanych

III.2. Bilans i pozycje pozabilansowe

Aktywa

Suma aktywów Banku Millennium na dzień 31.12.2012r. wyniosła 52.113 mln zł i była o 5,0% wyższa w porównaniu do stanu na koniec grudnia 2011 r. Strukturę aktywów Banku w poszczególnych okresach oraz zmiany wartości tych pozycji prezentuje poniższa tabela:

AKTYWA (w mln zł)	31.12.2012		31.12.2011		Zmiana 2012/2011
	Wartość	Struktura	Wartość	Struktura	(%)
Kasa, środki w Banku Centralnym	2 465,6	4,7%	2 017,6	4,1%	22,2%
Kredyty i pożyczki udzielone innym bankom	1 392,4	2,7%	2 660,4	5,4%	-47,7%
Kredyty i pożyczki udzielone Klientom	39 341,4	75,5%	39 832,1	80,3%	-1,2%
Należności z tytułu zakupionych papierów wartościowych z przyrzeczeniem odkupu	17,5	0,0%	2,2	0,0%	690,8%
Aktywa finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat i instrumenty pochodne zabezpieczające	942,5	1,8%	859,7	1,7%	9,6%
Inwestycyjne aktywa finansowe*	7 059,5	13,5%	3 444,9	6,9%	104,9%
Wartości niematerialne oraz rzeczowe aktywa trwałe**	221,2	0,4%	238,4	0,5%	-7,2%
Pozostałe aktywa	673,2	1,3%	558,1	1,1%	20,6%
Aktywa razem	52 113,4	100,0%	49 613,3	100,0%	5,0%

* w tym inwestycje w jednostki podporządkowane

** bez aktywów trwałych do zbycia

Wzrost aktywów wynikał głównie z wyższej o 3.615 mln zł, czyli o 104,9%, wartości inwestycyjnych aktywów finansowych (w tym inwestycji w jednostki podporządkowane), przede wszystkim dłużnych papierów wartościowych emitowanych przez Skarb Państwa i Narodowy Bank Polski.

Kredyty i pożyczki udzielone Klientom

Kredyty i pożyczki udzielone Klientom stanowią dominującą grupę w strukturze aktywów (75,5% na dzień 31.12.2012 r.). Ich wartość bilansowa (netto) osiągnęła 39.341 mln zł, i w ujęciu nominalnym spadła o 1,2% w porównaniu ze stanem na koniec grudnia 2011 r., przede wszystkim ze względu na negatywny wpływ zmian kursów walutowych.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku kredyty hipoteczne stanowiły 69,2% salda netto kredytów i pożyczek i były największym składnikiem portfela kredytowego Banku. Wartość kredytów hipotecznych na dzień 31 grudnia 2012 roku osiągnęła 27.235 mln zł, co oznacza spadek o 3,7% w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2011 roku - głównie spowodowany zmianami kursów walut. Prowadząc sprzedaż nowych kredytów hipotecznych wyłącznie w złotych Bank zdołał zwiększyć udział kredytów złotych w portfelu hipotecznym do 30%.

W tabeli poniżej przedstawiono informacje o strukturze rodzajowej portfela kredytów i pożyczek udzielonych Klientom oraz zmianach rocznych.

Kredyty i pożyczki udzielone Klientom (mln zł)	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana (wartość)	Zmiana (%)
Kredyty dla gosp. domowych	30 226,3	31 067,9	-841,6	-2,7%
- kredyty hipoteczne	27 235,3	28 283,0	-1 047,6	-3,7%
- pozostałe kredyty dla gosp. domowych	2 991,0	2 784,9	206,1	7,4%
Kredyty dla przedsiębiorstw	9 115,2	8 764,2	350,9	4,0%
Kredyty i pożyczki dla Klientów netto	39 341,4	39 832,1	-490,6	-1,2%
Odpisy aktualizujące wartość należności	1 093,2	1 078,6	14,6	1,4%
Kredyty i pożyczki dla Klientów brutto	40 434,6	40 910,7	-476,0	-1,2%

Pozostałe kredyty udzielone klientom indywidualnym (np. pożyczki gotówkowe, zadłużenie w kartach kredytowych, kredyty w rachunkach bieżących) osiągnęły na koniec 2012 r. wartość 2.991 mln zł i wzrosły o 7,4% w efekcie wzrastającej sprzedaży kwartalnej kredytów gotówkowych.

Wartość kredytów dla przedsiębiorstw (w tym sektora publicznego) wyniosła na koniec grudnia 2012 roku 9.115 mln zł i wzrosła o 4,0% rocznie, przede wszystkim dzięki wyższej wartości skupionych wierzytelności leasingowych.

Stan bilansowy odpisów z tytułu utraty wartości kredytów i pożyczek udzielonych klientom wzrósł o 15 mln zł (czyli 1,4% r/r) w wyniku większej utraty wartości kredytów dla przedsiębiorstw (przede wszystkim sektora budownictwa infrastrukturalnego), natomiast rezerwy na kredyty detaliczne zmniejszyły się.

Przeciętna podstawowa stopa procentowa dla kredytów udzielanych przez Bank w ciągu 2012 roku wyniosła 4,74% dla Klientów detalicznych i 6,70% 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 2012 r. 7.059 mln zł, i wzrosły o 3.615 mln zł, czyli o 104,9%, w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2011 roku, głównie w wyniku wzrostu o 3.609 mln zł portfela papierów wartościowych wyemitowanych przez Skarb Państwa oraz Narodowy Bank Polski. Wzrost ten wynikał z wyraźnej poprawy płynności Banku w ciągu 2012 roku (wyższy wzrost depozytów niż kredytów). Portfel inwestycyjnych aktywów finansowych (w tym inwestycje w jednostki podporządkowane) w 94% 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 942 mln zł na koniec grudnia 2012 r., co oznacza wzrost o 83 mln zł (czyli o 9,6%) w porównaniu do stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku. Na wzrost ten składa się zwiększenie o 352 mln zł aktywów z wyceny instrumentów pochodnych (przeznaczonych do obrotu i zabezpieczających) ograniczone przez spadek o 269 mln zł skarbowych papierów wartościowych. Omawiany portfel aktywów finansowych

obejmował przede wszystkim aktywa z wyceny instrumentów pochodnych przeznaczonych do obrotu i derywatów zabezpieczających, których łączny udział wyniósł 95,0%. Pozostałe instrumenty obejmowały papiery dłużne emitowane przez Skarb Państwa (obligacje i bony skarbowe).

Kredyty i pożyczki udzielone bankom

Kredyty i pożyczki udzielone bankom (w tym depozyty międzybankowe) wyniosły 1.392 mln zł na koniec grudnia 2012 r., co oznacza spadek o 1.268 mln zł (tj. 47,7%) r/r. Depozyty zabezpieczające dla transakcji zabezpieczających ryzyko były głównym czynnikiem tego spadku, 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 2012 wyniosły 221 mln zł, co oznacza spadek o 7,2% w skali roku, głównie w wyniku spadku wartości aktywów rzeczowych, podczas gdy wartość środków niematerialnych (praktycznie dotyczy to oprogramowania) wzrosła.

Pasywa

Wartość oraz strukturę pasywów Grupy na koniec 2012 i 2011 roku prezentuje poniższa tabela:

PASYWA (mln zł)	31.12.2012		31.12.2011		Zmiana 2012/2011
	Wartość	Struktura	Wartość	Wartość	(%)
Zobowiązania wobec banków	2 253,0	4,7%	1 522,4	3,4%	48,0%
Zobowiązania wobec Klientów	41 552,2	87,2%	37 549,8	82,8%	10,7%
Zobowiązania z tytułu sprzedanych pap. wartościowych z przyrzeczeniem odkupu	174,8	0,4%	1 622,3	3,6%	-89,2%
Zobowiązania finansowe wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat oraz instrumenty pochodne zabezpieczające	1 582,8	3,3%	2 872,5	6,3%	-44,9%
Zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	767,6	1,6%	394,8	0,9%	94,4%
Rezerwy	40,7	0,1%	35,0	0,1%	16,4%
Zobowiązania podporządkowane	613,6	1,3%	663,2	1,5%	-7,5%
Pozostałe zobowiązania*	652,8	1,4%	693,0	1,5%	-5,8%
Zobowiązania razem	47 637,5	100,0%	45 353,1	100,0%	5,0%
Kapitały własne razem	4 475,9		4 260,2		5,1%
Pasywa razem	52 113,4		49 613,3		5,0%

* w tym zobowiązania podatkowe

W całości pasywów na koniec 2012 roku zobowiązania stanowiły 91,4%, natomiast 8,6% stanowiły kapitały własne Banku.

Na dzień 31 grudnia 2012, zobowiązania wobec klientów stanowiły główną pozycję w zobowiązaniach Banku, mającą 87,2% udział w zobowiązaniach razem Banku.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku zobowiązania Banku wyniosły 47.638 mln zł i wzrosły o 2.284 mln zł, czyli o 5,0% w stosunku do 45.353 mln zł ich stanu bilansowego na dzień 31 grudnia 2011 roku. Wzrost ten wynikał głównie ze znacznego wzrostu zobowiązań wobec Klientów (o 4.002 mln zł).

Zobowiązania wobec Klientów

W tabeli poniżej przedstawiono informacje o strukturze zobowiązań wobec Klientów Banku oraz o ich zmianach w ciągu roku.

Zobowiązania wobec Klientów (mln zł)	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana (wartość)	Zmiana (%)
Depozyty Klientów indywidualnych	25 911,0	22 906,1	3 004,9	13,1%
Depozyty przedsiębiorstw i sektora publicznego	15 641,2	14 643,7	997,5	6,8%
Depozyty razem	41 552,2	37 549,8	4 002,4	10,7%

Zobowiązania wobec Klientów stanowią główne źródło finansowania działalności Banku i obejmują przede wszystkim środki Klientów ulokowane na rachunkach bieżących, rachunkach oszczędnościowych i w depozytach terminowych. Na dzień 31 grudnia 2012 roku zobowiązania wobec Klientów wyniosły 41.552 mln zł, co oznacza wzrost o 4.002 mln zł, czyli o 10,7% w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2011 roku.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku wartość zobowiązań wobec Klientów indywidualnych wyniosła 25.911 mln zł, co stanowiło 62,4% salda zobowiązań wobec Klientów. Ich wartość wzrosła o 3.005 mln zł, czyli o 13,1% w porównaniu do stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku, co było wsparte dynamicznym pozyskiwaniem nowych Klientów jak również kampaniami promocyjnymi na przestrzeni 2012 roku.

Depozyty przedsiębiorstw i sektora publicznego osiągnęły wartość 15.641 mln zł na koniec grudnia 2012 r., co stanowiło 37,6% depozytów Banku. W ciągu 2012r. wartość tych depozytów wzrosła o 998 mln zł (tj. o 6,8%).

Przeciętna podstawowa stopa procentowa dla depozytów ulokowanych w Banku w ciągu 2012 roku wyniosła 4,10% dla Klientów detalicznych i 4,81% dla klientów korporacyjnych oraz sektora publicznego.

Zobowiązania wobec banków

Zobowiązania wobec banków na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosły 2.253 mln zł i stanowiły 4,7% zobowiązań Banku. Ich wartość wzrosła o 731 mln zł (tj. o 48,0%) w stosunku do 31 grudnia 2011 roku. Główną pozycją wśród średnioterminowych pożyczek od instytucji finansowych otrzymanych przez Bank, były średnioterminowe kredyty udzielone Bankowi przez Europejski Bank Inwestycyjny na łączną kwotę 100 mln EUR oraz przez Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) na łączną kwotę 101,7 mln EUR.

Zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu

W ramach działalności w zakresie zarządzania płynnością Bank zawiera krótkoterminowe transakcje z klauzulą odkupu, zarówno z bankami, jak i Klientami (głównie instytucjami finansowymi). Transakcje te Bank dokonuje w oparciu o dłużne papiery wartościowe Skarbu Państwa. Na dzień 31 grudnia 2012 roku zobowiązania z tytułu sprzedanych papierów wartościowych z udzielonym przyrzeczeniem odkupu wyniosły 175 mln zł, odnotowując spadek o 1.448 mln zł w porównaniu ze stanem na dzień 31 grudnia 2011 roku. Spadek ten wynikał głównie z zapadłych 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 obejmowały w przeważającej mierze ujemną wycenę pochodnych instrumentów przeznaczonych do obrotu i zabezpieczających. Wartość tej pozycji zobowiązań wyniosła na dzień 31 grudnia 2012 roku 1.583 mln zł, co oznacza jej spadek o 1.290 mln zł, czyli o 44.9% w stosunku do stanu na dzień 31 grudnia 2011 roku.

Wyemitowane dłużne papiery wartościowe

Na dzień 31 grudnia 2012 roku zobowiązania z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych wyniosły 768 mln zł i wykazały wzrost o 373 mln zł w porównaniu ze stanem z 31 grudnia 2011 roku. Wartość zobowiązań z tytułu wyemitowanych przez Bank obligacji i bankowych papierów wartościowych, powiązanych z produktami oszczędnościowymi oferowanymi Klientom indywidualnym, wyniosła na koniec grudnia 2012 r. 413 mln zł, natomiast wartość obligacji zaoferowanych inwestorom instytucjonalnym wyniosła 354 mln zł. Celem emisji wyżej wymienionych dłużnych papierów wartościowych było pozyskanie środków na finansowanie ogólnej działalności Banku.

Dług podporządkowany

Wartość długu podporządkowanego spadła na przestrzeni roku 2012 o 7,5% do poziomu 614 mln zł na dzień 31 grudnia 2012 z powodu zmian kursów walutowych. Pozycja ta obejmowała jedynie dziesięcioletnie obligacje podporządkowane o nominalnej wartości 150 mln EUR, wyemitowane przez Bank w grudniu 2007 r.

Kapitał własny

W ciągu roku 2012 kapitał własny Banku wzrósł o 5.1% w ujęciu rocznym, wynosząc 4.476 mln zł na 31 grudnia 2012. Zysk wypracowany w czasie omawianego okresu w kwocie 450,1 mln zł był jedynym źródłem tego wzrostu podczas gdy kapitał z aktualizacji wyceny zmniejszył się o 234 mln zł w wyniku spadku wyceny portfela instrumentów zabezpieczających.

Informację na temat adekwatności kapitałowej znaleźć można w rozdziale V tego dokumentu.

Pozycje pozabilansowe

Podział warunkowych pozycji pozabilansowych Banku prezentuje poniższa tabela:

WARUNKOWE POZYCJE POZABILANSOWE (mln zł)	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana 2012/2011
Pozabilansowe zobowiązania warunkowe udzielone i otrzymane	7 889,9	10 159,3	-22,3%
1. Zobowiązania udzielone:	6 975,8	8 817,8	-20,9%
a) finansowe	5 610,8	6 691,4	-16,1%
b) gwarancyjne	1 365,1	2 126,4	-35,8%
2. Zobowiązania otrzymane:	914,0	1 341,5	-31,9%
a) finansowe	817,6	883,4	-7,4%
b) gwarancyjne	96,4	458,1	-79,0%

W toku działalności Bank 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 Bank (stanowiące zabezpieczenie wywiązania się Klientów Banku z zobowiązań wobec podmiotów trzecich). Zobowiązania warunkowe udzielone narażają Bank na różne rodzaje ryzyka, w tym na ryzyko kredytowe. Bank tworzy rezerwy na obarczone ryzykiem utraty wartości nieodwołalne zobowiązania warunkowe ujmowane w pozycji „rezerwy” w pasywach bilansu.

Na dzień 31 grudnia 2012 roku łączna wartość pozabilansowych zobowiązań warunkowych Banku wyniosła 7.890 mln zł, w tym zobowiązania udzielone przez Bank: 6.976 mln zł. Kwota zobowiązań finansowych udzielonych przez Bank spadła w ciągu 2012 r. o 1.081 mln zł (tj. o 16,1%) a kwota zobowiązań gwarancyjnych spadła o 761 mln zł (tj. o 35,8%).

Więcej informacji na temat zobowiązań pozabilansowych można znaleźć w rozdziale XI Rocznego Sprawozdania Finansowego Banku Millennium za okres 12-tu miesięcy zakończonych 31 grudnia 2012 r.

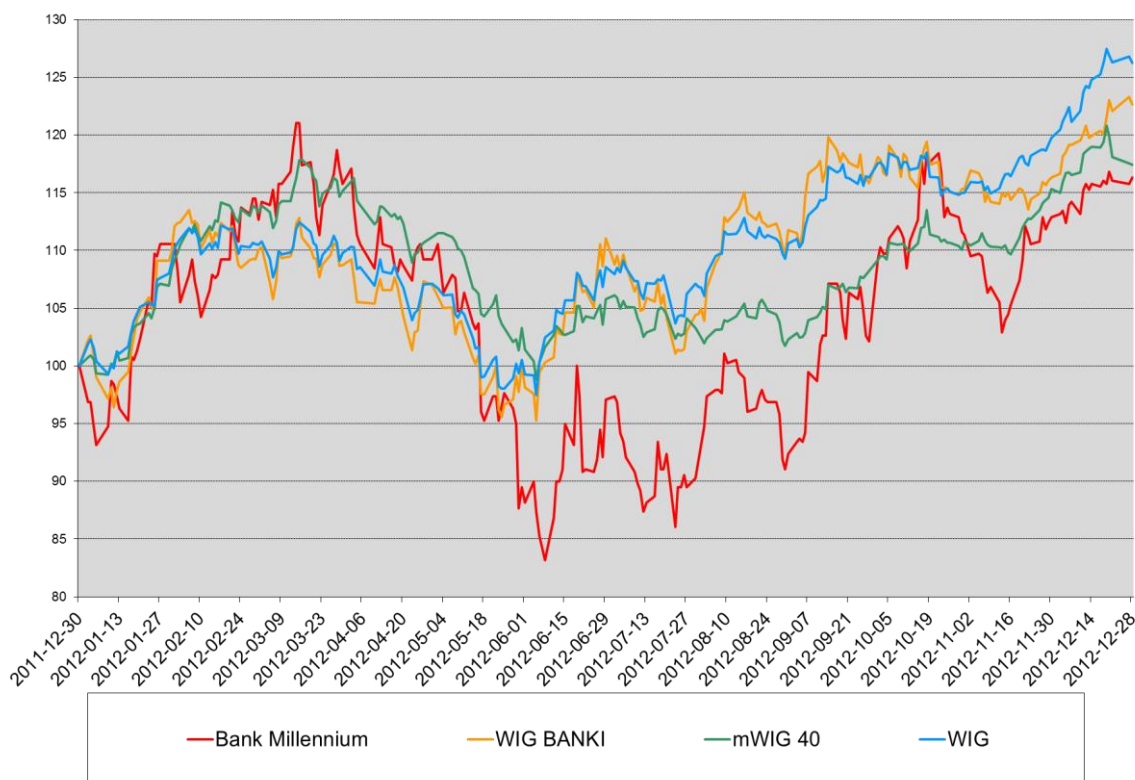
III.3. Główne wskaźniki kursu akcji i rating

Pomimo wciąż panującej niepewności co do rozwoju sytuacji gospodarczej w skali globalnej i w samej Europie, rok 2012 przyniósł poprawę większości indeksów rynkowych, również na warszawskiej giełdzie, gdzie osiągnęły one wysoki, dwucyfrowy wzrost. Indeks WIG wzrósł o 26,2%, indeks WIG Banki wzrósł o 22,6% a mWIG40, obejmujący akcje Banku Millennium, wzrósł o 17,4% w ciągu 2012 roku. W omawianym okresie cena akcji Banku Millennium wzrosła o 16,3%.

Wskaźniki rynkowe	28.12.2012	30.12.2011	Zmiana 2012/2011
Kurs akcji Banku Millennium (zł)	4,42	3,80	16,3%
Kapitalizacja rynkowa Banku Millenium (mln zł)	5 362,0	4 609,8	16,3%
Obrót dzienny akcjami Banku Millennium - średni roczny (tys. zł)	2 975,4	5 634,5	-47,2%
WIG - główny indeks	47 460,6	37 595,4	26,2%
WIG Banki	6 648,5	5 421,0	22,6%
mWIG 40	2 552,5	2 173,9	17,4%
Całkowity roczny obrót akcjami na GPW (mld zł)	202,9	268,1	-24,3%

Zmiany ceny akcji Banku Millennium w porównaniu z głównymi indeksami GPW

(zmiany procentowe w odniesieniu do stanu z 30 grudnia 2011 r.)



Dnia 11-go grudnia 2012 r., agencja ratingowa Fitch potwierdziła dotychczasowe ratingi Banku Millennium na poziomie BBB-/A-(pol)/F3/bbb- ze stabilną perspektywą. W szczególności, Fitch zwrócił uwagę na znaczącą i relatywnie stabilną pozycję rynkową Banku Millennium w Polsce, zdywersyfikowaną bazę depozytową, wzmocnioną pozycję kapitałową, lepszą od przeciętnej jakość aktywów oraz wzmocnioną pozycję w zakresie płynności.

Dnia 14-go grudnia 2012 r. agencja ratingowa Moody's obniżyła długoterminowy rating depozytowy Banku Millennium z 'Baa3' do 'Ba2' z negatywną perspektywą, krótkoterminowy rating depozytowy Banku z 'Prime-3' do 'Not Prime', a także rating siły finansowej Banku („BFSR”, rating oceniający indywidualną sytuację banku) z 'D/(ba2)' do 'E+/(b1)'. Wymienione decyzje ratingowe podjęte zostały w ślad za obniżeniem przez Moody's ratingu podmiotu dominującego Banku, Banco Comercial Portugues, z dnia 4 grudnia 2012 r.

Poniższa tabela przedstawia ratingi Banku Millennium wg stanu na 31 grudnia 2012 r.:

Rating	FITCH	MOODY'S
Długoterminowy rating depozytów /IDR	BBB- (perspektywa stabilna)	Ba2 (perspektywa negatywna)
Krajowy długoterminowy rating IDR	A-(pol) (perspektywa stabilna)	-
Krótkoterminowy rating depozytów	F-3	NP
Rating indywidualny (viability/siły finansowej)	bbb- (bez perspektywy)	E+ (perspektywa stabilna)
Rating wsparcia	3	-

IV. OPIS DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ BANKU MILLENNIUM

Grupa Banku Millennium świadczy uniwersalne, nowoczesne usługi finansowe w oparciu o ofertę produktową głównego podmiotu - Banku Millennium oraz spółek wchodzących w skład Grupy: Millennium Leasing (leasing), Millennium TFI (fundusze inwestycyjne) oraz Millennium Dom Maklerski (działalność maklerska). W roku 2012, mimo zauważalnego spowolnienia gospodarczego, Bank konsekwentnie realizował przyjętą strategię, poświęcając szczególną uwagę - obok bieżącej współpracy z Klientami - poprawie jakości obsługi i wprowadzeniu do oferty nowych produktów bankowych i usług.

IV.1. Bankowość detaliczna

Bank Millennium jest bankiem uniwersalnym i oferuje szeroką gamę produktów i usług bankowych dla Klientów indywidualnych. Bank współpracuje z nimi w ramach czterech wyspecjalizowanych linii biznesowych: Klienci Indywidualni, Prestige, Bankowość Prywatna oraz Biznes.

Bank posiada jedną z największych w Polsce sieci obsługi Klienta składającą się z 447 placówek zlokalizowanych w największych miastach w Polsce. Klienci mogą też korzystać z obsługi przez system bankowości internetowej (Millenet), bankowość telefoniczną oraz sieć wielofunkcyjnych bankomatów. Dzięki temu usługi Banku są dostępne 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Podążając za rozwojem nowych technologii oraz rosnącymi wraz z nim wymaganiami Klientów, Bank konsekwentnie rozwijał oraz modernizował elektroniczne kanały dystrybucji oraz obsługi produktów bankowych, w tym szczególnie system bankowości internetowej, mobilnej oraz telefonicznej. W dalszym ciągu Bank z powodzeniem wykorzystywał możliwości sprzedaży krzyżowej (cross-selling) produktów i usług realizowanej za pośrednictwem sieci oddziałów Banku oraz telemarketingu.

Solidna pozycja Banku na polskim rynku bankowości detalicznej jest efektem skutecznej realizacji celów strategicznych założonych na lata 2010-2012, których celem był wzrost udziału w rynku produktów i usług oraz osiągnięcie pozycji Banku pierwszego wyboru dla Klientów detalicznych. Jednym z priorytetowych celów w tym okresie była też poprawa jakości usług oraz zwiększenie poziomu zadowolenia Klientów. Program poprawy jakości obsługi wdrożony przez Bank przyniósł wymierne efekty w postaci wielu prestiżowych wyróżnień przyznanych zarówno przez ekspertów jak i Klientów banku w bezpośrednich głosowaniach internetowych.

Bank odniósł spektakularny sukces w rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka 2012” uznawanym za najbardziej prestiżowy w Polsce. Ranking jest efektem badań wyspecjalizowanych audytorów, którzy wcielają się w prawdziwych Klientów (metoda „Tajemniczy Klient”), oceniając praktycznie wszystkie istotne elementy obsługi zarówno w tradycyjnych, jak i elektronicznych kanałach obsługi.

W 2012 roku magazyn Newsweek uznał Bank Millennium za najlepszy i najbardziej przyjazny bank internetowy w Polsce (awans o dwie pozycje: z 3. miejsca w roku 2011, na 1. w roku 2012). Zwycięstwo Bank zawdzięcza najlepszym ocenom osiągniętym w większości ocenianych kategorii takich jak pozyskanie i utrzymanie Klienta, kanały komunikacji operacji oraz jakość obsługi.

W roku 2012 Bank Millennium po raz kolejny zajął pierwsze miejsce w kategorii „Najlepszy bank internetowy dla klientów indywidualnych w Polsce” oraz „Bank oferujący najlepszą internetową obsługę lokat, kredytów i inwestycji w Europie Środkowo-Wschodniej” w rankingu prestiżowego międzynarodowego magazynu „Global Finance”.

W rankingu generalnym oceniającym poziom usług dla Klientów indywidualnych, Bank Millennium został sklasyfikowany na 2 miejscu (w roku 2011 był na 3 miejscu). Także w tej kategorii swoją doskonałą pozycję Bank zawdzięcza wysokim ocenom osiągniętym we wszystkich analizowanych podkategoriach: cechy placówki, jakość obsługi oraz pozyskanie i utrzymanie Klienta.

Na koniec grudnia 2012 r. Bank obsługiwał ponad 1,2 mln aktywnych Klientów detalicznych, w tym 32 tysiące Klientów Prestige, prawie 2 tysiące Klientów Bankowości Prywatnej oraz 64 tysiące Klientów segmentu Biznes.

Bankowość Internetowa „Millenet”

Rok 2012 był okresem wdrożenia w ramach bankowości internetowej nowych usług i produktów:

- **Manager finansów:** narzędzie służące do zarządzania swoim budżetem domowym (wydatki i przychody). Bank wprowadził to rozwiązanie jako jeden z pierwszych banków w Polsce, a według stanu na koniec 2012 roku używa go ponad pół miliona Klientów.

- Przelewy natychmiastowe: umożliwiają one dokonywanie przelewów zewnętrznych w trybie natychmiastowym. Bank Millennium był jednym z pierwszych banków, które wprowadziły tę usługę i pierwszym, który wprowadził ją dla wszystkich Klientów - indywidualnych i biznesowych.

Oprócz udostępniania nowych produktów i funkcjonalności w ramach bankowości internetowej, systematycznie prowadzone są prace nad poprawą funkcjonalności strony internetowej. Zmiany i ulepszenia w tym zakresie są wprowadzane na podstawie testów z użytkownikami (eye-tracker), ankiet, a także otrzymywanych od Klientów komentarzy i sugestii. Przykładem takiej zmiany, dokonanej w 2012 roku, jest modyfikacja wyglądu strony głównej po zalogowaniu. Oprócz zmian graficznych, Klienci mają możliwość personalizowania zawartości strony.

Liczba zarejestrowanych Klientów Millenet na koniec grudnia 2012 roku wynosiła 1 434 tys., co stanowi wzrost o 16% rok do roku.

Wskaźnik wykorzystania bankowości internetowej (mierzony liczbą klientów „Millenet” z przynajmniej jednym przelewem w ciągu miesiąca) rośnie z roku na rok. W roku 2012 wzrósł on o 25%. Indywidualni Klienci w Millenet wykonują 96,5% wszystkich przelewów zewnętrznych (na rachunki w innych bankach).

Według stanu na grudzień 2012 większość aktywnych Klientów Millenet posiadała już wyciąg w formie elektronicznej (671 tys.), co oznacza przyrost wyciągów elektronicznych o 46% rok do roku.

Millenet stanowi również istotny kanał dystrybucji w sprzedaży: depozytów/rachunków oszczędnościowych, rachunków bieżących, pożyczek gotówkowych, kart debetowych/kredytowych/przedpłaconych, wypłat z kart kredytowych, produktów inwestycyjnych. Przez Millenet otwieranych jest ponad 50% zleceń stałych i wykonywanych jest wiele innych usług bankowych.

Bankowość Mobilna

Usługi oferowane przez Bank posiadaczom urządzeń mobilnych należały w roku 2012 do grupy szybko się rozwijających. Był to efekt chęci sprostania przez Bank rosnącym oczekiwaniom Klientów.

Główne, nowe rozwiązania wprowadzone w bankowości mobilnej w 2012 r. to:

- Manager finansów na platformie mobilnej: Bank Millennium był pierwszym, który wprowadził tę usługę na bankowej aplikacji mobilnej (iPhone)
- Wprowadzenie obsługi mikroprzedsiębiorstw (SOHO)
- Uruchomienie lokat Happy hours w Millenet
- Umożliwienie przeglądu nadchodzących płatności
- Umożliwienie płatności za rachunki poprzez skanowanie kodów QR w aplikacjach mobilnych (w toku)

Liczba Klientów bankowości mobilnej na koniec roku 2012 wynosiła ponad 51 tys., co stanowi wzrost o 82% rok do roku.

Bankowość telefoniczna (Telemillennium)

W roku 2012 realizowano drugi etap wdrożenia systemu IVR w TeleMillennium, co oznacza usprawnienia i nowe możliwości obsługi Klientów. Wprowadzone rozwiązania to przede wszystkim:

- IVR na linii 24Help służącej do obsługi Klientów korzystających z Millenetu: pozwala skutecznie zarządzać dystrybucją połączeń.
- Telemillennium - Call back: funkcjonalność, która umożliwia oddzwonienie do Klientów oczekujących na połączenie z konsultantem Banku.
- Dynamiczne zarządzanie komunikatami na IVR, które pozwala na uruchomienie komunikatu w przypadku np. awarii systemu bankowego oraz komunikatów marketingowych.

W roku 2012 nastąpił wzrost liczby Klientów korzystających z usług bankowości telefonicznej Telemillennium. W porównaniu z 200 tysiącami połączeń w roku 2011 ich liczba w roku 2012 wzrosła o ok. 25%.

Konto osobiste

W 2012 r. Bank Millennium odnotował ponownie bardzo dobre wyniki sprzedaży kont osobistych, otworzył bowiem blisko 300 tys. nowych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych. Wprowadzony do oferty dla Klientów indywidualnych jeszcze w 2011 r. rachunek oszczędnościowo-rozliczeniowy „Dobre Konto”, w roku 2012 potwierdził swoją atrakcyjność na rynku. Ten typ rachunku stanowił aż 71% nowo otwartych rachunków. Popularność „Dobrego Konta” zasługuje na podkreślenie również z uwagi na bardzo wysokie wskaźniki aktywności posiadaczy tego rachunku. Prawie 70% użytkowników „Dobrego Konta” dokonuje bezgotówkowych

transakcji kartą do rachunku oraz zapewnia wpływy na konto na poziomie przynajmniej 1000 złotych w miesiącu.

O atrakcyjności „Dobrego Konta”, oprócz opinii Klientów, pozytywnie świadczą także nagrody i wyróżnienia przyznawane mu w wielu rankingach. Przez cały 2012 rok rachunek nie schodził z podium odświeżanego co kwartał rankingu serwisów internetowych Wyborcza.biz i Kontomierz.pl jako Najtańsze konto dla „Kowalskiego”. W listopadzie rachunek otrzymał nagrodę dla najlepszego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego w rankingu portalu Open Finance oraz zwyciężył, już po raz drugi, w rankingu TotalMoney.pl jako najlepsze konto osobiste wśród rachunków z dostępem przez Internet. „Dobre Konto” było również laureatem marcowego rankingu portalu Bankier.pl jako konto pozwalające najwięcej zarobić Klientom z miesięcznymi wpływami minimum 5 tys. zł.

Produkty oszczędnościowe i inne fundusze Klientów

W 2012 roku Bank Millennium realizował strategię zachowania równowagi pomiędzy wzrostem wolumenów produktów depozytowych a ich marżą. Głównym produktem promowanym było Konto Oszczędnościowe, ale w ofercie pojawiły się także inne produkty oszczędnościowe.

W I kwartale 2012 r. w ofercie Banku znalazła się nowa 12- miesięczna Lokata Słodki Zysk z wypłatą odsetek co miesiąc na rachunek bieżący Klienta. Taka konstrukcja produktu cieszyła się znacznym zainteresowaniem Klientów, a jego saldo na koniec grudnia osiągnęło 940 mln zł.

Kolejnym nowym produktem był pakiet lokaty promocyjnej połączonej z wpłatą na Indywidualne Konto Emerytalne z funduszami Millennium TFI. Dzięki takiej konstrukcji Klient zyskiwał 7% na lokacie 3- miesięcznej, jednocześnie lokując środki w wybranym funduszu Millennium TFI. Była to forma promocji i zwrócenia uwagi Klientów na potrzebę oszczędzania na przyszłą emeryturę.

Po okresie kilkumiesięcznej koncentracji na poprawie marży produktów depozytowych, Bank wprowadził w 2012 roku, promocję Konta Oszczędnościowego. Pierwsza kampania dotyczyła Klientów lokujących w Banku oszczędności o niższej wartości (do 25 tys. złotych). Promocja była wspierana przez kampanię w prasie ogólnopolskiej i radiu. W drugiej, której celem było pozyskanie nowych Klientów oraz nowych środków, Bank zaproponował Klientom wyjątkowo korzystną formułę gwarantując promocyjne oprocentowanie przez 3 miesiące od pierwszej wpłaty. Wysokość oprocentowania była uzależniona od salda i wynosiła do 6,5% dla kwot do 25 tys. złotych. Z promocji skorzystało łącznie ponad 120 tys. dotychczasowych jak i nowych Klientów Banku.

Przez cały rok Bank proponował Klientom ciekawe rozwiązania w zakresie lokat strukturyzowanych. W roku 2012 Klienci ulokowali w tych produktach ponad 950 mln złotych.

W efekcie przeprowadzonych w roku 2012 działań, depozyty Klientów Bankowości Detalicznej wzrosły w 2012 r. o ponad 3 mld złotych.

Karty płatnicze

Bank oferuje Klientom bankowości detalicznej szeroką gamę kart płatniczych, w tym karty debetowe, kredytowe i obciążeniowe, wydawane w trzech systemach płatniczych - Visa, MasterCard oraz American Express.

W marcu 2012 roku oferta Banku została wzbogacona o nową kartę debetową Millennium Maestro Voyager. Jest to karta wydawana do rachunku prowadzonego w euro, dzięki której płatności w punktach handlowo-usługowych oraz wypłaty z bankomatów dokonywane w euro są rozliczane poprzez powiązany z kartą rachunek, bez przeliczeń kursowych i opłat za przewalutowanie. Karta Millennium Maestro Voyager wyróżnia się nowoczesnym, zorientowanym pionowo, wizerunkiem.

Kolejną nowością było wprowadzenie do oferty Banku w grudniu 2012 r. karty przedpłaconej Millennium MasterCard Prepaid. Jej użytkownikiem może być każda osoba wskazana przez Klienta, która ukończyła 13 lat. Karta nie jest powiązana z rachunkiem i może być wielokrotnie zasilana dowolną kwotą pieniędzy.

W 2012 r. liczba kart debetowych w portfelu Banku Millennium wzrosła o 14% i jest to wynik znacznie wyższy od średniego wzrostu rynku w tym samym okresie (7% według danych NBP, w III kw. 2012 r.) Doskonały wynik Banku w tym zakresie jest m. in. zasługą udanych kampanii promocyjnych związanych z ofertą Dobrego Konta. Bank Millennium z liczbą 1 144 tys. kart debetowych ma już ponad 4% udział w rynku kart debetowych wydawanych klientom detalicznym. W 2012 r. znacząco, o ponad 28%, wzrosła liczba transakcji kartami debetowymi. Jednocześnie o blisko 13% wzrosła średnia liczba transakcji w przeliczeniu na jedną kartę.

Rok 2012 był na rynku kart kredytowych kolejnym okresem, zapoczątkowanego w 2009 roku trendu spadkowego. Według danych NBP, w III kw. 2012 roku rynek kart kredytowych skurczył się o 7% (rok do roku). Tempo spadku liczby kart kredytowych Banku Millennium w 2012 roku było znacznie słabsze i wyniosło 4%. Bank umocnił jednocześnie swoją pozycję osiągając na koniec 2012 r. ponad 7% udział w liczbie kart kredytowych i

9% w wartości transakcji. Wzrosła także aktywność posiadaczy kart kredytowych Banku Millennium odzwierciedlona blisko 7% zwiększeniem liczby transakcji oraz ponad 2% wzrostem ich wartości. W tym samym okresie o blisko 12% wzrosła średnia liczba transakcji w przeliczeniu na jedną kartę.

W lipcu 2012 r. Bank zakończył proces wymiany kart wyposażonych w technologię zapisu danych na pasku magnetycznym na karty hybrydowe, czyli wyposażone w mikroprocesor oraz pasek magnetyczny.

Kredyty gotówkowe

Jednym z ważnych celów Banku w 2012 roku było istotne zwiększenie sprzedaży kredytów gotówkowych oraz dotarcie z ofertą do nowych segmentów Klientów. W pierwszej połowie 2012 roku Bank skoncentrował się na modernizacji wszystkich istotnych elementów oferty poczynając od cech produktu, przez proces udzielania kredytu, aż po sposób komunikowania się z rynkiem.

W wyniku prowadzonych prac uległy zmianie kluczowe parametry produktu, a proces udzielania kredytów został lepiej dopasowany do oczekiwań klientów poprzez wprowadzenie udogodnień w zakresie wymagań dokumentowych oraz skrócenie czasu procesowania wniosku kredytowego.

W listopadzie 2012 r. Bank zaproponował klientom ofertę promocyjną o nazwie Gwarancja Najniższego Oprocentowania polegająca na udzieleniu przez Bank 30 dniowej gwarancji najniższego oprocentowania każdemu Klientowi, który skorzysta z pożyczki w czasie trwania promocji. W przypadku dostarczenia przez Klienta pisemnego potwierdzenia niższego oprocentowania dla tej samej kwoty i okresu kredytowania z innego banku, Bank Millennium zapewni Klientowi takie same warunki. Oferta była promowana w mediach ogólnopolskich: telewizji, prasie, Internecie oraz na nośnikach reklamy zewnętrznej.

Prowadzone działania zaowocowały wzrostem wartości sprzedaży pożyczki gotówkowej w drugim półroczu 2012 roku aż o 35% w stosunku do pierwszego półrocza oraz pięciokrotnym wzrostem procentowego udziału nowych klientów Banku w sprzedaży produktu. W wyniku konsekwentnej realizacji strategii Banku, nastawionej na dostarczanie Klientom najwyższej jakości obsługi i oferty produktowej, Bank odnotował w 2012 roku wzrost salda detalicznych pożyczek gotówkowych o ponad 9% do poziomu 2,3 mld zł (brutto) na koniec roku, przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu marży odsetkowej. Warto zauważyć, że w tym samym okresie cały rynek odnotował ponad 6% spadek.

Bankowość Hipoteczna

Działania prowadzone przez Bank Millennium w obszarze bankowości hipotecznej w ciągu minionych 12 miesięcy koncentrowały się na doskonaleniu procesu kredytowego oraz poprawie jakości obsługi, w celu sprostania oczekiwaniom Klientów, rosnącej konkurencji oraz realizacji zakładanych planów.

Bank zmodernizował proces wycen nieruchomości oferując możliwość dokonania wyceny za pośrednictwem Banku oraz bezpośrednio u preferowanych rzeczoznawców majątkowych. Osobom starającym się o kredyt hipoteczny zaproponowano udogodnienie polegające na możliwości otrzymania wstępnej decyzji kredytowej na podstawie oświadczenia o wartości nieruchomości, bez konieczności dostarczania wyceny nieruchomości i ponoszenia kosztów związanych z jej uzyskaniem.

W październiku 2012 r. Bank rozszerzył ofertę specjalną kredytów hipotecznych wprowadzając kolejne udogodnienia dla Klientów, którzy jednocześnie aktywnie korzystają z rachunków osobistych.

Bank podejmował również działania zmierzające do optymalizacji i automatyzacji procesu obsługi portfela kredytów hipotecznych, wprowadzając rozwiązania zmierzające do znacznego skrócenia procesów i tym samym ograniczenia kosztów związanych z obsługą wniosków kredytowych.

W 2012 roku w Banku Millennium, podobnie jak na całym rynku, obserwowano spadek łącznej kwoty nowo udzielonych kredytów. Wartość wypłat wyniosła 1.959 mln zł, co oznacza 6% mniej niż w roku 2011. Na koniec roku portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium osiągnął wartość 27.2 mld zł.

Linia Prestige - dla Klientów zamożnych

Grupie najbardziej wymagających, zamożnych Klientów oczekujących najwyższej jakości obsługi oraz oferty produktów finansowych przygotowanej na miarę indywidualnych potrzeb, Bank Millennium proponuje obsługę za pośrednictwem wyspecjalizowanych doradców w ramach specjalnych linii biznesowych.

Prestige to oferta Banku Millennium skierowana do osób zamożnych z aktywami od 100 tys. zł lub dokonujących comiesięcznych wpłat na konto w wysokości co najmniej 10 tys. zł.

W ramach konta Prestige Klient otrzymuje szeroki wachlarz produktów i usług służących do bieżącego zarządzania finansami, a także szeroką gamę produktów inwestycyjnych i ubezpieczeniowo-inwestycyjnych, w tym krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, Wielowalutowy Program Inwestycyjny, Polisę Gwarancyjną oraz produkty strukturyzowane.

W 2012 roku Bank Millennium dokonał 22 emisji Bankowych Papierów Wartościowych będących podstawą dla strukturyzowanych produktów oszczędnościowych, wszystkie w złotych, o zróżnicowanym horyzoncie czasowym, aktywach bazowych oraz formułach wypłaty gwarantujących co najmniej zwrot całego zainwestowanego kapitału. Bardzo dużym zainteresowaniem Klientów cieszyły się subskrypcje BPW oparte na wycenie złota oraz ropy naftowej.

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

Przez cały rok 2012 Bank organizował seminaria inwestycyjne dla aktualnych i potencjalnych Klientów Prestige. Seminaria inwestycyjne cieszyły się dużym zainteresowaniem i okazały się skutecznym sposobem informowania o zachodzących na rynku zmianach i produktach Prestige.

Na koniec 2012 roku Bank Millennium posiadał blisko 32 tys. aktywnych Klientów linii Prestige.

Bankowość Prywatna

Bankowość Prywatna w Banku Millennium to oferta produktów i usług adresowana do najzamożniejszych Klientów indywidualnych z aktywami powyżej 1 miliona złotych.

Dla tych Klientów Bank przygotował rozbudowaną ofertę produktową, obejmującą atrakcyjny rachunek osobisty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjne, usługi maklerskie oraz produkty kredytowe - w tym kartę kredytową Millennium MasterCard® World Signia™. Karta ta w 2012 r. powtórzyła sukces z ubiegłego roku i ponownie zajęła pierwsze miejsce wśród kart kredytowych dla najzamożniejszych klientów w rankingu miesięcznika Forbes. Zwycięstwo zapewniły jej atrakcyjne pakiety praktycznych i niekonwencjonalnych usług dodatkowych, wysoki limit - nawet dwumilionowy w wersji VIP - i brak opłat za jej wydanie. Otrzymywane nagrody oraz opinie Klientów potwierdzają, że cel Banku jakim było stworzenia najlepszej na rynku czarnej karty, spełniającej oczekiwania i potrzeby najzamożniejszych Klientów, został osiągnięty.

Klienci Bankowości Prywatnej Millennium mogą korzystać z bogatej oferty rozwiązań inwestycyjnych i ubezpieczeniowych - ponad 100 polskich i zagranicznych funduszy inwestycyjnych denominowanych w euro, dolarach amerykańskich i złotych oraz oferowanych przez renomowanych partnerów. Oferta obejmuje także produkty strukturyzowane, usługi maklerskie, polisy na życie oraz szeroką paletę atrakcyjnie oprocentowanych lokat, kont oszczędnościowych i emerytalnych.

Na koniec 2012 roku Bank Millennium posiadał blisko 2 tys. Klientów Bankowości Prywatnej.

Segment Klientów Biznes

W ramach bankowości detalicznej Bank Millennium oferuje szeroką gamę produktów i usług odpowiadających na bieżące i długoterminowe potrzeby finansowe Klientów segmentu Biznes (najmniejszych firmy o obrotach rocznych do 5 mln zł). Bank profesjonalnie i wszechstronnie wspiera małe i średnie przedsiębiorstwa koncentrując się na systematycznym udoskonalaniu oferty dla tej grupy odbiorców.

W sierpniu 2012 r., Bank rozszerzył swoją ofertę dla Klientów segmentu Biznes o nowy produkt „Kredyt Hipoteka na Rozwój Firmy”. Kredyt udzielany jest na finansowanie bieżących potrzeb przedsiębiorców i refinansowanie kredytów udzielonych na prowadzenie działalności gospodarczej w innych bankach. Przeznaczony jest tak dla obecnych jak i nowych Klientów Banku Millennium i stanowi ciekawą alternatywą dla innych form finansowania bieżącej działalności firmy.

Rok 2012 był udany pod względem budowania długofalowych podstaw wzrostu biznesu. Bank otworzył w tym okresie ponad 19,6 tys. nowych rachunków bieżących dla Klientów segmentu Biznes. Największym zainteresowaniem cieszyło się Konto Biznes Trade, które skierowane jest dla Klientów posiadających kartę z MAKRO Cash and Carry. W następnej kolejności było Konto Biznes Start oferowane Klientom rozpoczynających działalność gospodarczą.

W 2012 r. rachunek Biznes Profesja otrzymał pierwsze miejsce wśród kont dla przedstawicieli wolnych zawodów w październikowym rankingu portalu Bankier.pl. Ponadto Bank Millennium 2012 r. zajął drugie miejsce w rankingu magazynu „Forbes”, w którym oceniano najlepszą ofertę banków dla firm. W rankingu sklasyfikowano 29 największych banków.

Na koniec grudnia 2012 roku w portfelu segmentu Biznes znajdowało się prawie 64 tys. aktywnych Klientów, co oznacza wzrost o 5% w stosunku do poprzedniego roku. Liczba rachunków obsługiwanych w ramach segmentu Biznes wynosiła ponad 123 tys., a stan zdeponowanych środków Klientów wyniósł 2.225 mln zł.

IV.2. Bankowość korporacyjna

Bankowość Przedsiębiorstw koncentruje się na kompleksowej i profesjonalnej obsłudze przedsiębiorstw o rocznych przychodach ze sprzedaży wynoszących powyżej 5 mln zł oraz instytucji i jednostek sektora publicznego. Na dzień 31 grudnia 2012 roku Bank aktywnie współpracował z ponad 10 tys. Klientów z tego segmentu (na koniec 2011 roku było to niespełna 9,5 tys. podmiotów). Nadrzędnym celem aktywności Banku w obszarze Bankowości Przedsiębiorstw jest budowanie trwałych, wartościowych relacji z Klientami oraz konsekwentne dostosowywanie oferty do ich bieżących i długoterminowych potrzeb.

W roku 2012, realizując zakładane cele, Bank systematycznie rozszerzał swoją ofertę produktową dla Klientów korporacyjnych oraz rozwijał sieć profesjonalnych doradców obsługujących ten segment Klientów. Działania te znalazły również swoje odzwierciedlenie w poziomie zadowolenia Klientów. Z przeprowadzonych w ubiegłym roku badań satysfakcji Klientów wynika, że poziom ich zadowolenia jest wysoki lub bardzo wysoki.

Pomimo kolejnej fali kryzysu na europejskich rynkach finansowych, segment korporacyjny realizuje zamierzone cele. Wynik na działalności bankowej w obszarze Bankowości Przedsiębiorstw w 2012 rok wyniósł 443 mln zł, co oznacza wzrost o 4% w stosunku do roku 2011 (425 mln zł), jednak osiągnięto go w zdecydowanie trudniejszych warunkach działania przedsiębiorstw, szczególnie widocznych w branży budowlanej.

Kanały dystrybucji

Obsługa Klientów Bankowości Przedsiębiorstw prowadzona jest poprzez szeroko rozbudowaną sieć sprzedaży pokrywającą swoim zasięgiem cały kraj. Do dyspozycji Klientów na dzień 31 grudnia 2012 roku było 128 Doradców Bankowych oraz 74 Konsultantów pracujących w 34 Centrach Korporacyjnych. Klienci Korporacyjni mogli również skorzystać ze wsparcia 64 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 systemy Bankowości Elektronicznej takie jak:

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

gwarantujące Klientom stały, tani, szybki i bezpieczny dostęp do informacji o aktualnym stanie środków na rachunkach oraz możliwość przeprowadzania transakcji. Poza kontaktem z wysoko wyspecjalizowanym Doradcą, Klienci Bankowości Przedsiębiorstw mogą na bieżąco korzystać z obsługi w ogólnopolskiej sieci 447 oddziałów.

Bankowość Internetowa dla firm

W roku 2012 Bank skupił się na wprowadzeniu nowych rozwiązań w bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw:

- Wprowadzono przelewy natychmiastowe, czyli płatności zewnętrzne (poza Bank Millennium) realizowane w czasie rzeczywistym do kwoty 100 tys. zł.
- Wprowadzono elektroniczną wypłatę gotówkową (ECW), czyli możliwość rozliczenia z beneficjentem wypłaty w formie gotówkowej, w sytuacji gdy beneficjent nie posiada rachunku bankowego lub gdy numer jego rachunku bankowego nie jest znany. Dyspozycja wypłaty jest składana przez Klienta wyłącznie za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw. Natomiast wypłaty dokonywane są w dowolnej placówce Banku Millennium po weryfikacji danych beneficjenta.

Ilość transakcji Klientów Millenetu dla Przedsiębiorstw wzrosła o 185% rok do roku: z 512 tys. w grudniu 2011 do 1.460 tys. w 2012 roku. Wzrost udało się uzyskać poprzez efektywne rozwiązania związane z przetwarzaniem płatności. Nie bez znaczenia była tu również kontynuacja procesu migracji Klientów z systemu offline ESOBIG do bankowości internetowej Millenet.

Prace nad dalszym rozwojem Millenet dla Przedsiębiorstw będą kontynuowane w 2013 roku. Planowana jest tu poprawa użyteczności i intuicyjności obsługi, uproszczenie procesu uruchamiania i zmian konfiguracji oraz rozszerzenie informacji prezentowanych w części transakcyjnej Millenet dla Przedsiębiorstw.

Bankowość Mobilna

W 2012 roku Bank Millennium, jako pierwszy w Polsce, wprowadził na rynek aplikację umożliwiającą Klientom korporacyjnym pełną obsługę rachunków firmowych za pomocą swoich telefonów i tabletów. Aplikacja dostępna jest na urządzenia z systemem operacyjnym Android jak i iOS.

W 2013 roku będą kontynuowane prace nad poszerzeniem funkcjonalności w bankowości mobilnej dla Przedsiębiorstw.

Produkty kredytowe

Pomimo niestabilnej sytuacji makroekonomicznej, Bank Millennium aktywnie poszukuje dla swoich Klientów możliwości jak najkorzystniejszego finansowania. Jest to szczególnie ważne w okresie gdy w krajowych i regionalnych programach operacyjnych kończą się środki udostępnione w ramach dofinansowania z UE z Perspektywy 2007-13. Bank Millennium uczestniczył m.in. w Programie Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce (PolSEFF). Program realizowany jest we współpracy z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju i ma na celu poprawę efektywności energetycznej polskiego sektora MŚP. W ramach Programu PolSEFF Grupa Millennium finansuje już ponad 200 projektów, poprzez kredyt i leasing Eko Energia, a kolejne 100 projektów naszych Klientów jest rozpatrywane przez inżynierów PolSEFFu. Dzięki takim wynikom, EBOR przyznał Bankowi Millennium nową transzę środków, co pozwoli na dalsze oferowanie Klientom preferencyjnego finansowania. Skuteczność Banku w propagowaniu założeń Programu doceniona została przez EBOR poprzez przyznanie nagrody za Nowe Kanały Marketingu i Dystrybucji.

Bank Millennium uczestniczył również w Programie Kredytu Technologicznego, w którym Klienci Banku korzystają z dofinansowania ze środków UE przeznaczonego na wsparcie działań innowacyjnych. Bank Millennium brał udział we wszystkich rundach naboru wniosków, aktywnie wspierając swoich Klientów w procesie aplikowania.

Dbając o satysfakcję Klientów bankowości przedsiębiorstw, w 2012 r. prowadzone były intensywne prace nad rozwojem narzędzi wspierających obszar kredytowy, co pozwala na skrócenie czasu realizacji usług na oraz na optymalizację procesów związanych z obsługą Klienta.

W połowie roku przeprowadzono również projekt mający na celu wzmocnienie fundamentów polityki cenowej w obszarze bankowości przedsiębiorstw. Wprowadzona polityka pozwala na efektywne zarządzanie portfelem kredytowym, zachowując zindywidualizowane i elastyczne podejście do potrzeb naszych Klientów.

Faktoring

W roku 2012 Bank Millennium zrealizował obrót faktoringowy w wysokości 6 436 mln zł, co oznacza wzrost o 20,8% w stosunku do roku 2011 (w analogicznym okresie obroty podmiotów oferujących usługi faktoringowe w Polsce wzrosły o 19,9%). Bank zajął 6. pozycję na rynku usług faktoringowych w Polsce pod względem wartości wykupionych w 2012 roku wierzytelności.

Bank Millennium od kilku lat sukcesywnie rozwija swoją ofertę w zakresie faktoringu.

W roku 2012 wdrożono kolejny produkt Faktoring Pełny z Polisą Klienta - skierowany do firm, które posiadają umowę ubezpieczenia należności handlowych.

W ramach tego produktu Bank finansuje wierzytelności jak również przejmuje ryzyko niewypłacalności Kontrahenta w zakresie objętym umową ubezpieczenia oraz na zasadach szczegółowo określonych w umowie faktoringowej.

Klientom korzystającym z faktoringu Bank zapewnia nowoczesną aplikację Klientowską z profesjonalnym systemem raportującym stan rozliczeń faktoringowych oraz modulem elektronicznej wymiany danych. W roku 2012 większość Klientów miała już możliwość uzyskania finansowania na podstawie zestawień wierzytelności przesyłanych elektronicznie, dzięki czemu zdecydowanie uległ skróceniu czas wypłaty środków.

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 ww. 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 2012 roku Bank dokonał szeregu zmian w produktach usprawniających ich działanie, były to m.in.:

- Wprowadzenie nowych i uproszczenie dotychczasowych formularzy dla Klientów.
- Zmiany Cennika usług polegające na usystematyzowaniu i zwiększeniu czytelności i urynkowieniu wysokości opłat i prowizji dla produktów finansowania handlu.

Bank rozpoczął również implementację elektronicznej platformy dla Klientów do obsługi transakcji finansowania handlu. Zostanie ona udostępniona Klientom za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet, a Klienci będą mogli z niej korzystać od 2013 roku.

Wolumen zaangażowania z tytułu wystawionych gwarancji i akredytyw wyniósł w grudniu 2012 r. 1,5 mld zł.

Bankowość Transakcyjna

Rok 2012 to dalszy sukcesywny rozwój oferty produktowej zapewniającej szerokiemu spektrum przedsiębiorców - spółkom, grupom kapitałowym, jednostkom budżetowym, kompleksową obsługę o wysokiej konkurencyjności.

W październiku 2012 roku wprowadzony został kompleksowy pakiet zmian produktowych opartych na Umowie ramowej. Umowa ramowa to nowa jakość we współpracy z Klientami obejmująca większość produktów (poza finansowaniem) bez konieczności zawierania kolejnych umów, zarówno dla produktów będących w ofercie w chwili zawierania umowy jak i w przyszłości. Jednocześnie wprowadzono szereg ułatwień korzystania z usług banku, min.: pełnomocnictwo rozszerzone, powszechność wpłat zamkniętych, zaniechanie weryfikacji pieczęci firmowej, proces bez predefiniowanego PIN dla kart płatniczych.

W pierwszej połowie 2012 roku wdrożono funkcjonalność umożliwiającą elastyczne dostosowanie ceny przelewu krajowego w PLN od czasu złożenia zlecenia na daną sesję rozliczeniową KIR. Jest to rozwiązanie o wysokiej innowacyjności oferowane Klientom przez ograniczoną liczbę banków. Pozwala elastycznie zarządzać ceną przelewu, a tym samym optymalizować koszty operacyjne.

Kolejnym innowacyjnym rozwiązaniem dodanym do oferty czerwca 2012 roku są przelewy natychmiastowe realizowane poprzez system Express ELIXIR, którego operatorem jest Krajowa Izba Rozliczeniowa. System umożliwia dokonywanie błyskawicznych on-line przelewów międzybankowych, przez 24 godziny na dobę i 365 dni w roku. Bank Millennium jako pierwszy Bank na rynku podjął współpracę z KIR w tym projekcie i również pierwszy uruchomił usługę dla Klientów.

W maju 2012 roku uruchomiono usługę Elektronicznej Wyплаты Gotówki (Electronic Cash Withdrawal), czyli możliwość składania zleceń wypłaty gotówkowej poprzez system bankowości internetowej Millenet na rzecz odbiorcy nie posiadającego rachunku bankowego do odbioru w oddziałach Banku Millennium.

Bank dostosował również ofertę rachunków powierniczych do Ustawy o ochronie praw nabywcy lokalu mieszkalnego lub domu jednorodzinnego z dn. 16.09.2011. wprowadzając do oferty mieszkaniowe rachunki powiernicze - otwarte i zamknięte.

W II połowie minionego roku zrealizowano cykl szkoleń "System Millenet jako podstawowy kanał komunikacji Klienta z bankiem" zwiększających kompetencję doradców bankowych i konsultantów w zakresie podstawowych produktów bankowości transakcyjnej dostępnych w systemie bankowości internetowej.

W ciągu 12 miesięcy 2012 roku nastąpił wzrost środków na rachunkach bieżących oraz depozytach terminowych Klientów bankowości przedsiębiorstw o 2,5 mld zł, do poziomu 14 mld zł (wzrost o 21 %), w tym samym czasie rynek wzrósł tylko o 1,2%. Poprawie uległa również struktura funduszy poprzez 8-procentowy przyrost środków Klientów na rachunkach bieżących: z 2,38 mld zł w grudniu 2011 do 2,57 mld zł w grudniu 2012.

Liczba Klientów bankowości przedsiębiorstw posiadających karty wzrosła z 2,9 do 3,7 tys. co stanowi wzrost o 30%. Liczba kart wzrosła z 11,0 do 17,0 tys. co stanowi wzrost o 54%. Liczba wydanych kart pre-paid wzrosła z 4,5 do 9,1 tys., a ilość Klientów z kartami pre-paid wzrosła o 150%.

Liczba przetworzonych transakcji na rachunkach bieżących (transakcje przychodzące oraz wychodzące w tym przelewy, polecenia zapłaty, przekazy pocztowe) wzrosła o 28% w skali roku z 5,3 mln do 6,8 mln sztuk.

IV.3. Działalność skarbowa i inwestycyjna

Działalność skarbowa

Departament Skarbu Banku Millennium umożliwia Klientom Banku dostęp do szerokiego spectrum instrumentów finansowych. W roku 2012 oferta Departamentu Skarbu dla Klientów Bankowości Przedsiębiorstw obejmowała ten sam wachlarz produktów, co w roku 2011: kasowe transakcje wymiany walutowej, produkty depozytowe, instrumenty zarządzania ryzykiem zmian kursu walutowego (fx forward, fx swap, opcje) oraz instrumenty zarządzania ryzykiem zmian stóp procentowych (transakcje typu FRA, IRS, CIRS).

W roku 2012 Departament Skarbu kontynuował działania związane z aktywnym oferowaniem platformy transakcyjnej Millennium Forex Trader, poprzez którą Klienci Bankowości Przedsiębiorstw samodzielnie zawierają kasowe i terminowe transakcje wymiany walutowej oraz transakcje swapa walutowego.

Millennium Forex Trader to narzędzie zapewniające szybki i bezpieczny dostęp do rynków finansowych, umożliwia Klientom sprawne zawieranie transakcji bez konieczności telefonicznego kontaktu z dealerm Departamentu Skarbu. Platforma pozwala zminimalizować koszty obsługi poprzez dostęp do kwotowań pochodzących prosto z rynku międzybankowego.

Na koniec 2012 roku z platformy Banku korzystało blisko 1300 Klientów, natomiast średni miesięczny dochód z transakcji zawieranych za pośrednictwem platformy stanowił ok. 20% dochodu z tytułu transakcji skarbowych Klientów Bankowości Przedsiębiorstw.

Bank Millennium jest wiodącą instytucją finansową na rynku w zakresie oferowania produktów strukturyzowanych Klientom Bankowości Detalicznej i Klientom Prestige.

W ubiegłym roku Bank kontynuował działalność na rynku produktów strukturyzowanych, a wyniki tej działalności zostały docenione - w europejskim rankingu przeprowadzonym przez StructureRetailProducts.com. Bank Millennium zajął 1. i 2. miejsce w kategorii najlepsza sprzedaż oraz najlepsze wyniki wśród instytucji oferujących produkty strukturyzowane.

Działalność inwestycyjna

Na koniec 2012 roku portfel papierów wartościowych osiągnął wartość 6,6 mld zł, w porównaniu do 3,4 mld zł na zakończenie roku 2011. Wzrost ten spowodowany był znacznym zwiększeniem bazy depozytowej Klientów oraz wzrostowym trendem na rynku obligacji skarbowych. Sprzyjająca tendencja na rynku transakcji typu swap walutowo-odsetkowy (cross currency swap) umożliwiła coraz korzystniejsze pozyskiwanie walut obcych, w szczególności franka szwajcarskiego, w celu pokrycia potrzeb związanych z portfelem kredytów hipotecznych. W związku z tym transakcje typu FX Swap wykorzystywane były jedynie do krótkoterminowego zarządzania walutową pozycją płynnościową Banku.

W roku 2012 Bank uplasował u finansowych inwestorów instytucjonalnych 3-letnie obligacje własne o wartości nominalnej 350 mln zł. Pozyskane środki zostały przeznaczone na finansowanie ogólnej działalności Banku.

W ubiegłym roku nastąpiło odwrócenie rosnącej tendencji na rynku stopy procentowej, co Bank wykorzystał zawierając transakcje wymiany stóp procentowych (interest rate swap) w celu zabezpieczenia pozycji Banku przed spadkiem stóp procentowych.

W roku 2012 Bank uzyskał status Dealera Skarbowych Papierów Wartościowych oraz Dealera Rynku Pieniężnego na rok 2013.

Usługi powiernicze

Bank Millennium świadczy usługi powiernicze w oparciu o indywidualne zezwolenie Komisji Papierów Wartościowych i Giełd. Bank Millennium 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.

Wartość aktywów na rachunkach papierów wartościowych Klientów na dzień 31 grudnia 2012 roku wyniosła 28,46 mld zł, co w porównaniu do 27,7 mld zł na dzień 31 grudnia 2011 roku stanowi wzrost o 2,74 %. Na koniec 2012 roku Bank prowadził 11.048 rachunków papierów wartościowych o 11,46 % więcej niż w roku 2011.

Uzupełnieniem podstawowej oferty są dodatkowe usługi, obejmujące swoim zakresem kompleksową obsługę Banku Depozytariusza dla Funduszy Inwestycyjnych. Na koniec grudnia 2012 roku Bank pełnił funkcję Depozytariusza dla 57 Funduszy Inwestycyjnych, co oznacza wzrost o 16,33 % w stosunku do roku 2011.

Oferta Banku jest sukcesywnie doskonalona. W latach 2011-2012 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. W roku 2012 Bank poszerzył ofertę o kolejne rynki zagraniczne poprzez zawarcie umowy z Clearstream Banking Luxembourg.

IV.4. Działalność międzynarodowa i finansowanie zewnętrzne

Ze względu na fakt, że w roku 2012 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 dotychczasowych i zarządzanie nowymi umowami zawartymi w tym obszarze z międzynarodowymi instytucjami finansowymi, w tym zwłaszcza z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) oraz Europejskim Bankiem Inwestycyjnym (EBI), które według stanu na dzień 31 grudnia 2012 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 roku, której przedmiotem jest pożyczka w kwocie 35 mln EUR, przeznaczona na finansowanie projektów inwestycyjnych związanych z optymalizacją zużycia energii w sektorze małych i średnich przedsiębiorstwach, 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 zawartą w grudniu 2012 roku z EBOiR, której przedmiotem jest pożyczka w kwocie 60 mln PLN, przeznaczona na rozszerzenie finansowania projektów w ramach programu PolSEFF, z ostatecznym terminem spłaty w grudniu 2016 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.

W roku 2012 Bank uplasował również wśród finansowych inwestorów instytucjonalnych 3-letnie obligacje własne o wartości nominalnej 350 mln zł.

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 kolejnych 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). Równocześnie Bank rozpoczął przygotowania do wejścia w życie i objęcia unijną regulacją EMIR (European Market Infrastructure Regulation), działalności związanej z realizacją transakcji dotyczących poszczególnych kategorii instrumentów pochodnych na rynku OTC (zwłaszcza międzynarodowym), i założonego oparcia ich rozliczeń na modelu „partnera centralnego” (Central Clearing Counterparty).

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.

V. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM W BANKU MILLENNIUM

V.1. Zasady zarządzania ryzykiem

Wszystkie podmioty Grupy Banku Millennium - Bank i spółki zależne - działają w ramach jednolitego systemu zarządzania ryzykiem.

Misją zarządzania ryzykiem w Grupie jest zapewnienie, aby wszystkie rodzaje ryzyka były zarządzane, monitorowane i kontrolowane odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetytu na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy. Zarządzanie ryzykiem uwzględnia konieczność osiągnięcia założonej rentowności oraz utrzymania odpowiedniej relacji ryzyko -kapitał, w kontekście posiadania odpowiedniego poziomu kapitału na pokrycie ryzyka.

Sprawny system zarządzania ryzykiem oznacza zbiór zasad i mechanizmów regulujących całokształt działań obejmujących identyfikację, pomiar, ograniczanie, monitoring oraz raportowanie w odniesieniu do poszczególnych rodzajów ryzyka. Zbiór tych zasad obejmuje także szeroki zakres metod - zarówno jakościowych jak i ilościowych, w tym zaawansowane narzędzia matematyczno-statystyczne, wspomagane przez odpowiednie systemy informatyczne.

Model zarządzania i kontroli na poziomie Grupy opiera się na następujących zasadach:

- zapewnieniu kompleksowej kwantyfikacji i parametryzacji różnych rodzajów ryzyka pod kątem optymalizacji struktury bilansu i pozycji pozabilansowych Grupy, 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 systemu informacji zarządczej;
- rozdzieleniu obowiązków w zakresie powstania ryzyka, zarządzania ryzykiem i kontroli ryzyka .

Cele misji zarządzania ryzykiem osiągane są poprzez realizację następujących działań:

- Opracowanie strategii zarządzania ryzykiem, polityki kredytowej, procesów i procedur określających zasady akceptacji dopuszczalnego poziomu poszczególnych rodzajów ryzyka,
- Wdrażanie, w coraz większym zakresie, narzędzi informatycznych służących identyfikacji, kontroli i pomiarowi ryzyka,
- Zwiększania wśród pracowników Grupy świadomości odpowiedzialności za właściwe zarządzanie ryzykiem na każdym poziomie struktury organizacyjnej Grupy,
- W roku 2012, w obszarze zarządzania ryzykiem, inicjatywy podejmowane przez Grupę skupiały się przede wszystkim na działaniach związanych z dalszym usprawnieniem procesu identyfikowania, pomiaru, monitorowania i raportowania ryzyka kredytowego.

Pod koniec 2012 roku Banco de Portugal (będący nadzorcą konsolidującym) we współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego udzielił warunkowego zezwolenia na stosowanie przez Bank Millennium, począwszy od dnia 31 grudnia 2012 roku, metody ratingów wewnętrznych (IRB) w celu obliczania minimalnych wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka kredytowego dla największych portfeli detalicznych (ekspozycje osób fizycznych zabezpieczone hipoteką (RRE) oraz portfel odnawialnych ekspozycji detalicznych (QRRE)).

Od 2010 roku Bank znacząco zaangażował się w inicjatywy zmierzające do uzyskania zgody na stosowanie metody IRB. Projekty z tym związane były dla Banku bardzo istotne z dwóch powodów: po pierwsze, ponieważ uzyskanie zgody oznacza stosowanie najlepszych standardów w obszarze ryzyka kredytowego; po drugie, ponieważ jest to efektywny sposób zarządzania kapitałem. Aprobata Portugalskich i Polskich regulatorów jest w opinii Banku zewnętrznym potwierdzeniem istotnych osiągnięć Banku w zakresie zarządzania ryzykiem.

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, funkcja zarządzania ryzykiem jest obsługiwana przez wyspecjalizowane komitety z kompetencjami określonymi przez Zarząd Banku. Znajduje to odzwierciedlenie w pracach Komitetu Ryzyka i pięciu wyspecjalizowanych komitetów ryzyka, a mianowicie:

- Komitetu Kapitałów, Aktywów i Pasywów (CALCO);
- Komitetu Kredytowego;
- Komitetu Walidacji
- Komitetu Należności Zagrożonych;
- Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego.

Komitet Ryzyka odpowiada za całościową kontrolę ryzyka w Grupie Banku Millennium. W celu zapewnienia tej kontroli Komitet Ryzyka monitoruje kształtowanie się różnego rodzaju ryzyk w działalności Banku i w taki sposób kształtuje ogólną politykę kredytową, aby była ona zgodna ze Strategią Ryzyka (zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą). Wszyscy członkowie Zarządu są członkami tego Komitetu. Wyspecjalizowanym Komitetom przewodniczą członkowie Zarządu, a do ich zakresu odpowiedzialności należą procesy powstawania, monitorowania i zarządzania poszczególnymi obszarami ryzyka.

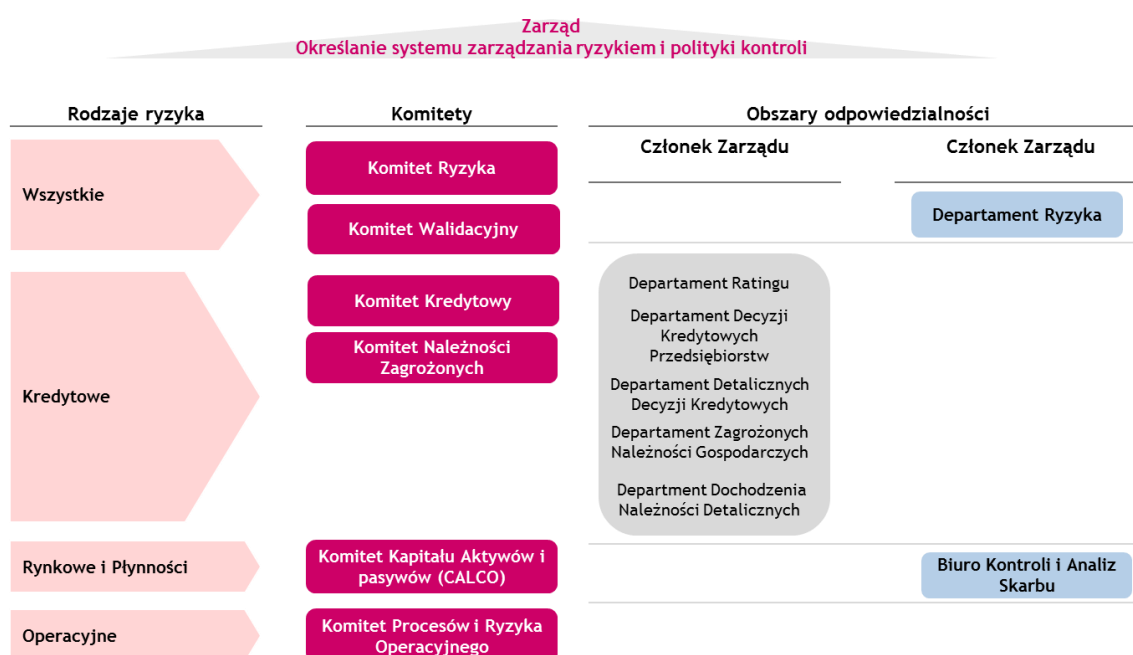
Bieżące zarządzanie ryzykiem jest nadzorowane centralnie przez dedykowaną jednostkę Banku - Departament Ryzyka, w której występuje dalsza specjalizacja (w ramach wydziałów, zespołów) uwzględniająca różne rodzaje ryzyka lub etapy procesu. Głównym zadaniem Departamentu Ryzyka jest tworzenie i implementacja polityki w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym, rynkowym, płynności i operacyjnym oraz monitorowanie ekspozycji Banku pod kątem występowania tych ryzyk.

Zakres obowiązków Departamentu Ryzyka obejmuje:

- tworzenie modeli i metodologii pomiaru ryzyka
- tworzenie reguł zarządzania ryzykiem
- pomiar i raportowanie ekspozycji narażonych na ryzyko
- modelowanie i wdrażanie procesów kredytowych
- kalkulacja odpisów z tytułu utraty wartości
- kalkulacja ekspozycji ważonych ryzykiem na potrzeby wymogu kapitałowego zgodnie z metodą standardową i IRB

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.



V.2. Zarządzanie kapitałem

Zarządzanie kapitałem obejmuje obszary zarządzania adekwatnością kapitałową oraz alokację kapitału. Celem zarządzania adekwatnością kapitałową jest zapewnienie bezpieczeństwa (wyłącalności) Grupy w warunkach normalnych i skrajnych oraz spełnienie wymagań określonych przepisami. Z kolei celem alokacji kapitału jest kreowanie wartości dla właścicieli poprzez maksymalizację zwrotu z ryzyka prowadzonej działalności, biorąc pod uwagę ustalony „apetyt na ryzyko”.

W ramach zaakceptowanego „apetytu na ryzyko” ustanowione zostały mierzalne, długoterminowe cele (limity) kapitałowe, służące jako podstawa utrzymania wyłączalności oraz wsparcie rozwoju Grupy. Cele (limity) kapitałowe są zgodne z wymaganiami regulacyjnymi. Wysokość wykorzystania limitów jest regularnie mierzona i monitorowana. Przy kontroli adekwatności kapitałowej wykorzystuje się zasadę „stref bezpieczeństwa”, która definiuje również zestaw działań zarządczych odpowiedni do obecnego i przewidywanego poziomu ryzyka. Określona została docelowa struktura funduszy własnych, jako środków zabezpieczeniu ryzyka w działalności Grupy. Celem Grupy jest długookresowe oparcie rozwoju skali działalności na wewnętrznych źródłach wzrostu kapitału. Adekwatność kapitałowa Grupy jest oceniana jako satysfakcjonująca, zarówno obecnie, jak i w perspektywie następnych kilku lat.

Ocena ta jest wsparta przez uzyskanie w końcu 2012 roku od Banku Portugalii (BdP) we współpracy z Komisją Nadzoru Finansowego (KNF), zgody na stosowanie metod wewnętrznych ratingów (IRB) do wyznaczania minimalnych wymogów kapitałowych na ryzyko kredytowe w odniesieniu klasy ekspozycji detalicznych, dla następujących podklas: ekspozycje detaliczne wobec klientów indywidualnych zabezpieczone na nieruchomościach mieszkalnych (RRE) oraz odnawialne ekspozycje detaliczne (QRRE).

Zgoda została wydana warunkowo, co oznacza konieczność spełnienia przez Bank warunków zdefiniowanych przez BdP i KNF w określonych terminach.

Zgoda zawiera również ograniczenie regulacyjne, co oznacza, że wymogi kapitałowe obliczane przy zastosowaniu metody IRB dla portfeli RRE i QRRE muszą być utrzymywane na poziomie nie mniejszym niż 80% odpowiednich wymogów kapitałowych obliczonych metodą standardową (STD). Ograniczenie regulacyjne będzie stosowane do czasu potwierdzenia przez BdP i KNF spełnienia wspomnianych warunków, lecz nie wygaśnie przed 30.06.2014 r.

Wymogi kapitałowe Grupy Banku Millennium obliczone według stanu na 31 grudnia 2012 r., w trzech ujęciach, przedstawia poniższa tabela:

Grupa - wymogi kapitałowe (w mln zł) wynikające z:	31.12.2011 STD*	31.12.2012		
		STD	IRB ograniczona ¹⁾	IRB pełna ²⁾
Ryzyka kredytowego	2 617,4	2 915,8	2 534,5	1 497,4
Ryzyka rynkowego	38,7	24,8	24,8	24,8
Ryzyka operacyjnego	225,5	226,5	226,5	226,5
Wymogi kapitałowe ogółem	2 881,6	3 167,1	2 785,8	1 748,7
Fundusze własne	4 766,6	5 218,0	5 032,7	5 032,7
Skonsolidowany współczynnik wypłacalności	13,2%	13,2%	14,5%	23,0%
Skonsolidowany wskaźnik kapitałów podstawowych (Core Tier 1)	11,4%	11,6%	12,9%	20,5%

(*) Metoda standardowa

1) Wylczenie z uwzględnieniem ograniczeń regulacyjnych

2) Bez 80% ograniczenia, przed spełnieniem warunków oraz przed uwzględnieniem pozostałych portfeli w metodzie IRB

Pozycja kapitałowa Grupy mierzona poziomem współczynnika wypłacalności wylczonym zgodnie z ograniczeniem regulacyjnym poprawiła się w porównaniu z wylczeniem wykonanym metodą standardową o 1,3 p.p. Całkowita potencjalna korzyść z zastosowania metody IRB (dla portfeli objętych zgodą Organów Nadzoru) wynosi 9,8 p.p. (bez ograniczenia nadzorczego oraz przed spełnieniem warunków nadzorczych oraz przed uwzględnieniem pozostałych portfeli w metodzie IRB).

Wymogi kapitałowe Banku Millennium obliczone według stanu na 31 grudnia 2012 r., w trzech ujęciach, przedstawia poniższa tabela:

Bank Millennium - wymogi kapitałowe (w mln zł) wynikające z:	31.12.2011 STD*	31.12.2012		
		STD	IRB ograniczona ¹⁾	IRB pełna ²⁾
Ryzyka kredytowego	2 546,4	2 865,7	2 484,9	1 447,8
Ryzyka rynkowego	38,5	24,8	24,8	24,8
Ryzyka operacyjnego	198,9	200,1	200,1	200,1
Wymogi kapitałowe ogółem	2 783,8	3 090,6	2 709,8	1 672,7
Fundusze własne	4 325,4	4 763,8	4 578,4	4 578,4
Współczynnik wypłacalności	12,43%	12,3 %	13,5%	21,9%
Wskaźnik kapitałów podstawowych (Core Tier 1)	10,75%	10,8%	12,1%	19,6%

(*) Metoda standardowa

1) Wyliczenie z uwzględnieniem ograniczeń regulacyjnych

2) Bez 80% ograniczenia, przed spełnieniem warunków oraz przed uwzględnieniem pozostałych portfeli w metodzie IRB

Pozycja kapitałowa Banku mierzona poziomem współczynnika wypłacalności wyliczonym zgodnie z ograniczeniem regulacyjnym poprawiła się w porównaniu z wyliczeniem wykonanym metodą standardową o 1,2 p.p. Całkowita potencjalna korzyść z zastosowania metody IRB (dla portfeli objętych zgodą Organów Nadzoru) wynosi 9,6 p.p. (bez ograniczenia nadzorczego oraz przed spełnieniem warunków nadzorczych oraz przed uwzględnieniem pozostałych portfeli w metodzie IRB).

Analizując ekonomiczną adekwatność kapitałową, kapitał wewnętrzny, wyrażający poziom istotnego ryzyka w działalności zarówno Banku jak i Grupy, jest pokryty z nadwyżką przez dostępne zasoby finansowe na pokrycie ryzyka.

V.3. Ryzyko kredytowe

1. Główne zasady

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.

2. Główne inicjatywy w zakresie ryzyka kredytowego

W obszarze ryzyka kredytowego rok 2012 był szczególnie intensywny jeśli chodzi o nowe rozwiązania. 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:

- uaktualnieniu Strategii ryzyka na lata 2013-2015
- wprowadzeniu nowego modelu ratingowego dedykowanego dla klientów korporacyjnych;
- wprowadzeniu nowego aplikacyjnego modelu ratingowego dla kredytów gotówkowych;
- wprowadzeniu nowego aplikacyjnego modelu ratingowego dla kredytów hipotecznych;
- wprowadzeniu nowych zasad dotyczących oceny finansowania specjalistycznego (finansowanie nieruchomości przychodowej, finansowanie obiektu, finansowanie projektu);
- zmodyfikowaniu wymogów dokumentacyjnych w procesie udzielania transakcji kredytowych;
- wprowadzeniu nowych ram ryzyka dla detalicznych kampanii kredytowych;
- wprowadzeniu nowych regulacji dotyczących limitów koncentracji;
- wprowadzeniu nowych zasad dla zarządzania jakością danych;
- wprowadzeniu nowych zasad dla polityki zarządzania zmianami w procesie IRB;
- wprowadzeniu nowej polityki raportowania z obszaru ryzyka
- wprowadzeniu założeń do programu stress-testów
- wprowadzeniu założeń zarządzania modelami, rozwoju modeli, ich dokumentacji, walidacji i kalibracji

W roku 2012 w segmencie detalicznym wiodącą rolę w polityce kredytowej Grupy odgrywały działania zmierzające do dalszej optymalizacji kształtu oraz wykorzystania narzędzi oceny ryzyka kredytowego. W tym celu wprowadzono lub zmodyfikowano szereg rozwiązań w takich obszarach jak filtry ryzyka oraz modele scoringowe. Grupa silnie zaangażowała się w udoskonalenie procesu kredytowego i narzędzi informatycznych dla portfela kredytów konsumenckich. W przypadku małych firm istotną zmianę stanowiły prace związane z wprowadzeniem do oferty kredytu zabezpieczonego hipotecznie, z przeznaczeniem na rozwój firmy.

Wprowadzając zmiany w metodyce kredytowej Grupa każdorazowo stara się oprzeć je o obiektywny, zmierzony poziom ryzyka. Wszystkie powyższe zmiany powinny prowadzić do zwiększenia portfela kredytowego przy jednoczesnym zachowaniu poziomu ryzyka na akceptowalnym poziomie zdefiniowanym w Strategii Ryzyka.

3. Jakość portfela kredytowego

W 2012 roku wskaźniki jakości portfela kredytowego pozostawały na stabilnym poziomie. Udział kredytów zagrożonych utratą wartości w portfelu ogółem wynosił na koniec grudnia 2012 roku 5,1%, a udział kredytów przeterminowanych powyżej 90 dni w całym portfelu portfolio osiągnął 2,8%.

Pokrycie kredytów z utratą wartości rezerwami ogółem poprawiło się w ciągu całego roku 2012 z 58% do 59%.

Zmiany głównych wskaźników jakości portfela kredytowego Grupy:

Wskaźniki jakości portfela ogółem	31.12.2012	31.12.2011
Kredyty zagrożone utratą wartości (mln zł)	2 111	2 104
Kredyty przeterminowane ponad 90 dni (mln zł)	1 160	990
Rezerwy ogółem (mln zł)	1 238	1 217
Kredyty zagrożone do kredytów ogółem (%)	5,1%	4,9%
Kredyty przeterm. >90 dni do kred. ogółem (%)	2,8%	2,3%
Ogółem rezerwy/kredyty zagrożone (%)	59%	58%
Ogółem rezerwy/kredyty przeterm. >90 dni (%)	107%	123%

W roku 2012 kontynuowany był trend poprawy jakości kredytów detalicznych (na koniec 2012 wskaźnik wynosił 15,5% w porównaniu do końca 2011 kiedy wynosił 17,2%), poza kredytami hipotecznymi, w przypadku których udział należności z utratą wartości wzrósł z 0,95% na koniec 2011r do 1,11% na 31.12.2012r.. Nieznacznie także uległ pogorszeniu portfel kredytów korporacyjnych. Udział należności z utratą wartości wzrósł w tym segmencie z 11,7% na koniec 2011 do 12% na koniec 2012r. Wzrost ten był spowodowany między innymi pogorszeniem się jakości portfela w sektorze budowlanym.

Jakość portfela kredytowego w poszczególnych rodzajach kredytów:

Rodzaj kredytu	Loans past-due > 90 days ratio		Impaired loans ratio	
	31.12.2012	31.12.2011	31.12.2012	31.12.2011
Hipoteczne	0,54%	0,35%	1,11%	0,95%
Inne dla Klientów indywidualnych	11,0%	12,7%	15,5%	17,2%
Dla Przedsiębiorstw	6,0%	4,4%	12,0%	11,7%
Portfel kredytów ogółem	2,8%	2,3%	5,1%	4,9%

4. Struktura branżowa portfela kredytowego

Portfel Grupy jest dobrze zdywersyfikowany z punktu widzenia struktury branżowej. Główną pozycję stanowią kredyty hipoteczne (66%) i pozostałe kredyty dla osób fizycznych (8%). Portfel kredytów dla firm działających w sektorach: przemysł i budownictwo, transport i komunikacja, handel, pośrednictwo finansowe oraz w sektorze publicznym stanowi 26% i jego szczegółową strukturę przedstawia poniższa tabela:

Struktura portfela kredytowego Grupy na dzień 31 grudnia 2012 r.

Nazwa branży	Ekspozycja bilansowa (mln zł)	Udział (%)
Kredyty dla osób fizycznych	30 804,4	74,3%
Hipoteczne	27 392,9	66,1%
Gotówkowe	2 329,2	5,6%
Karty kredytowe i pozostałe	1 082,3	2,6%
Kredyty dla przedsiębiorstw	10 665,4	25,7%
Handel i naprawy	2 225,2	5,4%
Przetwórstwo przemysłowe	2 153,3	5,2%
Budownictwo	1 598,7	3,9%
Transport i gosp. magazynowa	1 257,8	3,0%
Administracja publiczna	590,7	1,4%
Informacja i komunikacja	633,3	1,5%
Usługi pozostałe	517,5	1,2%
Działalność finansowa i ubezpieczeniowa	372,9	0,9%
Obsługa nieruchomości	562,0	1,4%
Działalność profesjonalna, naukowa i techniczna	254,4	0,6%
Górnictwo	70,7	0,2%
Dostawy wody, ścieki i odpady	100,1	0,2%
Wytwarzanie i zaopatrywanie w energię, gaz i wodę	71,4	0,2%
Hotele i restauracje	64,6	0,2%
Edukacja	58,7	0,1%
Rolnictwo, leśnictwo, rybołówstwo	59,8	0,1%
Opieka zdrowotna, pomoc społeczna	46,8	0,1%
Kultura, rekreacja i rozrywka	27,7	0,1%
Łącznie kredyty (brutto)	41 469,8	100,0%

Udział poszczególnych branż jest zbliżony do struktury na koniec 2011r. W 2012 w strukturze portfela kredytowego, wystąpił spadek udziału zaangażowań w firmy z sektora budownictwa (w tym infrastrukturalnego do kwoty 460 mln zł). Nastąpiła też wyraźna redukcja zaangażowania pozabilansowego wobec branż budowlanej o około 1 mld zł w ciągu roku 2012.

V.4. Inne ryzyka

1. Ryzyko rynkowe

Ryzyko rynkowe obejmuje bieżące i potencjalne oddziaływanie, jakie na wynik finansowy lub kapitał mają zmiany wartości portfela Grupy w wyniku niekorzystnych zmian na rynku. Zasady 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.

Równolegle do metody VaR, w celu oszacowania potencjalnych strat ekonomicznych wynikających ze skrajnych zmian czynników ryzyka rynkowego przeprowadza się szereg testów warunków skrajnych dla portfeli, które najbardziej narażone są na ryzyko rynkowe.

Wskaźniki VaR prezentowane w poniższej tabeli odzwierciedlają całkowitą ekspozycję na ryzyko rynkowe w Grupie. W 2012, otwarte pozycje generowały jedynie instrumenty stopy procentowej i instrumenty walutowe. W 2012 całkowita ekspozycja na ryzyko rynkowe była niska i wyniosła średnio 21,5 mln zł w porównaniu do obowiązującego limitu w wysokości 95,3 mln zł. Efekt dywersyfikacji odnosi się do Ryzyka Ogólnego i odzwierciedla korelację między jego składnikami.

Miary VaR dla ryzyka rynkowego (dla Grupy, mln zł)	Koniec grudnia 2012		VaR (od 1 stycznia 2012 do 31 grudnia 2012)			Koniec grudnia 2011	
	Ekspozycja	Wykorzystanie limitu	Średnia	Maksimum	Minimum	Ekspozycja	Wykorzystanie limitu
Ryzyko całkowite	11,4	12%	21,5	44,5	11,4	19,9	22%
Ryzyko ogólne	8,4	9%	18,7	41,8	8,4	16,9	19%
<i>Ryzyko stopy procentowej</i>	8,4	9%	18,7	41,8	8,4	16,9	19%
<i>Ryzyko kursowe</i>	0,02	0%	0,27	2,37	0,01	0,09	1%
<i>Ryzyko cen akcji</i>	0,0	n.a.	0,0	0,3	0,0	0,0	n.a.
<i>Efekt dywersyfikacji</i>	0,2%					0,0%	
Ryzyko nieliniowe	0	0%	0	0	0	0	0%
Ryzyko cen towarów	0	0%	0	0	0	0	0%
Ryzyko szczególne	3,0	7%	2,8	3,1	2,6	2,8	7%

2. Ryzyko płynności

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

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

W 2012 roku płynność Grupy znacząco się poprawiła. Silny wzrost depozytów, któremu towarzyszył nominalny spadek wartości kredytów, pozwolił na osiągnięcie w 2012 r. znaczącego postępu w redukcji wskaźnika kredyty/depozyty poniżej 100% - ze 106,8% w grudniu 2011r. do poziomu 95,4% w grudniu 2012r. Poprawa pozycji płynności pozwoliła odbudować portfel aktywów płynnych (gotówka, saldo na rachunku w NBP, Bony pieniężne NBP i Polskie obligacje skarbowe), które wzrosły w ciągu roku o 71% z 5,4 mld zł do 9,1 mld zł na koniec 2012 roku.

	31.12.2012	31.12.2011
Wskaźnik Kredyty/Depozyty (%)*	95,4%	106,8%
Portfel aktywów płynnych (mln zł)	9 149	5 258

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

Konsekwentnie głównym źródłem finansowania Grupy pozostaje duża, zdywersyfikowana oraz stabilna baza depozytów pochodzących od Klientów detalicznych, korporacyjnych oraz Klientów z sektora publicznego. Na koniec 2012 roku depozyty Klientów osiągnęły łączny poziom 41,4 mld zł.

W tym samym okresie portfel kredytów netto spadł o 3%. W dużej mierze spadek był spowodowany aprecjacją złotego. Udział kredytów w walutach obcych w portfelu kredytowym Grupy ogółem (brutto) spadł w roku 2012 do poziomu 50% w porównaniu do 55% na koniec 2011 roku.

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 ciągu 2012 roku, łączne potrzeby finansowania swapami walutowymi spadły z 19,8 mld zł do 16,4 mld zł na koniec grudnia 2012 roku.

W 2012 roku, pozytywny wpływ na poziom stabilnych źródeł finansowania Grupy miała nowa emisja obligacji własnych i bankowych papierów wartościowych Banku, których stan bilansowy wzrósł do 768 mln zł na koniec grudnia 2012 roku (z 395 mln zł na koniec grudnia 2011 roku). Pozwoliło to w znacznym stopniu skompensować spadek zobowiązań z tytułu sekurytyzacji należności leasingowych, które podlegają stopniowemu umorzeniu.

Oszacowanie ryzyka płynności Grupy jest przeprowadzane zarówno przy użyciu wskaźników zdefiniowanych przez władze nadzorcze, jak i własnych miar, dla których także ustanowiono limity ekspozycji. W 2012 roku zarówno wewnętrzne jak i nadzorcze miary płynności utrzymywane były znacznie powyżej minimalnych limitów.

Ponadto Grupa stosuje wewnętrzną analizę płynności strukturalnej na bazie skumulowanych urealnionych luk płynności (tj. z założeniem prawdopodobieństwa powstania przepływu środków pieniężnych). W 2012 r. wszystkie luki płynności były utrzymywane na poziomach wyraźnie przewyższających minimalne limity, zarówno w warunkach normalnych jak i dla scenariuszy testów warunków skrajnych.

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, jako wsparcie przygotowania planu awaryjnego w zakresie płynności i decyzji zarządczych.

Grupa 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.

3. 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.

VI. ZARZĄDZANIE ZASOBAMI LUDZKIMI

VI.1. Polityka personalna

W 2012 Bank Millennium prowadził strategię zrównoważonego zarządzania zasobami ludzkimi zgodnie z przyjętą w 2011 roku Polityką Personalną Banku Millennium. Polityka ta określa ogólne cele rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także zasady planowania i monitorowania zasobów ludzkich niezbędnych do realizowania strategicznych celów biznesowych Banku Millennium. W ramach Polityki Personalnej, Zarząd Banku może i definiuje szczegółowe cele postawione zarządzaniu zasobami ludzkimi.

Podstawowe zasady określania celów w poszczególnych obszarach Polityki Personalnej Banku Millennium są następujące:

Rekrutacja

Bank Millennium definiuje zasady doboru kandydatów do pracy w oparciu o profile kompetencji określone przez Kierujących jednostkami. Bank wspiera również rotację wewnętrzną. Oferty pracy są w pierwszej kolejności przedstawiane pracownikom Grupy Banku Millennium. W tym celu działa specjalna strona intranetowa przeznaczona dla wewnętrznych ofert pracy tzw. 'Wewnętrzna giełda pracy'.

Zarządzanie

Planowanie zasobów kadrowych odbywa się w cyklach rocznych, a monitoring budżetu osobowego, w tym system oceniania i premiowania pracowników, dokonuje się na bazie miesięcznej i na poziomie każdej jednostki organizacyjnej. Polityka i główne zasady w zakresie wynagrodzeń pracowników Banku Millennium opisane są w kolejnym rozdziale. Na każdym etapie procesu zarządzania kadrami zachowane są zasady zapewniające ochronę interesu pracowników, interesów pracodawcy oraz poufność informacji. Zarządzanie kadrami w Grupie Banku Millennium obejmuje także takie elementy wspierania pracowników jak świadczenia pracownicze i świadczenia socjalne.

Rozwój

Rozwój zawodowy pracowników stanowi jedną z wartości organizacyjnych, na które Bank Millennium zwraca szczególną uwagę. Menadżerowie to grupa, która jest w szczególnie sposób odpowiedzialna za rozwój pracowników. Departament Kadr wspiera menadżerów poprzez szkolenia poprawiające jakość zarządzania ludźmi, umożliwianie skorzystania z indywidualnego coachingu i analizę stylów przywódczych.

Utrzymanie pracowników

Bank na bieżąco monitoruje rotację pracowników, w tym także liczbę pracowników odchodzących z organizacji, a także okresowo sprawdza powody odejść pracowników poprzez przeprowadzanie wywiadów z odchodzącymi. Bank regularnie monitoruje satysfakcję z pracy pracowników przeprowadzając coroczne badania internetowe obejmujące swoim zasięgiem wszystkich pracowników. Badania te dotyczą szerokiego zakresu spraw, w tym opinii pracowników na temat wynagrodzeń, zarządzania pracownikami, motywacji, szkoleń. Wnioski z tych badań podawane są do wiadomości pracowników.

VI.2. Zatrudnienie

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium na koniec 2012 roku osiągnęło wielkość 6001 etatów, co oznacza spadek w porównaniu do końca 2011 roku o 288 etatów (lub o 4,6%). Największym pracodawcą w Grupie jest oczywiście Bank Millennium, zatrudniający na koniec 2012 roku 5.646 osób, a w pełnych etatach odpowiada to 5.627 etatom. Spółki zależne Grupy Banku Millennium zatrudniały łącznie 374 osobo-etaty, w tym największe znaczenie miały trzy spółki: Millennium Leasing, Dom Maklerski oraz Millennium TFI.

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium

(w pełnych etatach)	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana
Liczba pracowników Grupy	6 001	6 289	-288
Liczba pracowników Banku	5 627	5 886	-259
- w tym stanowisk kluczowych	127	128	-1
Zatrudnienie w spółkach	374	403	-29

Struktura zatrudnienia Banku Millennium wykazuje zdecydowaną przewagę osób zatrudnionych bezpośrednio przy sprzedaży produktów i usług bankowych, w tym przede wszystkim w 447 oddziałach Banku rozrzuconych po całym kraju.

Zatrudnienie w Banku Millennium

(w pełnych etatach)	31.12.2012	31.12.2011	Zmiana
Oddziały i sprzedaż bezpośrednia	3 746	3 944	-197
Centrala	1 880	1 942	-62
Razem	5 627	5 886	-259

Rekrutacja nowych pracowników do Grupy Banku Millennium dokonywana jest zgodnie z zasadami określonymi w Polityce Personalnej i w przypadku braku odpowiednich i zainteresowanych kandydatów z wewnątrz organizacji, skierowana jest do szerokiego kręgu potencjalnych pracowników o wymaganych kompetencjach i kwalifikacjach. Jedną z grup objętych szczególnym zainteresowaniem w procesie rekrutacji są najzdolniejsi absolwenci i studenci ostatnich lat nauki, którym w przypadku faktycznej rekrutacji, Bank zapewnia programy dalszego rozwoju zawodowego.

Przykładami takich programów promocji Banku w środowisku akademickim i dalszego rozwoju pozyskanych, młodych pracowników są: program „Come and Grow with Us”, program „People Grow”, program „e-Expert Start Up” oraz program „IT Expert Start Up” (więcej informacji o tych programach znajduje się w raporcie odpowiedzialności społecznej).

Nieodłącznym elementem programów rozwojowych kadry Banku Millennium są szkolenia. W 2012 roku udoskonalony został proces szkoleniowy dla nowych Pracowników sieci sprzedaży, zapewniający ciągłe doskonalenie wiedzy produktowej. Szkolenia były przeprowadzane w formie e-learningu oraz w formie warsztatowej i poszerzają wiedzę między innymi na temat kredytów konsumpcyjnych, funduszy TFI czy kredytów hipotecznych. Nowi kierownicy placówek detalicznych mają możliwość uczestniczenia w warsztatach z zarządzania zespołem sprzedażowym.

Jednocześnie dla nowych Pracowników sieci Prestige odbywały się szkolenia certyfikujące sprzedaż nowych produktów ubezpieczeniowych oraz szkolenia z nowego modelu obsługi Klienta Prestige. Kontynuowany był również proces szkoleń dla Pracowników Bankowości Przedsiębiorstw, w ramach którego w 2012 roku uczestnicy zostali przeszkoleni z nowych bankowych systemów komputerowych oraz produktów bankowości transakcyjnej, a także z zakresu negocjacji, określania wartości klienta oraz efektywnej rozmowy telefonicznej.

VI.3. Polityka wynagrodzeń

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

Oprócz wynagrodzenia zasadniczego pracownikom jest przyznawana premia, której wysokość jest warunkowana wysokością puli premiowej ustalonej za dany okres rozliczeniowy. Wysokość budżetów przeznaczonych na

wypłaty premii w poszczególnych jednostkach są warunkowane osiągnięciem pozytywnych wyników finansowych przez Bank i tę jednostkę, a także stopniem realizacji łącznego planu zysku netto Grupy Banku Millennium.

W ramach przyznanych budżetów premie różnicowane są w zależności od indywidualnej oceny pracy pracowników. Ocena wyników pracy jest dostosowana do specyfiki celów stawianych przed poszczególnymi grupami pracowników. W 2012 w porównaniu z poprzednimi latami stosunkowo większą wagę przywiązywano do analizy jakościowych kryteriów ewaluacji, zwracając szczególnie uwagę na współpracę między jednostkami, poziom obsługi klientów, jak również dzielenie się wiedzą i kompetencjami między pracownikami.

W minionym roku została również sprecyzowana, przyjęta przez Radę Nadzorczą Banku oraz wdrożona w życie „Polityka zmiennych składników wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze” w rozumieniu Uchwały nr 258/2011 Komisji Nadzoru Finansowego. W jej ramach ustalono listę osób mających istotny wpływ na profil ryzyka oraz procesy kontroli ryzyka. Przyjęto, że część wynagrodzeń zmiennych przydzielonych tym pracownikom będzie podlegało powtórnej ocenie przez pryzmat długookresowych skutków decyzji podejmowanych na tych stanowiskach, a ostateczna decyzja o wysokości tej części wynagrodzenia będzie podejmowana w okresie od 3 do 5 lat. Również dodatkowo ta część łącznego wynagrodzenia zmiennego tej grupy pracowników za 2012 będzie przeliczana na instrumenty finansowe zgodnie z wartością kursu akcji Banku Millennium na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

VII. DODATKOWE INFORMACJE

VII.1. Informacja o ważnych umowach i wydarzeniach mających wpływ na działalność Banku

- W dniu 2 lutego 2012 r. został podpisany aneks do umowy udostępnienia Bankowi przez jego dominującego akcjonariusza - Banco Comercial Portugues S.A. - linii kredytowej na kwotę 200 milionów EUR przedłużający okres jej obowiązywania do dnia 1 lutego 2013 r. Następnie, w dniu 1 lutego 2013 r. okres przedmiotowej umowy został przedłużony na kolejny rok do 31 stycznia 2014 r.
- W dniu 30 listopada 2012 r. Rada Nadzorcza Banku zatwierdziła drugi program emisji obligacji Banku Millennium o wartości nominalnej nie wyższej niż 2.000 milionów PLN oraz drugi program emisji bankowych papierów wartościowych („BPW”) Banku o wartości nominalnej nie wyższej niż 2.500 milionów PLN. Obligacje i bankowe papiery wartościowe nie będą miały formy dokumentu. Będą denominowane w PLN, EUR, USD lub CHF. Maksymalny okres zapadalności nie będzie dłuższy niż 10 lat. Obligacje i BPW będą mogły być emitowane do końca 2017 r. i nie będą zabezpieczone. Przeprowadzenie programów umożliwi pozyskanie dodatkowych środków na finansowanie ogólnej działalności Banku. Podjęte ustalenia w sprawie programów emisji obligacji i BPW obejmują kluczowe warunki tych programów oraz zasadnicze parametry papierów dłużnych. Emisje poszczególnych serii dłużnych papierów wartościowych dokonywane będą jednakże w oparciu o odrębnie podejmowane przez Zarząd decyzje, z uwzględnieniem aktualnych warunków rynkowych.
- W dniu 20 grudnia 2012 r. zawarta została umowa pomiędzy Bankiem Millennium S.A. oraz Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR), w sprawie zaciągnięcia przez Bank średnioterminowej pożyczki opiewającej na kwotę 60 mln PLN, w ramach realizowanego przez EBOiR w Polsce projektu PolSEFF (Polish Sustainable Energy Financing Facility). Środki pozyskane w ramach pożyczki są wykorzystywane na sfinansowanie przez Bank projektów klientów sektora małych i średnich przedsiębiorstw związanych z efektywnością energetyczną lub energią odnawialną. Pożyczka ta stanowi rozszerzenie pierwszej, czynnej nadal umowy dotyczącej finansowania w ramach PolSEFF, zawartej pomiędzy Bankiem Millennium SA i EBOiR w dniu 1 grudnia 2010 r., w ramach której EBOiR udzielił Bankowi średnioterminowej pożyczki w kwocie 35 mln EUR.

VII.2. Kontrola wewnętrzna, polityka zapewnienia zgodności i odpowiedzialny biznes

Kontrola wewnętrzna

Bank posiada system kontroli wewnętrznej dostosowany do struktury organizacyjnej, obejmujący swym zakresem 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 m.in. 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 i obiektywną ocenę adekwatności, prawidłowości i efektywności systemów: kontroli wewnętrznej i zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem. W szczególności związane jest to z oceną jakości, prawidłowości i bezpieczeństwa prowadzenia czynności bankowych. W realizacji swej misji Audyt Wewnętrzny uwzględnia strategiczne cele i zadania organizacji określone przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku. Proces audytu wykonywany jest według metodologii Audytu Wewnętrznego propagującej międzynarodowe standardy audytu wewnętrznego i dobrej praktyki sztuki bankowej.

Działalność Audytu Wewnętrznego ma charakter planowy i jest oparta na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów, 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 2012 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 m.in. wykonywanie audytów procesowych, finansowych, placówek oraz audytów 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 jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki audytów raportuje Komitetowi 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, 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 rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- zarządzanie konfliktami interesów,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- ograniczanie transakcji osobistych i ochrona informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów.

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

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

Zakres działań, jakie podejmuje Bank, generuje możliwości powstania konfliktu pomiędzy tymi działaniami a interesami Klientów. Główną zasadą Banku jest podejmowanie wszystkich racjonalnych działań w celu identyfikacji konfliktu interesów pomiędzy Bankiem a jej Klientami, a także pomiędzy poszczególnymi Klientami, jak również ustanowienie zasad zapewniających, że takie konflikty nie będą miały niekorzystnego wpływu na interesy Klientów.

Banku Millennium podejmuje 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 Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Status taki wymaga szczególnej uwagi i przestrzegania obowiązku utrzymywania najwyższych standardów w zakresie przejrzystości rynków finansowych. Polityką 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 tym programem w 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:
 - monitorowania i analizy transakcji oraz 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 do prokuratury i/lub GIIF.

Odpowiedzialny biznes

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

Specjalne znaczenie Bank przywiązuje do budowy długotrwałych relacji z najważniejszymi grupami swoich Interesariuszy: Klientami, pracownikami, dostawcami, akcjonariuszami, partnerami społecznymi i społecznościami lokalnymi.

W roku 2012 Bank opracował i przyjął Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium, którego wdrożenie przewidziane zostało na rok 2013. Normuje on zasady etycznego zachowania pracowników Grupy w trakcie wykonywania obowiązków służbowych.

W roku 2012 Bank nadal pozostawał w składzie Indeksu RESPECT pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek społecznie odpowiedzialnych notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Swoją działalność z zakresu realizacji działalności zgodnej z zasadami społecznej odpowiedzialności biznesu Bank zebrał i przedstawi w dorocznym raporcie „Odpowiedzialny Biznes 2012”, który jest siódmym z kolei opracowaniem poświęconym tej tematyce. Raport dostępny jest w formie drukowanej i elektronicznej, w polskiej i angielskiej wersji językowych. Prezentowany zakres informacji i struktura raportu spełnia kryteria przewidziane dla raportowania zgodnego ze standardami Global Reporting Initiative Sustainability Guidelines (GRI G3.1). W raporcie zdefiniowane zostały kluczowe aspekty wpływu Banku na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy w odniesieniu do głównych grup Interesariuszy: Klientów, Pracowników, Akcjonariuszy, Partnerów Biznesowych, Społeczeństwa oraz Środowiska Naturalnego. Wśród poruszonych w raporcie zagadnień znajduje się również opis działań prowadzonych przez Bank w kontekście CSR, w tym wspierania działalności artystycznej, kulturalnej i edukacyjnej.

W roku 2013 Bank będzie prowadził prace zmierzające do stworzenia średnioterminowej strategii działalności CSR dla Grupy Banku Millennium.

VII.3. Informacja o umowach z podmiotem uprawnionym do badania sprawozdań finansowych

W roku 2012 badanie sprawozdania finansowego Banku zostało przeprowadzone przez KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. W dniu 30 stycznia 2012 r., Rada Nadzorcza Banku podjęła uchwałę dotyczącą wyboru KPMG Audyt Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. k. jako podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych Banku Millennium S.A. za rok 2012 oraz 2013. Umowa o badanie została zawarta w dniu 15 czerwca 2012 r.

Wynagrodzenie audytora z tytułu świadczonych usług na rzecz Banku Millennium S.A.

Wynagrodzenia Audytora (w tys. zł)	2012	2011
Badanie rocznego sprawozdania finansowego	885	885
Usługi poświadczające, w tym przegląd sprawozdania finansowego	1 067	465
Usługi doradztwa podatkowego	0	0
Pozostałe usługi	0	0

VII.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 "Raportie o Ładzie Korporacyjnym", który stanowi integralną część niniejszego Sprawozdania.

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
- Informacje ogólne o emitencie i grupie kapitałowej emitenta

znajdują się w sprawozdaniu finansowym Grupy oraz Banku Millennium za rok 2012.

VIII. OŚWIADCZENIA ZARZĄDU BANKU

Prezentacja sytuacji majątkowej i finansowej Banku Millennium w sprawozdaniu finansowym

Zgodnie z najlepszą posiadaną wiedzą, roczne sprawozdanie finansowe Banku Millennium S.A. przygotowane na dzień bilansowy 31 grudnia 2012 roku i dane porównywalne, sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Banku oraz jego wynik finansowy. Niniejsze Roczne Sprawozdanie Zarządu z Działalności Banku Millennium zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Banku.

Wybór podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych

Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący badania rocznego sprawozdania finansowego Banku Millennium S.A. przygotowanego na dzień bilansowy 31 grudnia 2012 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
27.02.2013	Bogusław Kott	Prezes Zarządu
27.02.2013	Joao Bras Jorge	Pierwszy Wiceprezes Zarządu
27.02.2013	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu
27.02.2013	Artur Klimczak	Wiceprezes Zarządu
27.02.2013	Julianna Boniuk-Gorzelańczyk	Członek Zarządu
27.02.2013	Wojciech Haase	Członek Zarządu
27.02.2013	Andrzej Gliński	Członek Zarządu
27.02.2013	Maria Jose Campos	Członek Zarządu