

Polityka informacyjna Banku Millennium S.A.
w zakresie komunikacji z klientami, inwestorami
i mediami

Zasady ogólnej polityki informacyjnej

Bank Millennium S.A. („bank”) jako instytucja zaufania publicznego prowadzi przejrzystą politykę informacyjną w stosunku do klientów, akcjonariuszy, inwestorów, agencji ratingowych, mediów oraz innych interesariuszy.

Zakres ujawnianych przez bank informacji spełnia wymogi Prawa Bankowego¹, Kodeksu spółek handlowych², Ustawy o ofercie publicznej³ oraz obrocie instrumentami finansowymi⁴, rozporządzeniem MAR⁵, Ustawy o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa⁶, a także innych szczegółowych przepisów dotyczących instytucji finansowych oraz spółek publicznych notowanych na GPW⁷. Realizując politykę informacyjną, bank jako spółka publiczna i instytucja nadzorowana, przestrzega także przepisów prawa dotyczących poufności i ochrony informacji, a także ochrony danych osobowych.

Polityka informacyjna banku zapewnia wszystkim interesariuszom właściwy dostęp do informacji i jest zgodna z zasadami Ładu korporacyjnego zawartymi m.in. w „Dobrych Praktykach Spółek Notowanych na GPW 2021”⁸ oraz rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego⁹.

Zasady ujawniania informacji o adekwatności kapitałowej określa odrębna „Polityka ujawniania informacji na temat ryzyka, funduszy własnych, wymogów kapitałowych, informacji dotyczących wynagrodzeń i innych informacji wymaganych prawem lub rekomendacjami KNF” umieszczona na stronie internetowej banku w sekcji Relacji Inwestorskich <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>

Polityka informacyjna oraz wytyczne dla komunikacji w przypadku wystąpienia sytuacji kryzysowej zawarte są w odrębnych wewnętrznych dokumentach obowiązujących w banku.

2. Nadzór i koordynacja realizacji polityki informacyjnej, skierowanej do klientów, inwestorów i mediów

Polityka informacyjna banku została zaakceptowana i jest realizowana przez zarząd oraz właściwe jednostki organizacyjne banku, odpowiedzialne za komunikację z klientami, inwestorami i mediami.

Za komunikację z klientami odpowiadają jednostki organizacyjne banku, które uczestniczą w bezpośredniej obsłudze i kontaktach z klientami oraz które przygotowują komunikację skierowaną do klientów. Dane kontaktowe dla klientów dostępne są na stronie internetowej banku, w sekcji Kontakt - <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/kontakt>

Za relacje z akcjonariuszami, inwestorami, agencjami ratingowymi oraz innymi uczestnikami rynku kapitałowego odpowiada Departament Relacji z Inwestorami. Dane kontaktowe są podane na stronie internetowej banku, w sekcji Relacji inwestorskich [Relacje inwestorskie - O Banku - Bank Millennium.](#)

¹ Prawo bankowe - Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe

² Kodeks spółek handlowych - ustawa z dnia 15 września 2000 r. - Kodeks spółek handlowych

³ Ustawa o ofercie publicznej - Ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych

⁴ Ustawa o obrocie instrumentami finansowymi - ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi

⁵ Rozporządzenie MAR - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 596/2014 z dnia 16 kwietnia 2014 r. w sprawie nadużyć na rynku (rozporządzenie w sprawie nadużyć na rynku) oraz uchylające dyrektywę 2003/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady i dyrektywy Komisji 2003/124/WE, 2003/125/WE i 2004/72/WE

⁶ Ustawa o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa - ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa

⁷ Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 29 marca 2018 r. w sprawie informacji bieżących i okresowych przekazywanych przez emitentów papierów wartościowych oraz warunków uznawania za równoważne informacji wymaganych przepisami prawa państwa niebędącego państwem członkowskim

⁸ Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021 (<https://www.gpw.pl/dobre-praktyki2021>)

⁹ Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych z dnia 22 lipca 2014 r.

Za współpracę i kontakty z mediami i środowiskami opiniotwórczymi odpowiada kierujący Departamentem Public Relations oraz pracownicy Departamentu Public Relations. Dane kontaktowe są podane na stronie internetowej banku, w sekcji Centrum prasowe <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/centrum-prasowe>; <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/centrum-prasowe/kontakt-dla-mediow?bp>

3. Polityka informacyjna banku w stosunku do klientów i potencjalnych klientów

Kierując komunikacją do swoich klientów oraz do potencjalnych klientów, bank stosuje wymogi wynikające z przepisów prawa, w szczególności dotyczących poufności i bezpieczeństwa informacji, ochrony danych osobowych, oraz kieruje się Zasadami Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych m.in. przez zapewnienie klientom właściwego dostępu do informacji na temat oferowanych produktów i usług.

Bank do komunikacji z klientami wykorzystuje:

- serwis internetowy oraz aplikację mobilną
- strony internetowe
- korespondencję listowną
- pocztę elektroniczną
- wiadomości SMS
- komunikaty PUSH
- bezpośredni kontakt pracowników banku w tym: w oddziałach, za pośrednictwem linii telefonicznych, wideokonferencji
- bezpośredni kontakt pracowników firm współpracujących z bankiem na podstawie odpowiednich umów
- materiały reklamowe produkowane na potrzeby wsparcia sprzedaży w oddziałach i poza nimi
- materiały reklamowe emitowane w mediach on-line oraz off-line
- materiały reklamowe emitowane w mediach społecznościowych
- media społecznościowe

Pytania i zgłoszenia dotyczące oferty banku mogą być kierowane przez klientów za pośrednictwem kanałów kontaktowych wskazanych w sekcji Kontakt na stronie internetowej banku, właściwej dla danej linii klientów.

Bank udostępnia klientom informacje o zasadach i terminach odpowiedzi na wnioski, zgłoszenia i reklamacje poprzez umieszczenie ich w dokumentach dostępnych dla klienta, takich jak regulaminy i umowy dotyczące danego produktu oraz na stronie internetowej banku.

Na reklamacje i wnioski klientów bank odpowiada w terminach zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 15 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej, ustawą z 11 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych oraz Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - RODO.

W przypadku nieuznania roszczeń lub wniosku klienta bank w odpowiedzi na reklamację lub wniosek, przekazuje klientowi wyczerpujące informacje (powody) uzasadniające swoje stanowisko, wraz ze wskazaniem regulacji i podstaw prawnych, stanowiących podstawę nieuwzględnienia reklamacji lub wniosku, w szczególności informacje o możliwościach odwołania od decyzji banku

Bank także na swojej stronie internetowej przekazuje informacje o zasadach odwołania się od stanowiska banku, w tym o podmiotach wewnętrznych i zewnętrznych, do których klient może się odwołać, w szczególności o Arbitrze Bankowym, Miejskim/Powiatowym Rzeczniku Konsumentów, Rzeczniku finansowym, platformie ODR oraz UKNF i UOKiK oraz sądów powszechnych.

W przypadku braku możliwości udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wniosek klienta w terminie bank przed upływem tego terminu informuje klienta o przedłużeniu terminu, przewidywanym czasie odpowiedzi i przyczynach opóźnienia, uwzględniając w tym zakresie terminy i wymogi wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa oraz wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy.

Komunikacja z klientem odbywa się za pośrednictwem kanału preferowanego przez klienta, chyba że obowiązujące przepisy prawa, postanowienia umów zawartych z klientem lub regulaminy produktowe przewidują obowiązek komunikacji w określonej formie.

Podstawowym źródłem informacji o banku jest strona internetowa www.bankmillennium.pl, na której bank zamieszcza, m.in. w sekcjach produktowych, wszystkie dokumenty wymagane przepisami prawa oraz inne materiały.

4. Polityka informacyjna banku skierowana do akcjonariuszy, inwestorów, agencji ratingowych oraz innych uczestników rynku kapitałowego i interesariuszy („uczestnicy rynku kapitałowego”).

Bank realizuje obowiązki informacyjne spółki publicznej w szczególności poprzez publikowanie informacji poufnych określonych w przepisach regulujących obrót instrumentami finansowymi, w tym przekazywanie do publicznej wiadomości informacji bieżących i okresowych w terminach i zakresie wymaganym przepisami prawa („regulacje dotyczące spółek publicznych”). Źródła prawne tych informacji są przytoczone w przypisach na stronie 1 niniejszej polityki, a ustawowe terminy w Liście publikowanych przez bank dokumentów poniżej. Niezależnie od powyższych postanowień, bank publikuje informacje wymagane innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności przepisami Kodeksu spółek handlowych, ustawy o obrocie instrumentami finansowymi oraz Prawa Bankowego.

Bank prowadzi otwartą komunikację z akcjonariuszami również w trakcie Walnych Zgromadzeń, poprzez:

- udzielanie akcjonariuszom odpowiedzi i wyjaśnień podczas Walnego Zgromadzenia przez członków organów banku;
- zarząd może udzielić informacji na piśmie nie później niż w terminie dwóch tygodni od dnia zgłoszenia żądania podczas Walnego Zgromadzenia, jeżeli przemawiają za tym ważne powody, a odpowiedź jest udostępniana publicznie na stronie banku w sekcji Relacji Inwestorskich,
- transmisję obrad Walnego Zgromadzenia za pośrednictwem internetu,
- umożliwienie akcjonariuszom zdalnego udziału w Walnym Zgromadzeniu przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej (e-walne), w przypadkach gdy zwołujący Walne Zgromadzenie postanowił o takiej możliwości,
- umożliwienie udziału przedstawicieli mediów w obradach Walnego Zgromadzenia.

Ponadto, w komunikacji z uczestnikami rynku kapitałowego wykorzystuje następujące kanały:

- raporty bieżące przekazywane przez system EBI/ESPI
- bezpośrednie, indywidualne lub grupowe, spotkania z inwestorami, analitykami i agencjami ratingowymi,
- konferencje inwestorskie organizowane hybrydowo (on-line + siedziba banku) bądź w formie on-line z zapewnieniem dwustronnej komunikacji,
- informacje prasowe,
- informacje w mediach,
- uczestnictwo w konferencjach oraz seminariach tematycznych organizowanych przez podmioty zewnętrzne,
- publikacje na stronie internetowej banku,
- media społecznościowe (m.in. LinkedIn, platforma X).

Bank udostępnia informacje wymagane przepisami prawa w terminach wynikających z regulacji dotyczących spółek publicznych zgodnie z poniższą Listą publikowanych przez bank dokumentów.

Na zapytania uczestników rynku kapitałowego skierowane do Departamentu Relacji z Inwestorami, pracownicy Departamentu Relacji z Inwestorami odpowiadają niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 7 dni, chyba że charakter sprawy wymagać będzie wydłużenia tego terminu, o czym bank poinformuje zainteresowanego. Przy udzielaniu odpowiedzi uwzględniane są ograniczenia, wynikające z obowiązku zachowania między innymi:

- tajemnicy bankowej,
- zasad ochrony danych osobowych wynikających z przepisów prawa,
- tajemnicy przedsiębiorstwa, informacji poufnych lub innych informacji, które mogłyby w jakikolwiek sposób przyczynić się do osłabienia pozycji konkurencyjnej banku.

Lista publikowanych przez bank dokumentów skierowanych do ww. interesariuszy, z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji

Lp.	Rodzaj dokumentu	Częstotliwość publikacji	Miejsce
1.	Kwartalna prezentacja wyników oraz zapis transmisji konferencji	Co kwartał, zazwyczaj przed końcem pierwszego miesiąca po zamkniętym kwartale, nie później niż w ciągu 60 dni kalendarzowych po zakończeniu kwartału	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich)
2.	Kwartalny raport finansowy	Za 1 i 3 kwartał, zazwyczaj przed końcem pierwszego miesiąca po zamkniętym kwartale, nie później niż w ciągu 60 dni kalendarzowych po zakończeniu kwartału	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich)
3.	Półroczny raport finansowy	Raz do roku, zazwyczaj pod koniec lipca, nie później niż w ciągu 3 miesięcy od końca czerwca	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich)
4.	Roczny raport finansowy składający się ze sprawozdania opisowego z działalności banku oraz raportu finansowego (skonsolidowany i banku)	Raz do roku, zazwyczaj pod koniec lutego, nie później niż w ciągu 4 miesięcy od zakończenia roku obrotowego	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich)
5.	Informacje z zakresu zrównoważonego rozwoju (informacje niefinansowe banku)	Raz do roku, wraz z Sprawozdaniem opisowym z działalności Banku	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich i Sekcja Odpowiedzialny Biznes/ ESG)
6.	Raport w zakresie adekwatności kapitałowej, ryzyka oraz polityki wynagrodzeń Grupy Kapitałowej Banku Millennium (wymogi CRR*)	Raport raz do roku (**), wybrane informacje co kwartał	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich/ Adekwatność kapitałowa i Raporty finansowe)
7.	Polityka wynagrodzeń	Raz do roku, stanowi część Sprawozdania opisowego z działalności Banku	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Władze i Ład Korporacyjny)
8.	Sprawozdanie o wynagrodzeniach członków zarządu i rady nadzorczej Banku Millennium	Raz do roku (***)	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Władze i Ład Korporacyjny/Rada Nadzorcza)
9.	Raport dotyczący zasad ładu korporacyjnego	Raz do roku, stanowi część Sprawozdania opisowego z działalności Banku	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich i Władze i Ład Korporacyjny)
10.	Sprawozdanie z działalności rady nadzorczej Banku Millennium	Raz do roku, co najmniej na 26 dni przed Walnym Zgromadzeniem Banku (jako jeden z dokumentów na Walne Zgromadzenie)	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Władze i Ład Korporacyjny)
11.	Raporty bieżące (ESPI)/ Raporty dot. zasad ładu korporacyjnego (EBI)	Po zdarzeniu, które zgodnie z rozporządzeniem MAR i wewnętrznymi zasadami mają być ujawnione	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich)
12.	Informacje prasowe	Według potrzeb/wymagań	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Centrum prasowe) oraz oficjalne profile Banku w mediach społecznościowych

13.	Roczny raport finansowy podmiotu dominującego (BCP)	Raz do roku (tylko w wersji angielskiej)	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich/raporty finansowe/raporty roczne)
14.	Raport wg. rozporządzenia CRR ("Market discipline") podmiotu dominującego (BCP)	Raz do roku (tylko w wersji angielskiej)	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Relacji Inwestorskich/Adekwatność kapitałowa)
15.	Informacja o realizowanej strategii podatkowej Banku Millennium S.A.	Raz do roku	Serwis internetowy: www.bankmillennium.pl (Sekcja Władze i Ład Korporacyjny)

(*) Informacje te stanowią obowiązkowe ujawnienia zgodne z Rozporządzeniem UE w sprawie wymogów kapitałowych (CRR -Capital Requirement Regulation). Szczegółowe zasady tych ujawnień znajdują się w dokumencie p.t. „Polityka ujawniania informacji na temat ryzyka, funduszy własnych, wymogów kapitałowych, informacji dotyczących wynagrodzeń i innych informacji wymaganych prawem lub rekomendacjami KNF” zwana Polityką informacyjną wg. CRR. W szczególności znajdują się tam zasady publikacji wybranych danych ujawnianych w trybie kwartalnym i półrocznym.

(**) Aktualizacja zmiennych wynagrodzeń Zarządu po decyzji Komitetu Personalnego Rady Nadzorczej (zwoływany po Walnym Zgromadzeniu Banku).

(***) Dokument wchodzi w skład dokumentów akceptowanych przez WZA

3. Polityka informacyjna banku w stosunku do mediów

Za realizację polityki w zakresie komunikacji z mediami odpowiada kierujący Departamentem Public Relations oraz podległy mu Departament Public Relations.

Na stronie internetowej banku, w sekcji Centrum prasowe, zostały umieszczone informacje, w jaki sposób przedstawiciele mediów mogą kontaktować się z bankiem.

W imieniu banku wypowiedzi dla mediów udzielają wyłącznie:

- członkowie zarządu banku,
- członkowie rady nadzorczej,
- dyrektor Departamentu Public Relations i członkowie zespołu Public Relations
- inne osoby upoważnione przez zarząd banku lub dyrektora Departamentu Public Relations.

Bank utrzymuje regularną komunikację z przedstawicielami mediów za pośrednictwem m.in.:

- konferencji prasowych,
- informacji prasowych,
- spotkań bezpośrednich z dziennikarzami,
- mediów społecznościowych,
- poczty elektronicznej.

Odpowiedzi na pytania mediów bank udziela zgodnie z najlepszymi praktykami rynkowymi, w możliwie najkrótszym czasie. Uwzględniane są ograniczenia, wynikające m.in. z obowiązku zachowania:

- tajemnicy bankowej,
- zasad ochrony danych osobowych wynikających z przepisów prawa tajemnicy przedsiębiorstwa, informacji poufnych lub innych informacji, które mogłyby w jakikolwiek sposób przyczynić się do osłabienia pozycji konkurencyjnej banku.

Informacje prasowe banku publikowane są na stronie internetowej w sekcji Centrum prasowe <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/centrum-prasowe#informacje-prasowe> oraz na oficjalnych profilach banku w mediach społecznościowych.

6. Tryb uchwalania polityki informacyjnej oraz dokonywanie zmian

Niniejsza polityka informacyjna banku jest wprowadzana i zmieniana uchwałą zarządu banku.