

ODPOWIEDZIALNY BIZNES

Millennium
bank

ODPOWIEDZIALNY BIZNES

MATERIALITY MATTERS



**Global
Reporting
Initiative™**

AT THE TIME OF PUBLICATION THE
G4-17 TO G4-27 DISCLOSURES WERE
CORRECTLY LOCATED IN THIS G4
CONTENT INDEX AND FINAL REPORT.





2013

List Prezesa Zarządu
Banku Millennium

5	I. Bank Millennium	7	2. Interesariusze Banku	17
	I.1. Profil organizacji	7	2.1. Identyfikacja Interesariuszy Banku	17
	I.1.1. Grupa Banku Millennium	7	2.2. Dialog z Interesariuszami	20
	I.1.2. Skala działalności	9		
	I.1.3. Produkty i usługi Banku	10	3. Bezpieczeństwo powierzonych środków	23
	I.1.4. Wyniki ekonomiczne	11	3.1. Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków	23
	I.2. System zarządzania	12	3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności	24
	I.2.1. Władze Banku	12	3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom	25
	I.2.2. Standardy stosowane przez Bank	12	3.1.3. Audyt wewnętrzny i zewnętrzny	26
	I.2.3. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem	14	3.2. Zarządzanie ryzykiem	27
			3.3. Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku	27

4. Klienci	29
4.1. Komunikacja z Klientami	30
4.2. Jakość obsługi Klienta	32
4.3. Ochrona prywatności Klienta	35
4.4. Zwiększenie dostępności usług finansowych	35
4.5. Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie	36
5. Inwestorzy	41
5.1. Komunikacja z Inwestorami	41
5.2. Odpowiedzialne inwestowanie	43

6. Partnerzy biznesowi	45
7. Pracownicy	49
7.1. Zatrudnienie i warunki pracy	50
7.1.1. Zatrudnienie	50
7.1.2. Warunki pracy	54
7.2. Edukacja i rozwój	58
7.3. Dialog z pracownikami	59
8. Społeczeństwo	63
9. Środowisko naturalne	69

O raporcie	77
Kontakt	80
Indeks treści GRI	81

List Prezesa Zarządu



Banku Millennium

4 5

Szanowni Państwo,

zapraszam do zapoznania się z raportem *Odpowiedzialny Biznes 2013* Grupy Banku Millennium. Przedstawiamy w nim działania wynikające z praktycznej realizacji przez Bank i spółki Grupy zasad odpowiedzialnego biznesu. Tegoroczny raport przygotowany został zgodnie z międzynarodowymi standardami raportowania GRI 4.

Rok 2013 był niezwykle wymagający dla banków. Wszyscy odczuwaliśmy spowolnienie gospodarcze i trudności działania w środowisku bardzo niskich stóp procentowych. Mimo to Bank Millennium zakończył go drugim najwyższym w swojej historii zyskiem wynoszącym 536 mln zł, wyższym o 13% w porównaniu z rokiem 2012. Tym samym zrobiliśmy ważny krok ku osiągnięciu celów założonych w średnioterminowej strategii rozwoju przyjętej na lata 2013–2015.

Złożone warunki prowadzenia działalności sprawiły, że specjalnego znaczenia nabrała w minionych dwunastu miesiącach bliska i oparta na przejrzystych zasadach współpraca ze wszystkimi grupami Klientów Banku. W relacjach z nimi Bank przywiązywał szczególną wagę do aktywnej polityki informacyjnej, utrwalania bliskich relacji i przeciwdziałania zagrożeniom, które niosło ze sobą spowolnienie gospodarcze. Bank utrzymał też wypracowane w poprzednich latach aktywne formy kontaktu i współpracy z pozostałymi grupami swoich głównych Interesariuszy, w tym z partnerami społecznymi.

W 2013 roku Bank znalazł się po raz szósty w składzie *Indeksu RESPECT*, pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie prowadzonego przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie, oraz został wyróżniony w ogólnopolskim *Rankingu Odpowiedzialnych Firm*. W minionym roku Bank kontynuował dyskusję zmierzającą do stworzenia strategii CSR oraz powołania struktur umożliwiających jej implementację, a także służącą wypracowaniu ramowych powtarzalnych form dialogu ze swoimi Interesariuszami. Przedstawiciele Banku brali udział w pracach rządowych i pozarządowych organizacji popularyzujących zasady odpowiedzialnego biznesu, Bank zaś popularyzował te idee wśród swoich Pracowników, zachęcając ich także do udziału w programach wolontariatu pracowniczego i przedsięwzięciach społecznych.

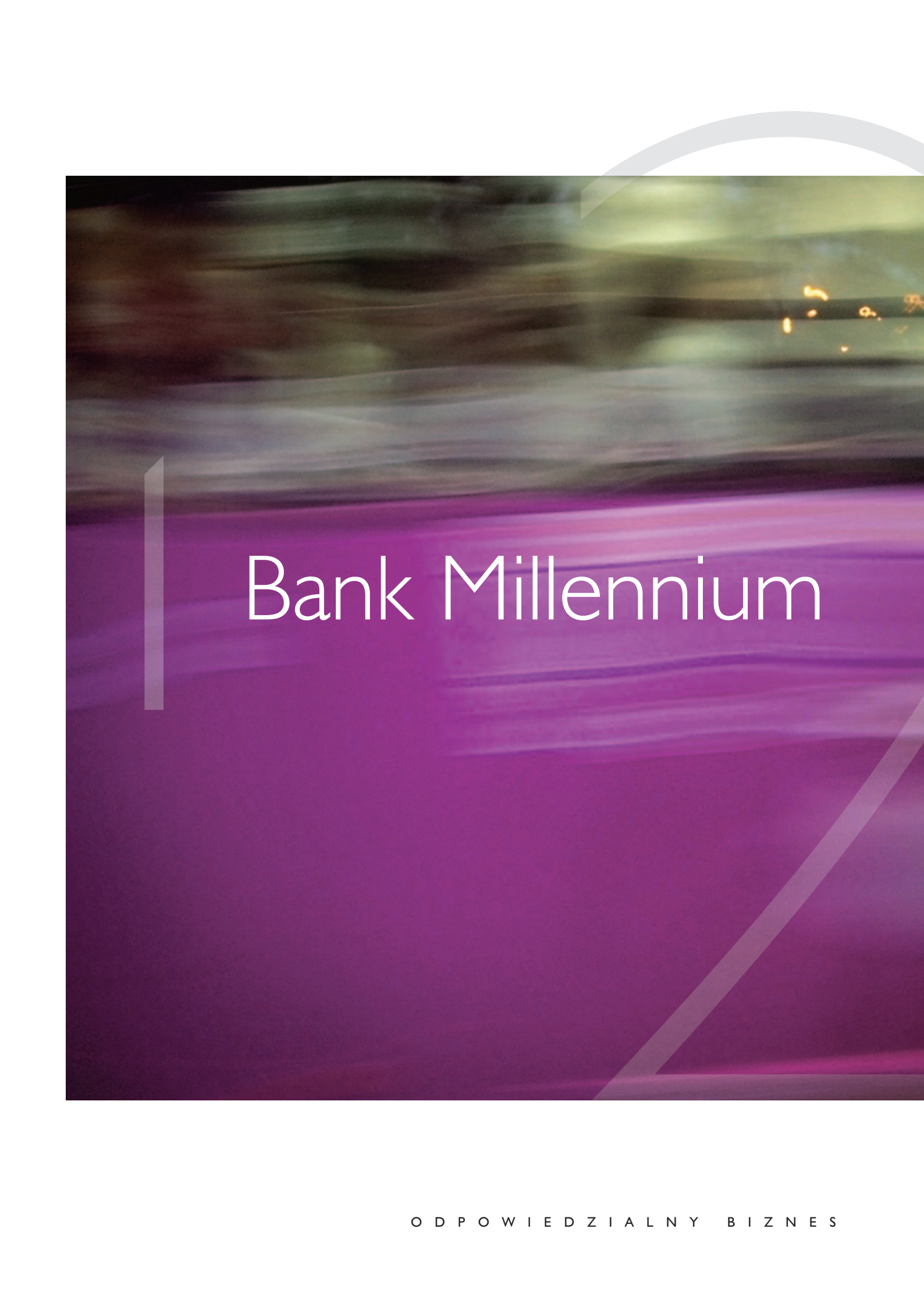
Z wprowadzonym w 2013 roku *Kodeksem etycznym* zapoznali się wszyscy Pracownicy dzięki przeprowadzonemu szkoleniu internetowemu, a zasady kodeksu stały się uniwersalnym fundamentem normującym zachowanie Pracowników w relacjach wewnętrznych i zewnętrznych Banku.

Rok 2013 był kolejnym, w którym Bank potwierdził, że kultura wysokiej jakości obsługi jest jedną ze strategicznych zasad obowiązujących w sferze nawiązywania i rozwijania przez Bank relacji z Klientami. Efekty naszych działań w tym zakresie zaowocowały przyznaniem Bankowi szeregu prestiżowych nagród. Magazyn „Newsweek” wyróżnił Bank Millennium tytułem *Najbardziej przyjaznego banku dla klientów detalicznych w Polsce*, a magazyn „Global Finance” przyznał Bankowi tytuł *Najlepszego banku internetowego dla klientów indywidualnych w Polsce*.

Zgodnie z założeniami naszej średnioterminowej strategii będziemy w 2014 roku kontynuowali zrównoważony rozwój, działając zgodnie z wartościami związanymi z naszą marką i kierując się etycznymi zasadami obowiązującymi w Grupie Banku Millennium.



Joao Bras Jorge Prezes Zarządu Banku Millennium



Bank Millennium

ODPOWIEDZIALNY BIZNES



I.1. Profil organizacji

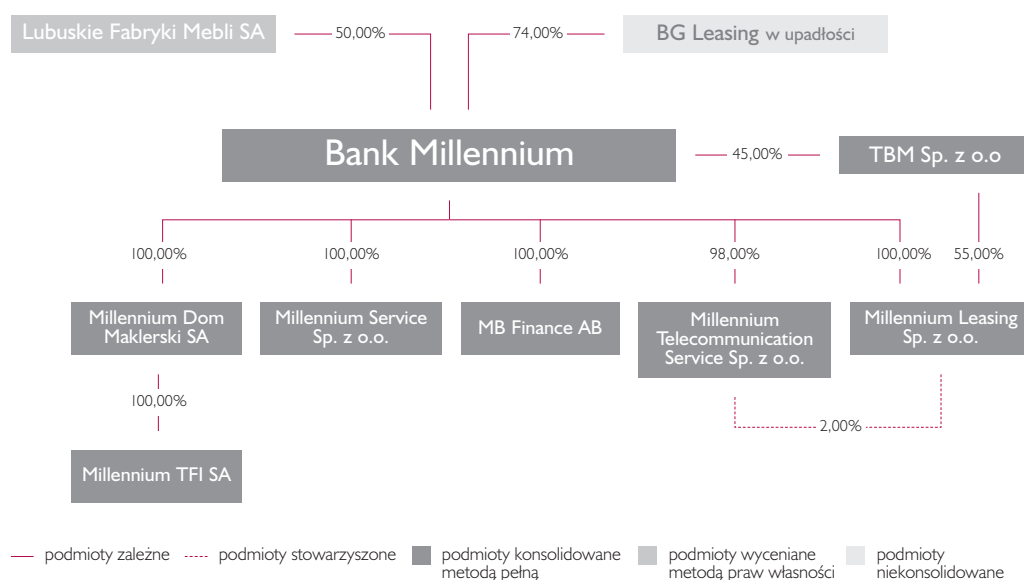
I.1.1. Grupa Banku Millennium

Bank Millennium tworzy wraz ze swoimi spółkami zależnymi Grupę Banku Millennium. Najważniejszymi spółkami Grupy są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska) i Millennium TFI (fundusze inwestycyjne). Oferta tych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank.

G4 17a

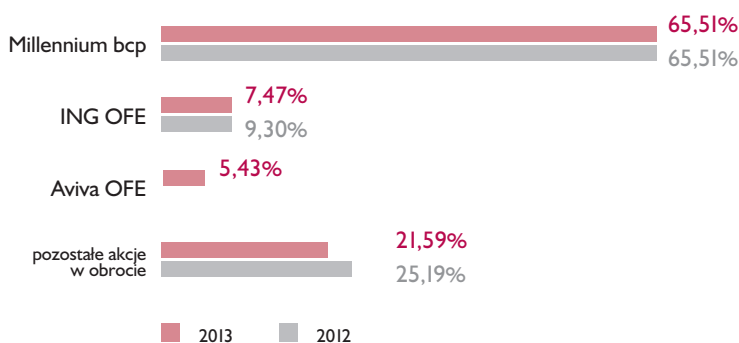
Działalność pozostałych spółek Grupy wspomaga realizację zadań infrastrukturalnych i nie jest opisana w raporcie. W strukturze Grupy nastąpiła w porównaniu z rokiem 2012 jedna zmiana. W 2013 roku Bank sprzedał wszystkie posiadane przez siebie akcje Pomorskiego Hurtowego Centrum Rolno-Spożywczego SA.

Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. wg stanu na 31.12.2013



Bank Millennium jest spółką akcyjną notowaną od 1992 roku na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank i spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Siedzibą Centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku.

Zmiany w akcjonariacie Banku Millennium



I.1.2. Skala działalności

Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Usługi oferowane są poprzez sieć 439 placówek w całym kraju, system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i poprzez sieć 555 własnych bankomatów. Dzięki wielu kanałom dystrybucji dostęp do produktów i usług Banku na terenie całej Polski jest możliwy 7 dni w tygodniu i przez 24 godziny na dobę.

Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium

	2013	2012
Liczba Klientów Indywidualnych	1,2 mln	1,2 mln
Liczba Klientów Korporacyjnych	10,5 tys.	10 tys.
Liczba oddziałów	439	447
Liczba bankomatów	555	566
Liczba Klientów Bankowości Internetowej	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Liczba Pracowników	5 956	6 073
Liczba Partnerów Biznesowych	5 142	5 529
Dotacje i darowizny	2,59 mln zł	1,67 mln zł

Członkostwo w organizacjach

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

Organizacja	Opis działalności
Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych	Służy środowisku emitentów giełdowych wiedzą i doradztwem w zakresie regulacji rynku giełdowego, dąży do popularyzacji i wymiany wiedzy umożliwiającej rozwój rynku kapitałowego i nowoczesnej gospodarki rynkowej w Polsce.
Związek Banków Polskich	Do jego głównych zadań statutowych należy reprezentowanie sektora bankowego w sprawach dotyczących regulacji prawnych, działania systemu bankowego, organizowania wymiany informacji między bankami, tworzenia infrastruktury międzybankowej, wspierania standaryzacji produktów i usług bankowych.
Grupa Robocza ds. Odpowiedzialnych Inwestycji	Jej zadaniem jest wypracowanie zaleceń dla Ministra Gospodarki opisujących rekomendowany sposób oraz zakres wdrożenia zasad społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw w obszarze inwestycji kapitałowych (patrz: str. 43)
Polska Konfederacja Pracodawców Prywatnych LEWIATAN	Reprezentuje interesy polskich przedsiębiorców prywatnych, analizuje m.in. innowacyjność polskich przedsiębiorstw, trendy rozwoju polskiej gospodarki, zabiega o rozwój kapitału społecznego w Polsce oraz promuje CSR i etyczny biznes.

1.1.3. Produkty i usługi Banku

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

Odpowiadając na oczekiwania różnych grup Klientów, Bank każdemu z segmentów oferuje inne, dostosowane do jego potrzeb produkty. Kierunek zmian i wprowadzanych innowacji wynika bezpośrednio z informacji zwrotnych przekazywanych przez Klientów podczas regularnie przeprowadzanych przez Bank badań jakościowych i ilościowych (patrz: str. 32-33).

Segmenty Klientów i oferowane produkty

Segment Klientów	Opis	Oferowane produkty
Klienci Indywidualni		konta, karty, kredyty, kredyty hipoteczne, produkty inwestycyjne i oszczędnościowe, ubezpieczenia
Klienci Prestige	Klienci Indywidualni posiadający w Banku aktywa powyżej 100 tys. zł	konta, karty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjno-ubezpieczeniowe, strukturyzowane, fundusze, kredyty
Bankowość Prywatna	Klienci Indywidualni posiadający w Banku aktywa powyżej 1 mln zł	konta, karty, produkty oszczędnościowe, inwestycyjne, fundusze, kredyty
Klienci Biznes Pionu Detalicznego	firmy o obrotach rocznych do 5 mln zł	konta, karty, finansowanie handlu, faktoring, leasing, inwestowanie kapitału
Przedsiębiorstwa	firmy o rocznych przychodach ze sprzedaży powyżej 5 mln zł	bankowość transakcyjna, finansowanie handlu, fundusze UE, faktoring, leasing, produkty skarbowe

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

I.1.4. Wyniki ekonomiczne

Grupa Banku Millennium realizuje swoje cele ekonomiczne zgodnie ze średnioterminową strategią rozwoju, w sposób zrównoważony, z uwzględnieniem zasad deklarowanych w kodeksie etycznym. Specjalną wagę Grupa przywiązuje do oferowania swoim Klientom produktów adekwatnych do ich potrzeb oraz do przestrzegania norm i jakości obsługi charakterystycznych dla odpowiedzialnych spółek. Stosowanie przez Grupę w swojej działalności uporządkowanego, przejrzystego systemu zasad pozwala znacznie zredukować występowanie ryzyka reputacji i budować relacje z Interesariuszami, w tym z Klientami, w oparciu o wzajemnie korzystne długotrwałe relacje.

Wybrane wyniki ekonomiczne Grupy Banku Millennium (w mln zł)

	2013	2012
Przychody operacyjne	2 080,1	2 008,2
Koszty operacyjne	1 397,4	1 414,4
Sprzedaż netto	1 808,8	1 707,2
Koszty osobowe	547	558,3
Podatek dochodowy	144,8	123,8
Kredyty i pożyczki dla Klientów (brutto)	41 765,7	40 232,2
Środki Klientów	51 872	46 792
Udział w rynku kredytów*	4,8%	6,4%
Udział w rynku depozytów*	5,3%	5,3%
Kapitały własne	5 363	4 824
Współczynnik wypłacalności	14,5%	14,5%
Zysk netto	535,8	472,2
Podział zysku		
Dywidenda	50%	0
Kapitał rezerwowy	50%	100%

* udział w polskim rynku bankowym

Szczegółowe informacje i dane finansowe dotyczące działalności Grupy Banku Millennium znajdują się w *Raporcie Rocznym Banku Millennium 2013* dostępnym na stronie internetowej Banku.

I.2. System zarządzania

I.2.1. Władze Banku

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy – najwyższy organ Banku, do którego kompetencji należy m.in. rozpatrywanie i zatwierdzanie sprawozdań finansowych, podział zysków, udzielanie absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, dokonywanie zmian w Statucie Banku, wybór i odwoływanie członków Rady Nadzorczej oraz ustalanie ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza – sprawuje stały nadzór nad działalnością Banku. Do jej kompetencji należy w szczególności zatwierdzanie wieloletnich programów rozwoju Banku oraz rocznych ekonomiczno-finansowych planów działalności, powoływanie i odwoływanie członków Zarządu Banku oraz ustalanie zasad ich wynagradzania. Rada Nadzorcza może powoływać stałe lub doraźne komitety dla wykonywania określonych czynności. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu oraz Komitet Personalny. Rada Nadzorcza liczy 12 członków (11 mężczyzn i 1 kobieta). Siedmiu członków Rady Nadzorczej jest niepowiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku. Przewodniczący Rady Nadzorczej nie jest jednocześnie Prezesem Zarządu.

Zarząd Banku – jest organem wykonawczym powoływanym przez Radę Nadzorczą i kieruje całokształtem działalności Banku. Szczegółowy wykaz kompetencji Zarządu oraz jego skład znajdują się na stronie internetowej Banku w sekcji *O Banku > Władze Banku i ład korporacyjny*. Zarząd Banku Millennium liczy 7 członków (5 mężczyzn i 2 kobiety).

Procedury dotyczące nadzoru, identyfikacji i zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi. Rada Nadzorcza rozpatruje przedkładane jej co dwa miesiące przez Zarząd sprawozdania dotyczące kluczowych obszarów działania Banku. Dotyczą one przede wszystkim realizacji planu ekonomicznego, analizy pozycji Banku na tle rynku i konkurencji, najistotniejszych ryzyk zewnętrznych, wniosków płynących z audytów wewnętrznych oraz realizacji poszczególnych polityk Banku. Bieżące decyzje Rady odnotowywane są w protokołach z jej posiedzeń. Globalną ocenę działania Banku Rada Nadzorcza zawiera w corocznym *Sprawozdaniu z działalności Rady Nadzorczej Banku Millennium* publikowanym na stronie internetowej Banku.

Szczegółowe informacje na temat władz i struktury Banku Millennium dostępne są na stronie www.bankmillennium.pl, w sekcji *O Banku > Władze Banku i ład korporacyjny*.

I.2.2. Standardy stosowane przez Bank

Misja, wizja i wartości

Założenia misji, wizji i wartości Banku zostały uwzględnione w jego średnioterminowej strategii rozwoju na lata 2013-2015 oraz są podstawą działań realizowanych na rzecz Interesariuszy. Priorytetem Banku jest prowadzenie biznesu w sposób zrównoważony, oparty na zaufaniu, szacunku i poszanowaniu zasad etycznych, oraz otwartość i dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy.

Wizja

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

Misja

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

Wartości

- **Zaufanie:** przestrzeganie przez Bank wysokich norm etycznych i odpowiedzialność za podejmowane działania;
- **Otwarcie na Klienta:** poznawanie i wychodzenie naprzeciw oczekiwaniom i potrzebom Klientów;
- **Etyka i odpowiedzialność w działaniu;**
- **Doskonałość:** wysoka jakość świadczonych usług;
- **Innowacyjność:** poszukiwanie nowych rozwiązań w obsłudze Klientów i na rynku finansowym;
- **Szacunek dla Interesariuszy.**

Standardy etyczne

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

Kodeks Etyczny Banku Millennium – zawiera wymogi obowiązujące w relacjach z otoczeniem wewnętrznym i zewnętrznym, a także formułuje zasady odnoszące się do przestrzegania praw człowieka oraz prowadzenia działalności biznesowej w sposób przejrzysty i uczciwy. Kodeks definiuje ponadto procedurę zgłaszania przypadków zachowań nieetycznych oraz sposób jego upowszechniania wśród Interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych.

Księgi Standardów Zachowania dla Pracowników Grupy Banku Millennium – zbiory najlepszych praktyk, których przestrzeganie pozwala zapewnić wysoką jakość obsługi Klientów. Księgi porządkują zasady współpracy między Pracownikami Grupy Banku Millennium w zakresie wzajemnych kontaktów, określają standard ubioru oraz dostarczają wytycznych dla jednostek, które kontaktują się z Klientami zewnętrznymi Banku.

Polityka Zgodności – prawa, zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności w kwestiach takich jak: przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzanie konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad (patrz: str. 24).

Zewnętrzne regulacje stosowane przez Bank

Bank prowadzi działalność na rynku regulowanym i przestrzega zasad prawnych i regulacji dotyczących banków. Z punktu widzenia tematyki tego raportu istotne są następujące regulacje:

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

Zasady Ładu Korporacyjnego – zbiór norm współtworzących system zarządzania i kontroli spółką koncentrujący się szczególnie na zakresie uprawnień poszczególnych władz spółki. Ramy prawne procesu kształtowania zasad ładu korporacyjnego, wspólnych dla wszystkich spółek publicznych w Polsce, nadają regulacje Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie, a w szczególności uchwalony przez Radę Giełdy dokument **Dobre Praktyki spółek notowanych na GPW** (patrz: str. 42).

Zasady Dobrej Praktyki Bankowej (dokument wydany przez Związek Banków Polskich) – zasady te w szczególności opisują standardy, którymi powinni kierować się pracownicy banków wszystkich szczebli w codziennej pracy z klientami.

Dyrektywa MiFID – Bank stosuje wymogi dyrektywy MiFID (ang. Markets in Financial Instruments Directive), która ma na celu zapewnienie Klientom ochrony inwestycyjnej oraz zwiększenie konkurencyjności między firmami inwestycyjnymi (patrz: str. 30).

1.2.3. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem

Deklaracje dotyczące realizacji polityki społecznej odpowiedzialności biznesu zostały uwzględnione zarówno w opublikowanej w 2012 roku zaktualizowanej średnioterminowej **strategii rozwoju na lata 2013-2015**, jak i w trakcie budowy planów działalności w poszczególnych obszarach funkcjonowania Banku.

Będąc świadomym wpływu na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy, Bank określił główne obszary swojego oddziaływania oraz związane z tym ryzyka, wyzwania i możliwości. Kluczowe aspekty wpływu Banku zostały skategoryzowane według stopnia ich istotności dla Interesariuszy i zakresu oddziaływania (patrz: str. 78-79).

Wpływ działalności Banku na zrównoważony rozwój i prawa Interesariuszy

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podejmowane działania (strona w raporcie)
Klienci	uczciwe praktyki rynkowe, zapewnianie bezpieczeństwa powierzanych środków, oferowanie wysokiej jakości produktów, usług i obsługi; dostęp do usług dla osób zagrożonych wykluczeniem	konieczność ciągłego monitorowania opinii Klientów i poprawności działania procesów w Banku oraz wprowadzanie usprawnień	zyskanie przewagi konkurencyjnej jako Bank z dobrą reputacją, oferujący wysoki poziom usług i dostępny dla szerokiego grona Klientów	wprowadzanie regulacji zapewniających bezpieczeństwo produktu i ochronę środków Klienta (30); stałe prowadzenie dialogu z Klientem, odpowiadanie na jego oczekiwania (32-34); zobligowanie Pracowników do stosowania się do postanowień kodeksu etycznego (13)
Pracownicy	prawo Pracownika do uczciwego wynagradzania, nagradzania, stabilności zatrudnienia i rozwoju oraz możliwości wyrażania opinii	wypracowanie rozwiązań uwzględniających zarówno oczekiwania Pracowników, jak i możliwości ekonomiczne firmy	zyskanie zaangażowanych i lojalnych Pracowników oraz reputacji dobrego pracodawcy	wprowadzenie sformalizowanej i zrównoważonej polityki kadrowej (50-61); stworzenie możliwości do prowadzenia dialogu z Pracownikami (59-61); preferowanie zatrudniania na czas nieokreślony (50)
Inwestorzy	przejrzystą politykę informacyjną umożliwiającą podejmowanie decyzji inwestorskich	stworzenie nowoczesnych platform umożliwiających szybką wymianę informacji między firmą i inwestorami	wzrost zaufania do firmy, a przez to wzrost wartości marki	stosowanie dobrych praktyk dla Spółek Giełdowych oraz regularnego raportowania; prowadzenie bieżącej komunikacji z Inwestorami (42-43)
Dostawcy	zarządzanie łańcuchem dostaw i propagowanie wśród dostawców wiedzy na temat CSR	stworzenie polityki współpracy z dostawcami uwzględniającej monitorowanie stosowania przez nich klauzul etycznych i środowiskowych; edukacja dostawców na temat CSR	wpływ na stosowanie zasad zrównoważonego rozwoju w całym łańcuchu dostaw	stosowanie klauzul etycznych i środowiskowych w umowach, w których mogą one mieć zastosowanie (46-47)
Społeczeństwo	przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu przez realizowanie programów społecznych i edukacyjnych oraz zapewnianie dostępu do produktów i usług osobom niepełnosprawnym	udział w kompleksowym projekcie zaangażowania społecznego	wpływ na rozwiązywanie problemów społecznych (np. wykluczenia osób niepełnosprawnych czy starszych, niski poziom wiedzy finansowej w społeczeństwie)	wprowadzenie ułatwień dla osób niepełnosprawnych (35), programy społeczne i edukacyjne przeciwdziałające problemowi wykluczenia (64-65)

	Wpływ na:	Wyzwania	Korzyści	Podjęmowane działania (strona w raporcie)
Środowisko	monitorowanie wpływu na środowisko i zrównoważone gospodarowanie zasobami oraz edukację ekologiczną Interesariuszy	stworzenie i wdrożenie polityki środowiskowej oraz kompleksowego narzędzia do raportowania i monitorowania danych środowiskowych	optymalizacja procesów w firmie i związane z tym oszczędności, np. energii, paliw, wody; zmniejszenie opłat za zanieczyszczanie środowiska	monitorowanie zużycia zasobów i wprowadzanie działań redukcyjnych (70-74); prowadzenie programów edukacji ekologicznej (75)

■ Wpływ na Interesariuszy ■ Wpływ na zrównoważony rozwój

Cele odnoszące się do realizacji polityki CSR

Cele na 2013-2015

Działania w 2013 r.

Stopień realizacji

Zarządzanie

stworzenie, zatwierdzenie i implementacja strategii CSR

przegląd działań CSR i zdefiniowanie polityki CSR (patrz: str. 14)



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

przygotowanie propozycji struktury organizacyjnej dla realizacji polityki CSR



utrzymanie obecności w Respect Index

obecność w Respect Index (patrz: str. 43)

proces ciągły

Komunikacja

udoskonalenie procesu dialogu z Interesariuszami poprzez formalne zdefiniowanie częstotliwości i formy konsultacji oraz uwzględnienie wszystkich kluczowych grup Interesariuszy

zdefiniowanie rodzajów i częstotliwości kontaktu z każdą z grup kluczowych Interesariuszy oraz regularne pozyskiwanie ich opinii (patrz: str. 20-21)

proces ciągły

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

regularna komunikacja z Interesariuszami przez różne kanały wewnętrzne i zewnętrzne (patrz: str. 20-21)

proces ciągły

współpraca z organizacjami zewnętrznymi na rzecz upowszechniania idei CSR wśród Interesariuszy.

udział w inicjatywach promujących odpowiedzialne inwestowanie i raportowanie społeczne (patrz: str. 43)

proces ciągły

Środowisko

stworzenie, zatwierdzenie i implementacja polityki środowiskowej zawierającej określone, mierzalne i monitorowane cele

pomiar wpływu na środowisko i przegląd działań prośrodowiskowych (patrz: str. 69)



wprowadzenie narzędzi do kompleksowego monitorowania wpływu na środowisko

przegląd istniejących metod pomiaru wpływu na środowisko



Dostawcy

włączenie klauzul etycznych i środowiskowych do wszystkich umów z dostawcami oraz monitorowanie ich przestrzegania

wprowadzenie obowiązku przekazania dostawcom i kontrahentom Kodeksu etycznego Grupy Banku Millennium oraz wymogu przestrzegania przez dostawców zapisów kodeksu



Społeczeństwo

udział w programie zaangażowania społecznego

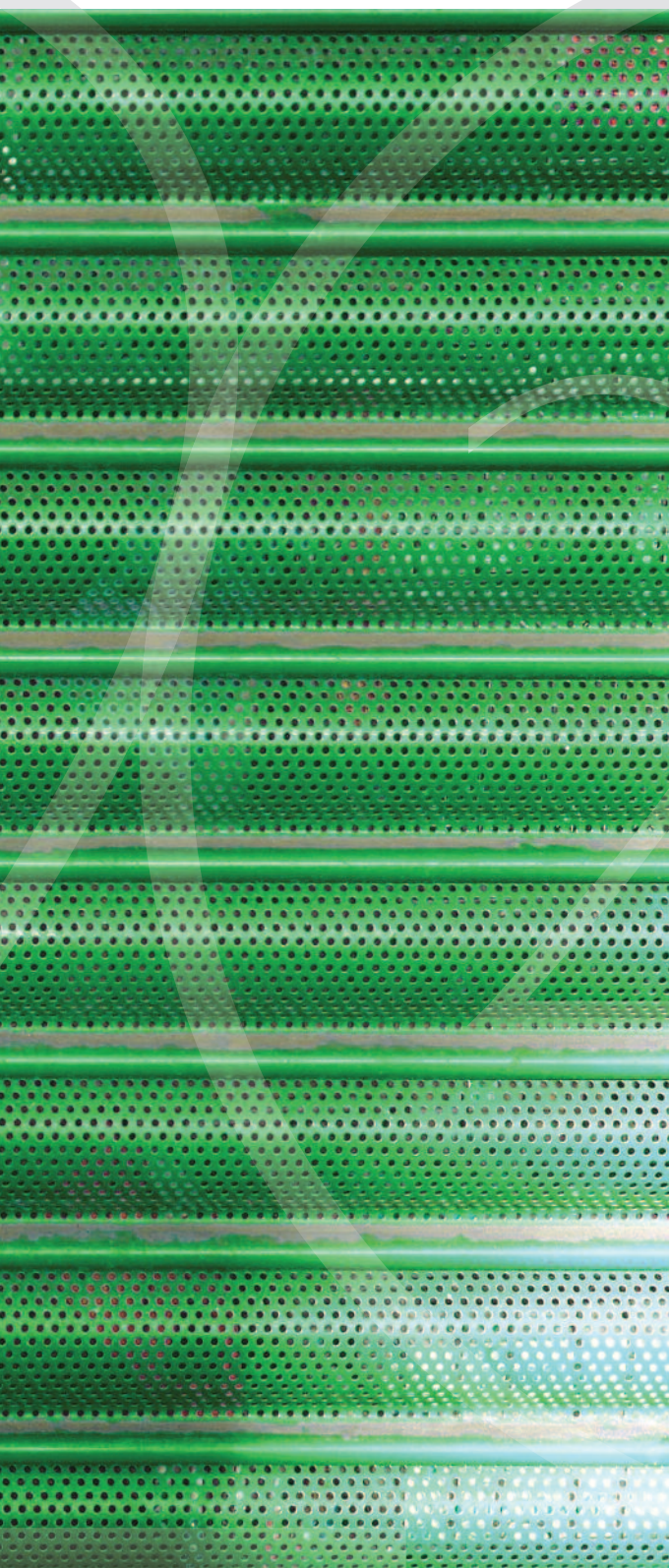
udział w programie społecznym Nikifory (patrz: str. 64)

proces ciągły



2 Interesariusze Banku

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



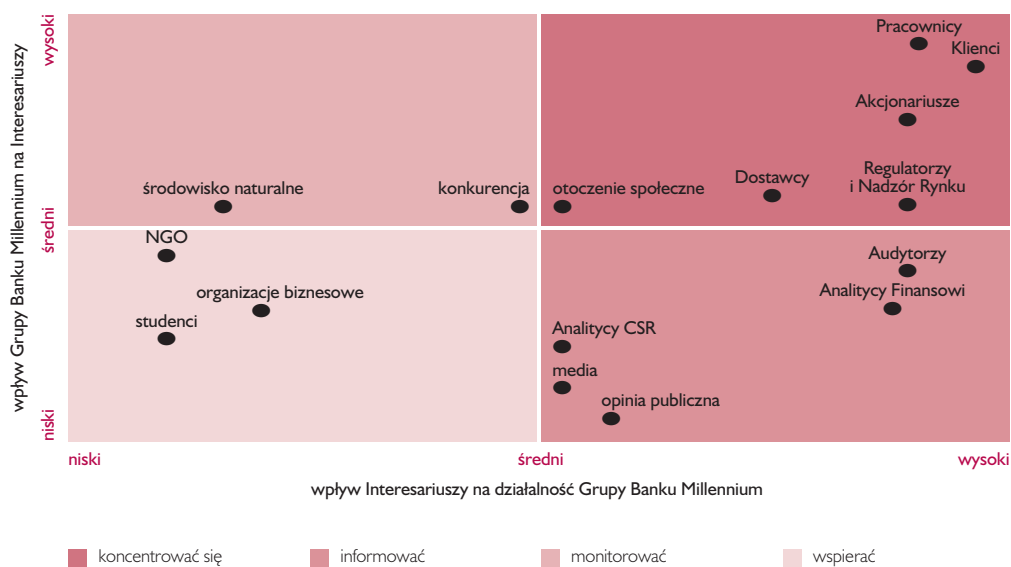
2.1. Identyfikacja Interesariuszy

Grupy Interesariuszy zostały wybrane w oparciu o analizę działalności operacyjnej Grupy Banku Millennium. W wyniku procesu mapowania zidentyfikowano stopień oddziaływania Interesariuszy na firmę oraz stopień oddziaływania firmy na Interesariuszy.

G4 25a

2

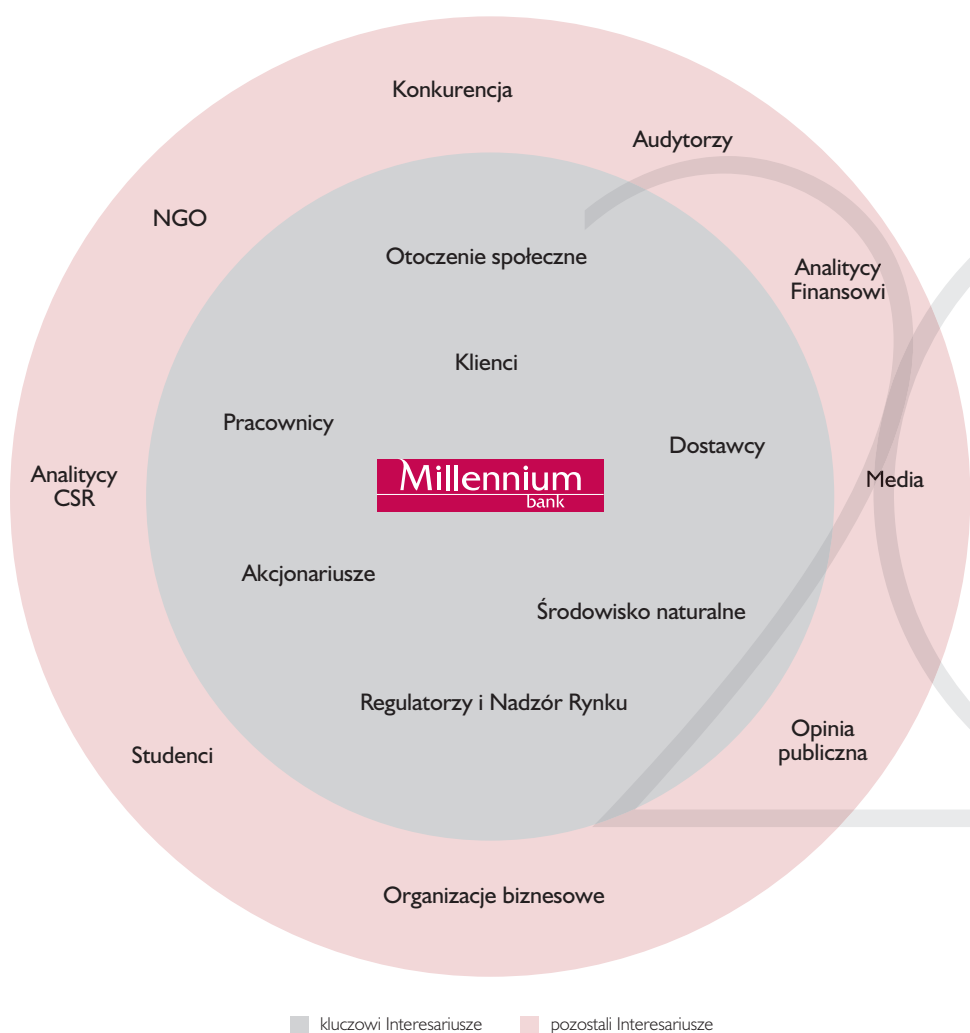
Mapowanie Interesariuszy



W ten sposób wyłoniono kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi **Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy Biznesowi, otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku** oraz **środowisko naturalne**.

Interesariusze Grupy Banku Millennium

G4 24a

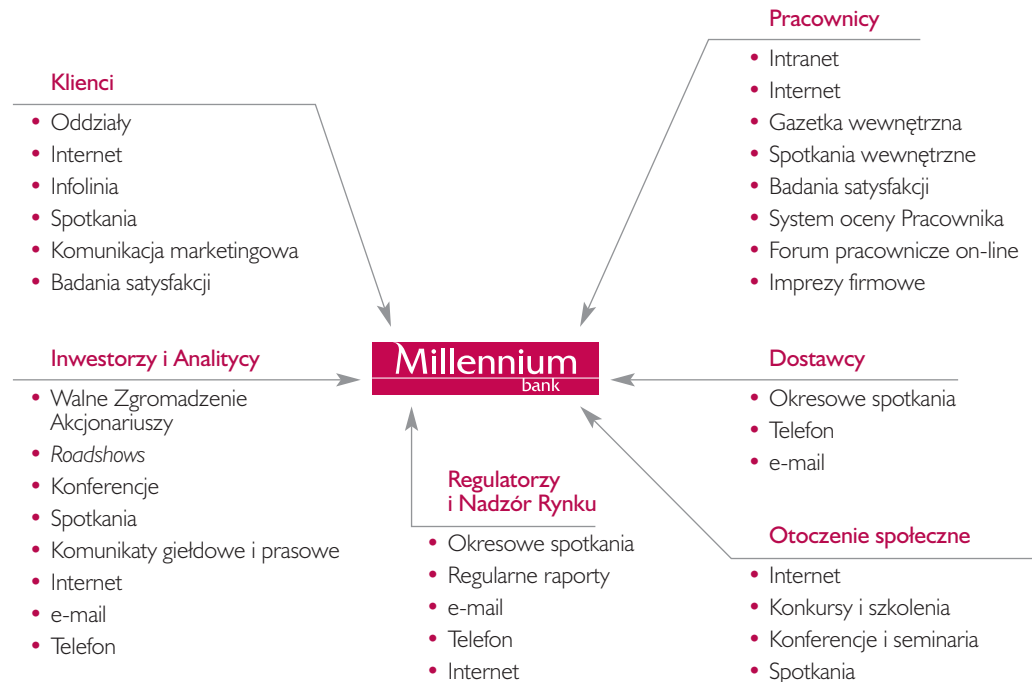


2.2. Dialog z Interesariuszami

G4 26a

Firma prowadzi w sposób udokumentowany i cykliczny dialog z kluczowymi grupami Interesariuszy, którego celem jest poznanie wzajemnych oczekiwań i opinii o dotychczasowych formach współpracy. Odbyywa się on w sposób cykliczny i nie jest prowadzony jedynie na potrzeby przygotowywania raportu odpowiedzialności społecznej.

Kanały komunikacji z Interesariuszami



Kluczowe tematy wynikające z prowadzenia dialogu z Interesariuszami

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły (strona raportu)
Inwestorzy i Analitycy	Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy	raz na rok	przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku	stosowanie się do zewnętrznych standardów dla spółek giełdowych, polityka compliance, zapewnienie przejrzystości i bezpieczeństwa działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z Akcjonariuszami	24-27 42-43
	roadshows i konferencje	kilka w roku			
	spotkania	kilkaset w roku			
	komunikaty giełdowe i prasowe	na bieżąco			
	kontakty przez Internet, e-mail, telefon	na bieżąco			

G4 26a
G4 27a

Interesariusz	Kanały komunikacji	Częstotliwość prowadzenia dialogu	Zgłoszone tematy	Działania Banku	Szczegóły (strona raportu)
Klienci	oddziały Internet (strona www, You Tube) infolinia reklamacje badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Klienta spotkania z Klientami	na bieżąco co miesiąc/ /kwartał/rok oraz ad-hoc kilkanaście razy w roku	wysoka jakość oferowanych produktów i usług, uczciwe praktyki konsumenckie, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość w komunikacji z Bankiem	oferowanie konkurencyjnych cenowo produktów i usług wysokiej jakości zgodnie ze zdiagnozowanymi potrzebami Klientów; stosowanie procedur zapewniających uczciwe i bezpieczne zarządzanie funduszami Klientów; zapewnienie wielu możliwości kontaktu z Bankiem	30-39
Pracownicy	Intranet, pracowniczy społecznościowy, inne publikacje wewnętrzne spotkanie firmowe z udziałem Zarządu system oceny Pracownika badania satysfakcji i motywacji	na bieżąco raz do roku raz na kwartał raz do roku	stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwość wynagradzania i nagradzania, odpowiadanie na zgłaszane przez Pracowników wnioski	wprowadzenie formalnie zatwierdzonej polityki kadrowej wraz z mierzalnymi celami, które są regularnie monitorowane; badanie potrzeb, motywacji i satysfakcji Pracowników; zapewnienie wielu możliwości dwustronnej komunikacji	50-61
Dostawcy	okresowe spotkania telefon, e-mail	kilkaset w roku na bieżąco	uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami	stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy	46-47
Otoczenie społeczne	oferty dotyczące współpracy konkursy i szkolenia dla studentów konferencje z udziałem przedstawicieli społecznych i NGO	kilkaset w roku kilkadziesiąt w roku kilkadziesiąt w roku	wspieranie projektów społecznych	merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych, ze szczególnym naciskiem na współpracę z organizacjami pozarządowymi; zachęcanie Pracowników do udziału w akcjach społecznych	64-67
Środowisko	rankingi środowiskowe sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej	kilkadziesiąt w roku kilkanaście w roku	redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników	monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej	70-75



3 Bezpieczeństwo powierzonych środków



3.1. Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków

Bank Millennium oraz spółki Grupy prowadzą działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, obowiązujący kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Bank przywiązuje szczególną wagę do kwestii związanych z zarządzaniem ryzykiem i bezpieczeństwem działania, dbając o bezpieczeństwo środków powierzonych mu przez Klientów.

3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności (Compliance)

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

- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- zarządzanie konfliktami interesów przez identyfikację zachodzącego między Grupą a jej Klientami, a także między Klientami konfliktu interesów, jak również ustanowienie zasad zarządzania powstałym konfliktem;
- przestrzeganie zasad etycznych;
- ograniczanie transakcji osobistych i ochrona informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów;
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie produktów inwestycyjnych objętych dyrektywą Unijną MiFID (patrz: str. 30).

Wartość znaczących kar za brak zgodności z prawem i regulacjami

Kary nałożone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

	Kwota (zł)	Wyjaśnienie
2013	634 071	Decyzją z dnia 29.12.2006 r. Prezes UOKiK nałożył na Bank Millennium karę w wysokości 12 158 370 zł. Kara została nałożona również na inne banki (łącznie 20 banków). Nałożenie powyższej kary jest wynikiem postępowania, w którym UOKiK uznał za ograniczającą konkurencję praktykę polegającą na uczestniczeniu banków, w tym Banku Millennium, w porozumieniu mającym na celu wspólne ustalanie stawek opłaty interchange pobieranych od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i MasterCard. Wyrokiem z dnia 21.11.2013 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie częściowo oddalił odwołania banków, z jednoczesnym obniżeniem nałożonych kar – w stosunku do Banku Millennium do 634 071,00 PLN. Wyrok nie jest prawomocny.
2012	2 857 389	Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niewskazanie przez Bank w umowach o otwarcie i prowadzenie Indywidualnych Kont Emerytalnych przesłanek dokonywania zmian umowy oraz niewskazanie w tych umowach zakresu odpowiedzialności Banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokości odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku i nakazał zaniechania ich stosowania. Bank odwołał się od decyzji Urzędu.

3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy (AML Policy)

W Banku Millennium stosowany jest **Program AML**, który jest systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji oraz transakcji mogących się wiązać się z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu.

Podstawowym elementem wpływającym na skuteczność działań w zakresie przeciwdziałania procederowi prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest także systematyczne szkolenie Pracowników Banku.

Program AML (zapobieganie praniu pieniędzy)

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

* Generalny Inspektor Informacji Finansowej

Regulacje antykorupcyjne

Regulacje antykorupcyjne opisane w wewnętrznych politykach zapewnienia zgodności oraz w *Kodeksie etycznym Grupy Banku Millennium* odnoszą się do przyjmowania i oferowania korzyści przez Pracowników Banku. Zawierają one również zapisy dotyczące kontaktów z osobami pełniącymi funkcje publiczne, instytucjami publicznymi i partiami politycznymi. Regulacje odnoszą się także do dostawców oraz kontrahentów Banku. Pracownicy mają obowiązek poinformowania ich o wymogu przestrzegania regulacji oraz przekazania im *Kodeksu etycznego*.

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

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

Ryzyko korupcji

	2013	2012
Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji	Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które zaangażowanych jest po kilka jednostek organizacyjnych. W ramach prowadzonych audytów procesów badaniom podlega ich podatność na różnego rodzaju zagrożenia i ewentualne nadużycia, w tym na zjawisko korupcji.	
Akcje podjęte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji	Brak wykrytych przypadków korupcji.	

3

Bezpieczeństwo informacji

Ochrona informacji o Klientach

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

Ochrona danych osobowych Klientów

Zgodnie z zasadami Bank gromadzi, przetwarza, wykorzystuje i przechowuje dane osobowe Klientów tylko zgodnie z obowiązującymi przepisami, w tym przepisami związanymi z gromadzeniem i wykorzystywaniem danych osobowych nieletnich i podejmuje wszelkie uzasadnione kroki dla ochrony takich informacji. Bank dokłada należytej staranności w informowaniu o celu przetwarzania danych osobowych oraz zapewnia Klientom wgląd do treści tych danych, z możliwością ich sprostowania i uzupełniania.

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

Ochrona informacji o Pracownikach

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

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

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

Audyt wewnętrzny i zewnętrzny

Audyt wewnętrzny

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

Audyt wewnętrzny opiniuje wprowadzane i aktualizowane w Banku regulacje, niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2013 roku planowa działalność departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, a także audytów finansowych, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i kontrole prewencyjne. W 2013 roku działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego była przedmiotem niezależnej oceny zewnętrznej przeprowadzonej przez PricewaterhouseCoopers Sp. z o.o.

Audyt wewnętrzny – działania przeprowadzone w 2013 roku

Audyty procesowe	71
Audyty finansowe	7
Audyty placówek	203
Audyty zgodności z wymogami (IRF)	16
Razem	297
Kontrola prewencyjna	424
Postępowania wyjaśniające	321

Audyt zewnętrzny

W 2013 roku audytorem zewnętrznym dla Banku był KPMG Audyt Sp. z o.o. Oprócz współdziałania przy wykonywaniu podstawowych zadań audytora zewnętrznego, takich jak przegląd i badanie półrocznych i rocznych sprawozdań finansowych, Bank realizuje wraz z KPMG koncepcję bieżącego monitorowania i konsultowania zdarzeń ekonomicznych pod kątem prawidłowej prezentacji w pozostałych sprawozdaniach finansowych. Stosowanie takiego podejścia służy temu, aby przedmiotowe transakcje były prezentowane w sprawozdaniach śródrocznych w sposób tożsamy jak w badanym sprawozdaniu rocznym.

3.2. Zarządzanie ryzykiem

Zarządzanie ryzykiem finansowym jest jedną z podstawowych aktywności Zarządu Banku wchodzącą w skład procesu efektywnego zarządzania Grupą. Określa ono ramy rozwoju, rentowności i stabilności działalności biznesowej, tworząc zasady zapewniające Grupie zgodność z najlepszymi praktykami w zakresie kontroli wewnętrznej i wymogami prawnymi oraz zgodność strategii zarządzania wszystkimi ryzykami, w tym kredytowym, rynkowym i płynności oraz operacyjnym.

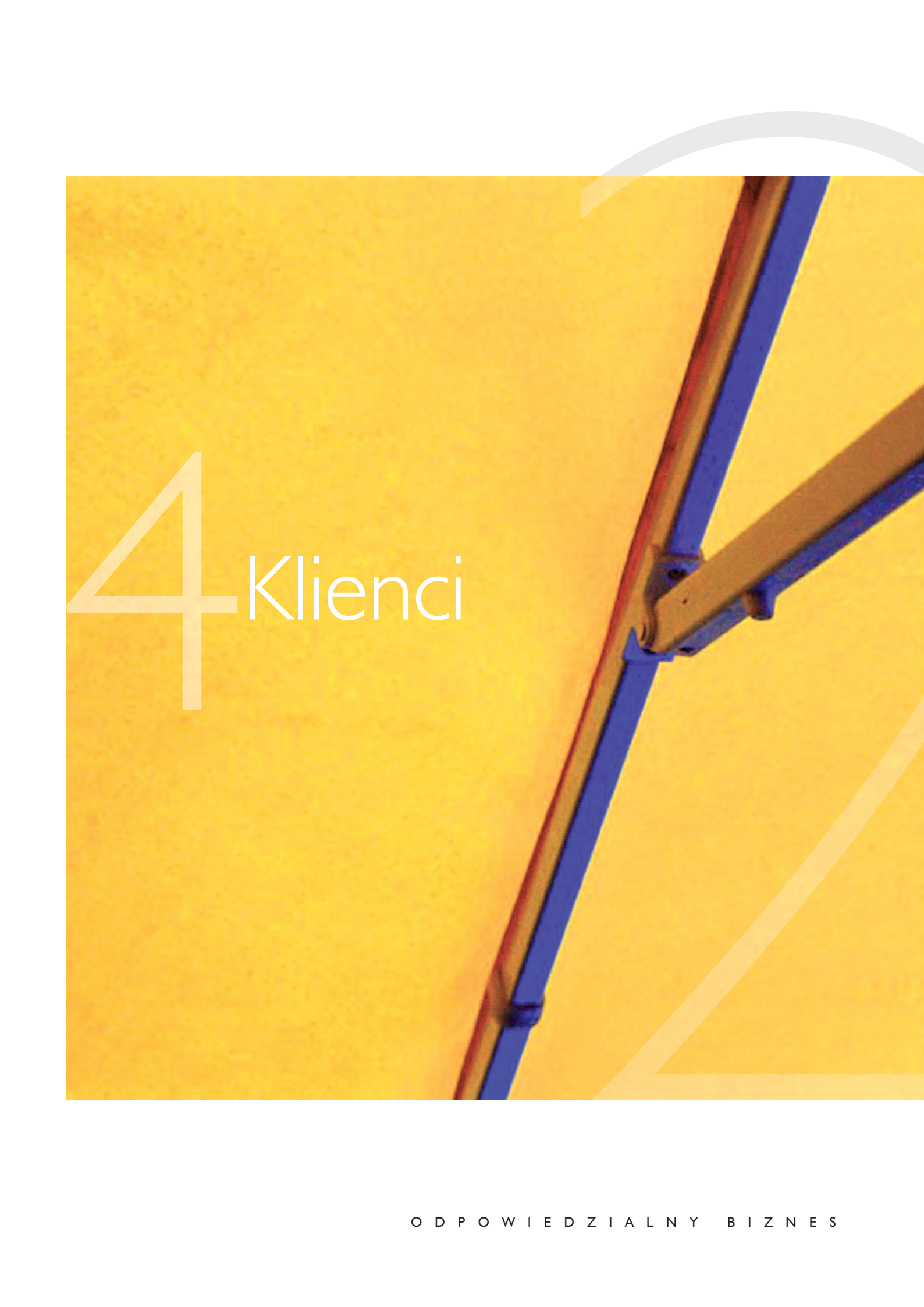
Misją zarządzania ryzykiem w Grupie jest zapewnienie objęcia nim wszystkich rodzajów ryzyka, monitorowanie i kontrolowanie odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetytu na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy. Zarządzanie ryzykiem uwzględnia konieczność osiągnięcia założonej rentowności oraz utrzymania odpowiedniej relacji ryzyko – kapitał w kontekście posiadania odpowiedniego poziomu kapitału na pokrycie ryzyka. Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem w Banku Millennium znajdują się w *Raporcie Rocznym 2013*, który jest dostępny na stronie internetowej.

3.3. Współpraca z regulatorami i nadzorem rynku

W 2013 roku Komisja Nadzoru Finansowego przeprowadziła w Banku Millennium inspekcję problemową, której celem była szczegółowa analiza wybranych obszarów aktywności Banku. Wiedza uzyskana w trakcie kontroli pozwoliła stwierdzić właściwy poziom profesjonalizmu w realizacji działań Banku. Jednocześnie obserwacje i wskazania nadzorcze umożliwiły zwrócenie uwagi na te aspekty aktywności Banku, które nie mając kluczowego znaczenia, powinny jednak być doskonalone w ramach działań na rzecz stałego podnoszenia jakości świadczonych usług i bezpieczeństwa sektora finansowego.

W pierwszej połowie 2013 roku w Banku przeprowadzona została także przez Komisję Nadzoru Finansowego kontrola dotycząca wykonywania obowiązków w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy. Drobiazgowa analiza wybranych spraw potwierdziła skuteczność przyjętego poziomu parametryzacji systemów informatycznych Banku i stosowanych procesów organizacyjnych.

Stałym elementem współpracy z organami nadzoru jest realizowana za pośrednictwem organizacji sektorowych (Związek Banków Polskich, Lewiatan) aktywność w zakresie opiniowania projektów regulacji i inicjowania dyskusji na ważne w opinii ekspertów Banku tematy, odnoszące się zarówno do spraw sektora usług finansowych, jak i mających szersze znaczenie.



4 Klienci



Działania Banku skierowane do Klientów koncentrują się na dwóch głównych obszarach: zapewnieniu efektywnej komunikacji oraz oferowaniu produktów i usług wysokiej jakości, dostosowanych do potrzeb Klientów i odpowiedzialnych społecznie.

4. I. Komunikacja z Klientami

Rzetelna Komunikacja Marketingowa

Reklamy i wszystkie materiały przygotowywane w ramach komunikacji marketingowej prowadzonej przez Bank Millennium przekazują informacje w sposób przyjazny, przejrzysty i jasny dla każdego odbiorcy. Bank szanuje interesy obecnych i przyszłych Klientów, a także konkurentów rynkowych, stosując zasady uczciwej konkurencji. Materiały marketingowe są opracowywane z najwyższą starannością oraz zgodnie ze wszystkimi przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, m.in. z **Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego** i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. Bank Millennium na bieżąco śledzi i dostosowuje przekaz reklamowy do rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego dotyczących komunikacji. Pracownicy Banku Millennium zaangażowani w pracę nad reklamami są formalnie zobowiązani do stosowania zapisów **Kodeksu Etyki Reklamy** zdefiniowanego przez Radę Etyki Reklamy. Bank przyjął również wewnętrzne regulacje w tym zakresie.

Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego reklamy Banku Millennium nie wprowadzają w błąd, przekazują istotne cechy produktów i usług oraz związane z nimi korzyści i koszty. Opisują również ich charakter prawny i informują o poziomie ewentualnego ryzyka po stronie Klienta. Jeśli przekaz dotyczy oferty promocyjnej, jasno wskazywany jest okres jej obowiązywania.

W 2013 roku nie odnotowano żadnych przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Bank Millennium.

Przejrzysta informacja o produktach i usługach

Bank identyfikuje potrzeby Klienta i zgodnie z nimi oferuje produkty i usługi zgodne z jego profilem, świadomie nie narażając Klienta na nadmierne ryzyko lub oferując mu nieodpowiednie do jego potrzeb produkty czy usługi.

W Banku stosowane są wymogi dyrektywy **MiFID** (Markets in Financial Instruments Directive), która zobowiązuje do przekazywania Klientom informacji adekwatnych do ich wiedzy i doświadczenia związanego z inwestowaniem w instrumenty i produkty finansowe. Bank jest również zobowiązany do działania w najlepiej pojętym interesie Klienta oraz do przekazywania Klientom informacji o charakterystyce i ryzykach związanych z poszczególnymi instrumentami i produktami finansowymi.

Klientom oferowana jest również pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach, w tym o ich emitencie oraz o warunkach procesu reklamacyjnego. Informacje o świadczonych usługach, a także umowach, dokumentach bankowych i pismach kierowanych do Klientów formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

Programy edukacyjne dla Klientów

Kampania edukacyjna dotycząca oszczędzania

W 2013 roku Bank Millennium przeprowadził kampanię edukacyjną dotyczącą oszczędzania, której celem było propagowanie wiedzy o skutecznych metodach odkładania pieniędzy oraz o znaczeniu posiadania odpowiedniego zabezpieczenia finansowego. W ramach kampanii we współpracy z firmą Millward Brown zostały przeprowadzone badania, które ujawniły, że zaledwie 40% Polaków oszczędza jakiegokolwiek kwoty, konieczna jest zatem promocja idei konsekwentnego oszczędzania.

W tym celu eksperci Banku regularnie dzielili się wiedzą o skutecznym oszczędzaniu w licznych publikacjach na łamach dwóch wiodących polskich dzienników („Fakt” i „Gazeta Wyborcza”), w internecie oraz w programach radiowych i telewizyjnych. Publikacje na temat efektywnego oszczędzania w ramach tej kampanii pojawiły się w mediach łącznie 223 razy.

Informator dla Klientów Korporacyjnych

Wraz z wyciągami miesięcznymi Klienci Korporacyjni otrzymują biuletyn zawierający: kalendarium prawne, prognozy makroekonomiczne, jak również artykuł tematyczny dotyczący wybranego produktu lub usługi Banku. Pozwala to na przekazanie informacji istotnych dla codziennej działalności każdej firmy.

Spotkania dla Klientów Korporacyjnych

Bank kontynuował organizację seminariów biznesowych mających na celu popularyzację wiedzy finansowej wśród Klientów. W 2013 roku odbyło się 12 spotkań, w których wzięło udział ponad 140 osób.

Zapewnienie wielu możliwości kontaktu z Bankiem

Klienci mają możliwość kontaktu z Bankiem przez wiele kanałów: sieć 439 oddziałów w całym kraju, serwis telefoniczny, internetowy oraz przez bankowość mobilną.

TeleMillennium

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

Z pomocą wewnętrznych ankiet dotyczących jakości prowadzonych przez TeleMillennium, rozmów oraz uwag zbieranych w procesie monitoringu stale diagnozowane są oczekiwania Klientów i elementy obsługi wymagające usprawnienia. Podjęte w 2013 roku działania dostosowujące telefoniczne centrum kontaktu z Bankiem do oczekiwań Klientów polegały przede wszystkim na:

- skoncentrowaniu działań motywacyjnych i szkoleniowych na doradczym modelu rozmowy telefonicznej;
- modyfikacji profili rekrutacyjnych konsultantów – zróżnicowanie ich wieku i doświadczenia biznesowego pozwala na większą elastyczność postaw wobec rozmówców;
- zwiększeniu satysfakcji Klientów przez eliminowanie przyczyn powtórnego kontaktu w tej samej sprawie.

TeleMillennium

	2013	2012	Zmiana 2013/2012
Liczba połączeń z TeleMillennium	2 711 913	2 625 465	3%
Połączenia z konsultantem	1 439 082	1 418 042	1%
Ruch automatyczny	1 272 831	1 207 423	5%

Telemarketing

Telemarketing jest kanałem kontaktu odgrywającym kluczową rolę w informowaniu Klientów o nowych ofertach dotyczących produktów i usług. W 2013 roku podjęto działania zmierzające do wzrostu wydajności i efektywności telemarketingu poprzez wdrożenie PDS – systemu automatycznego wybierania numerów telefonicznych. Dzięki wprowadzeniu tego rozwiązania liczba Klientów, którzy informowani są o aktualnej ofercie Banku, znacząco wzrosła.

Telemarketing

	2013	2012	Zmiana 2013/2012
Liczba kontaktów z Klientami	1 571 025	1 237 515	27%
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	161 121	114 353	40%

Bankowość mobilna i internetowa

Wprowadzona w 2011 roku aplikacja bankowości mobilnej stwarza Klientom możliwość kontrolowania finansów 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu. Usługi bankowości mobilnej są systematycznie rozwijane, dodawane są nowe funkcjonalności (np. możliwość korzystania w aplikacji z Managera Finansów, obsługa i generowanie QR kodów, możliwość wzięcia Pożyczki Gotówkowej bezpośrednio przez aplikację), tak by Klienci mogli w pełni korzystać z tego kanału komunikacji. Bank Millennium również jako pierwszy wprowadził w 2013 roku pełną obsługę platformy Windows 8 i Windows Phone 8, dzięki czemu kontakt z Bankiem możliwy jest już za pośrednictwem najpopularniejszych platform na rynku.

W 2013 roku udostępniono nową wersję systemu bankowości internetowej Millenet. Na podstawie sugestii i komentarzy Klientów, analizy funkcji, z których Klienci korzystają najczęściej, oraz testów z użytkownikami niewidomymi wprowadzono system bardziej intuicyjny i przyjazny dla użytkowników. Dodatkowo wdrożono narzędzia do zarządzania finansami oraz wspomagające systematyczne oszczędzanie. Zarówno strona internetowa, jak i system transakcyjny zostały w pełni dostosowane do potrzeb osób niewidzących i niedowidzących, czego potwierdzeniem jest przyznanie certyfikatu **Strona bez barier**.

Klienci bankowości internetowej i mobilnej

	2013	2012
Klienci korzystający z Millenetu*	1 438 813 (62%)	1 433 726 (54%)
Klienci korzystający z MilleSMS*	204 596 (14%)	198 580 (14%)
Klienci korzystający z wyciągów on-line*	779 399 (54%)	670 693 (47%)
Klienci korzystający z bankowości mobilnej*	79 183 (13%)	51 395 (8%)
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	20 418	19 378
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	49 569	22 856
Zapytania przez formularz kontaktu	5 738	4 958

* liczba i odsetek Klientów

4.2. Jakość obsługi Klienta

Badania potrzeb Klientów

JAKOŚĆ 2.0

Projekt poprawy poziomu satysfakcji Klientów

W 2013 roku w Banku Millennium kontynuowano realizację programu poprawy jakości – Jakość 2.0. Punktem wyjścia dla prowadzonych działań była analiza opinii Klientów uzyskana w wyniku badań satysfakcji, wywiadów grupowych, obserwacji zachowań Klientów i Pracowników w placówkach Banku oraz przeglądu trendów rynkowych w zakresie obsługi Klienta. Celem projektu było udoskonalenie poziomu jakości obsługi i dostosowanie go do rosnących oczekiwań Klientów Banku. Najważniejsze z realizowanych w ramach projektu działania obejmowały:

- wdrożenie zmodyfikowanych standardów obsługi Klienta;
- przeszkolenie z nowych, zmodyfikowanych standardów ponad 3000 Pracowników placówek detalicznych podczas blisko 20 000 godzin szkoleniowych;
- poprawę komfortu Klienta korzystającego z placówki Banku (poprawa wizerunku doradcy i placówki, wprowadzenie kąciaków dla dzieci);
- zwiększenie poziomu wiedzy Pracowników na temat oferowanych produktów przez stosowanie Testów Kompetencji;
- odpowiadanie na bieżące zapytania i sugestie Pracowników placówek przez wewnętrzne forum społecznościowe;
- przyjmowanie i rozpatrywanie sugestii Klientów kierowanych do Banku poprzez infolinię w zakresie jakości obsługi, ulepszeń w procesach, zapotrzebowania na nowe produkty i usługi;
- wdrożenie programu Głos Klienta, w ramach którego wnikliwie analizowane są reklamacje Klientów; od powstania programu zgłoszono 250 inicjatyw, połowa została już wdrożona, a liczba reklamacji spadła o 20%.

Realizowane przez Bank projekty zaowocowały nie tylko poprawą wewnętrznych wskaźników jakości, ale zostały docenione także przez podmioty zewnętrzne. W 2013 roku Bank Millennium poprawił swoją pozycję w niezależnym badającym jakość obsługi rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka*, zajmując 1. miejsce w Polsce w kategorii *Bank dla Kowalskiego* (awans z 2. miejsca) oraz 2. miejsce w kategorii *Banki w Internecie* (w ubiegłym roku 1. miejsce). Został też nagrodzony *Gwiazdą Jakości Obsługi* oraz uzyskał tytuł *Bank na Medal*.

Badanie satysfakcji i jakości obsługi Klientów

Badania satysfakcji Klientów Banku prowadzone są cyklicznie, co umożliwia stały monitoring poziomu satysfakcji i rekomendacji. Badania prowadzone są dla każdego segmentu: Klienta Detalicznego, Klienta Prestiżowego i Klienta Korporacyjnego. Poza ogólnymi analizami satysfakcji w Banku realizowane są również projekty dotyczące konkretnych produktów bądź usług, np. pożyczek gotówkowych, bankowości mobilnej.

Satysfakcja Klientów

Klienci zadowoleni lub bardzo zadowoleni	2013	2012
ze współpracy z Bankiem	90%	89%
z oferty produktowej	85%	83%
z jakości obsługi	92%	91%

Aby zapewnić wysoki, zgodny z przyjętymi standardami poziom jakości obsługi Klienta, Bank we współpracy z firmą zewnętrzną prowadzi badanie *Mystery Shopping*. Profesjonalni audytorzy każdego miesiąca oceniają poziom jakości obsługi we wszystkich placówkach Banku. W 2013 roku przeprowadzono 4 300 takich wizyt.

Badania jakości i satysfakcji

	2013	2012
Przeprowadzone badania	10	16
Liczba ankietowanych Klientów	138 743	130 201
Liczba i odsetek otrzymanych odpowiedzi	35 336 (25%)	28 355 (22%)

Zarządzanie reklamacjami

W Banku Millennium proces reklamacyjny jest sformalizowany, a Klienci mają możliwość złożenia reklamacji na wiele sposobów: w placówce Banku, listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem systemu bankowości internetowej Millenet. Informacja na temat możliwości i sposobu wnoszenia skarg jest dostępna zarówno na stronie internetowej Banku, jak i w regulaminie świadczenia usług bankowych. Regularnie dokonywane są przeglądy wewnętrzne dotyczące złożonych reklamacji, a wnioski z nich płynące służą do wprowadzania usprawnień w procesach bankowych.

W 2013 roku skupiono się na wdrożeniu programu eliminacji przyczyn reklamacji. Informacje i sugestie przekazywane przez Klientów były niejednokrotnie wykorzystywane do poprawy działania procesów czy też do wprowadzania zmian w poszczególnych produktach.

Przykładowe inicjatywy dotyczyły usprawnień w systemie operacyjnym Banku, w systemie bankowości internetowej oraz w obsłudze wniosków kredytowych. Propozycje Klientów dotyczące wprowadzenia ulepszeń były przekazywane do właściwej jednostki w Banku, która przeprowadzała analizę możliwości realizacji zgłoszeń. Dzięki realizowanym inicjatywom liczba zgłaszanych reklamacji znacznie się zmniejszyła.

Zarządzanie reklamacjami

	Ogółem		Klienci		Instytucje zewnętrzne		Regulatorzy rynku	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	44 738	48 177	44 536	48 046	89	83	113	48
Liczba i odsetek reklamacji rozwiązanych na korzyść Klienta	25 067 (56%)	25 708 (53%)	25 007 (56%)	25 669 (53%)	24 (27%)	21 (25%)	36 (32%)	18 (38%)
Liczba i odsetek złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności bądź utraty danych Klienta	329 (0,7%)	277 (0,6%)	326 (0,7%)	276 (0,6%)	2 (2%)	0	1 (0,9%)	1 (2%)
Liczba i odsetek reklamacji przeterminowanych*	1 812 (4%)	4 647 (10%)	1 803 (4%)	4 625 (10%)	2 (2%)	8 (10%)	7 (6%)	14 (29%)

* nierozwiązanych w przewidzianym w regulaminie czasie (wydłużony czas rozpatrywania reklamacji spowodowany jest koniecznością kontaktu z instytucjami zewnętrznymi)

Reklamacje według głównych kategorii

	Ogółem		Reklamacje dotyczące produktów		Reklamacje dotyczące obsługi		Reklamacje dotyczące Kanałów Bankowości Elektronicznej	
	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012
Liczba złożonych reklamacji	44 738	48 177	41 036	44 835	3 041	2 760	661	582
Liczba i odsetek rozwiązanych reklamacji na korzyść Klienta	25 067 (56%)	25 708 (53%)	23 282 (57%)	24 026 (53%)	1 474 (48%)	1 437 (52%)	311 (47%)	246 (42%)

Czas rozpatrywania reklamacji

	2013	2012
Do 3 dni	8 798 (19%)	9 837 (22%)
Od 4 do 7 dni	13 117 (29%)	14 931 (33%)
Powyżej 7 dni	23 788 (52%)	19 901 (45%)
Średni czas rozpatrywania reklamacji	17	14

4.3. Ochrona prywatności Klienta

Bank zapewnia ochronę danych Klientów. W tym celu na bieżąco udoskonalane są systemy informatyczne oraz prowadzi się odpowiednie szkolenia Pracowników. W szczególności ochronie podlegają dane osobowe Klientów, dane na temat rachunków i transakcji jak również operacji bankowych. Klienci informowani są o celu przetwarzania danych osobowych oraz mają zapewniony wgląd do treści danych z możliwością ich sprostowania i uzupełniania. Dane osobowe Klientów nie są udostępniane stronom trzecim, chyba że jest to niezbędne dla realizacji umowy zawartej z Klientem lub w inny sposób jest zgodne z obowiązującymi przepisami.

Szkolenia z ochrony danych osobowych i informacji

	2013	2012
Klasyfikacja, przetwarzanie i ochrona informacji w Banku *	1 217 (20%)	1 216 (20%)
Ochrona danych osobowych *	3 680 (62%)	4 742 (79%)

* Liczba i odsetek przeszkolonych Pracowników

4.4. Zwiększanie dostępności usług finansowych

Bank, dysponując siecią 439 placówek, obecny jest we wszystkich największych miastach w kraju. Poza siecią placówek Bank oferuje także usługi przez system bankowości internetowej i mobilnej, za pośrednictwem bankowości telefonicznej i przez sieć 555 własnych bankomatów. Dzięki oferowaniu przez Bank swoich usług 24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu przez wiele kanałów dystrybucji dostęp do produktów i usług na terenie Polski jest praktycznie nieograniczony. Bank oferuje również dostęp do swoich produktów i usług osobom niepełnosprawnym, zapewniając:

- pełne **dostosowanie strony internetowej i systemu bankowości internetowej** do potrzeb użytkowników niewidomych i niedowidzących zgodnie z międzynarodowymi standardami dostępności stron internetowych; w efekcie Bank Millennium jako pierwszy bank w Polsce został wyróżniony certyfikatem **Strona Internetowa bez Barier**;
- **bankomaty** dostosowane do potrzeb osób z dysfunkcją wzroku i ruchu (m. in. na wózkach inwalidzkich); osoby niepełnosprawne ruchowo mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych umieszczonych obok ekranu, co powoduje, że nie muszą one sięgać zbyt wysoko w okolice ekranu. Osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą natomiast korzystać ze specjalnego kontrastowego trybu ekranu oraz z komunikatów głosowych po podłączeniu słuchawek do bankomatu;
- **funkcję powiększania tekstu** – aplikacja Millenet, czyli elektroniczny kanał dostępu do konta bankowego, zawiera przycisk A+, który pozwala na powiększenie prezentowanego tekstu, co umożliwia korzystanie z tej aplikacji osobom niedowidzącym;
- **obsługę telefoniczną** – Klienci korzystający z Infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu;
- **udogodnienia w podpisywaniu umów** – osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki lub świadka – osoby zaufanej Klientowi; w takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub w przypadku obsługi Klienta, który nie pisze, złożenie przez Klienta podpisu za pomocą odcisku palca;
- **standardy obsługi osób niepełnosprawnych** – szczegółowe wytyczne dotyczące obsługi Klientów niepełnosprawnych obowiązujące Pracowników wszystkich placówek Banku.
- **dostęp dla osób niepełnosprawnych do placówek**, w których mogą występować bariery architektoniczne.

Dostępność usług

	2013	2012
Placówki z dostępem dla osób niepełnosprawnych		
Całkowita liczba placówek	439	447
Liczba placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	388	390
Odsetek placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	88%	87%
Bankomaty		
Liczba bankomatów	555	566
Liczba bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	496	505
Odsetek bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	89%	89%

4.5. Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie

Produkty i usługi odpowiedzialne społecznie są przeznaczone zarówno dla Klientów Indywidualnych, jak i Korporacyjnych.

Klienci Indywidualni**Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard**

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard została wydana z myślą o wspieraniu działań WWF Polska – największej międzynarodowej fundacji zajmującej się ochroną przyrody. Każdy posiadacz karty może aktywnie zaangażować się w działalność na rzecz ochrony przyrody, płacąc kartą za codzienne zakupy. Bank Millennium przekazuje na konto Fundacji połowę opłaty rocznej za pierwszy rok użytkowania każdej karty oraz określony procent od transakcji bezgotówkowych dokonanych kartami w sklepach lub punktach usługowych. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

Manager Finansów – narzędzie do zarządzania domowym budżetem

Manager Finansów to interaktywne narzędzie do zarządzania finansami dostępne dla użytkowników systemu bankowości internetowej Millenet. Manager Finansów automatycznie analizując dokonane transakcje bankowe, daje Klientom możliwość lepszej kontroli przychodów i wydatków. W 2013 roku narzędzie zostało wzbogacone o nowe funkcje pomagające w efektywnym oszczędzaniu zgromadzonych środków. Klient ma możliwość tworzenia budżetów dla kategorii wydatków oraz Planu Oszczędzania, który sugeruje, w jakich kategoriach możliwe jest ograniczenie wydatków. Dodatkowo w ramach Managera Finansów dostępny jest Interaktywny Planer w formie wygodnego kalendarza z zaznaczonymi nadchodzącymi transakcjami, który pomaga uzyskać pełny obraz finansów w czasie.



Karta Millennium MasterCard prepaid – nowa formuła kieszonkowego

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

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

Wyciągi elektroniczne

Wyciąg elektroniczny jest zakładany domyślnie dla każdego nowego Klienta otwierającego rachunek bieżący w Banku Millennium. Klienci którzy nadal korzystają z wyciągów papierowych, regularnie zachęceni są do wyboru formy on-line (patrz: str. 73).

Łączony wyciąg miesięczny

Klientom oferowana jest możliwość otrzymywania jednego papierowego wyciągu w miesiącu, w którym zawarte są informacje o dokonanych transakcjach i wszystkich produktach posiadanych w Banku Millennium.

Umowa łączona i dokumenty elektroniczne

Mając na względzie ograniczenie zużycia papieru potrzebnego do wydruku dokumentów, w 2013 roku zaoferowano Klientom umowy łączone. W jednym dokumencie podpisywanym przez Klienta i Bank zawarte są warunki prowadzenia aż 6 produktów wchodzących w skład pakietu podstawowego, a także dane osobowe i kontaktowe Klienta. Podpis Klienta pod dokumentem jest jednocześnie wzorem podpisu Klienta w Banku.

Cenniki usług i regulaminy produktów udostępniane są Klientom w serwisie bankowości internetowej w wersji elektronicznej. Podpisując umowę z Bankiem, Klient decyduje, czy jest to dla niego wystarczające rozwiązanie, czy też preferuje otrzymanie dokumentów także w wydrukowanej formie.

Wartość produktów i usług odpowiedzialnych społecznie (Klienci Indywidualni)

	2013		2012	
	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grupy	Wartość produktu	% udział produktu w portfelu wszystkich produktów z danej grupy
Karta WWF	1 715 szt.	0,42%	1 368 szt.	0,29%
Karta Millennium MasterCard prepaid	4 576 szt.	100%	430 szt.	100%

Liczba i odsetek użytkowników

	2013	2012
Manager Finansów	631 175 (44%)	503 456 (35%)
Wyciągi on-line	779 399 (54%)	670 693 (47%)

Klienci linii Prestige i Bankowości Prywatnej

Bank Millennium posiada w ofercie „zielone” fundusze inwestycyjne:

Fundusz New Energy Black Rock

Fundusz inwestuje w papiery udziałowe spółek z sektora nowych technologii energetycznych. Są to spółki, których działalność wiąże się z energią ze źródeł alternatywnych oraz z technologiami energetycznymi, w tym z odnawialnymi źródłami energii, paliwami alternatywnymi, wytwarzaniem energii elektrycznej na potrzeby przemysłu motoryzacyjnego, technologiami materiałowymi, magazynowaniem energii oraz technologiami wspomagającymi wytwarzanie energii.

Fundusz Inwestor Zmian Klimatycznych

Inwestuje głównie w obszarach biznesowych zajmujących się ograniczaniem wpływu zmian klimatycznych na środowisko oraz usuwaniem ich skutków (czyste technologie, odnawialne i alternatywne źródła energii, zapobieganie i zarządzanie klęskami żywiołowymi, ekologiczny transport ludzi i towarów).

Fundusz HSBC Climate Change

Inwestuje w papiery wartościowe spółek prowadzących działalność w dziedzinach mających związek ze zmianami klimatycznymi, takich jak produkcja energii ze źródeł alternatywnych, oszczędzanie wody i energii, minimalizacja ilości odpadów i ścieków, produkcja emitująca małe ilości związków węgla i modernizacja zakładów przemysłowych.

Fundusz PZU Energia Medycyna Ekologia

Fundusz koncentruje się na spółkach, które prowadzą działalność związaną z energetyką, szeroko rozumianą ochroną zdrowia i ochroną środowiska naturalnego.

Fundusz Schroder Global Climate Change

Inwestuje w akcje emitentów prowadzących działalność w obszarach związanych ze zmianami klimatycznymi.

Mikroprzedsiębiorstwa

Bank Millennium oferuje małym firmom produkty i usługi, dzięki którym możliwe jest obniżenie kosztów działalności gospodarczej:

Konto Biznes Start – konto z obniżonymi opłatami dla firm rozpoczynających działalność, obecnych na rynku nie dłużej niż 12 miesięcy.

Konto Biznes Profesja – rachunek dla Klientów wykonujących wolne zawody. Przez 12 miesięcy od chwili otwarcia konta jego posiadacz zwolniony jest z opłaty za prowadzenie rachunku, wykonywanie przelewów oraz używanie karty debetowej.

Klienci Korporacyjni

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



Program Finansowania Rozwoju Energii Zrównoważonej w Polsce PolSEFF

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

Kredyt technologiczny

Z kredytu technologicznego mogą skorzystać firmy z sektora małych i średnich przedsiębiorstw. Może być on przeznaczony na realizację inwestycji technologicznej polegającej na zakupie obcej lub wdrożeniu własnej nowej technologii, która jest stosowana na świecie nie dłużej niż 5 lat, a następnie na uruchomieniu produkcji nowych bądź znacząco ulepszonych towarów, procesów lub usług. Wprowadzanie na rynek nowoczesnych rozwiązań wpływa na poprawę konkurencyjności polskich firm, podniesienie efektywności produkcji, ograniczenie zużycia materiałów i emisji szkodliwych substancji do środowiska.

Współpraca z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej

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

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

Wartość produktów odpowiedzialnych społecznie (Klienci Korporacyjni)

	Wartość portfela produktów (zł)	Liczba produktów w portfelu
PolSEFF	189 261 777	431
Kredyt technologiczny	55 519 557	11
Kredyty EFRWP	2 988 300	8



5 Inwestorzy



5.1. Komunikacja z Inwestorami

W komunikacji z Inwestorami Bank dba o wysoki poziom przejrzystości oraz o równy dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców.

Dobre praktyki ładu korporacyjnego

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

W 2013 roku Bank przestrzegał zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie *Dobre praktyki spółek notowanych na GPW*. Jedyny wyjątek stanowił brak komunikacji dwustronnej w czasie rzeczywistym podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, o czym Bank poinformował w stosownym komunikacie EBI I/2013. W ocenie Banku realizacja tej reguły niosła za sobą zagrożenia natury technicznej oraz prawnej dla prawidłowego i sprawnego przeprowadzenia obrad walnego zgromadzenia, a uniknięcie wspomnianych zagrożeń stanowiło większą wartość dla Akcjonariuszy.

Komunikacja korporacyjna

Bank podaje na początku każdego roku do wiadomości publicznej harmonogram prezentowania swoich wyników kwartalnych, półrocznych i rocznych oraz informuje z wyprzedzeniem o najważniejszych zdarzeniach korporacyjnych, takich jak Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy (WZA). Bieżące wydarzenia związane z działalnością Banku są przedmiotem raportów bieżących bądź informacji prasowych. Bank utrzymuje też stały kontakt ze środowiskiem inwestorów i analityków dzięki bezpośrednim spotkaniom oraz z dziennikarzami zajmującymi się tematyką ekonomiczną poprzez organizowane systematycznie konferencje prasowe, odpowiedzi na pytania i przysyłanie informacji. Część spotkań, w tym obrady WZA i kwartalne spotkania Zarządu Banku z analitykami rynku, transmitowane są przez Internet.

Większość informacji (w tym informacje o polityce i działaniach CSR) publikowana jest też na stronach internetowych Banku oraz udostępniana Pracownikom na wewnętrznym portalu intranetowym w polskiej i angielskiej wersji językowej.

Kanały komunikacji z Inwestorami

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

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników grupy kapitałowej Banku – transmitowane przez Internet (transmisja wideo) i przez telefon; zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku co najmniej przez kwartał po konferencji (4 w ciągu 2013 roku);
- **udział w konferencjach i wyjazdach** (*road-shows*) organizowanych dla Inwestorów w kraju i za granicą (9);
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (134);
- **bieżące komunikaty** giełdowe (67) i prasowe;
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim; zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy (również transmitowane przez Internet);
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są również analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły **domów maklerskich**. W 2013 roku raporty analityczne na temat Banku były opracowywane przez 13 domów maklerskich.

Spotkania z Inwestorami

	2013	2012
Liczba zorganizowanych spotkań	134	123
Liczba uczestników spotkań	283	301

5.2. Odpowiedzialne inwestowanie



Bank Millennium w składzie RESPECT Index

W 2013 roku Bank Millennium po raz szósty z rzędu znalazł się w składzie **RESPECT Index** – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. RESPECT Index obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku GPW działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także z uwzględnieniem czynników ekologicznych, społecznych i pracowniczych. Trafiają do niego spółki, które przechodzą z powodzeniem trzystopniową weryfikację prowadzoną przez Giełdę Papierów Wartościowych (GPW) i Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych (SEG) w zakresie wyżej wymienionych obszarów, a także audyt prowadzony przez partnera projektu – firmę Deloitte.

Promocja zasad odpowiedzialnego inwestowania

Bank Millennium zaangażował się w działania na rzecz promocji zasad odpowiedzialnego inwestowania w Polsce przez uczestnictwo w **Grupie Roboczej ds. Odpowiedzialnych Inwestycji**. Powstała ona w ramach Zespołu do spraw Społecznej Odpowiedzialności Przedsiębiorstw, który został powołany przez Prezesa Rady Ministrów w 2009 roku. Członkami Grupy Roboczej byli przedstawiciele rynku finansowego, spółek, regulatorów, administracji państwowej, organizacji branżowych oraz niezależni eksperci. Jednym z efektów pracy Grupy było opracowanie *Wytycznych dla inwestorów w zakresie odpowiedzialnego inwestowania*. Bank był również partnerem **SRI Workshop Day 2013** – seminarium na temat trendów i praktyki odpowiedzialnego inwestowania w Polsce i w Europie, gdzie zaprezentował swoje doświadczenia w tym obszarze.

Promocja raportowania danych pozafinansowych

Bank Millennium wspólnie z firmą doradczą CSRinfo był organizatorem seminarium *Trendy w raportowaniu odpowiedzialnego biznesu i zrównoważonego rozwoju*. Na seminarium zaprezentowano doświadczenia Banku w przygotowywaniu raportów CSR oraz najnowsze trendy w raportowaniu pozafinansowym. Omówiono zmiany związane z wprowadzeniem nowych wytycznych raportowania GRI G4 oraz przedstawiono *Wytyczne raportowania zintegrowanego* (Integrated Reporting). W spotkaniu uczestniczyło ponad 40 przedstawicieli firm, organizacji pozarządowych i naukowych.

An abstract background featuring a large, glowing red ring in the upper left quadrant. The background is composed of warm, textured yellow and orange tones, with a vertical blue-grey band on the left. A large, semi-transparent grey number '6' is positioned on the left side, partially overlapping the blue band. The text 'Partnerzy biznesowi' is written in a clean, white, sans-serif font to the right of the number '6'.

6 Partnerzy biznesowi



Bank w swojej działalności biznesowej współpracuje z wieloma podmiotami jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces zakupowy, w tym wyboru dostawców, którzy wylaniani są w drodze przetargów.

6

W regulacji dotyczącej procesu zakupów Banku wprowadzono **zapis o stosowaniu klauzul etycznych i/lub środowiskowych** w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie.

Do kryteriów wyboru dostawców w procesie przetargu należą: korzystna relacja jakości do kosztu świadczenia usługi lub dostarczanego dobra oraz czas realizacji zamówienia i płatności. Uwzględniana jest również wiarygodność merytoryczna i finansowa oferenta. Lokalizacja geograficzna dostawcy nie jest kryterium jego wyboru. W uzasadnionych przypadkach wśród aspektów mających wpływ na wybór dostawcy Bank bierze także pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniane są jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczanych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia jego działalności biznesowej.

Zakupione towary i usługi

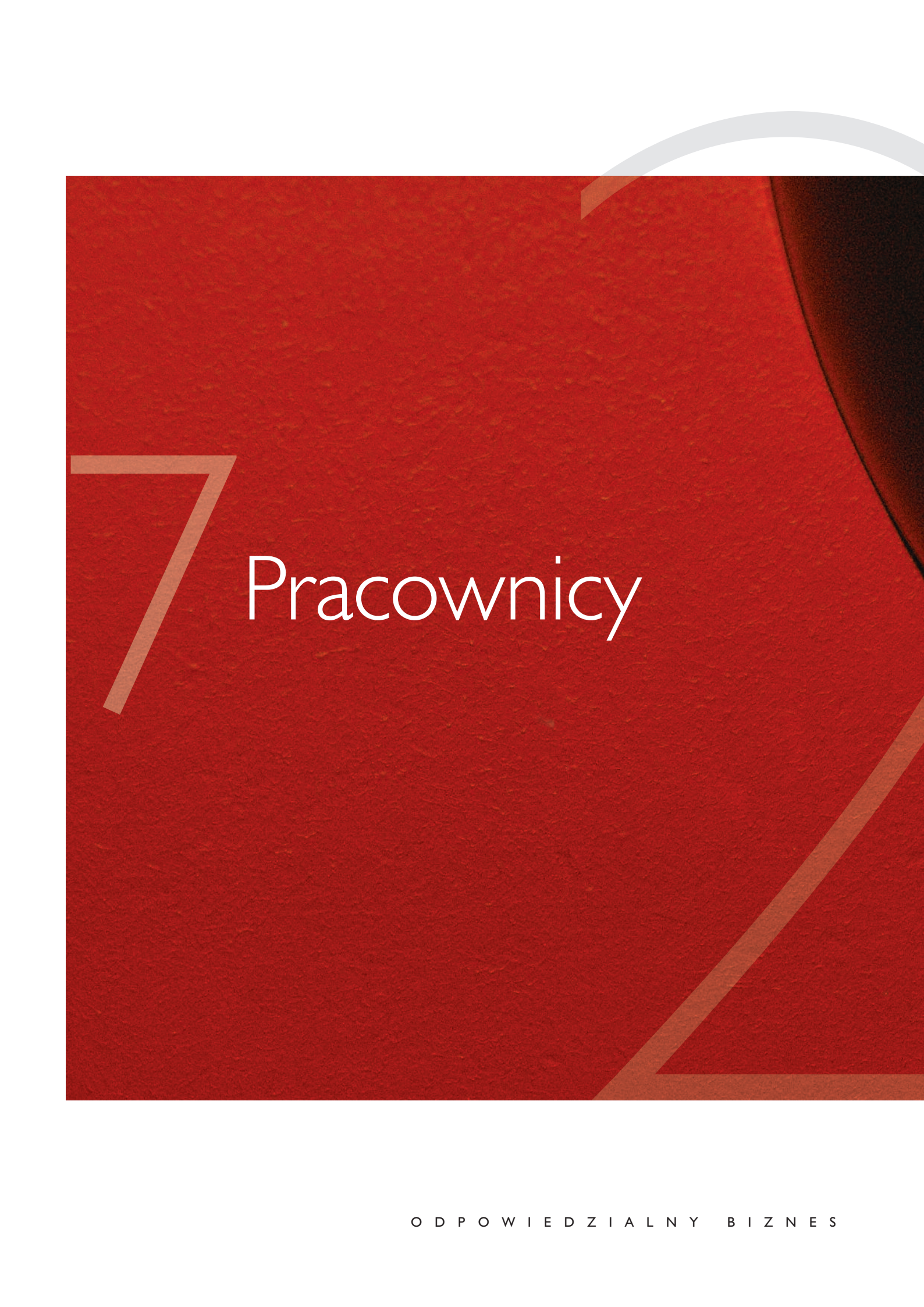
	2013	2012
Liczba dostawców	5 142	5 529
Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	92%	90%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury

	2013	2012
Średni czas płatności za faktury*	30	30

* liczba dni

The background is a deep red with a fine, paper-like texture. A large, light-colored number '7' is positioned on the left side. To its right, the word 'Pracownicy' is written in a clean, white, sans-serif font. In the top right corner, there is a light gray curved line and a dark brown curved shape. A diagonal line in a slightly lighter shade of red runs from the bottom right towards the center.

7 Pracownicy



W ramach działań skierowanych do Pracowników Bank koncentruje się przede wszystkim na realizowaniu zrównoważonej polityki kadrowej oraz na zapewnieniu efektywnej komunikacji wewnętrznej.

7.1.1. Zatrudnienie

Polityka kadrowa

Zasady polityki kadrowej Banku Millennium zostały zdefiniowane w zatwierdzonym przez Zarząd dokumencie. Określono w nim ogólny kierunek działań odnoszących się do zarządzania kadrami oraz zasady, jakimi będzie kierować się organizacja w kwestiach dotyczących Pracowników. Dokument ten jest również punktem odniesienia do oceny wszystkich działań podejmowanych w ramach zarządzania zasobami ludzkimi. Zdefiniowanej polityce kadrowej towarzyszą udokumentowane mierzalne cele, które są regularnie monitorowane.

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium

Liczba Pracowników według regionu i płci

Województwo	2013			2012		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Dolnośląskie	188	70	258	197	72	269
Kujawsko-Pomorskie	232	57	289	246	64	310
Lubelskie	65	27	92	66	24	90
Lubuskie	43	17	60	47	14	61
Łódzkie	92	64	156	98	70	168
Małopolskie	146	76	222	153	80	233
Mazowieckie	1 840	1 003	2 843	1 815	1 023	2 838
Opolskie	26	11	37	23	11	34
Podkarpackie	37	16	53	36	17	53
Podlaskie	74	18	92	71	24	95
Pomorskie	725	183	908	738	194	932
Śląskie	237	100	337	244	100	344
Świętokrzyskie	17	11	28	17	13	30
Warmińsko-Mazurskie	158	34	192	161	32	193
Wielkopolskie	190	69	259	205	76	281
Zachodniopomorskie	96	34	130	103	39	142
Razem	4 166	1 790	5 956	4 220	1 853	6 073

Pracownicy według typu zatrudnienia

Rodzaj umowy	2013			2012		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Zlecenie	1%	1%	1%	1%	1%	2%
Umowa o pracę	69%	30%	99%	68%	30%	98%
Razem	70%	30%	100%	69%	31%	100%

Umowa o pracę	2013			2012		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Na czas nieokreślony	62%	26%	88%	59%	26%	85%
Na czas określony	8%	4%	12%	10%	5%	15%
Razem	70%	30%	100%	69%	31%	100%

Pracownicy nowozatrudnieni

Województwo	2013				2012				2013				2012			
	Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)	
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma
Dolnośląskie	15	6	21	10	1	11	32	23	9	32	7	1	8	40		
Kujawsko-Pomorskie	7	6	13	3	3	6	19	19	6	1	26	4	3	7	33	
Lubelskie	4	5	9	5	2	7	16	3	5	8	1		1	9		
Lubuskie	1		1	1	1	3	4	9	5	14	6		6	20		
Łódzkie	5	2	7	2		2	9	3	6	9	10	2	12	21		
Maiopolskie	13	3	16	4	5	9	25	19	10	29	9	6	15	44		
Mazowieckie	139	52	1	192	113	52	165	357	127	54	1	182	114	43	1	158
Opolskie	2	2	4	1	1	2	6	2	1	3	2		2	5		
Podkarpackie	1	2	3	1		1	4	2	3	5	1		1	6		
Podlaskie	7	4	1	12		0	12	11		11	4		4	15		
Pomorskie	36	6	1	43	11	6	17	60	35	4	39	10	5	15	54	
Śląskie	26	7	33	14	7	21	54	18	7	2	27	6	8	14	41	
Świętokrzyskie	1	1	2		1	1	3	6	1	7	2		2	9		
Warmińsko-Mazurskie	9	5	14	4	3	7	21	9	4	13	4	2	6	19		
Wielkopolskie	17	7	24	9	6	15	39	28	7	35	8	6	14	49		
Zachodniopomorskie	7	4	11	3		3	14	11	2	13	5		5	18		
Suma końcowa	290	112	3	405	181	88	1	270	675	325	124	4	453	190	79	1

Wskaźnik fluktuacji

Województwo	2013				2012				2013				2012			
	Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)		Kobiety (wiek)		Mężczyźni (wiek)	
	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma	<30	30-50	>50	Suma
Dolnośląskie	3%	2%	8%	2%	4%	2%	0%	3%	2%	4%	2%	0%	3%	4%	3%	8%
Kujawsko-Pomorskie	3%	1%	1%	1%	6%	2%	2%	3%	2%	6%	1%	0%	2%	4%	2%	0%
Lubelskie	3%	2%	0%	2%	4%	3%	0%	4%	3%	5%	3%	0%	3%	10%	2%	0%
Lubuskie	3%	1%	0%	1%	3%	1%	8%	2%	2%	13%	4%	0%	5%	10%	6%	0%
Łódzkie	3%	1%	0%	2%	2%	1%	0%	1%	1%	2%	2%	0%	2%	6%	1%	0%
Małopolskie	4%	2%	0%	3%	3%	2%	0%	2%	2%	6%	2%	0%	3%	8%	2%	0%
Mazowieckie	3%	1%	1%	2%	5%	2%	1%	3%	2%	4%	1%	1%	2%	7%	2%	0%
Opolskie	1%	3%	0%	2%	6%	1%	0%	2%	2%	5%	3%	0%	4%	6%	2%	0%
Podkarpackie	3%	1%	0%	1%	6%	1%	0%	2%	2%	6%	2%	0%	2%	3%	2%	0%
Podlaskie	5%	2%	1%	2%	1%	3%	0%	2%	2%	9%	1%	0%	3%	7%	2%	0%
Pomorskie	3%	1%	1%	1%	4%	2%	1%	2%	1%	4%	1%	0%	1%	6%	1%	1%
Śląskie	3%	2%	0%	3%	5%	3%	0%	3%	3%	5%	2%	4%	2%	3%	4%	0%
Świętokrzyskie	1%	2%	0%	2%	4%	4%	0%	4%	3%	12%	5%	0%	7%	0%	6%	0%
Warmińsko-Mazurskie	4%	1%	1%	2%	6%	2%	0%	3%	2%	6%	1%	1%	2%	5%	4%	0%
Wielkopolskie	4%	2%	0%	3%	6%	3%	0%	4%	3%	5%	2%	1%	3%	7%	3%	0%
Zachodniopomorskie	4%	2%	2%	3%	3%	2%	0%	2%	3%	5%	2%	2%	3%	9%	1%	0%
Suma końcowa	3%	1%	1%	2%	5%	2%	1%	3%	2%	4%	1%	1%	2%	6%	2%	0%

Liczba Pracowników zatrudnionych lokalnie*

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

* z polskim obywatelstwem pracujących w Polsce

Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

	2013			2012		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Zarząd	71%	29%		75%	25%	
Wyższa kadra zarządzająca	72%	28%	1%	77%	23%	1%
Kadra zarządzająca	38%	62%	15%	40%	60%	15%
Pracownicy sprzedaży	23%	77%	54%	23%	77%	54%
Pracownicy techniczni	39%	61%	20%	39%	61%	19%
Pozostali Pracownicy	33%	67%	10%	32%	68%	11%
Razem	30%	70%	100%	31%	69%	100%

Pracownicy według grup wiekowych

	2013			2012		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
< 30	32%	68%	27%	32%	68%	30%
[30-50]	30%	70%	64%	31%	69%	61%
> = 50	22%	78%	9%	22%	78%	9%
Razem	30%	70%	100%	31%	69%	100%
Średni wiek Pracownika	35,3	35,8	36	35	35	35

Zarząd według grup wiekowych

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

Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim

	2013			2012		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy upoważnieni do urlopu*	1	477	478	2	507	509
Skorzystali z urlopu*	1	318	319	2	375	377
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu*	1	287	288	2	332	334
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu*	1	309	310	1	341	342
Odsetek powrotów do pracy po urlopie*	100%	90%	90%	100%	89%	89%
Odsetek zatrzymanych w Banku Pracowników, którzy powrócili z urlopu*	100% **	93%	93%	50%**	89%	89%

* macierzyńskiego

** wysoki odsetek wskaźnika ze względu na małą próbę osób badanych

Polityka rekrutacji

Procesy rekrutacyjne w Grupie Banku Millennium są zoptymalizowane, uregulowane wewnętrznymi przepisami i z informatyzowane, co gwarantuje ich wysoką jakość i efektywność.

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy publikowane są na stronie internetowej Banku oraz na portalach internetowych i dostępne dla wszystkich osób zainteresowanych pracą w Banku, bez względu na region zamieszkania. Większość procesów rekrutacyjnych powiązanych jest z rozwojem sieci sprzedaży zarówno detalicznej, jak i korporacyjnej. Bank oferuje możliwość zatrudnienia także osobom z małym doświadczeniem zawodowym poprzez zachęcanie do udziału w programach i stażach kierowanych do studentów i absolwentów wyższych uczelni (patrz: str. 67).

Dane osobowe kandydatów do pracy w Grupie Banku Millennium są bezpieczne, ich przetwarzanie jest na bieżąco monitorowane oraz poddawane audytowi wewnętrznemu. Każdy kandydat zaproszony na spotkanie kwalifikacyjne otrzymuje informację zwrotną o wyniku rekrutacji.

Oferty rekrutacyjne dotyczące pracy w departamentach wsparcia w pierwszej kolejności kierowane są do dotychczasowych Pracowników Grupy Banku pragnących rozwijać się w innych obszarach. Oferty te publikowane są na specjalnej stronie intranetowej pod nazwą *Wewnętrzna giełda pracy*. W Grupie przestrzegana jest ścisła procedura dotycząca rotacji wewnętrznych zapewniająca wysoką jakość procesu zarówno dla kandydatów, jak i dyrektorów poszukujących Pracowników.

Pracownicy, którzy zmienili jednostkę organizacyjną w efekcie wewnętrznej rekrutacji

	2013	2012
Liczba i odsetek Pracowników	121 (2%)	267 (4%)

Praktyki antydyskryminacyjne

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

Pracownik uważający, że jest ofiarą praktyk dyskryminujących lub stosowania mobbingu, może zawiadomić o tym dowolną osobę pełniącą funkcje kierownicze. Dodatkowo każdy Pracownik jest zobowiązany do niezwłocznego zgłaszania wszelkich zaobserwowanych przypadków i zdarzeń, które mogą świadczyć o występowaniu mobbingu. Zgłoszenie może zostać przekazane bezpośrednio lub pośredniemu przełożonemu bądź z pominięciem drogi służbowej – dowolnemu Członkowi Zarządu Banku. Zgłoszenie można przekazać także w sposób anonimowy, w takim przypadku wskazane w nim zdarzenia i okoliczności powinny być przedstawione w sposób umożliwiający pracodawcy uzyskanie dowodów na ich potwierdzenie.

Pracownicy niepełnosprawni

	2013			2012		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy niepełnosprawni	13 (0,73%)	24 (0,58%)	37 (0,62%)	11 (0,59%)	24 (0,57%)	35 (0,58%)

Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn do kobiet

	2013	2012
Wyższa kadra zarządzająca	1,2	1,2
Kadra zarządzająca	1,2	1,2
Pracownicy sprzedaży	1,1	1,1
Pracownicy techniczni	1,3	1,3
Pozostali pracownicy	1,7	1,3
Razem	1,4	1,4

7.1.2. Warunki pracy

Polityka wynagrodzeń

Polityka wynagrodzeń Banku Millennium ma na celu zapewnienie adekwatności wynagrodzenia Pracowników do aktualnie wykonywanych zadań, kompetencji i zakresu odpowiedzialności. W szczególności dużą wagę przywiązuje się do właściwego kształtowania wynagrodzenia zasadniczego. Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane z uwzględnieniem okresowej oceny wyników pracy, ewentualnej ewolucji poziomu umiejętności zaangażowanych w realizację zadań organizacji. Analizowane są również informacje płacowe przedstawiane w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym.

Premie i ocena wyników pracy

W Banku są przeprowadzane cykliczne oceny wyników pracy, których rezultaty wpływają na określenie rekomendacji dotyczących dalszych zadań, kierunków doskonalenia się w ramach codziennej pracy oraz mogą mieć wpływ na przyznawane okresowo premie za wyniki pracy.

Pracownicy byli w 2013 roku objęci systemami premiowymi dostosowanymi do specyfiki celów biznesowych stawianych przed poszczególnymi jednostkami. Wysokość puli premiowej ustalaną na kwartalne okresy rozliczeniowe w poszczególnych jednostkach jest uzależniona od osiągnięcia pozytywnych wyników finansowych przez Bank i stopnia realizacji łącznego planu zysku netto Grupy Banku Millennium.

Premie z tytułu wynagrodzenia zmiennego w jednostkach wsparcia wynosiły średnio w Banku około 1/5 łącznego wynagrodzenia rocznego. W systemach premiowych opartych na wynikach sprzedażowych wysokość premii jest stosunkowo bardziej zróżnicowana, jednak z założenia wartość wynagrodzenia nie może być niższa niż 50% łącznego wynagrodzenia, dając tym samym stabilną podstawę dochodów Pracownika.

Istotną częścią zarządzania wynagrodzeniami w Banku jest odrębna polityka zmiennych składników wynagrodzeń dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, która stanowi narzędzie wspierania systemu zarządzania Grupy Banku Millennium i zachęca do szczególnej dbałości o długoterminowe dobro Banku oraz do unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

Odsetek Pracowników podlegających regularnej ocenie pracy

	2013			2012		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pracownicy oceniani	1 790	4 166	5 956	1 853	4 220	6 073
Odsetek ocenianych Pracowników	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

Cel polityki jest realizowany przez odroczenie znaczącej części wynagrodzenia zmiennego osób pełniących funkcje kierownicze na okres trzech lat i przez ponowną ocenę skutków decyzji kierowniczych z perspektywy tego okresu. Ponadto 50% tego wynagrodzenia jest wypłacane w instrumentach finansowych, których wartość jest uzależniona od przyszłego kursu akcji Banku Millennium.

Przyjęto również założenie, zgodnie z którym łączna pula przeznaczona na zmienne składniki wynagrodzeń Członków Zarządu Banku Millennium nie może przekroczyć ustalonego przez Radę Nadzorczą udziału w skonsolidowanym zysku netto Grupy Banku Millennium (2%), a w przypadku pozostałych osób – przyjętego procentowego poziomu referencyjnego (100%) w odniesieniu do łącznego rocznego wynagrodzenia zasadniczego.

Świadczenia socjalne

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pelny etat).



CENTRUM MEDYCZNE

Prywatna opieka medyczna

Grupa Banku Millennium zapewnia swoim Pracownikom **program prywatnej opieki medycznej** realizowany we współpracy z Centrum Medycznym ENEL-MED. Program ten umożliwia dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo w siedzibie Centrali Banku Millennium w Warszawie działa **przyszpitalowa przychodnia medyczna** świadcząca usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej.

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

Wprowadzona została również **opieka medyczna dla Pracowników przechodzących na emeryturę**. Osoby te mogą kontynuować specjalistyczną prywatną opiekę medyczną w niezmiennym zakresie za dodatkową korzystną opłatą miesięczną.

Opieka medyczna

	2013	2012
Liczba partnerów medycznych	800	714
Liczba miast z opieką medyczną	375	330
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną*	5941 (99%)	6018 (99%)

* ze świadczeń nie korzystają Pracownicy na urloпах wychowawczych i bezpłatnych

Profilaktyka medyczna

W 2013 roku w przychodni przykładowej ENEL-MED w Warszawie realizowany był cykl programów profilaktyki medycznej **Dbaj o dietę** oraz **Dzień dla zdrowia**. Biorąc udział w tych programach, Pracownicy mogli nie tylko skontrolować swój stan zdrowia, ale również przy pomocy dietetyka przeanalizować swoje preferencje żywieniowe. W 6 edycjach akcji wzięło udział około **120** Pracowników Banku.

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

Zajęcia sportowe i rekreacyjne

Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są dwa rodzaje świadczeń sportowo-rekreacyjnych: Karnet MultiSport, który upoważnia Pracownika do nielimitowanego dostępu do obiektów sportowych w całej Polsce, lub bilety do kina. Pracownik raz na kwartał dokonuje wyboru określonej formy zajęć zgodnie ze swoimi preferencjami.



MilleKlub

MilleKlub ma na celu propagowanie wśród Pracowników różnego typu inicjatyw realizowanych w formie projektów o charakterze sportowym, turystycznym, kulturalnym czy artystycznym. Pracownicy raz na kwartał zgłaszają dowolny projekt, decydując o jego charakterze, standardzie i uczestnikach. Klub umożliwia rozwijanie swoich pasji i daje szansę realizacji własnych pomysłów spędzenia wolnego czasu z możliwością otrzymania 50% dofinansowania kosztów zrealizowanego projektu.

MilleKlub

	2013	2012
Liczba i odsetek Pracowników, którzy skorzystali z dofinansowania	2746 (46%)	2722 (44%)
Kwota dofinansowania (zł)	276 399	362 260

Zapomogi i pożyczki na cele mieszkaniowe

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

- **zapomogi** – każdy Pracownik Grupy Banku, który w wyniku zdarzeń losowych znalazł się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej, może ubiegać się o uzyskanie bezzwrotnego świadczenia pieniężnego;
- **niskooprocentowane pożyczki na cele mieszkaniowe** – udzielane na remont lub wykończenie lokalu mieszkalnego, budowę lub zakup mieszkania czy domu, spłatę kredytu mieszkaniowego. Z powyższych świadczeń socjalnych mogą również korzystać Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę.

Przyznane świadczenia dla Pracowników*

	2013	2012
Zapomogi		
Kwota w zł	369 976	292 400
Liczba Pracowników	139	140
Pożyczki na cele mieszkaniowe		
Kwota w zł	1 413 831	1 805 606
Liczba Pracowników	125	148

* dane dla Pracowników Banku Millennium

Ubezpieczenie na życie

Pracownicy mają możliwość przystąpienia do ubezpieczenia grupowego na życie na preferencyjnych warunkach. Ochrona ubezpieczeniowa obejmuje życie i zdrowie ubezpieczonego oraz jego bliskich. Do wyboru jest sześć wariantów ubezpieczenia, dzięki czemu każdy może dostosować ofertę do swoich potrzeb.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

Działania Banku w obszarze bezpieczeństwa i higieny pracy koncentrowały się w 2013 roku na bieżących audytach placówek sieci terenowej oraz na szkoleniach Pracowników w zakresie BHP i ochrony przeciwpożarowej.

Bezpieczeństwo i higiena pracy

	2013	2012
Wypadki w pracy	10	11
Wypadki śmiertelne w pracy	0	0
Wskaźnik dni straconych*	0,1%	0,1%
Wskaźnik nieobecności w pracy**	7,4%	7,8%
Okresowe szkolenia BHP – liczba i odsetek uczestników	2925 (49%)	2537 (42%)
Audyty placówek sieci terenowej	234	208

* wpływ wypadków i chorób zawodowych na absencję Pracownika; wskaźnik obliczany jest poprzez porównanie całkowitej liczby dni straconych do całkowitej liczby godzin zaplanowanych do przepracowania.

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

7.2. Edukacja i rozwój

Działalność szkoleniowa

Skierowane do Pracowników Banku programy szkoleniowe mają na celu poprawę zarówno jakości, jak i efektywności pracy i odnosiły się do kilku głównych obszarów:

- **szkolenia dla Pracowników oddziałów detalicznych** w zakresie jakości obsługi Klientów, rozpoznawania ich potrzeb, zachowania w sytuacjach trudnych, ze szczególnym uwzględnieniem napadu na Bank oraz zasad udzielania pierwszej pomocy, szkolenia e-learningowe z produktów, procedur i aplikacji;
- **Bankowość Przedsiębiorstw** – podniesienie umiejętności Doradców w zakresie znajomości produktów oraz umiejętności analizy potrzeb Klientów; program składa się z serii produktowych kursów e-learningowych, warsztatów szkoleniowych prowadzonych przez firmy zewnętrzne oraz egzaminów wiedzy;
- **Akademia Rozwoju Umiejętności Menedżerskich** – celem programu jest poprawa komunikacji wewnętrznej w organizacji oraz rozwój kompetencji menedżerskich kadry kierowniczej, szczególnie w zakresie motywowania i budowania zaangażowania Pracowników; elementami Akademii są m.in. szkolenia, indywidualny coaching menedżerski oraz indywidualne spotkania z Członkami Zarządu Banku Millennium; program jest rozwijany i modyfikowany na bieżąco w celu dostosowania go do potrzeb organizacji i menedżerów uczestniczących w programie.

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

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

Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko

	Mężczyźni	2013 Kobiety	Razem	Mężczyźni	2012 Kobiety	Razem
Zarząd	26	9	21	56	0	42
Wyższa kadra zarządzająca	71	97	78	44	99	57
Kadra zarządzająca	34	32	33	39	42	40
Pracownicy sprzedaży	55	41	45	57	47	49
Pozostali Pracownicy	38	23	28	133	84	100
Razem	35	31	32	48	43	44

Programy rozwojowe dla studentów i absolwentów

Rozwojowe programy szkoleniowe skierowane są do studentów i absolwentów rozpoczynających swoją karierę zawodową. W 2013 roku prowadzono następujące programy:

People Grow to program rozwoju kompetencji menedżerskich dla absolwentów i studentów ostatnich lat studiów. 2-letni program oparty jest na zasadzie *training on the job* i daje możliwość poznania całokształtu działalności banku. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora – członka Zarządu Banku – mają możliwość pracy na rzecz różnych departamentów, udziału w wybranych projektach i szkoleniach. Po zakończeniu programu uczestnik zostaje zatrudniony w jednym z departamentów Banku.

Expert Start Up to programy stażowe realizowane w różnych departamentach Banku dla osób o sprecyzowanych zainteresowaniach i wizji kariery zawodowej. Uczestnicy stażu wspierani są przez menedżerów oraz specjalistów z obszaru, w którym realizują projekt. Po zakończeniu stażu najlepsi uczestnicy otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku. W 2013 roku programy Expert Start Up realizowano w obszarach projektowania zawartości stron internetowych, informatyki, procesów oraz ryzyka.

Liczba uczestników

	2013	2012
People Grow	10	7
Expert Start Up	15	8
Razem	25	15

7.3. Dialog z Pracownikami

Komunikacja wewnętrzna

Pracownicy Banku mają możliwość wyrażenia swojej opinii zarówno podczas bezpośrednich spotkań z przełożonymi, rozmowy oceniającej, udziału w cyklicznych badaniach satysfakcji, jak i na bieżąco – poprzez dostępne narzędzia komunikacji:

MilleForum

MilleForum

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

Każdy Pracownik może swobodnie komentować publikowane teksty, inicjować dyskusje, zakładać grupy tematyczne i zadawać pytania ekspertom. Na forum Pracownicy mogą również przedstawiać swoje pomysły dotyczące usprawniania procesów wewnątrzbankowych oraz rozwoju oferty produktowej. Pomysły zgłaszane przez Pracowników są analizowane, a najlepsze z nich zostają wdrożone. W 2013 roku 46 Pracowników zgłosiło 55 pomysłów.

MilleForum

	2013
Liczba zarejestrowanych Pracowników	5430 (91%)
Liczba Pracowników, którzy zgłosili pomysły	46
Liczba zgłoszonych pomysłów	55

Intranet

Dostępny dla wszystkich Pracowników serwis intranetowy poza rozbudowaną częścią informacyjną i edukacyjną umożliwia również komunikację z różnymi jednostkami Banku. Za pośrednictwem intranetu Pracownicy mogą między innymi przedstawiać swoje pytania i wnioski przez system *HR service*, który przeznaczony jest do odpowiadania na zapytania odnoszące się do kwestii kadrowych i pracowniczych.

Magazyn Pracowników

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

Komunikacja w segmentach biznesowych

Pracownicy z segmentu biznesowego Bankowość Korporacyjna korzystają z wewnętrznego portalu informacyjnego „Platforma Wymiany Wiedzy”, gdzie mają możliwość zamieszczania własnych materiałów i informacji.

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

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

Wydarzenia specjalne

Corocznie Bank Millennium organizuje dla Pracowników Grupy spotkania o charakterze informacyjnym i integracyjnym. W 2013 roku odbyły się:

- **Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium**, w której wzięło udział 800 menedżerów ze wszystkich szczebli zarządzania; spotkanie poświęcone było podsumowaniu 2013 roku oraz planom biznesowym na rok 2014 i stanowiło też okazję do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników;
- **spotkania wigilijne** organizowane dla wszystkich Pracowników Grupy Banku Millennium; w grudniu 2013 roku w 13 spotkaniach w 12 miastach wzięło udział ogółem około 4,5 tysiąca Pracowników.

Badanie opinii Pracowników

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

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

Badania satysfakcji Pracowników

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

* odsetek zadowolonych i bardzo zadowolonych Pracowników

Zapewnienie swobody zrzeszania się

W Banku Millennium Pracownicy nie są zrzeszeni w ramach zbiorowych układów pracy.

Pracownicy powiadamiani są za pośrednictwem intranetu o uprawnieniu do wyboru **Rady Pracowników Banku**. Ponadto wszyscy Pracownicy Grupy Banku Millennium mają możliwość przedstawiania swoich pytań i wniosków za pośrednictwem systemu HR service. Jest to system typu work flow, przeznaczony do odpowiadania na pytania odnoszące się do kwestii kadrowych. Dodatkowo w Departamencie Kadr istnieje zespół, którego zadaniem jest dostarczanie wszystkim Pracownikom informacji o zasadach zatrudnienia i prawie pracy. Ponadto Pracownicy mają możliwość swobodnego wyrażania swoich opinii na wewnętrznym forum społecznościowym (patrz: MilleForum, str. 59).



8 Społeczeństwo



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

Działalność prospołeczna

nikifory

Program Społeczny Nikifory

Od 2009 roku Bank Millennium jest stałym partnerem Fundacji Wspólna Droga przy realizacji programu społecznego *Nikifory*. Celem projektu jest pokonywanie izolacji osób niepełnosprawnych intelektualnie przez rozwój i promocję ich aktywności twórczej. W ramach realizacji tego programu w Banku Millennium odbyła się wystawa prac artystów niepełnosprawnych połączona z aukcją intranetową, w której udział wzięło prawie 400 Pracowników Banku oraz **4 wolontariaty pracownicze**.

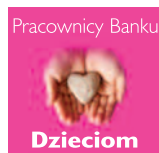
Bankowi wolontariusze mieli możliwość wsparcia fundacji przy organizacji konkursu plastycznego *Świat Nikiforów*, uczestniczenia w warsztatach artystycznych wraz z laureatami konkursu oraz wzięcia udziału w dwóch biegach charytatywnych, z których dochód przekazany został na rzecz realizacji programu *Nikifory*.

Program Nikifory

Liczba beneficjentów programu	I 461
Liczba Pracowników uczestniczących w programie	446

Aukcja charytatywna

W dobroczynnej aukcji charytatywnej zorganizowanej w Banku Millennium zlicytowano kilkaset przedmiotów własnoręcznie wykonanych przez Pracowników. Uczestnicy aukcji nabyli 350 przedmiotów na łączną kwotę ponad 10 000 złotych. Środki pozyskane z licytacji zostały podwojone przez Bank i zasiliły konto Koła Przyjaciół Dzieci o Niepełnosprawności Ruchowej Towarzystwa Przyjaciół Dzieci. Zebrana kwota umożliwi małym podopiecznym udział w specjalistycznych turnusach rehabilitacyjnych zaplanowanych na 2014 rok.



Pracownicy Banku dzieciom

W 2013 roku Pracownicy Grupy Banku Millennium zorganizowali dwie zbiórki darów dla dzieci z placówek opiekuńczo-wychowawczych zlokalizowanych w małych miejscowościach w Polsce. Dzieciom przekazano przybory szkolne, środki higieny osobistej, odzież, zabawki i prezenty świąteczne. Zbiórki na rzecz ośrodków opiekuńczych organizowane są w Banku cyklicznie od 2011 roku.

Ecco Walkathon

Bank Millennium ufundował Pracownikom 150 biletów umożliwiających udział w Ecco Walkathonie, największym w Polsce spacerze charytatywnym. Przemierzając 6- lub 10-kilometrową trasę, mogli oni „wyspacerować” środki na rzecz jednej z trzech fundacji: Fundacji TVN Nie jesteś sam, Fundacji Radia Zet oraz Warszawskiego Ogrodu Zoologicznego.

Wsparcie dla szpitala

Pracownicy otrzymali od Banku 100 biletów wstępu na spektakl Teatru Bagatela *Wieczór kawalerski*. Dochód ze sprzedaży biletów został przekazany na rzecz Szpitala Specjalistycznego im. Świętej Rodziny w Warszawie i zasilili gromadzone przez szpital fundusze na zakup sprzętu medycznego i pomoc pacjentom placówki.

Wartość darowizn i sponsoringu (zł)

	2013		2012	
	Darowizny	Sponsoring	Darowizny	Sponsoring
Kultura	151 000	1 387 250	150 000	1 286 891
Edukacja	993 600	10 520	169 900	
Cele charytatywne	45 804		48 230	
Sport				8 610
Razem	1 190 404	1 397 770	368 130	1 295 501

Promocja kultury

Działalność Banku w obszarze kultury planowana jest na podstawie średnioterminowych planów działania i następujących założeń:

- odbywa się wyłącznie na poziomie programowym (Bank nie wspiera instytucji, lecz jedynie wybrane programy, które te instytucje realizują);
- Bank preferuje współpracę w ramach programów wieloletnich o jasno opisanych celach oraz programy z kręgu tzw. kultury wysokiej;
- Bank dokłada starań, by programy, które wspiera, miały szeroki odbiór społeczny i były dostępne dla odbiorców także za pośrednictwem mediów;
- partnerami w realizacji programów kulturalnych są dla Banku przede wszystkim instytucje kultury i organizacje pozarządowe oraz media.



Najważniejsze projekty kulturalne Banku Millennium

Program	Opis	Partner	Liczba zrealizow. edycji do 2013 roku	Liczba odbiorców w 2013 roku
Złote Berło	doroczna nagroda dla polskiego twórcy za wybitne osiągnięcia artystyczne oraz koncert towarzyszący uroczystości jej wręczenia	Fundacja Kultury Polskiej	15	500 000 (reportaż w TVP 2)
Perły Millennium	cykl programów w TVP I prezentujących wartościowe widowiska artystyczne (w 2013 r. – spektakle Teatru Telewizji)	Telewizja Polska	9	17 000 000 (łącznie widzów 17 spektakli Teatru TVP wyemitowanych w TVP I w ramach programu)
Planete+ Doc Film Festival	mecenat nad największym festiwalem światowego filmu dokumentalnego w Polsce	Against Gravity	9	33 000 (łącznie widzów na pokazach festiwalowych)
Festiwal Teatru Polskiego Radia i Teatru Telewizji Polskiej Dwa Teatry	festiwal i konkurs na najlepsze słuchowisko radiowe i spektakle telewizyjne	Telewizja Polska – Oddział w Gdańsku	11	520 000 (łącznie odbiorców programów emitowanych w TVP oraz imprez konkursowych i towarzyszących)
Kolonia Artystyczna w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą	program utrwalania dorobku artystycznego Kolonii Artystycznej w Kazimierzu Dolnym i jej współczesnych kontynuatorów	Muzeum Nadwiślańskie w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą	14	13 000 (łącznie widzów 3 wystaw malarstwa i 2 wystaw fotografii artystycznej zrealizowanych w ramach programu)
Wielokulturowy Gdańsk	prezentacja historycznego dorobku artystycznego twórców wielokulturowego Gdańska oraz prezentacja artystów współczesnych związanych z tym miastem	Muzeum Narodowe w Gdańsku	15	5 052 (łącznie widzów wystawy <i>Kobierce anatolijskie z kolekcji Muzeum Narodowego Brukenthala w Sibiu, Rumunia</i>)
Twórcy i założyciele Szkoły Sopotkiej	prezentacja dorobku artystycznego twórców i założycieli Szkoły Sopotkiej	Muzeum Sopotu/ /Akademia Sztuk Pięknych w Gdańsku	2	1 303 (liczba widzów wystawy <i>Artur Nacht-Samborski 1898-1974</i>)
Festiwal muzyki współczesnej Sacrum-Profanum	festiwal muzyki współczesnej i nurtów pokrewnych	Krakowskie Biuro Festiwalowe	2	10 000 (łącznie widzów koncertów biletowych festiwalu)
Pamiętajmy o Osieckiej	festiwal i konkurs piosenki poetyckiej poświęcony twórczości poetki Agnieszki Osieckiej	Fundacja Okularnicy	7	2 000 (łącznie widzów koncertów festiwalu)
Koncert Noworoczny Banku Millennium	doroczny koncert na Zamku Królewskim w Warszawie organizowany dla Klientów i Partnerów Banku	Zamek Królewski w Warszawie	22	240 (łącznie widzów koncertu)
Gdański Festiwal Muzyczny	prezentacja wybitnych wykonań muzyki poważnej i współczesnej	Stowarzyszenie Muzyczne Forza	1	800 (łącznie widzów koncertu inauguracyjnego festiwalu)
Warsaw Photo Days	prezentacja współczesnej fotografii artystycznej, warsztaty i seminaria	Stowarzyszenie Polskich Artystów Fotografików, Okręg Warszawski	1	9 850 (łącznie widzów wystaw festiwalu)
Razem				18 095 245

Wspieranie edukacji

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

Programy edukacyjne realizowane w 2013 roku

Program	Moduł programu	Opis	Liczba uczestników
Come and Grow with Us	Millennium Bankers	Płatny program praktyk, którego celem jest umożliwienie studentom zastosowania wiedzy zdobywanej w czasie studiów w miejscu pracy. Przez zaangażowanie w samodzielne złożone projekty studenci nabywają praktyczną wiedzę z obszaru bankowości. Najlepsi z praktykantów otrzymują propozycję zatrudnienia w Banku.	20
Program umożliwia studentom zdobycie pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwijanie kompetencji i zainteresowań. Stałymi elementami programu są płatne praktyki, szkolenia, warsztaty, konkursy z cennymi nagrodami oraz udział w wydarzeniach targowo-edukacyjnych.	Akademia Millennium	Celem bezpłatnych warsztatów i szkoleń dla studentów, prowadzonych przez specjalistów z Banku, jest przybliżenie specyfiki pracy w bankowości oraz przedstawienie możliwych ścieżek rozwoju zawodowego. W 2013 roku tematyka szkoleń dotyczyła komunikacji interpersonalnej, jakości i sprzedaży oraz oceny finansowej przedsiębiorstw.	219
	Konkursy	Przez udział w konkursach organizowanych przez Bank, studenci mają możliwość realizacji swoich pomysłów oraz sprawdzenia wiedzy w praktyce. Nagrodą dla najlepszych uczestników jest udział w płatnej praktyce w wybranych departamentach Banku.	28
	Grasz o staż	Bank po raz czwarty został fundatorem nagrody w konkursie Grasz o staż organizowanym przez „Gazetę Wyborczą” oraz firmę PwC. Zwycięzca konkursu został przyjęty na wakacyjną praktykę do jednostki zajmującej się zarządzaniem procesami i projektami.	9
	Mosty ekonomiczne	Udział w programie umożliwia studentom integrację oraz zdobycie wiedzy z zakresu problematyki ekonomicznej i gospodarczej.	130
	Razem		406

Współpraca z organizacjami studenckimi w 2013 roku

Organizacja	Realizowane programy
AIESEC	Program Ambasador – podczas rocznej współpracy ambasadorzy – członkowie AIESEC informują studentów o możliwościach rozwoju w Banku przez promocję programu praktyk, konkursów, staży i programów rozwojowych. Ambasadorzy korzystają ze szkoleń i warsztatów przygotowanych przez Bank oraz otrzymują możliwość odbycia praktyki wakacyjnej w Banku. Dni Kariery – udział w tych największych targach pracy jest skuteczną formą wymiany oczekiwań między Bankiem a młodymi ludźmi poszukującymi miejsca zatrudnienia. Oba programy realizowane są w 7 ośrodkach akademickich w całej Polsce.
CEMS Club Warsaw	Graduate Programme Day (Targi Programów Menedżerskich)- wydarzenie było okazją do zapoznania się studentów z programami menedżerskimi wiodących firm oraz stwarzało możliwość zadania pytań potencjalnym pracodawcom, a także otrzymania porady na temat wyboru najlepszej ścieżki rozwoju kariery.
Samorząd Studentów SGH	Mosty Ekonomiczne – projekt skierowany do 7 najlepszych uczelni ekonomicznych w Polsce. Celem projektu było umożliwienie studentom integracji i poszerzenia horyzontów z zakresu problematyki ekonomicznej i gospodarczej.



9 Środowisko naturalne

ODPOWIEDZIALNY BIZNES



Bank Millennium dba o środowisko naturalne przez racjonalną gospodarkę materiałami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw, wprowadzanie prośrodowiskowych rozwiązań w działalności operacyjnej oraz zachęcanie Pracowników i Klientów do udziału w akcjach edukacyjnych. W 2013 roku Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

Zarządzanie zużywanymi zasobami

Polityka racjonalnego gospodarowania zużywanymi zasobami obejmuje efektywne wykorzystywanie posiadanych już zasobów oraz optymalizowanie procesu zakupów materiałów potrzebnych do działalności operacyjnej.

Zużycie zakupionych materiałów

W 2013 roku pomimo wzrostu liczby Klientów odnotowano ponad **10%** spadek zużycia materiałów zakupionych przez Bank.

	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2013/2012	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	322 822	369 307	kg	-12,59%	spadek zużycia papieru i kopert pomimo przyrostu Klientów o ok. 3,23% dzięki wdrożonym działaniom redukcyjnym (patrz: str. 73)
Koperty	93 874	101 924	kg	-7,90%	
Artykuły plastikowe	12 689	13 421	kg	-5,45%	dyscyplina w zakresie zamawiania plastikowych kopert bezpiecznych
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1 677	1 708	kg	-1,79%	efektywne gospodarowanie zasobami własnymi oraz weryfikacja każdej pozycji asortymentowej pod kątem zasadności zakupu
Baterie	434	541	kg	-19,82%	

Kontrola gospodarki odpadami

W 2013 roku odnotowano wzrost w zakresie ilości wygenerowanych przez Bank odpadów. Był on związany z likwidacją wyposażenia i urządzeń niezdatnych do dalszego użytkowania. Oddziały Banku były systematycznie oczyszczane ze zbędnego wyposażenia i urządzeń nienadających się do naprawy.

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

Recykling i utylizacja materiałów

	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2013/2012	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny	23 176	13 629	kg	70,05%	wymiana najstarszych komputerów (Lenovo) i monitorów (15" CRT) w Centrali oraz w sieci placówek
Papier	262 312	203 657	kg	28,80%	niszczenie dokumentów, których okres przechowywania w archiwum zewnętrznym upłynął w danym roku kalendarzowym
Odpady metalowe	6 197	3 839	kg	61,42%	W 2013 roku przeprowadzono oczyszczanie powierzchni użytkowych ze zbędnego wyposażenia nieznajdującego dalszego zastosowania w Banku (np. sejfy, szafy metalowe, fotele obrotowe itd.) oraz z urządzeń posiadających ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia.
Artykuły plastikowe	1 195	552	kg	116,49%	
Szkło	240	230	kg	4,35%	
Wyposażenie meblowe	3 402	4 789	kg	-28,95%	
Magnetyczne i optyczne nośniki informacji	25	515	kg	-95,15%	
Odpady poddane recyklingowi*	92%	92%			

* odpady wygenerowane przez Bank i przekazane specjalistycznej firmie utylizującej

Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

Na podstawie analizy zużycia wody, energii i paliw podejmowane są działania redukcyjne, które służą ograniczeniu zużycia tych surowców (patrz: str. 73-74).

Zużycie energii i wody

	2013	2012	Jedn.	Zmiana 2013/2012	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona	30 242 556	31 008 557	kWh	-2,47%	działania redukcyjne (patrz: str. 73-74)
Energia ciepła zakupiona	105 841	104 693	GJ	1,1%	większe zużycie w okresie zimowym
Gaz ziemny	232 432	200 386	m³	16%	jw.
Olej opałowy	69 279	75 818	litr	-8,62%	mniejsze obciążenie nieruchomości Banku w Katowicach
Woda *	73 811	85 589	m³	-13,76%	monitorowanie zużycia wody

* z wodociągów miejskich

Zużycie paliw

Zużycie paliwa przez flotę samochodową zmniejszyło się o blisko 2% w stosunku do 2012 roku. Samochody służbowe są sukcesywnie wymieniane na modele emitujące mniej spalin do atmosfery (norma Euro 5). Obecnie 78% pojazdów floty jest zgodnych z normą Euro 5.

Zużycie paliw

	2013		2012		Jedn.	Zmiana 2013/2012	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel		Benzyna	Diesel
Liczba przejechanych km	6 142 414	4 149 098	6 509 213	3 833 091	km	-5,64%	8,24%
Liczba samochodów	347	146	347	150	szt.	0%	-2,67%
Zużycie paliwa	491 393	228 200	520 737	210 820	litr	-5,64%	8,24%

	2013		2012		Jedn.	Zmiana 2013/2012	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel		Benzyna	Diesel
Emisja CO ₂ przez flotę samochodową*	1810		1813		tona	-0,17%	

* przy założeniu, że ilość emisji CO₂ wynosi: 169 g/km – benzyna, 186 g/km – diesel.

W 2013 roku zmniejszyła się liczba podróży służbowych, co związane jest przede wszystkim z większym wykorzystaniem zdalnych metod komunikacji (tele- i wideokonferencje, szkolenia e-learningowe).

Podróże służbowe

	2013		2012		Jedn.	Zmiana 2013/2012	
	Benzyna	Diesel	Benzyna	Diesel		Benzyna	Diesel
Lotnicze	329 725		318 079		km	3,66%	
Kolejowe	1 229 645		1 940 702		km	-36,64%	
Taksówki	1 203		3 524		km	-65,86%	
Autokarowe	73 966		87 598		km	-15,56%	

Wprowadzanie proekologicznych rozwiązań

Optymalizacja zużycia materiałów zakupionych przez Bank

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	Dyscyplina w zakresie zamawiania butelkowanej wody mineralnej, plastikowych kubeczków i mieszadełek. W obiektach Centrali Banku zainstalowane zostały uzdatniacze wody.
Weryfikacja zapotrzebowania na plastikowe koperty bezpieczne	Na podstawie średniej ilości wysyłanych przesyłek specjalnych ustalony został limit na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie ilości zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące).
Narzędzia IT	Wykorzystanie systemu IT w procesie zakupów dla jednostek organizacyjnych Banku materiałów niezbędnych do prowadzenia bieżącej działalności. System pozwala na weryfikację każdej pozycji asortymentowej pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów.

Papier

Działanie	Opis
Kontrola zapotrzebowania na papier	Ilość zużywanego papieru do wydruków operacji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z dokonanych transakcji kasowych. Ponadto do wszystkich placówek Banku wysyłany jest mailing przypominający o prawidłowym wykorzystaniu udostępnionych materiałów.
Optymalizacja dystrybucji materiałów marketingowych	Weryfikacja zgodności zamówień na materiały marketingowe z wysokością ustalonych limitów oraz koordynacja dystrybucji materiałów na potrzeby kampanii reklamowych przyczyniają się do zmniejszenia zużycia papieru.
Ograniczenie zużycia papieru	Dzięki możliwości korzystania z tzw. print roomów i wprowadzeniu domyślnej opcji dwustronnego wydruku oraz skanowania i wysyłaniu dokumentów w formie elektronicznej.
Wdrożenie Equitrac	Biurowy system raportowania i kontroli drukowania rejestruje szczegóły wszystkich wydruków generowanych przez Pracowników (data i czas, identyfikator użytkownika, nazwa dokumentu, liczba stron i szacunkowy koszt wydruku), co pozwala zarządzać strukturą wydruków.
Elektroniczny obieg dokumentów	Dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do procesowania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku. Również procesowanie dokumentacji Klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów.
Ograniczanie liczby wydrukowanych dokumentów przekazywanych Klientom	Odbywa się to przez analizę wymaganych dokumentów, odpowiednie formatowanie tekstu, a także format wydruków. Jednocześnie część dokumentów (m.in. regulaminy umieszczone są na stronie bankowej, przez co Klient ma do nich bezpośredni dostęp. Dodatkowo promowane są lokaty internetowe, dzięki czemu zużycie papieru jest mniejsze.
Promowanie wyciągów on-line	Wyciąg elektroniczny jest zakładany domyślnie dla każdego nowego Klienta otwierającego rachunek bieżący w Banku. Dla Klientów otrzymujących wyciągi papierowe stworzono powitalną stronę pop-up. Pojawia się ona po zalogowaniu się do systemu transakcyjnego i pozwala na natychmiastowe zdefiniowanie wyciągów elektronicznych.
Umowy skonsolidowane	Klient, który kupuje pakiet usług bankowych, podpisuje jedną skonsolidowaną umowę zamiast kilku odrębnych umów na każdy produkt.

Energia elektryczna – oddziały i Centrala Banku

Działanie	Opis
Wymiana oświetlenia	w zewnętrznych panelach reklamowych placówek Banku z tradycyjnego świetłowego na energooszczędne LED.
Ograniczenie świecenia	zewnętrznych paneli reklamowych (wyłączane są o północy).
Energooszczędne źródła światła	w nowych lub modernizowanych oddziałach.
Automatyczny system wyłączania światła	(po godzinie 18.00) w budynkach Centrali.
Bieżąca kontrola zużycia mediów	Jest procesem ciągłym. Na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane i jeżeli to możliwe, wdrażane są usprawnienia i zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji.
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	W Centrali i oddziałach Banku wdrożono zalecenia regulujące działanie urządzeń klimatyzacyjnych, wentylacyjnych i grzewczych zależnie od pór roku i rozkładu dobowego. Zalecenia te mają na celu ograniczenie konsumpcji energii elektrycznej przez urządzenia klimatyzacyjne i ciepło-wentylacyjne do przedziału czasu, w którym odbywa się praca. Metodologia wyłączeń zapobiega również jednoczesnemu działaniu urządzeń grzewczych w trakcie pracy urządzeń schładzających.

	2013	2012
Oddziały z oświetleniem LED	233 (53%)	100 (22%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	395 (90%)	349 (78%)
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	16 (4%)	8 (2%)

Energia elektryczna – infrastruktura komputerowa

Działanie	Opis
System monitorowania zużycia energii Verdiem	System umożliwia automatyczne wyłączanie i ponowne uruchamianie komputerów i monitorów w Centrali i oddziałach. Ma również interfejs z możliwością dostosowania do potrzeb oddziałów, oddziałów otwartych w weekendy, stanowisk bankowości internetowej, standardowych użytkowników Centrali, stacji roboczych Call Center, pracujących w systemie zmianowym itp. Wdrożenie systemu pozwala obniżyć zużycie energii łącznie o 40% .
Wirtualizacja infrastruktury serwerów	Wymiana starej infrastruktury serwerów na wirtualną pozwoliła znacząco zredukować liczbę fizycznych maszyn, na których pracują aplikacje i serwisy Banku. W wyniku zredukowania liczby urządzeń informatycznych emitujących ciepło znacząco zmniejszyło się zużycie energii pobieranej przez klimatyzację. Uzyskana oszczędność szacowana jest na 20% całości zużycia energii w Centrum Komputerowym.
Plan modernizacji komputerów	Najstarsze komputery stacjonarne wymieniane są na nowe, które zużywają 30% mniej energii niż stary sprzęt.
Paliwa	Opis
Samochody o niższej emisji spalin	Samochody służbowe, które mają najwyższe normy emisji spalin, są sukcesywnie wymieniane na mniej zanieczyszczające środowisko. We flocie samochodowej Banku znajdują się jedynie pojazdy spełniające normy Euro 4 (22%) i Euro 5 (78%).
Ograniczenie podróży służbowych	Aby ograniczyć konieczność podróży służbowych, wykorzystuje się zdalne metody komunikacji, np. tele- i wideokonferencje, szkolenia e-learningowe.

Proekologiczne produkty i usługi Banku

Zestawienie produktów i usług proekologicznych oferowanych przez Bank Millennium

Segment Klientów	Produkt	Opis produktu (strona raportu)
Klienci Indywidualni	Karta WWF	36
	Wyciągi elektroniczne	37
	Umowa łączona i dokumenty elektroniczne	37
Klienci Prestige	Zielone Fundusze Inwestycyjne	38
Klienci Korporacyjni	PoISEFF	39
	Kredyt technologiczny	39

Ekologiczne akcje edukacyjne



Poradnik Ekologiczny dla Klientów i Pracowników

Zamieszczony w intranecie i internecie poradnik ekologiczny jest dostępny dla wszystkich Pracowników i Klientów Grupy Banku Millennium. W zwięzłej formie prezentuje on wiele konkretnych rad dotyczących zasad dbania o środowisko naturalne w biurze i w domu. Broszura odnosi się do tematyki segregacji odpadów i elektrośmieci, a także do racjonalnego używania surowców, wody oraz energii.

Wydaniu poradnika towarzyszył konkurs wiedzy ekologicznej, który miał zachęcić Pracowników do zapoznania się z treścią broszury. Wzięło w nim udział 265 osób.



Godzina dla Ziemi WWF

Począwszy od 2009 roku, Bank corocznie bierze udział w akcji *Godzina dla Ziemi WWF* organizowanej przez fundację WWF Polska. W ramach akcji na godzinę wyłączane jest oświetlenie i panele reklamowe w placówkach oraz w Centrali Banku w Warszawie i Gdańsku. Inicjatywa ta ma na celu zwrócenie uwagi na wybrany aspekt wpływu działalności człowieka na środowisko naturalne i jest realizowana dzięki dobrowolnemu zaangażowaniu Pracowników. Klienci i Pracownicy zapraszani są do udziału w akcji za pośrednictwem internetu i intranetu.



Zbiórka telefonów komórkowych w ramach akcji *Sprzątnięcie świata*

W ramach ogólnopolskiej akcji *Sprzątnięcie świata* organizowanej w Polsce przez Fundację „Nasza Ziemia” Pracownicy Banku Millennium wzięli udział w charytatywnej akcji zbierania używanych telefonów komórkowych. Oddając używany telefon, można było nie tylko przekazać elektrośmieci, ale przede wszystkim pomóc podopiecznym Towarzystwa Opieki nad Ociemniałymi w Laskach. Pieniądze ze sprzedaży telefonów zasiliły budżet placówki i pomogły w prowadzeniu działalności statutowej na rzecz niewidomych dzieci.

Promocja inwestycji energooszczędnych

Przez publikowanie artykułów prasowych oraz dodatków tematycznych do gazet Bank promuje inwestycje energooszczędne w ramach programu PolSEFF. W 2013 roku informacje na ten temat ukazały się w 10 pismach branżowych.

Obszary chronione

Bank nie posiada gruntów sąsiadujących z obszarami chronionymi.



○ raporcie

ODPOWIEDZIALNY BIZNES

Metodologia

Raport Odpowiedzialny Biznes prezentuje działalność Banku i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2013 roku do 31 grudnia 2013 roku, chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został sporządzony według wytycznych raportowania Global Reporting Initiative G4 na poziomie aplikacji Core. Bank raportuje w cyklu rocznym.

Proces definiowania treści raportu

G4 18b	
G4 18a	Proces definiowania treści raportu obejmował rewizję dotychczasowych zagadnień raportowania zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez standard GRI 4, którymi są: identyfikacja, priorytetyzacja i walidacja. W pierwszej kolejności dokonano identyfikacji aspektów raportowania, które uwzględniały oczekiwania Interesariuszy. Informacja zwrotna od interesariuszy dotycząca działalności Banku została pozyskana z analizy badań satysfakcji Klientów i Pracowników, na podstawie pytań kierowanych do Banku od Interesariuszy, zewnętrznych audytorów i jednostek badawczych, ocen otrzymanych w rankingach CSR, trendów CSR w sektorze finansowym, rozmów z Klientami, Inwestorami, partnerami biznesowymi oraz społecznymi. Uwzględniając kwestie podniesione przez Interesariuszy, jak również aspekty zrównoważonego rozwoju ujęte w standardzie GRI G4 i suplemencie sektorowym, sporządzono listę tematów, które następnie poddano priorytetyzacji. Analiza zebranych aspektów zrównoważonego rozwoju została oparta na trzech kryteriach: ciężar społeczno-środowiskowy aspektu, jego waga dla Interesariuszy oraz wpływ na powodzenie strategii biznesowej Banku. W rezultacie powstała lista aspektów zrównoważonego rozwoju Banku Millennium, zatwierdzona następnie przez Menedżera CSR.
G4 18a	Poniżej prezentowana jest lista aspektów poddanych raportowaniu, które zostały wyłonione z procesu raportowania, wraz z granicami ich oddziaływania. Aspekty podzielono na trzy grupy odzwierciedlające wyniki analizy według trzech wcześniej wymienionych kryteriów. Pierwsza grupa to aspekty odnoszące się w najwyższym stopniu do działalności Banku. Na tych aspektach firma koncentruje się w raportowaniu i dlatego zostały one ujęte w raporcie szczegółowo. Ich opis obejmuje zarówno podejście do zarządzania, jak i dane wynikowe. Druga grupa to aspekty, które odnoszą się do działalności Banku w średnim stopniu. Ich opis w raporcie został ograniczony do danych wynikowych lub opisu jakościowego. Trzecią grupę stanowią aspekty odnoszące się w niskim stopniu do działalności Banku. Analiza aspektów objęła również ich charakter i zasięg oddziaływania. Granice wewnętrzne aspektu zostały oznaczone literą (w), a zewnętrzne – (z). Niektóre aspekty cechuje oddziaływanie i na zewnątrz, i wewnątrz organizacji.
G4 20a G4 21a	

Aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju Banku Millennium

G4 19a G4 20a G4 21a	Grupa I: Aspekty kluczowe • Wyniki ekonomiczne (w, z) • Obecność na rynku (w, z) • Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków (w, z) • Zgodność z regulacjami społecznymi i produktowymi (w, z) • Zdrowie i bezpieczeństwo Klienta (z) • Ochrona prywatności Klienta (w, z) • Przeciwdziałanie korupcji (w, z) • Oznakowanie produktów i usług (z) • Komunikacja marketingowa (z) • Komunikacja z Klientem (w, z) • Komunikacja z Inwestorami (w, z) • Zatrudnienie (w) • Kompetencje doradcy (w, z) • Edukacja i szkolenia (w) • Naruszenie zasad wolnej konkurencji (w, z) • Zwiększenie dostępności usług finansowych (w, z) W raporcie zawarto opis podejścia do zarządzania tymi aspektami, jak również dane wynikowe.
----------------------------	--

Grupa 2: Aspekty o średniej wadze

- Relacje między Pracownikami a zarządzającymi (w)
- Mechanizmy rozpatrywania skarg z zakresu praktyk związanych z miejscem pracy (w)
- Praktyki zakupowe (w, z)
- Surowce i materiały (w, z)
- Pośredni wpływ ekonomiczny (z)
- Równe wynagradzanie kobiet i mężczyzn (w)
- Przeciwdziałanie dyskryminacji (w)
- Zgodność z regulacjami środowiskowymi (w, z)

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.

G4 19a
G4 20a
G4 21a

Grupa 3: Aspekty o najmniejszej wadze

- Energia (w, z)
- Emisje (w, z)
- Produkty i usługi (z)
- Różnorodność i równość szans (w)
- Inwestycje w kontekście praw człowieka (z)
- Praktyki w zakresie bezpieczeństwa w kontekście praw człowieka (z)
- Udział w życiu publicznym (w, z)
- Active ownership (w, z)
- Portfolio produktów (w, z)
- Woda (w, z)
- Ścieki i odpady (w, z)
- Transport (w, z)
- Bezpieczeństwo i higiena pracy (w)
- Ocena dostawców pod kątem praktyk pracowniczych (w, z)
- Swoboda zrzeszania się i prawo do sporów zbiorowych (w)
- Ocena dostawców pod kątem kryteriów środowiskowych (w, z)

Krótka informacja w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów

W proces raportowania zaangażowani byli Pracownicy i Menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Walidacja treści raportu, w tym dobór wskaźników i zmiany wynikające z nowej wersji standardu, konsultowano z firmą CSRinfo. Raport został poddany weryfikacji przez Global Reporting Initiative.

Zmiany w stosunku do poprzedniego okresu raportowania

Ostatni raport Banku Millennium został sporządzony za rok kalendarzowy 2012 w standardzie GRI G3.1. Niniejszy raport nie wprowadza korekt do powyższego raportu. Istotną zmianą w stosunku do ostatnio wydanego raportu jest zmiana wynikająca z zastosowania najnowszej wersji wytycznych raportowania. Nowe wytyczne GRI G4 zmieniają wskaźniki GRI G3.1, zastosowane w roku poprzednim. Proces raportowania według GRI G4 i koncentracja na najbardziej istotnych aspektach zrównoważonego rozwoju zmieniły nieco ocenę kluczowych aspektów raportowania. Nowością jest również ujęcie aspektów sektorowych znajdujących się w suplemencie sektorowym dla usług finansowych.

G4 22a

G4 23a

Kontakt

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

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

Anna Pulnar

Konsultant ds. CSR

csr@bankmillennium.pl

Indeks wskaźników GRI G4 (poziom aplikacji „Core”) z suplementem branżowym dla usług finansowych

Standardowe wskaźniki

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona w raporcie	Weryfikacja zewnętrzna
Strategia i analiza			
G4 1	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla o znaczeniu zrównoważonego rozwoju dla organizacji i jej strategii	5	brak
G4 2	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	14	brak
Profil organizacji			
G4 3	Nazwa organizacji.	7	brak
G4 4	Główne marki, produkty i/lub usługi	10	brak
G4 5	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	8	brak
G4 6	Liczba krajów, w których działa organizacja	8	brak
G4 7	Forma własności i struktura prawna	8	brak
G4 8	Obsługiwane rynki	8	brak
G4 9	Skala działalności	9	brak
G4 10	Liczba pracowników według rodzaju umowy, regionu i płci	50	brak
G4 11	Odsetek Pracowników podległych układom zbiorowym pracy	61	brak
G4 12	Łańcuch dostaw w organizacji	45	brak
G4 13	Znaczące zmiany w raportowanym okresie dotyczące rozmiaru, struktury, formy własności i łańcucha dostaw	8, 47	brak
G4 14	Wyjaśnienie, czy i w jaki sposób organizacja stosuje zasadę ostrożności	27	brak
G4 15	Zewnętrzne, przyjęte lub popierane przez organizację, ekonomiczne, środowiskowe i społeczne deklaracje, zasady i inne inicjatywy	13	brak
G4 16	Członkostwo w stowarzyszeniach (takich jak stowarzyszenia branżowe) i/lub w krajowych/międzynarodowych organizacjach rzeczniczych	9	brak
Identyfikacja istotnych aspektów i granic raportowania			
G4 17	(a) Lista wszystkich jednostek ujętych w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach, (b) Jednostki wskazane w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych organizacji lub w ich odpowiednikach nie ujęte w raporcie.	8	brak
G4 18	(a) Proces definiowania zawartości i granic raportu, (b) Wyjaśnienie w jaki sposób organizacja wdrożyła Zasady Raportowania dla Definiowania Zawartości Raportu.	78	brak
G4 19	(a) Lista wszystkich istotnych aspektów zidentyfikowana w procesie definiowania zawartości raportu	78-79	brak
G4 20	(a) Kluczowe aspekty raportowania wewnątrz organizacji	78-79	brak
G4 21	(a) Kluczowe aspekty raportowania na zewnątrz organizacji	78-79	brak
G4 22	(a) Wyjaśnienia dotyczące efektów jakichkolwiek korekt informacji zawartych w poprzednich raportach z podaniem powodów ich wprowadzenia	79	brak
G4 23	(a) Znaczące zmiany w zasięgu i granicach raportu	79	brak
Angażowanie Interesariuszy			
G4 24	(a) Lista grup Interesariuszy angażowanych przez organizację	19	brak
G4 25	(a) Podstawy identyfikacji i selekcji angażowanych grup interesariuszy	17	brak
G4 26	(a) Podejście organizacji do angażowania interesariuszy	20-21	brak
G4 27	(a) Kluczowe kwestie i problemy poruszane przez interesariuszy oraz odpowiedź na nie ze strony organizacji	20-21	brak

Wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona w raporcie	Weryfikacja zewnętrzna
Profil raportu			
G4 28	Okres raportowania	77	brak
G4 29	Data publikacji ostatniego raportu	79	brak
G4 30	Cykl raportowania	77	brak
G4 31	Osoba do kontaktu	80	brak
G4 32	Indeks treści GRI	81	brak
G4 33	Polityka i obecna praktyka w zakresie zewnętrznej weryfikacji raportu	79	brak
Nadzór			
G4 34	Struktura nadzorcza organizacji	12	brak
G4 46	Rola najwyższego kierownictwa w dokonywaniu przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym	12	brak
G4 47	Częstotliwość dokonywania przeglądów procesów zarządzania ryzykiem ekonomicznym, środowiskowym i społecznym przez najwyższe kierownictwo	12	brak
Etyka i uczciwość			
G4 56	Wartości, zasady, standardy i normy postępowania w organizacji	13	brak
G4 57	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy zasięgania porad na temat etycznych i zgodnych z prawem zachowań	13, 24-27	brak
G4 58	Wewnętrzne i zewnętrzne mechanizmy raportowania wątpliwości dotyczących etycznych i zgodnych z prawem zachowań	24-27	brak

Szczegółowe wskaźniki

Podejście do
zarządzania
(DMA)
i wskaźnik

Opis
wskaźnika

Strona
w raporcie

Część
niezaraportowana

Przyczyny
niezaraportowania

Zewnętrzna
weryfikacja

Kategoria: wskaźniki ekonomiczne

Aspekt: wyniki ekonomiczne

G4 DMA SEKTOR		10		brak
------------------	--	----	--	------

G4 EC1 SEKTOR	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdyskrebowana	9, 11		brak
------------------	--	-------	--	------

Aspekt: obecność na rynku

G4 DMA		29, 41, 45, 49		brak
--------	--	----------------	--	------

G4 EC6	Proporcje wyższej kadry kierowniczej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	52		brak
--------	--	----	--	------

Aspekt: pośredni wpływ ekonomiczny

G4 EC7	Rozwijanie i wpływ na inwestycje w rozwój infrastruktury oraz wspierane usługi	39		brak
--------	---	----	--	------

Aspekt: praktyki zakupowe

G4 EC9	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	47		brak
--------	---	----	--	------

Kategoria: wskaźniki środowiskowe

Aspekt: materiały

G4 EN1	Zużywane materiały według wagi lub objętości	70		brak
--------	--	----	--	------

G4 EN3	Zużycie energii w organizacji	71		brak
--------	-------------------------------	----	--	------

G4 EN6	Redukcje w zużyciu energii	71, 73-74		brak
--------	----------------------------	-----------	--	------

Aspekt: Woda

G4 EN8	Całkowity pobór wody według źródła	71		brak
--------	------------------------------------	----	--	------

Aspekt: Bioróżnorodność

G4 EN11	Posiadane, dzierżawione lub zarządzane tereny przylegające bądź zlokalizowane na obszarach chronionych	75		brak
---------	---	----	--	------

Aspekt: Emisje

G4 EN15 SEKTOR	Bezpośrednia emisja gazów cieplarnianych	72		brak
-------------------	--	----	--	------

Aspekt: Ścieki i odpady

G4 EN23 SEKTOR	Całkowita waga odpadów według rodzaju odpadu i metody postępowania z odpadem	71		brak
-------------------	---	----	--	------

Aspekt: Produkty i usługi

G4 EN27	Zakres zmniejszania negatywnego oddziaływania produktów i usług na środowisko	74		brak
---------	--	----	--	------

Aspekt: Zapewnienie zgodności z regulacjami

G4 EN29	Kary za brak zgodności z przepisami i regulacjami dotyczącymi ochrony środowiska	69		brak
---------	---	----	--	------

Aspekt: Transport

G4 EN30	Wpływ transportowania produktów, materiałów i Pracowników na środowisko naturalne	72		brak
---------	--	----	--	------

Podjęcie do zarządzania (DMA) i wskaźnik	Opis wskaźnika	Strona w raporcie	Część niezareportowana	Przyczyny niezareportowania	Zewnętrzna weryfikacja
Kategoria: Wskaźniki społeczne					
Podkategoria: Praktyki dotyczące Pracowników i godziwa praca					
G4 DMA SEKTOR		50			brak
G4 LA1	Łączna liczba i wskaźniki rotacji oraz nowozatrudnionych Pracowników według wieku, płci i regionu	51			brak
G4 LA2	Świadczenia oferowane pracownikom	55-57			brak
G4 LA3	Powrót do pracy i wskaźnik retencji po powrocie z urlopu macierzyńskiego, według płci	53			brak
Aspekt: Bezpieczeństwo i higiena pracy					
G4 LA6	Rodzaj urazów i wskaźnik urazów, chorób zawodowych, dni straconych, nieobecności w pracy oraz liczba wypadków śmiertelnych związanych z pracą według regionu i płci	57			brak
Aspekt: Szkolenia i edukacja					
G4 DMA		58-59			brak
G4 LA9	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadających na pracownika według płci i struktury zatrudnienia	58			brak
G4 LA10	Programy rozwoju umiejętności menedżerskich i kształcenia ustawicznego, które wspierają ciągłość zatrudnienia pracowników oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę	58			brak
G4 LA11	Odsetek pracowników podlegających regularnym ocenom jakości pracy i przeglądom rozwoju kariery zawodowej według płci i struktury zatrudnienia	55			brak
Aspekt: Różnorodność i równość szans					
G4 DMA		54			brak
G4 LA12	Skład ciał zarządczych i podział pracowników według wskaźników różnorodności	52, 54			brak
Aspekt: Równe wynagrodzenie kobiet i mężczyzn					
G4 LA13	Stosunek podstawowego wynagrodzenia mężczyzn i kobiet według zajmowanego stanowiska	54			brak
Podkategoria: Społeczeństwo					
Aspekt: Społeczności lokalne					
FS 13	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie	35			brak
FS 14	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym	35			brak
Aspekt: Przeciwdziałanie korupcji					
G4 DMA		25			brak
G4 SO3	Procent i całkowita liczba jednostek biznesowych poddanych analizie pod kątem ryzyka związanego z korupcją i zidentyfikowane znaczące ryzyka	25			brak
G4 SO5	Potwierdzone przypadki korupcji i powzięte działania	25			brak

Podjęcie do
zarządzania
(DMA)
i wskaźnik

Opis
wskaźnika

Strona
w raporcie

Część
niezaraportowana

Przyczyny
niezaraportowania

Zewnętrzna
weryfikacja

Aspekt: Zapewnienie zgodności z regulacjami

G4 DMA		24-27	brak
G4 SO8	Wartość finansowa znaczących kar oraz całkowita liczba sankcji pozafinansowych nałożonych za brak zgodności z prawem i regulacjami	24	brak

Podkategoria: Odpowiedzialność za produkt

Aspekt: Znakowanie produktów i usług

G4 DMA SEKTOR		30	brak
G4 PR5	Rezultaty badań mierzących satysfakcję Klientów	33	brak
FS 15	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	30	brak
FS 16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	30-31, 36-37	brak

Aspekt: Komunikacja marketingowa

G4 DMA		30	brak
G4 PR7	Całkowita liczba przypadków niezgodności z regulacjami i dobrowolnymi kodeksami regulującymi kwestie komunikacji marketingowej, z uwzględnieniem reklamy, promocji i sponsoringu według rodzaju skutków	30	brak

Aspekt: Ochrona prywatności Klienta

G4 DMA		35	brak
G4 PR8	Całkowita liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności Klientów oraz utraty danych	34	brak

Wskaźniki suplementu dla sektora finansowego

Aspekt sektorowy: portfel produktów

FS1	Polityki z elementami środowiskowymi i społecznymi odnoszące się do linii biznesowych	30, 39	brak
FS5	Interakcje z Klientami/Inwestorami/Partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych	39, 43	brak
FS7	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści społecznych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel	37, 39	brak
FS8	Wartość pieniężna produktów i usług zaprojektowanych w celu dostarczenia korzyści środowiskowych dla każdej linii biznesowej w podziale na cel	37, 39	brak

Aspekt sektorowy: Audyt

G4 DMA		26-27	brak
FS9	Zakres i częstość audytów oceniających wdrożenie polityk środowiskowych i społecznych oraz procedury oceny ryzyka	27	brak

Wybrane nagrody



Bank Millennium w składzie RESPECT Index

W 2013 roku Bank Millennium po raz szósty z rzędu znalazł się w składzie *RESPECT Index* – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. *RESPECT Index* obejmuje polskie spółki z Głównego Rynku GPW działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego i informacyjnego oraz relacji z inwestorami, a także uwzględnia realizację celów z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu.



Wyróżnienie w VII Rankingu Odpowiedzialnych Firm

Bank Millennium został wyróżniony w *VII Rankingu Odpowiedzialnych Firm 2013* – zestawieniu największych spółek w Polsce ocenianych pod kątem jakości zarządzania społeczną odpowiedzialnością biznesu (CSR).



Certyfikat Strona Internetowa bez Barier

Bank Millennium jako pierwszy bank w Polsce został wyróżniony certyfikatem *Strona Internetowa bez Barier*. Jest to znak jakości wyróżniający serwisy, które są dostosowane do potrzeb osób narażonych na wykluczenie cyfrowe, w tym osób niepełnosprawnych. Oznaczenie, nadawane przez Fundację Widzialni, daje gwarancję pełnej zgodności z międzynarodowymi standardami dostępności stron internetowych.



Bank Millennium Gwiazdą Jakości Obsługi 2013

Polscy konsumenci wskazali Bank Millennium jako jedną ze 100 najprzyjaźniejszych firm działających na polskim rynku. Nagroda przyznawana jest firmom, które w najwyższym stopniu dbają o obsługę Klientów.

Jakość na bank

Bank Millennium awansował o cztery pozycje w porównaniu z minionym rokiem i znalazł się na drugim miejscu w rankingu najlepszych banków 2013 *Jakość na bank* przygotowanym przez TNS Polska dla dziennika „Puls Biznesu”.



Najlepszy bank internetowy w Polsce wg magazynu „Global Finance”

Bank Millennium po raz kolejny zajął pierwsze miejsce w kategorii *Najlepszy bank internetowy dla Klientów indywidualnych w Polsce*. Wyróżniono również ofertę bankowości mobilnej dla przedsiębiorstw, która zajęła pierwsze miejsce w kategorii *Najlepsza bankowość mobilna dla korporacji w środkowej i wschodniej Europie*. Nagrody zostały przyznane przez niezależny magazyn finansowy „Global Finance”.



Pierwsze miejsce w rankingu Bank Przyjazny Newsweeka

Bank Millennium zwyciężył w głównym rankingu *Bank Przyjazny – Klient Detaliczny* w przygotowywanym corocznie przez magazyn „Newsweek” rankingu najlepszych banków w Polsce, zdobywając tym samym tytuł najbardziej przyjaznego banku dla Klientów detalicznych w Polsce. W rankingu *Bank Przyjazny – Bank Internetowy* Bank Millennium został sklasyfikowany na 2. miejscu. Ranking powstaje na podstawie wyników badań typu Mystery Client, w których oceniane są praktycznie wszystkie elementy obsługi Klientów zarówno w tradycyjnych, jak i elektronicznych kanałach obsługi.

Realizacja: *grupa* **CODEX**

02-457 Warszawa, ul. Czereśniowa 19a, tel. 22 868 73 95, fax 22 868 73 96,

e-mail: biuro@grupacodex.pl, www.grupacodex.pl

fotografie: Marek Wajda

projekt graficzny: Marek Wajda

Raport **Odpowiedzialny Biznes** został wydrukowany na papierze ekologicznym **Arctic Volume**



Bank Millennium SA

ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa

www.bankmillennium.pl

TeleMillennium 0 801 331 331