

**Sprawozdanie na temat informacji
niefinansowych Banku Millennium
i Grupy Banku Millennium
za 2020 rok**



LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU

Szanowni Państwo,

Dla osoby zarządzającej bankiem każdy rok jest intensywny i niepowtarzalny. 2020 był pod tym względem absolutnie zaskakujący i nieprzewidywalny. Bank działał w trudnych warunkach epidemicznych, w środowisku znacznego spowolnienia gospodarczego i obniżenia stóp procentowych do historycznie najniższych poziomów. Kluczowa stała się dbałość o życie i zdrowie, stabilność i utrzymanie zdolności operacyjnej całego sektora, gwarancja dostępności środków i płynne zarządzanie finansami klientów. Sektor bankowy zdał ten test celująco. Bank Millennium wykazał się dużą elastycznością i szybkością działania. Doświadczenie 2020 roku uzmysłowiło mi jeszcze bardziej, jak ważni w każdej organizacji są pracownicy, którzy tworzą wspaniały zespół. Wszystkim pracownikom Grupy Banku Millennium dziękuję za niezwykle zaangażowanie, harmonijną współpracę i zdolność do stawiania czoła trudnym sytuacjom.

2020 zostanie przez nas zapamiętany jako rok trzykrotnego obniżenia stóp procentowych przez Radę Polityki Pieniężnej do prawie zerowego poziomu, co trwale obniżyło marże kredytowe i na dłuższy czas zmieniło model biznesowy całego sektora bankowego w Polsce. W tak trudnych warunkach skonsolidowany zysk netto Grupy Banku Millennium, po uwzględnieniu dużego obciążenia rezerwami wyniósł 23 mln zł i był znacznie poniżej naszych aspiracji. Po skorygowaniu o zdarzenia nadzwyczajne (w szczególności 677 mln zł rezerw zawiązanych na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych udzielonych przez Bank Millennium) zysk wyniósłby 709 mln zł netto, a skorygowany ROE 7,8%. Wyróżniały nas natomiast mocne współczynniki kapitałowe - skonsolidowane współczynniki TCR/T1 wynosiły odpowiednio 19,5%/16,5%, znacznie powyżej wymogów regulacyjnych.

Wyniki biznesowe za 2020 rok były bardziej pozytywne od naszych oczekiwań. Liczba aktywnych klientów detalicznych przekroczyła 2,6 mln. Kredyty hipoteczne osiągnęły rekordową sprzedaż 6,8 mld zł i wzrosły o 57% w porównaniu z poprzednim rokiem, a udział w rynku osiągnął 12%. Cztery kwartały 2020 roku przyniosły również solidną sprzedaż pożyczek gotówkowych o wartości 4,62 mld zł. Z bankowości elektronicznej korzystało aktywnie ponad 2,05 mln klientów detalicznych, a z aplikacji mobilnej 1,7 mln. W 3 kwartale nastąpił zauważalny początek ożywienia aktywności w bankowości korporacyjnej, która przez cały okres trwania pandemii wspierała klientów.

W 2020 roku w bankowości internetowej, aplikacji mobilnej i oddziałach wprowadzono wiele nowych funkcjonalności. Jako jeden z pierwszych banków w Polsce Bank Millennium udostępnił usługi wykorzystujące potencjał otwartej bankowości, bazujące na dyrektywie PSD2. Ofertę wzbogaciliśmy też o kolejne usługi pozabankowe - konsekwentnie rozwijamy nasze kanały bankowości elektronicznej, postrzegając je jako centrum zarządzania codziennymi, nie tylko finansowymi, sprawami użytkowników. Innowacyjność to nadal jeden ze strategicznych elementów rozwoju Banku. Fakt, że od lat stawialiśmy na rozwój kanałów zdalnych był niezwykle istotny w roku, gdy musieliśmy błyskawicznie dostosować nasze usługi do nowych realiów i gdy dla większości naszych klientów bankowanie z domu stało się codziennością.

Rok 2020 pokazał, jak istotna jest filozofia prowadzenia biznesu i osiągania celów, przy równoczesnej olbrzymiej uważności na kwestie etyki, odpowiedzialności, dbałości o klientów, pracowników, lokalną społeczność i środowisko. Biznesowy cel „bankowości bez barier fizycznych, infrastrukturalnych, cyfrowych” stał się w 2020 roku szczególnie ważny społecznie. Dzięki bankowości elektronicznej nasi klienci mogli podczas pandemii bezpiecznie, bez konieczności wychodzenia z domu realizować swoje finansowe cele. Pracownicy placówek wspierali klientów, którzy dotychczas mniej aktywnie korzystali z aplikacji mobilnej czy bankowości online, w rezultacie liczba klientów korzystających z bankowości elektronicznej wzrosła o 12%, a z aplikacji mobilnej o 18%. Natychmiast po wybuchu pandemii uruchomiliśmy działania pomocowe wprowadzając między innymi wakacje kredytowe dla osób i firm doświadczających problemów ze spłatą zadłużenia, a średnim i dużym przedsiębiorstwom udzieliliśmy pomocy w utrzymaniu

płynności. Poprzez platformę bankową nasi klienci mogli wziąć udział w programie rządowym Tarcza Finansowa PFR i skorzystać z finansowego wsparcia swoich przedsięwzięć.

Konsekwentnie realizowaliśmy programy charytatywne. W tym roku Fundacja Banku Millennium i Bank wsparty finansowo Instytut Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk, który opracował pierwszy polski test na obecność COVID-19. Na wypadek zarażenia koronawirusem, konieczności pokrycia kosztów leczenia i rehabilitacji, utworzyliśmy Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium.

Bank jest sygnatariuszem partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które wyznacza nasz kierunek działania. Od 11 lat Bank należy do indeksu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie skupiającego firmy o najwyższych standardach zrównoważonego rozwoju. Bank przykłada dużą wagę do aktywności na rzecz ochrony klimatu, do nowych regulacji Unii Europejskiej wynikających z koncepcji tworzenia zielonej gospodarki. W 2020 sformułował nową wersję polityki środowiskowej, zgodnie z którą m.in. nie finansuje przedsięwzięć w sektorze węglowym oraz deklaruje zaangażowanie w rozwój energetyki odnawialnej. Od 10 lat Bank raportuje poziom własnej emisji CO₂. W tym roku w rankingu „Liderzy klimatyczni Polska 2021” Bank zajął drugie miejsce wśród polskich przedsiębiorstw.

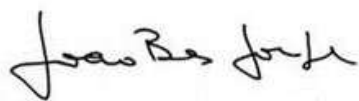
Kryzys uświadomił nam jeszcze bardziej jak istotna jest edukacja finansowa. Fundacja Banku Millennium od lat prowadzi program edukacyjny skierowany do dzieci w wieku przedszkolnym czyli w okresie kształtowania nawyków i postaw. Dzieci, które od najmłodszych lat poznają świat finansów, w dorosłym życiu, zwłaszcza w sytuacjach kryzysowych, radzą sobie dużo lepiej - twierdzą rodzice przedszkolaków, biorący udział w badaniu przeprowadzonym dla Fundacji Banku Millennium. Wnioski te potwierdzają sens naszych działań. Dlatego w tym roku, mimo pandemii, kontynuowaliśmy program w formule online, wzbogacając go o materiały poradnikowe „Poradnik dla rodziców - Jak uczyć dzieci finansów”, dostępne i promowane w internecie.

Co przed nami? Sposób, w jaki zmierzaliśmy się z bezprecedensowymi wydarzeniami minionych miesięcy, powala nam patrzeć z optymizmem na nadchodzące okresy. W ciągu najbliższych 1,5-2 lat chcemy osiągnąć wyniki operacyjne sprzed pandemii. Planujemy sfinalizować program optymalizacji kosztów i efektywności operacyjnej, a poprzez zwiększenie sprzedaży poprawić wyniki biznesowe. Wykorzystując wszystkie atuty naszej dojrzałości cyfrowej chcemy jeszcze szerzej uczestniczyć w wyzwaniach otwartej bankowości i rozwoju usług pozabankowych. W 2021 roku będziemy dążyć do uzyskania wskaźnika koszty/dochody na poziomie 47% i 40% w kolejnych latach oraz stale podnosząc jakość obsługi, nadal osiągać najwyższe wskaźniki satysfakcji klienta.

Oczekujemy, że w 2021 roku wzrost gospodarczy będzie w fazie odbudowy po kryzysie i według naszych prognoz dynamika PKB wyniesie 4,4%. Gospodarka powinna być wspierana przez konsumpcję gospodarstw domowych ze sprzyjającym, umiarkowanym wzrostem bezrobocia oraz eksportem. Ze względu na pandemię prognozy obarczone są jednak podwyższoną niepewnością, chociaż rozpowszechnienie szczepień może dać szansę na poprawę sentymentu ekonomicznego. Oczekujemy, że w 2021 roku stopy procentowe utrzymają się na rekordowo niskim poziomie, a inflacja pozostanie w okolicach celu banku centralnego, który wynosi 2,5%.

Zakładamy, że będzie to rok prawdziwego powrotu do normalnego życia gospodarczego i społecznego oraz poprawy nastrojów społeczeństwa.

Serdecznie zapraszam do lektury raportu.



Joao Bras Jorge
Prezes Zarządu Banku Millennium

[GRI 102-14]

I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM



1. PROFIL ORGANIZACJI

[GRI 102-1] Bank Millennium został utworzony w 1989 r. jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Dziś jest 7 największym pod względem aktywów bankiem komercyjnym w Polsce.

[GRI 102-2] Oferuje usługi klientom indywidualnym (w segmencie detalicznym, Prestige i Private Banking), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw.

Od początku działalności Bank wyznacza trendy w polskiej bankowości, np. był pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Dziś spółka jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Innowacyjność w Banku Millennium jest integralną częścią jego strategii biznesowej. Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego i realizuje programy społeczne wspierające edukację finansową dzieci oraz wolontariat pracowniczy. Przełomową decyzją, która wpłynęła na zwiększenie skali działania i rozwój spółki było kupno Euro Banku w 2019 r.

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium - jedną z najbardziej nowoczesnych i najbardziej kompleksowo rozwijających się grup finansowych w Polsce. Poza Bankiem, najważniejszymi jej spółkami są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska) i Millennium TFI (fundusze inwestycyjne) oraz Millennium Bank Hipoteczny (pozyskiwanie długoterminowego finansowania poprzez emisję listów zastawnych). Od roku 2016 roku Millennium Goodie Spółka z o.o. prowadzi wraz z Bankiem innowacyjną, opartą na zaawansowanej technologii platformę smartshoppingową. Oferta wyżej wymienionych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. [GRI 102-4] Bank i Spółki Zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. [GRI 102-3] Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku i Wrocławiu. Komisja Nadzoru Finansowego wyraziła zgodę na utworzenie Millennium Banku Hipotecznego S.A. 9 lipca 2020 r. nastąpiło zawiązanie spółki Millennium Bank Hipoteczny S.A., której jedynym akcjonariuszem jest Bank Millennium S.A. Aktualnie Millennium Bank Hipoteczny S.A. jest w trakcie uzyskiwania zgody Komisji Nadzoru Finansowego na rozpoczęcie działalności operacyjnej.

[GRI 102-5] Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium (stan na 31.12.2020)



1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

[GRI 102-6] Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Aktywa ogółem wynoszą 97,8 mld zł. Po połączeniu Grupa Banku Millennium obsługuje ponad 2,6 miliona aktywnych klientów detalicznych. Na koniec 2020 roku Bank posiadał 702 oddziały, w tym 477 własnych i 225 w modelu franczyzowym. Te ostatnie weszły w skład sieci dystrybucji Grupy Banku Millennium wraz z akwizycją Euro Banku w roku 2019 i stały się ważnym kanałem dystrybucji - zwiększyły obecność Grupy w wielu nowych miejscowościach, szczególnie tych mniejszych. Połączony Bank posiada 479 bankomatów oraz nowoczesne narzędzia bankowości mobilnej i elektronicznej. Od czasu połączenia z Euro Bankiem Bank Millennium zajmuje 5 pozycję w sektorze bankowym w segmencie kredytów konsumpcyjnych.

[GRI 102-7] Skala

działalności

biznesowej Grupy Banku Millennium

	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	2 633	2 571	1 838	1 635	1 492	1 369
Liczba aktywnych klientów korporacyjnych (tys.)	7,8	7,7	7,4	6,9	6,6	6,7
Liczba oddziałów*	702	830	361	355	369	413
Liczba bankomatów	479	498	487	483	490	519
Liczba pracowników (osoby)	7 645	8 615	6 270	5 945	5 964	5 992
Liczba dostawców Banku	6 679	6 352	5 012	5 153	5 378	5 623
Sponsoring i darowizny Banku (mln zł)	1,4	1,7	2,79	1,58	1,54	0,88

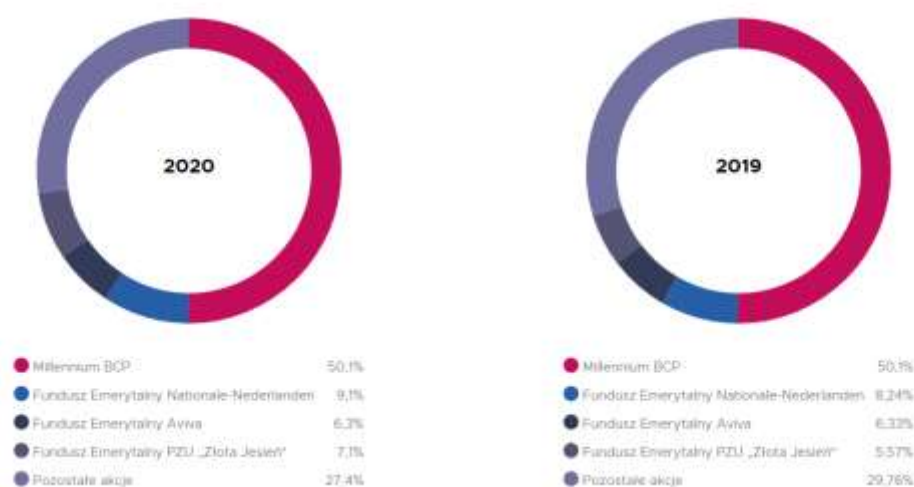
*oddziały własne i franczyzowe

1.2. AKCJONARIAT

[GRI 102-5] Bank Millennium jest spółką akcyjną notowaną od 1992 r. na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG 30, mWIG40, WIG Banks i WIG-ESG.

Akcjonariuszem strategicznym Banku Millennium jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Znaczącymi akcjonariuszami są polskie fundusze emerytalne, w tym Nationale-Nederlanden OFE, PTE PZU „Złota Jesień” i Aviva OFE, które posiadają więcej niż 5% kapitału akcyjnego.

[GRI 102-10] Akcjonariat Banku Millennium*



*stan na 31.12.2019 i 31.12.2020

1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

[GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3] Grupa Banku Millennium realizuje cele ekonomiczne dążąc do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy, zgodnie ze strategią rozwoju oraz z uwzględnieniem zasad deklarowanych w „Kodeksie Etycznym”.

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	Grupa			Bank		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Dochody ogółem	3 577,8	3 471,5	2 727,6	3 421,5	3 084,1	2 568,3
Koszty ogółem	(1 752,8)	(1 726,1)	(1 268,0)	(1 693,5)	(1 520,9)	(1 205,3)
w tym osobowe	(856,3)	(836,1)	(638,1)	(813,8)	(715,3)	(592,2)
Wskaźnik koszty/dochody	49,0%	49,7%	46,5%	49,50%	49,3%	46,9%
Rezerwy na ryzyko	(621,3)	(439,0)	(236,6)	(541,5)	(235,1)	(205,6)

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	Grupa			Bank		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Podatek bankowy	(279,1)	(248,0)	(198,5)	(279,1)	(236,9)	(198,5)
Podatek dochodowy (CIT)	(188,1)	(274,6)	(264,0)	(175,1)	(267,3)	(236,6)
Kredyty i pożyczki klientom (net)	74 088,3	69 754,9	52 711,7	73 501,4	68 828,8	51 786,8
Depozyty klientów	81 510,5	81 454,8	66 243,8	81 832,5	81 637,5	66 399,8
Udział w rynku kredytów	6,1%	5,7%	4,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Udział w rynku depozytów	5,3%	6,0%	5,3%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Stosunek: kredyty/depozyty	91%	86%	79,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik kredytów zagrożonych	4,95%	4,56%	4,52%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Wskaźnik pokrycia rezerwami	65,7%	62,4%	74,4%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Współczynnik CET1	16,5%	16,9%	19,8%	16,2%	16,8%	19,5%
Współczynnik TCR	19,5%	20,1%	21,7%	19,2%	20,0%	21,5%
Kapitały własne	9 091,0	8 941,5	8 384,4	8 835,7	8 690,1	8 136,0
Zysk netto	22,8	560,7	760,7	18,6	600,7	722,3
ROE	0,2%	6,4%	9,6%	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy	Dane podawane są tylko dla Grupy
Podział zysku						
Dywidenda				0*	0	0
Kapitał				100%*	100%	100%

*propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

Model biznesowy

Bank Millennium prowadzi działalność w oparciu o model biznesowy bazujący na pięciu filarach:



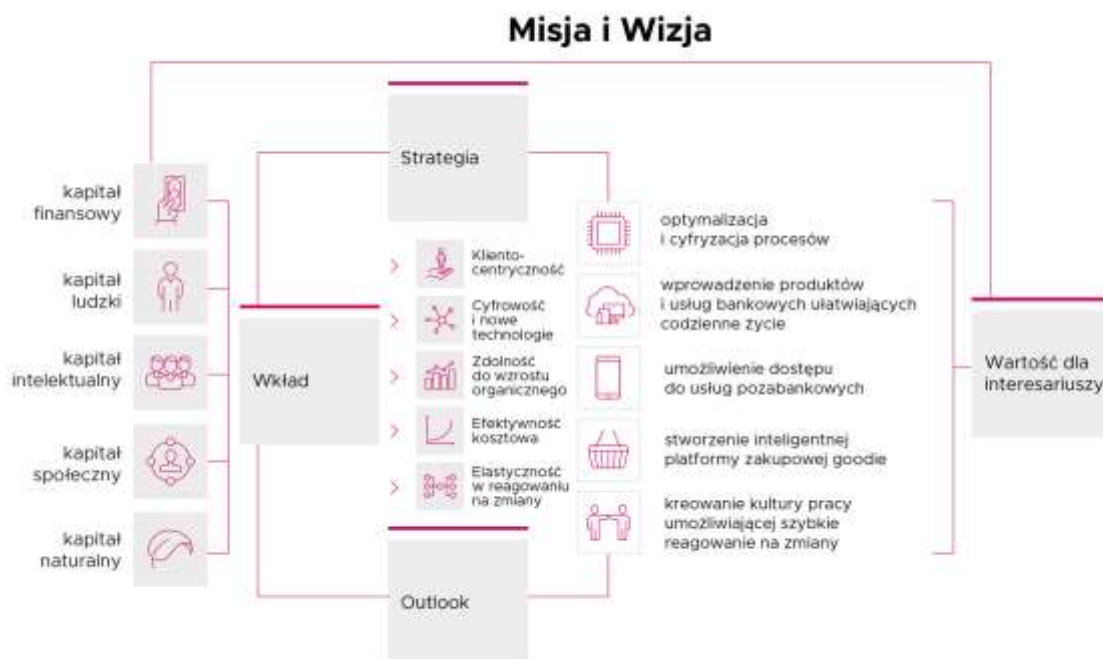
- 1. KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ:** Jesteśmy najbardziej klientocentrycznym bankiem, który nieustannie się rozwija. Chcemy być najbardziej spersonalizowanym bankiem na skalę masową.
- 2. CYFROWOŚĆ I NOWE TECHNOLOGIE:** Jesteśmy liderem cyfrowej bankowości, oferując połączenie szerokiego zakresu dotarcia i wysokiej jakości usług.
- 3. ZDOLNOŚĆ DO ORGANICZNEGO WZROSTU:** Jesteśmy jednym z najszybciej rosnących banków w zakresie pozyskiwania klientów z główną relacją.
- 4. EFEKTYWNOŚĆ KOSZTOWA:** Mamy wiodący efektywny kosztowo model biznesowy, zbudowany na najnowszej technologii i elastyczny pod kątem zmian i wzrostu skali Banku.
- 5. ELASTYCZNOŚĆ W REAGOWANIU NA ZMIANY:** Posiadamy elastyczny model operacyjny, kulturę organizacyjną umożliwiającą szybkie reagowanie oraz kompetencje cyfrowe i analizy danych.

Fundamentem modelu biznesowego są wartości firmy: budowanie relacji opartych na zaufaniu, pasja do jakości i innowacyjności, rozwój pracowników i promowanie współpracy oraz ambicja, by zawsze mierzyć wyżej.



Model tworzenia wartości

Kapitały, które posiada Grupa Banku Millennium, pozwalają na rozwój biznesu z jednoczesnym tworzeniem wartości dla Interesariuszy.



KAPITAŁY GRUPY BANKU MILLENNIUM...



KAPITAŁ FINANSOWY

9 091 mln zł

środki własne (w tym zysk netto)

Kapitał własny

88 681 mln zł

zobowiązania ogółem

Aktywa, pożyczki i zobowiązania

74 088 mln zł

kredyty netto

97 772 mln zł

aktywa/pasywa ogółem



KAPITAŁ LUDZKI

7 645

liczba pracowników Grupy

Pracownicy, ich wiedza, wartości i postawy,
które pozwalają na rozwój firmy

100%

nowo zatrudnionych pracowników
szkolonych z Kodeksu Etycznego

38,5

średnia liczba godzin szkoleniowych
na pracownika



KAPITAŁ ORGANIZACYJNY

Kultura szybkiego reagowania na zmiany (agility), nowoczesna infrastruktura i systemy IT, cyfryzacja i optymalizacja procesów pozwalające na tworzenie innowacyjnych produktów i oferowanie wysokiej jakości usług, efektywność kosztowa organizacji

+18% r/r

wzrost liczby aktywnych użytkowników bankowości mobilnej

+525% r/r

wzrost liczby klientów korzystających z autoryzacji mobilnej

53

NPS dla klientów detalicznych

46,7%

wskaźnik koszty/dochody

79%

klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego



KAPITAŁ INTELEKTUALNY

Inwestycje w nowe rozwiązania technologiczne i innowacje, większość rozwoju IT wewnątrz Banku, wewnętrzny start-up goodie, wewnętrzny zespół UX Design

2,2 mln

instalacji aplikacji goodie od 2018 roku

425

liczba pracowników IT

74,48%

pracownicy z wyższym wykształceniem

242

projekty rozwojowe w Departamencie Rozwoju Aplikacji, 49 807 osobodni



KAPITAŁ SPOŁECZNY

Jakość relacji z otoczeniem, reputacja Banku, bezpieczeństwo transakcji, zwiększanie świadomości finansowej społeczeństwa

NPS 53

dla klientów detalicznych

500 000 zł

dotacji dla PAN na opracowanie pierwszego polskiego testu na obecność koronawirusa

94%

klientów zadowolonych z usług Banku



424 131

osób zobaczyło na YouTube Fundacji „Jak uczyć dzieci finansów - Poradnik dla rodziców”

... POZWALAJĄ NA ROZWÓJ BIZNESU POPRZEZ:

	Optymalizację i cyfryzację procesów		Wprowadzanie produktów i usług bankowych ułatwiających codzienne życie
	Umożliwienie dostępu do usług pozabankowych		Stworzenie inteligentnej platformy zakupowej goodie
	Kreowanie kultury pracy umożliwiającej szybkie reagowanie na zmiany		Rozwój organiczny i synergie po akwizycji Euro Bank

... I TWORZĄ WARTOŚĆ DLA INTERESARIUSZY:

 <p>KLIENCI</p>	Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych	<ul style="list-style-type: none"> 2,05 miliona aktywnych użytkowników bankowości elektronicznej 67% oddziałów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością 100% bankomatów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością Nagroda Najlepszy bank cyfrowy dla klientów indywidualnych w Polsce (The Best Consumer Digital Bank in Poland for 2020) w konkursie Global Finance Za najlepszą stronę w kategorii Best Consumer Integrated Bank Site in Central and Eastern Europe for 2020 została uznana strona internetowa Banku Millennium
	Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja	<ul style="list-style-type: none"> 664 695 klientów z dostępem do e-administracji
	Wysoka jakość usług	<ul style="list-style-type: none"> 53 - NPS dla klientów detalicznych 94% - klienci detaliczni zadowoleni ze współpracy z Bankiem Główna nagroda w prestiżowym konkursie European Customer Centricity Award organizowanym przez ARCET Złoty listek CSR „Polityki”- nagroda dla firm o najwyższych standardach odpowiedzialności społecznej
	Etyczna sprzedaż	<ul style="list-style-type: none"> 100% nowo zatrudnionych pracowników szkolenych z Kodeksu Etycznego
 <p>PRACOWNICY</p>	Wskaźnik fluktuacji	<ul style="list-style-type: none"> 3% - wskaźnik fluktuacji
	Edukacja i rozwój	<ul style="list-style-type: none"> 38,5 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika 22% - pracownicy, którzy awansowali
	Poszanowanie różnorodności	<ul style="list-style-type: none"> 79% - powroty do pracy po urlopie macierzyńskim 61% kobiet na stanowiskach kierowniczych

 INWESTORZY	Rentowność	<ul style="list-style-type: none"> 7,8% - zwrot z kapitału ROE (skorygowany o istotne zdarzenia jednorazowe)
	Zysk dla akcjonariuszy	<ul style="list-style-type: none"> -44% - spadek kursu akcji w 2020 roku - pod silnym wpływem pandemii COVID-19 i ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych
	Niskie ryzyko	<ul style="list-style-type: none"> 19,5% - TCR (łączny wskaźnik kapitałowy)
	Wysokie standardy zarządzania ESG	<ul style="list-style-type: none"> Członek WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego
 DOSTAWCY	Etyczna współpraca	<ul style="list-style-type: none"> 77% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni
	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	<ul style="list-style-type: none"> 100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium
 SPOŁECZEŃSTWO	Fundusz wsparcia dla pracowników	<p>1 000 000 zł</p> <ul style="list-style-type: none"> w Specjalnym Funduszu Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia COVID-19 (zasilenie środkami Banku)
	Edukacja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> 424 131 osób zobaczyło cykl edukacyjny „Jak uczyć dzieci finansów - Poradnik dla rodziców” na fanpage’u Fundacji na fb 410 247 osób obejrzało kampanię edukacyjną na kanale YouTube Fundacji (rozmowy z psychologiem prowadzone przez reprezentanta Fundacji) 321 826 osób widziało animowane filmy o finansowych przygodach Pana Sebastiana na kanale YouTube Fundacji (książeczki Finansowy elementarz online)
	Promocja kultury	<ul style="list-style-type: none"> 489 649 zł - sponsoring kultury 65 000 widzów na seansach kinowych podczas 17. Millennium Docs Against Gravity i 60 000 sprzedanych biletów online nagroda Złoty Dźwigacz Kultury za mecenat nad festiwałem Sacrum Profanum
	Wydatki na cele społeczne	<ul style="list-style-type: none"> 1,4 miliona zł - wydatki Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium na sponsoring i cele społeczne
	Podatki	<ul style="list-style-type: none"> 39% - efektywna stawka opodatkowania zysku operacyjnego*



Minimalizacja wpływu na środowisko

ŚRODOWISKO

- Bank Millennium liderem klimatycznym Polska 2021 w rankingu magazynu Forbes (drugie miejsce spośród wszystkich biorących w nim udział firm, z wynikiem 34% rocznej redukcji intensywności emisji CO₂)
- Wymiana 12 000 opraw jarzeniowych w biurach Centrali na nowoczesne typu LED Ograniczyło to zużycie energii o 54% na ten cel (oszczędność 677 MWh energii i ograniczenie emisji CO₂ o blisko 500 ton rocznie).
- 550 kg zużytych akumulatorów, baterii i innych elektroodpadów dostarczonych przez pracowników podczas zbiórek elektrośmieci
- 11% mniej wydruków do transakcji realizowanych w oddziałach po wdrożeniu potwierdzania części transakcji za pomocą autoryzacji mobilnej

**efektywna stawka podatku stanowi iloraz podatku dochodowego (CIT) i bankowego przez zysk operacyjny Grupy Banku Millennium (bez kosztów rezerw frankowych)*

3. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020

Rok 2020 był ostatnim rokiem trzyletniej strategii Banku. Z powodu wybuchu epidemii COVID-19, okazał się niespodziewanie rokiem pełnym wyzwań. Skonsolidowany zysk netto Grupy Kapitałowej Banku Millennium wyniósł 23 mln zł i był znacznie poniżej poziomu w analogicznym okresie zeszłego roku. Bezpośredni i pośredni wpływ pandemii COVID-19 (m.in. niższa aktywność gospodarcza w części roku, wpływ bezprecedensowego cięcia bazowej stopy procentowej w wysokości 140 p.b. w I-II kw. 2020 r.) oraz istotne nadzwyczajne ujemne pozycje Rachunku Zysków i Strat były największym obciążeniem dla wyników finansowych Grupy oraz Banku Millennium. Chociaż zysk za 2020 rok osiągnął poziom znacznie poniżej aspiracji Banku, podjęte inicjatywy i poniesione w związku z nimi w ciągu roku koszty zwrócą się w przyszłości.

Bank błyskawicznie i sprawnie zareagował na zmniejszone możliwości w zakresie generowania przychodów i w rezultacie wzrost kosztów w roku 2020 ogółem (+2% r/r w tym amortyzacja) był wolniejszy niż wzrost przychodów (+3%). W IV kw. 2020 koszty osobowe spadły o 17% r/r oraz o 10% kw./kw. i oczekujemy, że ten pozytywny trend będzie kontynuowany również w roku 2021. Ponadto, Bank zwiększył bufor na ryzyko (wskaźniki pokrycia NPL/DPD90+ na poz. 66%/119% odpowiednio w porównaniu z 62%/106% na koniec 2019 roku). Rezerwy na ryzyko prawne związane z walutowymi kredytami hipotecznymi wzrosły do poziomu 6,7% na koniec 2020 roku (z wyłączeniem portfela byłego Euro Banku), podczas gdy wskaźniki kapitałowe pozostały na wysokim poziomie (w ujęciu skonsolidowanym TCR/T1 odpowiednio na poz. 19,5%/16,5% w stosunku do wymogów regulacyjnych odpowiednio 14,1%/11,3%). Dodatkowo Bank skrócił czas generowania synergii z fuzji z Euro Bankiem. W połączeniu z nowymi inicjatywami mającymi na celu poprawę sprawności działania, Bank zmniejszył sieć dystrybucji o 15% (702 placówki vs. 830 na koniec 2019 roku, przy czym zamknięto 124 lub 21% własnych oddziałów w tym okresie), a liczbę aktywnych etatów o 14% do 6,6 tys. W rezultacie, uzyskano istotne oraz powtarzalne synergije netto (100 mln zł przed opodatkowaniem w roku 2020), które powinny ulec podwojeniu w roku 2021.

Pomimo wyzwań spowodowanych pandemią COVID-19, w roku 2020 wypłaty kredytów hipotecznych osiągnęły rekordowy poziom 6,8 mld zł (wzrost o 57% r/r), a udziały Banku w sprzedaży wzrosły znacząco do 12,2% z 7,3% w roku poprzednim. Aktywa zarządzane przez Millennium TFI oraz fundusze zewnętrzne łącznie wzrosły do ponad 8,4 mld zł, co prawie całkowicie zrekompensowało umorzenia w I kw. 2020 roku. Liczba wydanych kart debetowych po raz pierwszy przekroczyła 3 mln.

Pomijając wszelkie negatywne efekty pandemii, postrzegamy rok 2020 jako rok przyspieszenia naszej transformacji w stronę nowej ery bankowości. Silnie wspieraliśmy naszych klientów w okresie pandemii, dzięki czemu wzmocniliśmy nasze relacje. W rezultacie, wzrosły wskaźniki cross-sellingu w wielu kategoriach. Pozyskaliśmy również nowych klientów pomimo wyzwań wynikających z pandemii. Proces cyfryzacji uległ znacznemu przyspieszeniu, zarówno z perspektywy klienta, jak i

wewnątrz Banku. Liczba klientów cyfrowych wzrosła o 12% r/r do 2,05 mln, a liczba aktywnych klientów mobilnych osiągnęła blisko 1,7 mln (wzrost o 18%).

Szczegółowe informacje na temat realizacji strategii znajdują się w „Sprawozdaniu Zarządu z działalności Banku Millennium i Grupy Kapitałowej Banku Millennium za 2020 rok”.

Perspektywy rozwoju Grupy Banku Millennium

Bezprecedensowe w swojej skali zmiany otoczenia gospodarczego spowodowane wybuchem pandemii COVID-19 na początku 2020 roku, w połączeniu z dynamicznymi zmianami zachowania klientów doprowadziły do gwałtownego wzrostu liczby wyzwań, przed którymi stają banki, ograniczyły przewidywalność i zwiększyły do wyjątkowego poziomu niepewność. W tej sytuacji, Grupa Banku Millennium podjęła decyzję o przedłużeniu strategii na lata 2018-20 o jeszcze jeden rok i o przygotowaniu nowej na lata 2022-2024.

W okresie 1,5 - 2 lat celem Banku jest odbudowa porównywalnych wyników operacyjnych, które uległy ograniczeniu w związku z kryzysem COVID-19 oraz jego pośrednich i bezpośrednich konsekwencji. Cel ten zamierzamy osiągnąć poprzez finalizację istniejącego programu ograniczenia kosztów, wprowadzenie nowych programów poprawy sprawności operacyjnej oraz poprawę wyników biznesowych poprzez wdrożenie poprawionej polityki cenowej i wzrost sprzedaży produktów kluczowych.

W 2021 roku Bank będzie nadal koncentrował się na dążeniu do poprawy sprawności operacyjnej poprzez restrukturyzację i uproszczenie procesów, automatyzację i standaryzację. Zamierzamy jeszcze bardziej ograniczyć sieć oddziałów, dalej utrzymywać koszty pod silną kontrolą pomimo wyższych kosztów prawnych i IT, aby uzyskać wskaźnik koszty/dochody na poziomie 47% oraz przyjmując za cel ok. 40% w średnim okresie w porównaniu do 49% w roku 2020.

Pracujemy nad osiągnięciem pełnej cyfryzacji proaktywnie realizując migrację klientów na platformę cyfrową mając za cel przekroczenie 80% udziału klientów cyfrowych do końca 2021 roku.

4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

Podstawą określenia podejścia do zarządzania zrównoważonym rozwojem jest **agenda sformułowana przez Organizację Narodów Zjednoczonych obejmująca 17 celów, 169 zadań i 304 wskaźniki**. Ich realizacja zaplanowana na okres do 2030 roku ma polepszyć życie ludzi zarówno pod względem społecznym, środowiskowym, jak i gospodarczym. Agenda została przyjęta przez blisko 200 państw ze wszystkich kontynentów. Na liście celów znajdują się m.in. eliminacja nierówności, zapewnienie wysokiego poziomu edukacji, równouprawnienie płci, odpowiedzialna konsumpcja oraz działania na rzecz ochrony klimatu. Za realizację celów na poziomie krajowym odpowiedzialne są rządy poszczególnych państw. Polska perspektywa opisana została w rządowej Strategii na rzecz Odpowiedzialnego Rozwoju. Jej założeniem jest zrównoważony rozwój całego kraju w wymiarze gospodarczym, społecznym, środowiskowym i terytorialnym.

W 2017 roku Bank Millennium podpisał deklarację na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju przyjętych przez Organizację Narodów Zjednoczonych. Inicjatorem stworzenia koalicji biznesu, administracji państwowej i organizacji pozarządowych na rzecz zrównoważonego rozwoju w Polsce było Ministerstwo Rozwoju.

Bank kieruje się wszystkimi 17 celami, ale najwyższą uwagę przykładą do realizacji poniższych celów:

3. Dobre zdrowie i jakość życia
4. Dobra jakość edukacji
5. Równość płci
8. Wzrost gospodarczy i godna praca
9. Innowacyjność, przemysł infrastruktura
13. Działanie w dziedzinie klimatu
17. Partnerstwo na rzecz celów



W Banku Millennium działania na rzecz zrównoważonego rozwoju są integralną częścią strategii biznesowej. W 2020 priorytetem było zapewnienie ochrony zdrowia pracowników, klientów, lokalnych społeczności. Szczegółowe informacje na ten temat w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA.



W Banku Millennium priorytetem jest zapewnienie najwyższej jakości obsługi klientów, prowadzenie etycznego marketingu i sprzedaży oraz ułatwianie korzystania z usług bankowych i pozabankowych (np. e-administracji) poprzez wprowadzanie ułatwień dla osób z niepełnosprawnościami oraz innowacyjnych usług. Odbiorcami działań CSR są również Pracownicy. Oprócz zapewnienia stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy oraz oferowania możliwości angażowania się w działania społeczne, Bank promuje różnorodność w organizacji. Programy na rzecz społeczeństwa realizowane są za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą edukacji finansowej i rozwoju wolontariatu pracowniczego.

[GRI 102-11] Bank przykładą także dużą wagę do kwestii ochrony środowiska i ochrony klimatu, realizuje swoje działania w duchu strategii formułowanej przez Unię Europejską i kraje członkowskie. Bank określił swoje podejście do tych kwestii w „Polityce środowiskowej Grupy Banku Millennium”. Dokument definiuje trzy główne obszary działalności proekologicznej: własne proekologiczne działania mające na celu zredukowanie zużycia materiałów, energii, wody i paliw oraz edukację ekologiczną klientów, kontrahentów i pracowników, a także podejście do finansowania inwestycji.

[GRI 102-26] Za nadzór nad realizacją celów zrównoważonego rozwoju na najwyższym szczeblu odpowiada Prezes Zarządu Banku.

[GRI 102-26, 102-31] Realizacja strategii podlega okresowym przeglądom i ocenom. Przeprowadzane są one przez Zarząd Banku, na podstawie informacji przygotowanych przez jednostki odpowiedzialne za ich realizację oraz przez Radę Nadzorczą Banku, na podstawie informacji przedstawionych przez Zarząd. **Globalnej oceny działania Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie prezentowanych publicznie sprawozdań Banku.** Są one przedmiotem analizy i prezentacji Akcjonariuszom na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym.

Wszystkie działania CSR są corocznie od 14 lat podsumowywane w raportach odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium.

[GRI 102-12] Bank jest sygnatariuszem dwóch ważnych, międzynarodowych inicjatyw. W 2017 roku Spółka przystąpiła do **partnerstwa biznesu i administracji rządowej na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ**, a w 2018 roku przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem, podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

Stosowanie przez Bank zasad zrównoważonego rozwoju zostało potwierdzone w zewnętrznych ocenach. Od 2010 roku Bank jest notowany w indeksie Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie skupiającym spółki wypełniające najwyższe standardy społecznej odpowiedzialności biznesu. W latach 2010-2019 Bank należał do Respect Index, a od 2019 roku należy do indeksu WIG-ESG, który jest tworzony przez nadanie spółkom dodatkowej wagi, jaką jest ocena ESG (Environmental, Social and Governance) dostarczana przez globalną firmę Sustainalytics, oraz oceny ładu korporacyjnego przeprowadzanej przez GPW.

Według **Rankingu Odpowiedzialnych Firm** prowadzonego przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu, znajdujemy się wśród najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm w Polsce. W 2020 roku zostaliśmy również nagrodzeni **Złotym Listkiem CSR**, czyli **najwyższą kategorią wyróżnienia**, w rankingu tygodnika „Polityka”.

W 2020 roku Bank Millennium zajął drugie miejsce w rankingu **„Liderzy Klimatyczni Polska 2021”** magazynu Forbes z wynikiem 34% rocznej redukcji intensywności emisji gazów cieplarnianych. Jest tym samym pierwszym bankiem w rankingu z najlepszym wynikiem. Ranking został stworzony poprzez obliczenie rocznej skumulowanej stopy redukcji gazów cieplarnianych (CARR), skorygowanej o przychody.

4.1. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA

[GRI 102-15] Bank opisał istotne rodzaje ryzyka związane z działalnością jednostki mogące wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. W obszarze związanym z zagadnieniami społecznymi Bank Millennium zarządza różnymi rodzajami ryzyka, jednak nadrzędne dla Banku jest ryzyko związane z bezpieczeństwem środków klientów. Jest ono wypadkową innych rodzajów ryzyka, w tym między innymi ryzyka reputacji, rozpatrywanego zarówno z punktu widzenia Banku i Grupy Banku Millennium S.A., jak również z punktu widzenia całego sektora bankowego. Poza tym Bank wyróżnia ryzyko wynikające ze współpracy z klientami, kontrahentami.

W odniesieniu do ryzyka **związanego z relacjami z klientami** Bank rozpatruje aspekty prawne zawartych umów, ryzyko niewłaściwej konstrukcji produktów i usług oraz ryzyko optymalnego doboru produktu do potrzeb i możliwości klienta. Analizując jednocześnie nowe przepisy prawa, opinie UOKiK oraz innych organów i jest skoncentrowany na dostarczaniu klientowi najlepszej jakości produktów i usług, co jest potwierdzone wysokimi pozycjami Banku w różnych rankingach.

W obszarze **ryzyka związanego z niewłaściwymi praktykami dotyczącymi zatrudnienia i bezpieczeństwa pracy**, Bank minimalizuje ryzyko dużej fluktuacji pracowników poprzez posiadanie stosownych polityk (w tym kadrowej, wynagrodzeń i różnorodności) oraz oferowanie wysokich standardów pracy.

Ryzyko związane z kwestią braku **poszanowania praw człowieka i zapobiegania korupcji** odnosi się do możliwości wystąpienia w organizacji przypadków złamania praw człowieka i przypadków

korupcji. Rodzi to ryzyko odpowiedzialności karnej, administracyjnej, finansowej oraz utraty reputacji. Grupa Banku zapobiega temu ryzyku stosując się do postanowień „Polityki Różnorodności” oraz zobowiązując swoich pracowników i kontrahentów do przestrzegania „Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium”, w którym kwestie te są uregulowane oraz oferując możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach.

Ryzyko dotyczące **wpływu na środowisko naturalne** wiąże się głównie z negatywnym wpływem Grupy na środowisko zarówno poprzez jej własną działalność operacyjną, jak i finansowane przez Bank projekty i inwestycje. Grupa zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i zasad finansowania projektów.

Kolejne kluczowe ryzyko po stronie Banku to ryzyko **straty finansowej** związane z niespłaceniem zobowiązań przez klientów. Przy dużym wolumenie kredytów straconych konsekwencją może być utrata płynności finansowej Banku. W tym samym przypadku konsekwencją i ryzykiem po stronie klienta może być utrata wiarygodności kredytowej (niekorzystne zapisy w rejestrach typu BIK), zachwianie równowagi finansowej gospodarstwa domowego oraz rozpoczęcie przez Bank procedury sądowej, zmierzającej do wyegzekwowania zobowiązania.

Szczegółowy opis zarządzania powyższymi rodzajami ryzyka zawarty jest w poszczególnych sekcjach raportu dotyczących relacji z klientami, pracownikami, kontrahentami i społecznościami oraz kwestii poszanowania praw człowieka, zapobiegania korupcji i zarządzania wpływem na środowisko naturalne.

4.2. SPOSÓB ZARZĄDZANIA RYZYKIEM

[GRI 102-11, 103-1, 103-2 103-3] Bank Millennium zarządza różnymi rodzajami ryzyka. Nadrzędne dla Banku jest ryzyko związane z bezpieczeństwem środków klientów. Jest ono wypadkową innych rodzajów ryzyka, w tym między innymi różnych rodzajów ryzyka finansowego czy operacyjnego, wliczając w to również ryzyko społeczne, środowiskowe niewłaściwych praktyk w obszarze zatrudnienia czy poszanowania praw człowieka.

Bank corocznie ocenia istotność zidentyfikowanych rodzajów ryzyka, opracowuje odpowiednie procedury zarządzania oraz tworzy bufor kapitałowe, o ile jest to uzasadnione. Ze względu na rodzaj prowadzonej działalności, ryzyko bezpośredniego wpływu Banku na środowisko naturalne ocenione zostało jako nieistotne. Jednak aby w pełni zrozumieć szerokie spektrum powiązań między działalnością Banku i ryzykiem dla środowiska naturalnego, Bank postanowił włączyć rozmaite aspekty środowiskowe do oceny innych rodzajów ryzyka bezpośrednio związanych z działalnością Banku, jako odrębne czynniki ryzyka. Obecnie aspekt środowiskowy brany jest pod uwagę przy corocznej ocenie istotności poszczególnych rodzajów ryzyka w kontekście ryzyka kredytowego, ryzyka rynkowego cen instrumentów finansowych, ryzyka operacyjnego i reputacji. Proces zarządzania ryzykiem w Banku i Grupie Banku Millennium jest w wysokim stopniu ujednoczony i może być traktowany jako wspólny dla całej Grupy.

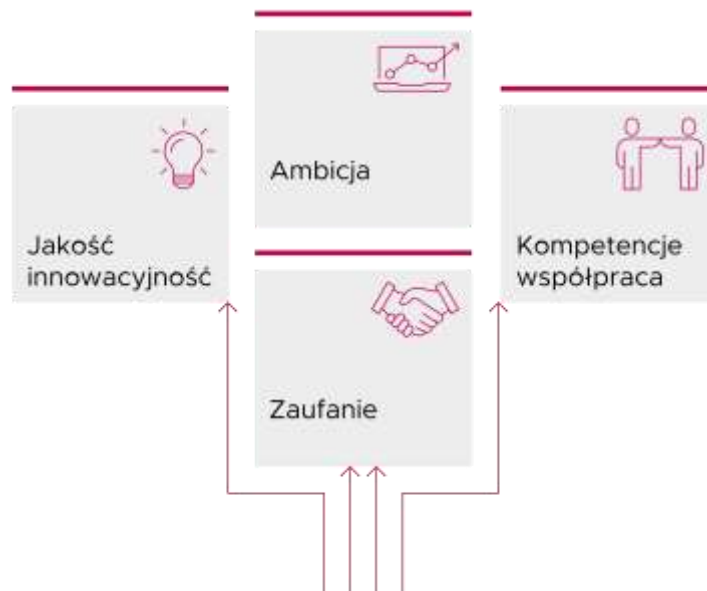
[GRI 102-30] Struktura zarządzania ryzykiem określa poszczególne szczeble zarządzania, zakresy obowiązków i odpowiedzialności. Kluczową rolę w codziennej działalności Grupy odgrywają właściciele procesów biznesowych i wspomagających. Na podstawie dogłębnej wiedzy o procesie, jego właściciel najtrafniej identyfikuje i ogranicza występujące zagrożenia, stanowiąc pierwszą linię obrony. Drugą linią obrony jest poziom wyspecjalizowanych jednostek zajmujących się organizacją procesów zarządzania i kontrolą akceptowalnego poziomu ryzyka, ze szczególnym uwzględnieniem takich obszarów, jak: zgodność z przepisami, przeciwdziałanie nadużyciom, sprawy pracownicze, bezpieczeństwo i zapewnienie ciągłości działania oraz ubezpieczenia i powierzanie czynności podmiotom zewnętrznym. Trzecią linią obrony jest jednostka niezależnego audytu wewnętrznego.

Zarząd Banku projektuje i wprowadza system zarządzania ryzykiem, a także zapewnia jego działanie. Rada Nadzorcza Banku sprawuje nadzór nad wprowadzonym systemem oraz dokonuje oceny jego adekwatności i skuteczności minimum raz w roku.

5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA

[GRI 102-16] Misją Banku jest wspieranie klientów w osiągnięciu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości. Bank swoją przewagę konkurencyjną buduje w oparciu o wartości, które są bazą dla prowadzenia biznesu.

5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM



Budujemy relacje oparte na zaufaniu

Możemy na sobie polegać, a rozwijając się i realizując ambitne cele pamiętamy o etyce i współpracownikach. Odpowiedzialność, szacunek, wsparcie i zrozumienie cementują naszą społeczność i pomagają nam wzmacniać naszą pozycję lidera wśród najlepszych banków w Polsce. Budujemy zaufanie do Banku będąc jego ambasadorami.

Jakość i innowacyjność są naszą pasją

Wyznaczamy standardy doskonałości oraz kreujemy trendy w bankowości. Otwartość, entuzjazm, poszukiwanie najlepszych rozwiązań i przełamywanie barier są wpisane w nasze myślenie, działania, produkty, usługi i procesy, a także relacje z otoczeniem i wewnątrz organizacji.

Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę

W naszej kulturze organizacyjnej osiągnięcie celów i sukcesów odbywa się poprzez wzajemną inspirację, wymianę kompetencji oraz doświadczeń. Odkrywamy i nagradzamy ludzi, którzy swoim działaniem motywują innych do pokazania się z jak najlepszej strony.

Zawsze mierzymy wyżej

Kiedy inni osiągają szczyt możliwości, my chcemy więcej. Rozwijamy i podnosimy kompetencje pracowników i zespołów w ramach programów szkoleniowych i certyfikacji. Bacznie obserwujemy otoczenie, doskonalimy, zmieniamy się oraz aktywnie reagujemy na wyzwania przyszłości.

W Grupie Banku Millennium obowiązuje opracowany przez grupę menedżerów **Kodeks Lidera**. Stanowi on przełożenie wartości na oczekiwane zachowania liderów w codziennej pracy. Definiuje to, w czym konkretnie dana wartość się przejawia, jakie zachowania ją wspierają, a jakie stanowią jej naruszenie.

5.2. STANDARDY ETYCZNE

[GRI 102-16,103-1,103-2,103-3] Grupa Banku Millennium posiada system zarządzania etyką, na który składają się:

- **Kodeks Etyczny** - zawiera zasady etyki. Za formułowanie zasad Kodeksu, komunikację i promowanie wartości etycznych oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności;
- **instytucja Rzecznika ds. Etyki** - jego funkcję pełni kierujący Departamentem Zapewnienia Zgodności. Do zadań Rzecznika ds. Etyki należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków ich łamania;
- **system szkoleń z zakresu etyki** oraz informowania o zmianach w zakresie zasad etyki;
- **procedury, polityki i zasady** zawierające wytyczne dotyczące właściwego postępowania;
- **system zgłaszania naruszeń standardów etycznych**, także w sposób anonimowy;
- **system kontroli przestrzegania zasad etycznych** - obejmuje kontrole cykliczne oraz jednorazowe kontrole przeprowadzane z inicjatywy Rzecznika ds. Etyki. W ramach kontroli cyklicznych przynajmniej raz na dwa lata Departament Zapewnienia Zgodności dokonuje oceny ryzyk związanych z naruszaniem zasad etyki. Z dokonanej oceny sporządzany jest raport, który jest przedstawiany Zarządowi Banku.

Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium



W Grupie Banku Millennium funkcjonuje Kodeks Etyczny, którego zasady określają wartości jakimi powinni kierować się pracownicy podczas wykonywania obowiązków i w relacjach ze współpracownikami oraz z Bankiem jako pracodawcą. Kodeks określa również wytyczne dotyczące relacji z klientami, rynkiem i dostawcami odnosząc się do takich obszarów jak: jakość obsługi, etyczna sprzedaż, uczciwa konkurencja i komunikacja, ukierunkowanie na zapewnienie długoterminowej ciągłości i zrównoważonego rozwoju, zasady prowadzenia relacji handlowych, przeciwdziałanie praniu pieniędzy. W Kodeksie sformułowane są również zasady polityki antykorupcyjnej, w tym zasady przyjmowania i wręczania korzyści oraz brania udziału i organizowania przetargów. Kodeks Etyczny obowiązuje również franczyzobiorców i pracowników placówek franczyzowych.

W Banku funkcjonuje także odrębny Kodeks Etyki dla pracowników obsługujących klientów segmentu Prestige i Bankowości Prywatnej. Kodeks określa w szczególności zasady etycznego wykonywania operacji finansowych, współpracy z osobami trzecimi, wykonywania operacji na rachunkach własnych i zasady autoryzacji transakcji. Wskazuje także obowiązki pracowników oraz zasady postępowania z informacjami poufnymi i tajemnicą zawodową, do których mają dostęp wykonując swoje obowiązki służbowe. Pracownicy Departamentu Skarbu odpowiedzialni za wykonywanie transakcji z klientami oraz operacje międzybankowe również stosują się do własnych kodeksów postępowania.

Każdy z pracowników zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Kodeksu poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. [GRI 102-17] Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej (również anonimowo). W 2020 roku nie było przypadków zgłoszenia naruszeń zapisów Kodeksów Etycznych.

[GRI 205-2, 412-2] Przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018
Kadra menedżerska	20 (2,8%)	25 (3,3%)	22 (2%)	27 (3%)	31 (3%)	36 (4%)
Pozostali pracownicy	751 (10,5%)	781 (10,2%)	1 217 (24%)	1 265 (23%)	1 203 (25%)	1 259 (24%)

*liczba i % przeszkolonych z Kodeksu Etycznego. Szkolenie przeznaczone jest dla nowych pracowników oraz pracowników, którzy uczestniczyli w nim ponad 3 lata temu.

Pracownicy Spółki Millennium Dom Maklerski stosują się dodatkowo do Kodeksu Dobrej Praktyki Domów Maklerskich przyjętego przez członków Izby Domów Maklerskich.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków, wyczerpującego informowania o zasadach działania produktów oraz ich reklamowania i sprzedaży Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, oprócz stosowania Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium, przestrzega ponadto przepisów prawa obowiązujących towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA

Kwestie dotyczące respektowania praw człowieka opisane są w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, polityce różnorodności oraz w procedurach antydyskryminacyjnych i antymobbingowych.

Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej, sprzeciwia się praktykom dyskryminacyjnym i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające pracownika na zachowania dyskryminacyjne. Informacje te nie stanowią kryteriów przy wyborze pracowników, rozwiązywaniu z nimi stosunku pracy, ustalaniu warunków zatrudnienia, awansowaniu oraz dostępie do benefitów czy szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe.

W Grupie Banku Millennium pracownicy korzystają m.in. z prawa do informacji i konsultacji, układów zbiorowych i wspólnych działań, pomocy społecznej i mieszkaniowej oraz dobrych warunków pracy i dostępu do służby zdrowia. Polityki obowiązujące w Grupie i rezultaty ich stosowania opisane są w rozdziale „Pracownicy”.

Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Klauzula zobowiązująca do przestrzegania zasad Kodeksu Etycznego znajduje się również w umowach zawieranych z dostawcami.

Dodatkowo Bank Millennium posiada w regulaminie kredytowania dla klientów Bankowości Korporacyjnej zapisy dotyczące spełniania przez wszystkich klientów wymogów ochrony środowiska i poszanowania zasad pracy. W regulaminie zawarte są ponadto ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich kredytobiorców m.in. do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy.

5.4. WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

	<p>Bank Millennium w indeksie WIG-ESG</p> <p>Od 2019 r. Bank Millennium znajduje się w indeksie WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wcześniej, w latach 2010-2019, Bank był notowany w Respect Index. Indeks WIG-ESG jest publikowany na podstawie wartości portfela akcji spółek uznawanych za odpowiedzialne społecznie. W skład indeksu wchodzi 60 spółek z indeksów WIG20 i mWIG40. Wagi spółek w WIG-ESG zależą od liczby akcji w wolnym obrocie skorygowanej o wyniki rankingu ESG, przygotowanego przez Sustainalytics i ocenę stosowania zasad ładu korporacyjnego.</p>
	<p>Najlepszy bank cyfrowy dla klientów indywidualnych w Polsce</p> <p>Bank otrzymał nagrodę The Best Consumer Digital Bank in Poland for 2020 w konkursie World's Best Digital Banks organizowanym już po raz 21-szy przez magazyn Global Finance. Za najlepszą stronę w kategorii Best Consumer Integrated Bank Site in Central and Eastern Europe for 2020 została uznana strona internetowa Banku Millennium.</p>
	<p>W top10 najbardziej zaawansowanych cyfrowo banków w Europie</p> <p>Bank Millennium został uznany za jeden z dziesięciu najbardziej zaawansowanych cyfrowo europejskich banków według rankingu Bain&Company. Zestawienie powstało na podstawie analizy stopnia cyfryzacji w ponad 50 czołowych bankach w Europie. Dokonując oceny sektora, eksperci wzięli pod uwagę takie czynniki jak: wizja rozwoju, oferta produktowa, nowoczesne kanały sprzedaży, doświadczenia klientów, poziom zadowolenia, model operacyjny oraz wykorzystanie technologii i danych.</p>
	<p>Złoty Listek CSR</p> <p>Bank Millennium został wyróżniony Złotym Listkiem CSR, awansując tym samym do wąskiej grupy instytucji, których działania CSR są oceniane najwyżej. We wcześniejszych latach bank aż pięciokrotnie zdobył Srebrny Listek. Te wyjątkowe nagrody trafiają do firm, które w codziennej działalności wdrażają najwyższe standardy odpowiedzialności społecznej.</p>
	<p>Firma odpowiedzialna technologicznie</p> <p>Bank Millennium zajął dwa pierwsze miejsca w tegorocznym konkursie TOP CDR Firma Odpowiedzialna Technologicznie. Wyróżnienia zostały przyznane za projekt „Bankowość bez barier” w kategoriach: Digitalizacja i Nagroda publiczności.</p>

	<p>Bank Millennium Solidnym Pracodawcą 2020</p> <p>W ramach programu Solidny Pracodawca Roku, na podstawie wielu wystandaryzowanych kryteriów, wyłaniani są najlepsi pracodawcy w Polsce. Bank Millennium został wyróżniony za utrzymanie najlepszych praktyk HR oraz stworzenie środowiska umożliwiającego rozwój pracowników</p>
	<p>Bank Millennium najlepiej ocenianym przez klientów bankiem w Polsce</p> <p>W Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK - Wybór Klienta 2020, zwycięzcą zestawienia został Bank Millennium. W roli jurorów wystąpiło 1 459 respondentów, reprezentujących pełny przekrój polskiego społeczeństwa. Uczestnicy badania oceniali poszczególne obszary działalności instytucji finansowych oraz oferowane przez nie produkty. Zwycięzcą klasyfikacji generalnej został Bank Millennium. Respondenci ocenili bank najlepiej w 5 kategoriach: Rekomendacje klientów oraz Lojalność, Ocena kosztów, Jakość obsługi zdalnej i Jakość oddziałów, a łącznie na podium bank znalazł się w aż 13 z 16 konkursowych kategorii.</p>
	<p>Bank Millennium liderem klimatycznym</p> <p>W rankingu „Liderów klimatycznych Polska 2021” magazynu Forbes, Bank Millennium zajął 2. miejsce spośród wszystkich biorących w nim udział firm w Polsce, z wynikiem 34% rocznej redukcji intensywności emisji. Lista Polskich Liderów Klimatycznych to pierwsze tego typu zestawienie w historii polskiej edycji magazynu Forbes. Ranking został stworzony poprzez obliczenie rocznej skumulowanej stopy redukcji gazów cieplarnianych (CARR), skorygowanej o przychody.</p>
	<p>Wielokrotny zwycięzca Instytucji Roku 2020</p> <p>W rankingu Instytucja Roku, organizowanym przez moжебankowanie.pl (firmy wyróżniane są za wyjątkowe i kompleksowe podejście do jakości obsługi klienta) Bank został nagrodzony aż w pięciu kategoriach: 1) Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych; 2) Najlepszy zdalny proces otwarcia konta; 3) Najlepsza bankowość internetowa; 4) Najlepsza aplikacja mobilna; 5) Społeczny wymiar biznesu za projekt Finansowy Elementarz.</p>
	<p>Gwiazda wzrostu i inne wyróżnienia</p> <p>W konkursie Gwiazdy Bankowości 2020, organizowanym przez Dziennik Gazetę Prawną i PwC, Bank stanął na podium aż cztery razy. Zajął 1 miejsce w kategorii „Gwiazda wzrostu” za dynamikę aktywów, przychodów, zysku netto oraz akwizycji klientów w 2019 roku, 2 miejsce w kategorii „Relacja z Klientem”, 3 miejsce za całokształt działalności w kategorii głównej konkursu i w kategorii „Gwiazda innowacyjności”.</p>

	<p>European Customer Centricity Awards</p> <p>Bank Millennium otrzymał nagrodę główną w konkursie European Customer Centricity Awards, w kategorii reklamacje, za projekt „Przytul problem”, stawiający na ewolucję w reklamacjach w stronę adresowania potrzeb klientów i indywidualnego podejścia.</p>
	<p>Millennium najwyżej oceniane w Polsce pod względem budowania pozytywnych doświadczeń klientów</p> <p>Według opublikowanych w 2020 roku wyników badania na temat Customer Experience, przeprowadzonego na zlecenie KPMG w Polsce, Bank kolejny rok z rzędu został uznany przez konsumentów za lidera Customer Experience wśród banków. Millennium znalazł się też ponownie w pierwszej dziesiątce stu najlepiej ocenianych marek obecnych na polskim rynku, awansując w zestawieniu o dwie pozycje, na miejsce siódme.</p>
	<p>Nagroda „Zaufany w biznesie” przyznana przez CRIF Polska</p> <p>Millennium Leasing z nagrodą „Zaufany w biznesie” przyznaną przez CRIF Polska za zbudowanie narzędzia do automatycznej oceny ryzyka, zintegrowanego z zewnętrznymi źródłami danych, które działają w czasie rzeczywistym. Dzięki temu podjęcie decyzji kredytowej w segmencie Biznes trwa kilkanaście sekund.</p>
	<p>Lider rankingu „Bank w ocenie klientów 2020”</p> <p>Lider rankingu Polskiego Instytutu Badań Jakości „Bank w ocenie klientów 2020”, stworzonego na podstawie opinii klientów indywidualnych 14 najpopularniejszych banków w Polsce, zwyciężając w klasyfikacji generalnej. Bank został szczególnie wysoko oceniony za przyjazną i kompetentną obsługę realizowaną zarówno w placówkach, jak i telefonicznie, za sprawną bankowość elektroniczną, a także za rozbudowaną sieć bankomatów i niskie koszty usług. Został też uznany za bank najchętniej polecany znajomym.</p>
	<p>Bank Millennium Gwiazdą Jakości Obsługi</p> <p>Gwiazda Jakości Obsługi to nagroda przyznawana przez konsumentów, którzy za pośrednictwem multiplatformy złożonej z portalu jakoscobslugi.pl oraz aplikacji mobilnej przez cały rok oceniają ponad 46 tys. firm z 200 branż. Przeprowadzane jest też badanie ankietowe metodą CAWI. Oprócz oceny jakości obsługi, dla każdej marki badane jest też prawdopodobieństwo rekomendacji (wskaźnik NPS). Tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi otrzymują firmy, które uzyskały najwyższe oceny konsumentów i w badaniu CAWI oraz wyróżniły się na tle średnich wyników w swojej branży</p>
	<p>Ranking Złotego Bankiera</p> <p>W 2020 r. w rankingu Złotego Bankiera organizowanym przez Puls Biznesu i portal finansowy bankier.pl, Bank Millennium otrzymał nagrodę główną w kategorii „Innowacja Fin-Tech” za wdrożenie w aplikacji mobilnej usługi Autopay (razem z Blue Media) oraz drugie miejsce w kategorii „Kredyt hipoteczny”.</p>

II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA



1. ZDROWIE PRACOWNIKÓW I KLIENTÓW PRIORYTETEM

W trosce o bezpieczeństwo pracowników i klientów Bank wprowadził specjalne procedury mające na celu ochronę ich zdrowia, zapewnienie dostępności usług i pełnej operacyjności Banku. Powołano zespół, którego celem było wdrażanie procedur związanych z organizacją pracy chroniącą pracowników przed ryzykiem zarażenia się wirusem, który monitorował sytuację, rekomendacje Głównego Inspektoratu Sanitarnego (GIS) i Ministerstwa Zdrowia oraz podejmował stosowne działania.

- Bank aktywnie promował i informował klientów o sposobach bezpiecznego bankowania bez wychodzenia z domu. W emitowanej reklamie zachęcał do tego również Radek Kotarski. Zgodnie z ideą #zostanwdomu, Radek nakręcił spot samodzielnie, we własnym mieszkaniu.
- **Prezes Banku Millennium** w specjalnych listach kierowanych do klientów i publikowanych w kanałach elektronicznych banku, **zachęcał do dbałości o zdrowie i bezpieczeństwo** oraz do korzystania z usług banku zdalnie, bez wychodzenia z domu.
- Funkcjonowanie Banku zostało przeorganizowane w taki sposób, by mógł nieprzerwanie oferować swoje usługi w placówkach z jednoczesną dbałością o bezpieczeństwo pracowników i klientów. **We wszystkich oddziałach wprowadzono dodatkowe zasady bezpieczeństwa** (separatory z pleksi, ograniczona liczba klientów mogących jednocześnie przebywać w oddziale i zalecana odległość pomiędzy osobami, dodatkowa dezynfekcja powierzchni, wyposażenie pracowników w rękawiczki, maski lub przyłbice).
- Pracownicy otrzymali ścieżki postępowania w przypadku zachorowania lub kontaktu z zakażonym klientem w oddziale bankowym i placówce partnerskiej.
- Zarówno w pierwszej jak i drugiej fali pandemii prawie **wszyscy pracownicy, którzy mogli wykonywać swoje obowiązki poza biurem i chcieli pracować w domu, pracowali zdalnie**. Zgodnie z priorytetami ustalonymi przez zespół ds. przeciwdziałania skutkom pandemii Departament Informatyki i Departament Bezpieczeństwa nadawały wszystkie niezbędne uprawnienia osobom, które mogły przejść na tryb pracy zdalnej. Pracownicy mogli kontynuować swoje obowiązki na urządzeniach służbowych bądź prywatnych z dostępem do sieci bankowej i zaaprobowanych przez Millennium komunikatorów.
- Pod koniec pierwszej fali epidemii dla pracowników centrali pracujących zdalnie **wdrożono trzyetapowy plan bezpiecznego powrotu do biura**. Plan zawierał m.in.: podejście do organizacji pracy osób znajdujących się w grupie podwyższonego ryzyka zachorowania, osób uznanych wcześniej jako kluczowe dla utrzymania ciągłości biznesowej oraz zasady obowiązkowej obecności, a także zachowania bezpieczeństwa, organizacji spotkań, poruszania się w częściach wspólnych budynków, etc.
- Wprowadzono **system pracy rotacyjnej pracowników**, której zasady dostosowywane są dynamicznie w zależności od sytuacji zewnętrznej oraz aby zminimalizować ryzyka rozprzestrzeniania się wirusa w przypadku wystąpienia zachorowania u jednego z pracowników.
- **Dla pracowników, których dzieci odbywają prewencyjną kwarantannę**, wprowadzoną przez placówki opiekuńcze lub szkoły, zapewniono możliwość pracy zdalnej. Pracownikom, których dzieci uczą się w domu w modelu hybrydowym, umożliwiono kontynuowanie obowiązków służbowych w trybie zdalnym, za zgodą przełożonego.
- Z myślą o bezpieczeństwie i wsparciu powrotów pracowników do biur w okresie letnim wprowadzono **specjalne zasady bezpieczeństwa i organizacji pracy**. Zalecenia dotyczyły m.in. obowiązku noszenia masek, dezynfekcji rąk, zachowania 1,5 metra odległości w przestrzeniach biurowych i poruszania się po budynkach.
- Wdrożono specjalną komunikację wizualną w biurze oraz kanałach intranetowych, która przypomina o przestrzeganiu zasad i zaleceń. Wprowadzono elastyczne godziny rozpoczęcia dnia pracy dla osób dojeżdżających komunikacją miejską.
- W Świecie Millennium, wewnętrznym portalu newsowym, publikowano codzienne statystyki zakażeń i wyzdowień pracowników Banku, uaktualniane według danych dostarczanych przez zespół ds. przeciwdziałania pandemii.

2. PROGRAMY POMOCOWE DLA KLIENTÓW

Bezprecedensowy kryzys spowodowany pandemią w poważny sposób zakłócił funkcjonowanie gospodarki i życia społecznego. Bank natychmiast uruchomił działania pomocowe skierowane do swoich klientów wkładając w to ogromny wysiłek technologiczny i organizacyjny.

2.1. WSPARCIE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH:

- **Czasowe odroczenie spłaty kredytu dla klientów pożyczek gotówkowych i kredytów hipotecznych** znajdujących się w trudnej sytuacji (zawieszana jest cała rata kapitałowo-odsetkowa, a okres kredytowania wydłuża się o czas zawieszenia). Klienci mogli skorzystać z 3- lub 6-miesięcznych wakacji kredytowych oraz z przedłużenia uruchomionych już wakacji 3-miesięcznych do 6 miesięcy. Z propozycji mogli skorzystać klienci którzy złożyli pisemne lub ustne oświadczenie o pogorszeniu sytuacji finansowej w związku z sytuacją epidemiologiczną spowodowaną koronawirusem.
- **Płatności zbliżeniowe do 100 zł bez PIN** - Bank zwiększył maksymalną kwotę płatności zbliżeniowych bez podawania PIN-u. Posiadaczom kart Visa udostępnił płatności Garmin Pay, w których limit nie obowiązuje.

2.2. WSPARCIE PRZEDSIĘBIORCÓW:

- **Czasowe odroczenie spłaty rat kredytu dla mikroprzedsiębiorstw i firm**, które doświadczyły przejściowych problemów spowodowanych pandemią (zawieszenie spłaty rat kapitałowych i odsetkowych na okres do 3 miesięcy, zawieszenie spłaty rat kapitałowych na okres do 6 miesięcy). Program objął również faktoring i leasing.
- **Dopłaty do oprocentowania**, czyli kredyt z dopłatami do oprocentowania do odsetek od kredytów bankowych. Przedsiębiorcy otrzymali w nim dopłatę do oprocentowania do odsetek w wysokości 2 punktów procentowych lub 1 punktu procentowego w zależności od wielkości przedsiębiorstwa. Dopłaty były wypłacane z Funduszu Dopłat do Oprocentowania zarządzanego przez BGK.
- W przypadku produktów faktoringowych, bez względu na rodzaj przedsiębiorstwa, możliwe było **wydłużenie do 180 dni okresu tolerowanego opóźnienia** (faktoring niepełny lub Mille-Link faktoring) oraz terminu spłaty niewymagalnego zadłużenia z tytułu wierzytelności sfinansowanej w ramach faktoringu odwrotnego. W zakresie produktów leasingowych możliwe było odroczenie lub obniżenie spłaty części kapitałowej raty leasingowej na okres maksymalnie 6 miesięcy.
- W przypadku klientów korzystających z leasingu, przy spełnieniu analogicznych kryteriów jak dla produktów bankowych, Millennium Leasing udostępnił możliwość obniżenia rat leasingowych o kwotę odpowiadającą ich części kapitałowej na okres do 6 miesięcy łącznie.
- **Tarcza ARP w obszarze leasingu**. Millennium Leasing jako pierwsza firma leasingowa w Polsce podpisała umowę z ARP Leasing, regulującą proces i dokumentację, niezbędne dla skorzystania z oferty w ramach tarczy antykryzysowej. Dzięki temu klienci z branży transportowej mogli refinansować swoje zadłużenie i skorzystać z 12 miesięcznej karencji w spłacie rat, oferowanej przez ARP Leasing.
- **Gwarancje de minimis na bardzo atrakcyjnych warunkach** w ramach pakietu pomocowego dla małych i średnich firm we współpracy z BGK (do 80% kwoty kredytu przy odnowieniu lub podwyższeniu kwoty kredytu, wydłużenie okresu gwarancji do 39 miesięcy dla kredytu obrotowego).
- **Pomoc w utrzymaniu płynności dla średnich i dużych firm** - po podpisaniu kolejnej umowy z BGK mogą one skorzystać ze wsparcia w postaci gwarancji płynnościowych zabezpieczających transakcje kredytowe z Funduszu Gwarancji Płynnościowych.
- **Udział w programie Tarcza Finansowa Polskiego Funduszu Rozwoju** dla mikro, małych i średnich firm, które ucierpiały wskutek pandemii. Bank udostępnił możliwość wnioskowania o subwencję bezpośrednio w bankowości internetowej Millenet. Całość procesu, w tym otrzymanie decyzji i podpisanie umowy z Polskim Funduszem Rozwoju, odbywa się online w serwisie Millenet.
- **Możliwość w pełni elektronicznego podpisywania umów dla firm**. Cyfrowy obieg dokumentów oparty jest o podpis kwalifikowany z kwalifikowanym znacznikiem czasu.

Dotyczy umów kredytowych i ich zabezpieczeń, bankowości transakcyjnej, faktoringu, finansowania handlu i produktów skarbowych.

- **Faktoringowe gwarancje płynnościowe.** Gwarancja obejmuje spłatę zobowiązania klienta wynikającego z zawartej umowy faktoringu odwrotnego. Z gwarancji płynnościowej BGK mogą skorzystać właściciele średnich oraz dużych przedsiębiorstw w ramach wnioskowania o udzielenie nowego limitu faktoringowego lub jego przedłużenie czy podwyższenie.
- **Deklaracja uczestnictwa w Tarczy Finansowej PFR 2.0,** która oznacza, że firmy z wybranych branż, które znalazły się w trudnej sytuacji związanej z pandemią koronawirusa, będą mogły złożyć wniosek o wsparcie w ramach drugiej Tarczy Finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju. W styczniu 2021 roku Bank udostępni przyjazne rozwiązanie, dzięki któremu możliwe będzie złożenie wniosku w bankowości elektronicznej.

3. FUNDUSZE NA PIERWSZY POLSKI TEST NA OBECNOŚĆ KORONAWIRUSA

Fundacja Banku Millennium i Bank Millennium przekazała 500 tysięcy zł Instytutowi Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk w Poznaniu, który opracował pierwszy polski test na obecność koronawirusa i prowadzi dalsze prace badawczo-rozwojowe nad testami nowej generacji. Testy trafiły już do produkcji. Pomoc w zwiększeniu skali i przyspieszeniu procesu testowania Polaków są zdaniem Banku, do czasu masowej dostępności szczepionki, warunkiem niezbędnym powrotu do normalności w życiu społecznym i gospodarczym. Wsparcie dla Instytutu Chemii Bioorganicznej PAN w Poznaniu zostało uzgodnione z pracownikami Banku, który swoją wolę wyrazili w wewnętrznej ankiecie.

ICHB PAN jest wiodącym ośrodkiem naukowym, od wielu lat specjalizującym się w badaniach RNA, w tym w badaniach wirusów zawierających RNA jako swój materiał genetyczny. Do takich wirusów należy również koronawirus SARS-CoV-2 wywołujący chorobę COVID-19. Natychmiast po pierwszych zakażeniach tym wirusem w Polsce naukowcy z Instytutu przystąpili do prac nad testami wykrywającymi obecność SARS-CoV-2 w organizmie człowieka. Dzięki swojej wiedzy i doświadczeniu oraz doskonałemu zapleczu aparaturowemu uruchomili błyskawicznie „Wirusową Grupę Wsparcia” wykonującą testy na SARS-CoV-2, pracującą w trybie 24/7.

4. FUNDUSZ WSPARCIA DLA PRACOWNIKÓW

W kwietniu 2020 roku utworzono Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia koronawirusem. Fundusz został zasilony kwotą 1 mln zł ze środków Banku. Program obejmuje pracowników i najbliższą rodzinę. Utworzony Fundusz jest wyrazem solidarności i troski Zarządu o te osoby bankowej społeczności, które zachorują i znajdują się w trudnych okolicznościach.

III. BIZNES



1. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER

[GRI 103-1,103-2,103-3] „Bankowość bez barier” to nadal jeden z kluczowych programów społecznych prowadzonych przez Bank Millennium. Idea bankowości bez barier, dostępności produktów i usług dla wszystkich bez wyjątku, to nie tylko jedna z idei CSR, ale filozofia organizacji i ważna składowa strategii biznesowej Banku. Od lat wprowadzając rozwiązania opierające się na najnowocześniejszych technologiach Millennium stara się niwelować bariery infrastrukturalne, cyfrowe i fizyczne w dostępie do finansowych i pozafinansowych usług. W tym roku Bank, działając w trudnych warunkach epidemicznych, nadal sięgał po najnowocześniejsze narzędzia rozwoju technologicznego, oferując klientom zdalny, wygodny sposób korzystania ze swoich usług i produktów. Covid spowodował, że usługi otwartej bankowości rozwijane sukcesywnie przez Millennium, zdobyły dużą popularność.

1.1. INNOWACYJNE USŁUGI

Kanały cyfrowe Banku Millennium zapewniają łatwy dostęp do usług bankowych i wielu opcji pozabankowych. By udostępnić kolejne wygodne i pomocne rozwiązania, Bank stale poszerza ofertę aplikacji mobilnej i systemu bankowości internetowej.

W podejmowanych działaniach Bankowi przyświeca idea, by każdego dnia czynić życie klientów lepszym i łatwiejszym. Strona internetowa, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna są projektowane z myślą o użytkownikach i wspólnie z nimi, w duchu podejścia Human-Centred Design. Celem jest by interfejs Banku był przyjazny, zapewniał dogodne opcje, a kontakt z Bankiem budował pozytywne i spersonalizowane doświadczenie klienta. Zespoły UX, UI oraz Komunikacji w kanałach elektronicznych odpowiadają za projektowanie usług zgodnie z oczekiwaniami i potrzebami klientów. Jako jeden z pierwszych na rynku, ponad 10 lat temu Bank stworzył User-Experience Lab, w którym zespół badaczy pracuje z użytkownikami - testuje procesy i interfejs kanałów cyfrowych, przeprowadza ankiety itp. Bank chce w ten sposób udowodnić, że nie ma barier w dostępie do swoich usług oraz żadna grupa użytkowników nie powinna się czuć wykluczona. Klienci Millennium spędzają coraz więcej czasu w przestrzeni cyfrowej i oczekują, że Bank będzie dotrzymywał im kroku oraz oferował coraz to nowe oraz lepsze usługi online.

Bankowanie w czasach pandemii pokazało, że Bank, podobnie jak cały sektor, rozwijając usługi cyfrowe przygotował się już dużo wcześniej na funkcjonowanie w warunkach kwarantanny. Globalna epidemia spowodowała dodatkową mobilizację. Innowacyjność i dalsza digitalizacja kontaktu z klientem przestała „przyspieszać”, a stała się czymś niezbędnym, by w ogóle obsłużyć klientów. Dyrektywa PSD2 stworzyła natomiast możliwość wprowadzenia usług nieistniejących wcześniej na rynku. Bank wykorzystał potencjał otwartej bankowości i dał klientom zdalną kontrolę nad finansami w jednym miejscu, wdrażając i stale rozwijając otwarte usługi bankowe zgodne z PSD2.

W 2020 roku w bankowości elektronicznej, aplikacji mobilnej i oddziałach wprowadzono wiele nowych funkcjonalności. Na podkreślenie zasługuje fakt ogromnego zaangażowania pracowników oddziałów w cyfrową edukację klientów i aktywne promowanie bankowości elektronicznej. Poniżej lista nowości i udogodnień wdrożonych w 2020 roku.

Codzienne bankowanie online oraz self-service

Bank Millennium gruntownie odświeżył kilka najpopularniejszych usług, wprowadził też nowe rozwiązania i usługi w serwisach online. Dodatkowo w czasie pandemii wzmocnił działania edukacyjne i wsparcie klientów w korzystaniu z kanałów online. Do obsługi w oddziałach włączone zostały elementy wykorzystujące kanały elektroniczne (autoryzacja transakcji przy użyciu aplikacji mobilnej) co pozwoliło zmniejszyć zużycie papieru, a dodatkowo, w dobie pandemii zaoferować klientom przyjazny i szybszy proces. Działania digitalizacyjne wpisują się w strategię Banku, a jego pracownicy (z pomocą Ambasadorów Digital) wspierają cyfrowo klientów w rozpoczęciu korzystania z konta bankowego przez komputer lub smartfon. Ten sam cel miała udostępniona w oddziałach i na stronie internetowej Banku kampania „Pierwszy krok online”.

- **Nowa formatka przelewu.** Wprowadzone zmiany pozwalają realizować płatności jeszcze szybciej. Formularz przelewu został uproszczony do trzech pól, zredukowano do minimum

- ilość potrzebnych do wprowadzenia danych. Po wybraniu odbiorcy dane transakcji uzupełniają się automatycznie.
- **Wyższe limity transakcji.** W odpowiedzi na oczekiwania klientów, w Millenecie i aplikacji mobilnej maksymalne dzienne limity transakcji zostały podwyższone dwukrotnie. Klienci indywidualni oraz Biznes mogą samodzielnie ustawić Limit główny do 200 tys. zł lub Limit mobilny do 20 tys. zł.
 - **System działający 24/7.** Bank wydłużył procesowanie operacji w godzinach nocnych - przelewy własne zlecane w tych godzinach od razu znajdują się na wskazanych kontach, a przelewy zewnętrzne są księgowane na bieżąco. Również założenie lub zerwanie lokaty oraz produktów inwestycyjnych jest od razu widoczne na koncie.
 - **Autoryzacja Mobilna w oddziałach.** Niezwykle ważny krok w digitalizacji Banku i ograniczaniu dokumentacji papierowej. Klient z aktywną Autoryzacją Mobilną może zatwierdzić część zlecanych transakcji z wykorzystaniem aplikacji mobilnej Banku.
 - **Otwarcie konta za pomocą selfie.** Bank Millennium dał nowym klientom możliwość zdalnego otwierania konta osobistego z wykorzystaniem potwierdzenia tożsamości na podstawie zdjęć dowodu osobistego i selfie. Konto zostaje założone w kilka minut bez konieczności kontaktu z konsultantem czy drukowania dokumentów.
 - **Odzyskanie danych do logowania.** Aby jak najbardziej ułatwić klientom logowanie do konta, na stronie internetowej udostępniono proces bezpiecznego odzyskiwania danych do logowania do bankowości internetowej (loginu i hasła).
 - **Podgląd statusu wniosku hipotecznego.** W Millenecie i aplikacji mobilnej klient może w dowolnym momencie sprawdzić postęp złożonego wniosku o kredyt hipoteczny. Dodatkowo każdorazowo otrzymuje powiadomienie w momencie zmiany statusu wniosku. Bank udostępnił również nakładkę do aplikacji mobilnej umożliwiającą podgląd wniosku dla nieklientów (również przez brokera).
 - **Nowy proces pożyczki gotówkowej.** Zgodnie z podejściem omnichannel Bank odświeżył proces wnioskowania o produkty pożyczkowe. O dodatkowe środki można wnioskować przez dowolny kanał obsługi w pełni zdalnie lub hybrydowo - online ze wsparciem pracownika infolinii lub placówki. Dodatkowo rozwiązanie wyróżnia nowoczesny i intuicyjny design w bankowości internetowej i mobilnej.
 - **Produkty inwestycyjne dostępne online.** Klienci mogą od tego roku z poziomu komputera, tabletu lub telefonu nabyć Program Inwestycyjny Millennium lub założyć lokatę strukturyzowaną. W oba procesy wpleciona jest ankieta MIFID, którą można również wypełnić online.
 - **Zmiany w obsłudze chatów.** Bank wdrożył nową, w pełni zintegrowaną z systemem obsługi klientów w Contact Center platformę. Zmiana korzystnie wpłynie również na pracę konsultantów, którzy zyskają dodatkowe narzędzia, m.in. do zaawansowanego zarządzania kolejką zgłoszeń.

Rozwój usług w ramach otwartej bankowości

Zgodnie ze strategią budowania w kanałach cyfrowych platformy do zarządzania finansami, po wejściu w życie dyrektywy PSD2 Bank zaoferował klientom pełniejszy obraz i jeszcze lepszą kontrolę ich finansów. Od początku 2020 roku sukcesywnie wdrażał kolejne usługi wykorzystujące potencjał otwartej bankowości.

- **Finanse 360°.** Jako jeden z pierwszych banków w Polsce Millennium rozpoczął udostępnianie usługi dodawania kont różnych banków do własnej bankowości elektronicznej. Dzięki usłudze klienci mogą zagregować konto w aplikacji mobilnej lub serwisie internetowym Millenet i, logując się do konta w Banku Millennium, sprawdzać saldo oraz historię transakcji swoich rachunków aż w dziewięciu największych polskich bankach.
- **Możliwość inicjowania płatności z kont w innych bankach.** Bank Millennium jako pierwszy bank w Polsce udostępnił usługę, w ramach której klienci mogą zlecać w serwisie internetowym Millenet przelewy ze swoich kont w innych bankach. Obecnie usługa jest dostępna dla sześciu banków.
- **Potwierdzanie dochodu w trakcie wnioskowania o kredyt gotówkowy.** Uruchomienie wielokanałowej usługi, która umożliwi klientom ubiegającym się o pożyczkę w bankowości internetowej i aplikacji mobilnej potwierdzenie przychodów za pomocą logowania do innego banku. Usługa jest dostępna dla kont prowadzonych w dziewięciu bankach.
- **Potwierdzenie tożsamości na wniosku online konta firmowego.** Bank znacząco ułatwił przedsiębiorcom prowadzącym jednoosobową działalność gospodarczą (którzy nie są

klientami Banku) założenie konta firmowego Mój Biznes. Aby potwierdzić tożsamość, wystarczy zalogować się do konta w innym banku. Obecnie rozwiązanie jest dostępne dla sześciu polskich banków. To pierwsze takie zastosowanie otwartej bankowości dla klientów Biznes. Dodatkowo wypełnienie wniosku jest częściowo automatyczne dzięki zaciąganiu danych z centralnego rejestru CEIDG. Klienci banku mogą natomiast w prosty sposób założyć konto firmowe z poziomu kanałów elektronicznych.

Współpraca z administracją publiczną

Bank Millennium od lat współpracuje z agendami rządowymi i ma swój udział w budowaniu cyfrowego społeczeństwa oraz popularyzowaniu e-administracji. W roku pandemii projekty realizowane wspólnie z administracją publiczną były szczególnie ważne zarówno dla klientów indywidualnych, jak i tych z segmentu przedsiębiorstw.

- **Tarcza Finansowa PFR.** Bank uczestniczył w dystrybucji środków w ramach subwencji z Polskiego Funduszu Rozwoju dla firm poszkodowanych w wyniku pandemii COVID-19. Cały proces wnioskowania był dostępny w systemie Millenet oraz Millenet dla Przedsiębiorstw. Więcej szczegółów w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA.
- **Jeszcze wygodniejsza aktualizacja dokumentu tożsamości.** Usługa dostępna jest dla klientów posługujących się polskimi dowodami osobistymi. W trosce o jakość wprowadzanych danych system bankowy komunikuje się bezpośrednio z systemami administracji publicznej. Dzięki temu zarówno klient, jak i bank mają pewność, że dane zostały wprowadzone prawidłowo.
- **Bon turystyczny.** Na platformie PUE ZUS, do której można zalogować się również poprzez system Millenet, klienci mogą odebrać bon turystyczny do wykorzystania na wakacyjne wyjazdy i nie tylko. By zalogować się do platformy należy wybrać z menu MilleUrząd, a następnie PUE ZUS.

Usługi dodatkowe

Bank dąży do tego, by kanały elektroniczne, a w szczególności aplikacja mobilna, były platformą agregującą różne funkcje ułatwiające codzienne życie. Dlatego udostępnia klientom kolejne usługi wykraczające poza obszar bankowości.

- **Zakup biletów do kina.** Klienci banku mogą bezpośrednio w aplikacji mobilnej sprawdzić repertuar w najbliższym kinie Helios, przeczytać opisy filmów, następnie wybrać film i miejsca, kupić i zapłacić za bilety (opłata pobierana jest z konta lub karty kredytowej). Kupione bilety można zaprezentować obsłudze kina w aplikacji - nie trzeba ich pobierać czy drukować. Zakupione bilety można również udostępnić innym osobom (wysłać bezpośrednio z aplikacji bankowej).
- **Dostęp do goodie bezpośrednio z aplikacji mobilnej Banku.** Od listopada użytkownicy aplikacji mobilnej mogą bezpośrednio z aplikacji przejść do platformy zakupowej goodie i wygodnie korzystać z licznych promocji, a także odbierać zwroty za zakupy online wykonywane przez usługę goodie cashback. To kolejny krok na drodze rozwoju aplikacji bankowej jako wygodnego centrum zarządzania codziennymi sprawami.

1.2. PRODUKTY ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE

Bank Millennium i Spółki Banku posiadają w swojej ofercie produkty i usługi umożliwiające poprawę warunków życia klientów, ułatwiające zarządzanie finansami i oszczędzanie, wspierające rozwój innowacyjności i ochronę środowiska. Prezentujemy kilka przykładów funkcjonujących rozwiązań.

KLIENCI INDYWIDUALNI



Konto 360°

Oferta Konta 360° jest uniwersalna i przygotowana tak, aby odpowiadała na potrzeby różnych grup klientów, niezależnie od ich wieku i dochodów.

Konta dla młodszych klientów są zawsze bezpłatne, a konstrukcja Konta 360° pozwala na zwolnienie z opłaty nawet przy niewysokich wpływach

miesięcznych. Bank nie stawia wymagania minimalnej kwoty jednorazowego wpływu ani źródła dochodu. Wystarczy, że suma wpływów wyniesie min. 1 000 zł., niezależnie czy będą to wpływy z tytułu wynagrodzenia za pracę, świadczeń społecznych, stypendiów czy wpłat gotówkowych.

Co więcej przy spełnieniu warunku bezpłatności konta, czyli zapewnienia min. wpływów oraz min. jednej płatności kartą do konta lub BLIKIEM w miesiącu, klient nie płaci również za **wypłaty z bankomatów**. Co znaczy, że klienci, którzy mają problemy z mobilnością (osoby starsze lub osoby niepełnosprawne) mogą korzystać z bankomatów w dogodnych dla nich lokalizacjach bez ponoszenia opłat za wypłaty w bankomatach obcych.

Klienci, których finanse nie pozwalają na domowe wizyty lekarza, mogą z nich skorzystać w razie nagłej choroby swojej albo dziecka w ramach **Pakietu Bardzo Pomocnego** oferowanego do Konta 360°. Pakiet zapewnia także pomoc hydraulika czy elektryka oraz z naprawy sprzętu AGD/RTV/PC, smartfona i tabletu. Wybierając Konto z Pakietem Bardzo Pomocnym Klient może skorzystać z 7 interwencji w ciągu aż 12 bezpłatnych miesięcy od otwarcia konta.

Z myślą o młodszych klientach Bank ma w swojej ofercie **Konto 360° Student** dla osób pomiędzy 18., a 26. rokiem życia oraz **Konto 360° Junior** dla klientów, którzy nie ukończyli jeszcze 18 lat. Ułatwiając im stawianie pierwszych kroków w świecie finansów, Bank nie pobiera opłat za obsługę kont, a karta debetowa i wypłaty z bankomatów są bezpłatne w przypadku wykonania tylko jednej transakcji w miesiącu kartą lub BLIKIEM.

Karta kredytowa WWF Millennium Mastercard



WWF Millennium Mastercard to karta kredytowa **wspierająca ochronę środowiska naturalnego**. Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska, krajowego oddziału największej międzynarodowej fundacji zajmującej się ochroną przyrody, połowę opłaty miesięcznej za obsługę karty oraz określony procent od transakcji dokonanych kartą. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego

Millennium Dom Maklerski udostępnia swoim klientom rachunki maklerskie - IKZE (Indywidualne Konta Zabezpieczenia Emerytalnego). IKZE są rodzajem osobistego planu emerytalnego polegającego na gromadzeniu oszczędności poprzez inwestowanie na rachunku brokerskim co pozwala na zwiększenie wysokości przyszłej emerytury.

KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Bank Millennium posiada w ofercie fundusze inwestycyjne realizujące cel społeczny i środowiskowy.

Fundusz	Opis
BGF Sustainable Energy Fund	Inwestuje na całym świecie co najmniej 70% łącznych aktywów w akcje spółek z sektora nowej energii.
BlackRock GF World Healthscience Fund	Inwestuje w papiery udziałowe spółek prowadzących działalność głównie w zakresie opieki zdrowotnej, w sektorze farmaceutycznym oraz technologii i aparatury medycznej, jak również w zakresie rozwoju biotechnologii.
NN Subfundusz Polski Odpowiedzialnego Inwestowania	Kładzie nacisk na tzw. Inwestycje odpowiedzialne tj. analizę niefinansowego wymiaru działalności spółek, m.in. wpływu na środowisko, relacje z klientami, dostawcami, pracownikami czy ład korporacyjny. W ramach polityki inwestycyjnej wykluczane są inwestycje w spółki z wybranych grup, np. produkujące i przetwarzające węgiel brunatny oraz kamienny. Fundusz nie inwestuje w akcje spółek, których głównym źródłem dochodu jest produkcja papierosów, alkoholu.

PZU Medyczny	Dokonyuje lokat przede wszystkim w spółki farmaceutyczne i biotechnologiczne, w tym producentów i dystrybutorów leków; producentów sprzętu medycznego, spółki diagnostyczne, świadczeniodawców usług medycznych oraz spółki zajmujące się finansowaniem sektora ochrony zdrowia.
--------------	--

Dodatkowo Bank systematycznie pracuje nad rozszerzeniem oferty inwestycyjnej dostępnej dla klientów w kanałach bankowości elektronicznej. Między innymi udostępniona została możliwość założenia i obsługi w kanałach zdalnych Programu Inwestycyjnego Millennium (oferowanego w oparciu o Fundusze Millennium TFI) oraz lokaty strukturyzowanej. Dostęp do produktów inwestycyjnych w systemie Millenet oraz poprzez aplikację mobilną zmniejszyła ilość dokumentów drukowanych w oddziałach Banku, ograniczając tym samym zużycie papieru i przyczynia się do ochrony środowiska.

KLIENTY KORPORACYJNI

Bank aktywnie poszukuje możliwości tworzenia produktów i procedur, które mogą mieć pozytywny wpływ na środowisko i stosunki społeczne. W warunkach oferty tworzy zachęty dla klientów podejmujących działania prośrodowiskowe lub minimalizujące negatywny wpływ na otoczenie. Bank uczestniczy w programach wsparcia np. z Bankiem Gospodarstwa Krajowego, które premują inwestycje w oszczędność energetyczną. Wspiera również innowacyjność, także w obszarach społecznych i ekologicznych, poprzez uczestnictwo w dystrybucji środków publicznych przeznaczonych na te cele.

Ze względu na pandemię w 2020 roku, Bank koncentrował się z jednej strony na utrzymaniu ciągłości obsługi klientów, z drugiej, realizując swoją misję odpowiedzialności społecznej, na reagowaniu na nowe potrzeby przedsiębiorców związane z nową sytuacją epidemiologiczną i rynkową. Bank wspierał firmy w zachowaniu płynności finansowej, był również zaangażowany w cyfryzację procesów mających wpływ na ich funkcjonowanie w zmienionych przez Covid-19 warunkach. Przeprowadził m.in. prace na rzecz upowszechnienia stosowania elektronicznego podpisu kwalifikowanego, ograniczenia wykorzystania papierowych wersji dokumentów oraz większego wykorzystania zdalnych kanałów obsługi.

- W pierwszej połowie 2020 roku Bank udostępnił **możliwość w pełni zdalnego podpisywania/zastosowania podpisu elektronicznego kwalifikowanego** ze znaczniakiem czasu do umów, wniosków, zaświadczeń dedykowanych produktom bankowości przedsiębiorstw. Cyfrowy obieg dokumentów dotyczy umów kredytowych oraz ich zabezpieczeń, bankowości transakcyjnej, faktoringu, finansowania handlu i produktów skarbowych. Był to kolejny etap digitalizacji procesów obsługi klientów, dzięki któremu Bank zapewnia bezpieczny obieg dokumentów bankowych, uniezależniający obie strony od trudności z przekazywaniem dokumentów papierowych. W 4 kwartale 2020 roku blisko połowa umów kredytowych została podpisana w formie elektronicznej.
- W 2020 roku nastąpił dynamiczny wzrost wykorzystania kanałów zdalnych - liczba kolejnych rachunków otwieranych samodzielnie przez klientów w aplikacji internetowej wzrosła do 87%, a ponad **90% zleceń na produkty finansowania handlu dostarczono drogą elektroniczną** via platforma Finansowania handlu on-line (dotyczy gwarancji i akredytyw).
- W obszarze leasingu, w związku z wymogiem zawarcia umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności (art. 709(2) kodeksu cywilnego), kluczowym wyzwaniem było zapewnienie ciągłości procesów biznesowych (zawierania nowych umów oraz masowego aneksowania umów istniejących) w warunkach wymuszonej pandemią pracy zdalnej. W 2 kwartale 2020 roku Millennium Leasing uruchomiło i **upowszechniło wśród klientów nowy program zdalnego zawierania umów leasingu z wykorzystaniem elektronicznego podpisu kwalifikowanego.**

Ponadto Bank podjął szereg działań mających na celu wsparcie przedsiębiorców w automatyzacji procesów obsługi rozliczeń i transakcji na czas pandemii i po jej zakończeniu. W trosce o bezpieczeństwo i wygodę klientów Bank zapewnił klientom możliwość kompleksowego przeprowadzania wszelkich operacji bankowych w systemie Millenet dla Przedsiębiorstw uzupełnionej funkcjonalnościami aplikacji mobilnej.

Bank kontynuował rozwój oferty kanałów bankowości elektronicznej wynikający zarówno z realizowanej strategii biznesowej, jak i zmian w obowiązującym prawodawstwie. Kluczowym założeniem był równoległy rozwój kanałów elektronicznych w obszarach bezpośredniej interakcji z użytkownikiem oraz integracji typu host to host pozwalających na automatyzację wymiany informacji. Dla klientów korzystających z usług faktoringowych Bank wprowadził i nadal rozwija funkcjonalność, która umożliwia bezpośrednią komunikację między systemem finansowo-księgowym klienta i bankowym systemem faktoringowym za pomocą usług sieciowych (web-services). Po stronie klienta oznacza to ograniczenie kosztów i czasochłonności obsługi operacyjnej oraz eliminację błędów i pomyłek w procesie wymiany danych przy zachowaniu wysokiego poziomu bezpieczeństwa. Wspierając zalecenia dystansu społecznego w kontaktach międzyludzkich już od marca limit płatności zbliżeniowych bez podawania PIN dla kart korporacyjnych został podniesiony do 100 zł.

W celu pomocy przedsiębiorcom w trudnym dla ich sytuacji finansowej okresie pandemii Bank szeroko zaangażował się w **udostępnianie mechanizmów wsparcia**. Szczegółowe informacje w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA, pkt 2.2 Wsparcie przedsiębiorców.

Kredytowanie z uwzględnieniem kryteriów środowiskowych i społecznych

Zaangażowanie Banku w finansowanie sektorów wysokoemisyjnych, m.in. kopalni węgla i energetyki opartej na węglu, było historycznie niskie w porównaniu ze średnią sektora bankowego. Grupa Banku stosuje się do zapisów „**Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium**”, które wskazują m.in. zasady finansowania inwestycji mających wpływ na środowisko. Ponadto, w ramach obowiązującej polityki branżowej, Bank wyróżnia branże wysokiego ryzyka. Jednym z kryteriów zakwalifikowania danej branży do tej kategorii jest niekorzystna perspektywa rozwoju, wynikająca m.in. z zagrożeń środowiskowych. W Banku obowiązują limity zaangażowania dla klientów z poszczególnych kategorii, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny.

W oparciu o posiadane polityki branżowe i zapisy „**Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium**”, Grupa wspiera inwestycje związane z zastępowaniem energetyki węglowej przez niskoemisyjne źródła energii oraz nowoczesną infrastrukturę energetyczną. Bank jest zainteresowany finansowaniem projektów dotyczących odnawialnych źródeł energii, zmniejszających emisję zanieczyszczeń oraz wspierających efektywność energetyczną, szczególnie w branżach energochłonnych i wysokoemisyjnych.

Millennium Leasing konsekwentnie angażuje się w finansowanie energooszczędnych inwestycji. Korzysta w tym celu z programów organizowanych przez EBOR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju) oraz refunduje klientom część kosztów finansowania z własnych środków. W roku 2020 **spółka szczególnie aktywnie rozwijała MilleSun - program dedykowany finansowaniu inwestycji w fotowoltaikę.** Leasing paneli to rozwiązanie kierowane do przedsiębiorców nastawionych na zmianę świadomości społecznej w kwestii ochrony środowiska, którym zależy na budowaniu ekologicznego wizerunku. W obszarze leasingu paneli fotowoltaicznych Millennium Leasing współpracuje z wiodącymi, rzetelnymi dostawcami tego typu instalacji, oferuje bezpieczne finansowanie na preferencyjnych warunkach oraz maksymalnie uproszczony proces leasingowania ekologicznych inwestycji.

[GRI 203-1] Bank oferuje również **Program gwarancji Biznesmax** realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klienci mogą korzystać m.in. ze „ścieżki ekologicznej” wspierającej potencjał innowacyjnych firm, które realizują lub planują realizować inwestycje przyjazne środowisku. **Za projekty proekologiczne uznawane są projekty z obszarów: gospodarka obiegu zamkniętego, elektromobilność, odnawialne źródła energii, technologie służące do wytwarzania paliw alternatywnych, magazynowanie energii, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii elektrycznej lub ciepłej czy termomodernizacja budynków mieszkalnych i usługowych.** W ramach Programu Operacyjnego „Inteligentny Rozwój” udzielane są gwarancje zabezpieczające spłatę kredytów związanych z inwestycją nawet do 80% kredytu/2,5 mln euro. Okres obowiązywania gwarancji sięga nawet 20 lat. Gwarancje Biznesmax są dla klientów całkowicie bezpłatne.

Kredyt na innowacje technologiczne realizowany jest we współpracy z BGK w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój Poddziałanie 3.2.2. Celem programu jest wspieranie

innowacyjnych inwestycji wśród przedsiębiorstw z sektora MŚP, umożliwia uzyskanie bezzwrotnej dotacji w formie premii technologicznej, która przeznaczana jest na częściową spłatę udzielonego kredytu. Wysokość premii może wynieść aż do 70% wydatków dla mikro i małych przedsiębiorstw oraz do 60% dla przedsiębiorstw średnich. Kredyt przeznaczony jest na wdrożenie nowej własnej lub zakupionej technologii i uruchomienie na jej podstawie wytwarzania nowych lub znacząco ulepszonych produktów, procesów lub usług. Przy ocenie wniosków istotne znaczenie ma pozytywny wpływ na różne aspekty środowiska naturalnego oraz realizację zasady zrównoważonego rozwoju.

Więcej informacji o zasadach odpowiedzialnego finansowania inwestycji znajduje się w rozdziale o środowisku.

1.3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

[GRI FS14] Celem Banku jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych. Bank Millennium jest dla klientów nie tylko centrum usług finansowych, ale też pierwszym kanałem dostępu do innych usług, np. w aplikacji mobilnej klient ma możliwość kupienia biletów komunikacji miejskiej, opłacenia miejsca parkingowego czy zakupu ubezpieczenia pojazdu tylko przez zeskanowanie kodu z dowodu rejestracyjnego. Poprzez bankowość internetową możliwy jest również zdalny kontakt z polskimi urzędami. Bank dąży do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby z niepełnosprawnościami miały wygodny dostęp do usług finansowych. Dlatego wprowadzono wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach.

- **Strona Banku Millennium, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna Banku Millennium** stale dostosowywane są do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących. Serwisy są napisane prostym i zrozumiałym dla użytkownika językiem i mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej postępując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji po portalu. Dodatkowo strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu i przystosowana do czytania w trybie wysokiego kontrastu.
- **Do aplikacji mobilnej użytkownicy telefonów z czytnikami linii papilarnych mogą logować się odciskiem palca.** W ten sam sposób mogą też zatwierdzać transakcje kartą w internecie z zabezpieczeniem 3D-Secure. Dodatkowo posiadacze iPhone'a X i nowszych wersji mogą logować się za pomocą usługi rozpoznawania twarzy FaceID. Aplikacja mobilna **dostosowana jest do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących dzięki kompatybilności z usługami ułatwień dostępu, takimi jak Google TalkBack (Android), VoiceOver (iOS)**, które umożliwiają prezentowanie informacji przy użyciu mowy.
- Bank Millennium był jedną z pierwszych firm, która dostosowała swoją stronę internetową do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Za digitalizację usług i bankowość bez barier w kwietniu 2020 roku Bank otrzymał nagrodę w konkursie TOP CDR „Firma odpowiedzialna technologicznie” (1. Miejsce w kategorii Digitalizacja oraz nagroda publiczności).
- W odpowiedzi na zwiększoną potrzebę korzystania z usług online w związku z pandemią na stronie www Banku powstał **EDUPORTAL** - serwis dostępny pod adresem www.bankmillennium.pl/pierwszykrokonline oraz bezpośrednio ze strony głównej w zakładce „Wsparcie”. Równoległe powstała kampania „Pierwszy krok online”, zachęcająca do korzystania z kanałów cyfrowych. Ważnym elementem Eduportalu są filmiki, które różnią się od dotychczasowych filmów instruktażowych, ponieważ wykorzystano w nich postaci doradców, którzy w jasny i przystępny sposób tłumaczą podstawowe procesy. Obecność żywego człowieka ma w szczególności przełamać bariery u tych użytkowników, którzy preferują osobisty kontakt z doradcą, boją się elementów „automatycznych” czy „zdalnych”. Wybrani aktorzy mają przyjazną fizjonomię, ciepłą barwę i spokojny ton głosu - powoli, krok po kroku tłumaczą, jak zacząć korzystać z Millenetu i aplikacji mobilnej.
- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdujące się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych.

Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów. 100% bankomatów własnych Banku Millennium jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - ponad 70% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich dostępne są w blisko 300 oddziałach (ponad 60%).
- **Obsługa telefoniczna** - 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 i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną dla klienta. 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 tuszowego odcisku palca.
- Klienci o szczególnych potrzebach mają prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, które ułatwią im zapoznanie się z ich treścią, np.: dokument przygotowany z wykorzystaniem czcionki o dużym rozmiarze, nagranie audio, plik przygotowany w języku Braile'a.
- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.
- Bank rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m.in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audiodeskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, **ułatwiał osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury**.

Przedstawiciele Banku uczestniczą również w pracach Związku Banków Polskich nad zwiększeniem dostępności miejsc i usług dla osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność usług Banku	2020	2019	2018	2017	2016
Liczba placówek	477	602**	361	355	369
% placówek z dostępem dla osób niepełnosprawnych	67%	63%**	72%	91%	90%
Liczba placówek franczyzowych*	225	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
% placówek franczyzowych z dostępem dla osób niepełnosprawnych	39%	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Liczba bankomatów	479	498	487	483	490
% bankomatów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	100%	100%	100%	100%	100%

* Sieć franczyzowa działa w strukturach Banku Millennium przez cały rok od 2020 r. (w poprzednich latach funkcjonowała w ramach ex Euro Banku)

** Łączne dane dla Banku Millennium i ex Euro Banku, spadek liczby dostępnych oddziałów wynika z połączenia z Euro Bankiem (dane bez sieci franczyzowej).

[GRI FS13] Dostęp do usług finansowych na terenach słabo zaludnionych lub słabszych ekonomicznie

Dostęp do usług finansowych na terenach słabo zaludnionych lub słabszych ekonomicznie	2020	2019	Zmiana
Całkowita liczba punktów dostępu do usług finansowych (łącznie liczba placówek własnych, franczyzowych i wysp sprzedażowych w Centrach Handlowych)	702	830	-15%
Liczba punktów dostępu do usług finansowych na obszarach o niskim zaludnieniu* lub w niekorzystnej sytuacji gospodarczej**	228	256	-11%
Odsetek liczby punktów dostępu na obszarach o niskim zaludnieniu lub w niekorzystnej sytuacji	34%	31%	3%

* województwa o najniższej gęstości zaludnienia w Polsce wg danych GUS to: Podlaskie, Warmińsko-mazurskie, Lubuskie, Zachodniopomorskie, Lubelskie, Opolskie, Świętokrzyskie

** województwa o najniższej aktywności ekonomicznej w Polsce wg Banku Danych Lokalnych to: Lubuskie, Opolskie, Podlaskie, Pomorskie, Warmińsko-mazurskie, Zachodniopomorskie, Świętokrzyskie

2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Jakość obsługi klienta jest dla Banku Millennium jedną z podstawowych wartości. Dzięki stałej analizie oczekiwań klientów oraz dostosowywaniu produktów i usług do zmieniających się potrzeb rynku, Bank znajduje się niezmiennie w czołówce instytucji zapewniających obsługę na najwyższym poziomie. Dzięki stałemu monitorowaniu opinii klientów i trendów rynkowych we wszystkich liniach biznesowych, również w szczycie pandemii, Bank zrealizował wiele rozwiązań zgodnych z aktualnymi potrzebami klientów jeśli chodzi o ofertę produktową, udogodnienia obsługi oraz dostęp do transakcji w poszczególnych kanałach kontaktu. W 2020 roku działania Banku w obszarze jakości koncentrowały się na:

- zapewnieniu bezpieczeństwa pracownikom i klientom korzystającym z obsługi w oddziałach,
- digitalizacji procesów i wsparciu klientów w migracji do kanałów zdalnych,
- monitorowaniu oczekiwań i potrzeb klientów oraz poziomu jakości obsługi,
- wypracowywaniu rozwiązań zwiększających satysfakcję klienta we wszystkich kanałach kontaktu.

Budowanie procesów i rozwiązań w oparciu o perspektywę klientów przekłada się na ich lojalność i zadowolenie oraz pozytywne doświadczenia bankowania. Klienci oczekują coraz nowszych i bardziej innowacyjnych rozwiązań, a Bank projektuje je razem z nimi, dbając o pozytywne doświadczenia. Zgodnie z wynikami wewnętrznego badania satysfakcji **94% klientów detalicznych było zadowolonych ze współpracy** z Millennium, a poziom rekomendacji klientów detalicznych utrzymał się na bardzo wysokim poziomie - wskaźnik NPS w 2020 roku wyniósł 53.

Bank Millennium jest jednym z najwyżżej ocenianych banków w Polsce w obszarze satysfakcji, lojalności oraz wskaźnika NPS, co potwierdziło badanie Monitor satysfakcji Klienta zrealizowane przez ARC Rynek i Opinia. Bank **kolejny rok z rzędu w badaniu zleconym i opublikowanym przez KPMG Polska został uznany przez konsumentów za lidera Customer Experience wśród banków**. Bank Millennium znalazł się również po raz drugi w pierwszej dziesiątce stu najlepiej ocenianych marek obecnych na polskim rynku, awansując w zestawieniu o dwie pozycje, na miejsce siódme.

Realizowane przez Bank działania jakościowe zostały też docenione w konkursie **Instytucja Roku 2020** poprzez obecność w gronie zwycięzców w kategorii „Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych” i tytuł „Najlepszej placówki bankowej w Polsce” dla 19 oddziałów Millennium. W tegorocznej edycji rankingu **Gwiazdy Bankowości**, organizowanej przez Dziennik Gazetę Prawną i firmę doradczą PwC, w której oceny dokonują klienci, Bank zajął drugie miejsce w kategorii „Relacja z klientem”. Otrzymał również **główną nagrodę w prestiżowym konkursie European Customer Centricity Awards** w kategorii reklamacje. Konkurs ECAA organizowany przez ARCET to jeden z najważniejszych

Europejskich konkursów, który promuje „klientocentryzm” i perspektywę Customer Experience w biznesie.

Spółka Millennium TFI oferuje swoje produkty za pośrednictwem dystrybutorów jednostek uczestnictwa i nie ma bezpośredniego kontaktu z klientami. Oczekiwania i potrzeby klientów poznawane są poprzez relacje Towarzystwa z dystrybutorami. Odpowiednia jakość obsługi zapewniana jest poprzez sieć sprzedaży dystrybutorów, którzy od Towarzystwa pozyskują informacje i dokumenty niezbędne dla zapewnienia wysokiej jakości obsługi.

2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

W Banku Millennium obowiązują wspólne, ujednolicone standardy określające zasady obsługi klienta we wszystkich kanałach kontaktu. Są one dostosowane do rodzaju jednostki, dedykowanych zadań oraz przyjętego modelu biznesowego. Dostępne są standardy dla pracowników placówek, zespołów obsługujących klienta Prestige, klienta Bankowości Przedsiębiorstw, zespołów Infolinii, komunikacji elektronicznej, jednostki rozpatrującej reklamacje klientów, pracowników centrali Banku.

Obowiązujące Standardy Obsługi Klienta w Placówkach Banku oraz Infolinii są podstawą funkcjonujących w Banku modeli rozmów z Klientem o poszczególnych grupach produktowych:

- codzienne bankowanie (konto osobiste i produkty towarzyszące)
- produkty kredytowe
- produkty oszczędnościowo - inwestycyjne

Standardy Obsługi Klienta, przeznaczone są dla wszystkich pracowników bezpośredniej obsługi i prezentują m.in. konkretne wskazówki zachowań przy powitaniu/pożegnaniu klienta, rozmowie z nim, prezentacji produktów Banku czy wyjaśnianiu wątpliwości lub reklamacji klienta. Są one szczegółowo omawiane na szkoleniach wstępnych i ćwiczone w praktyce.

Rozszerzeniem i uzupełnieniem Standardów Obsługi Klienta w placówkach Banku oraz za pośrednictwem infolinii są **Modele Rozmów z Klientem** o poszczególnych produktach: koncie osobistym i produktach towarzyszących oraz produktach kredytowych i oszczędnościowo-inwestycyjnych. Definiują one ramy, w których powinna przebiegać rozmowa na temat produktów Banku. Modele Rozmów z Klientem odnoszą się do ścisłych elementów jego obsługi, obowiązków proceduralnych i regulacyjnych. Zapewniają tym samym pełną i zrozumiałą informację dla klienta. Nieprzestrzeganie standardów obsługi wiąże się z ryzykiem nieetycznej sprzedaży i niedostatecznego poinformowania klienta, co może mieć skutki prawne i reputacyjne. Ryzyko obniżenia poziomu satysfakcji klientów może spowodować wzrost liczby reklamacji lub zakończenie relacji z Bankiem. **W 2020 roku dodatkowym ryzykiem w związku z panującą pandemią COVID-19 było ryzyko sanitarne. Pracownicy placówek otrzymali szczegółowe wytyczne, w jaki sposób minimalizować ryzyko zarażenia się wirusem.**

2.2. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW

Bank regularnie bada opinie klientów i ich oczekiwania względem produktów i jakości obsługi. **Odkrywanie potrzeb klienta jest stałym, początkowym elementem każdego projektu**, czego wynikiem jest weryfikacja, a następnie zmiana procesu, produktu, komunikacji, czy modelu obsługi klienta w Banku Millennium. Działania mające na celu poznanie oczekiwań klienta są realizowane w każdym kanale obsługi.

Drugą, niemniej istotną częścią analizy jest badanie i poznanie przyczyn konkretnego oczekiwania klienta oraz wpływu aktualnej sytuacji społecznej na jego potrzeby - co w czasie pandemii miało fundamentalne znaczenie.

Wypracowane rozwiązania, przed ich wdrożeniem, są testowane poprzez badania i rozmowy z klientami.

W 2020 roku Bank Millennium nadal prowadził tradycyjne badania ilościowe i jakościowe w obszarze weryfikacji trendów rynkowych wynikających z aktualnej sytuacji społeczno-gospodarczej oraz konkretnych założeń produktowo-usługowych. Informacji dostarczały również projekty prowadzone **w metodologii Service Design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów. Projekty te służyły zarówno usprawnieniu jakości obsługi, jak i rozwojowi oferty produktowej.

Podobnie jak w latach ubiegłych badania realizowane były na próbach klientów detalicznych, korporacyjnych, klienta zamożnego (Prestige) oraz mikroprzedsiębiorstw (Small Business).

Badania jakości i satysfakcji Bank Millennium	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Przeprowadzone badania	47	25	27	21	24	24
Liczba wizyt Mystery Shopping	3 059	2 768	3 500	4 065	3 900	4 000

Aby jeszcze lepiej poznać oczekiwania klientów i zapewnić natychmiastową pomoc w rozwiązywaniu pojawiających się trudności, Bank kontynuował program **SłuchaMY**. Złożeniem projektu jest zbieranie sugestii klientów, przekazywanie ich do analizy odpowiednich jednostek w Banku i jeśli to możliwe - wdrażanie usprawnień produktowych czy procesowych. Z założenia każdy klient otrzymuje informację zwrotną na temat sposobu rozwiązania jego sprawy lub wdrożenia sugestii. W 2020 roku przekroczyliśmy liczbę 4 000 klientów-uczestników projektu.

Wśród klientów detalicznych zadowolenie i poziom rekomendacji utrzymały się na bardzo wysokim poziomie, osiągając w 2020 r. wskaźnik NPS: **53** oraz **94%** zadowolonych klientów. Wysokie oceny satysfakcji i rekomendacji Banku cieszą w szczególności po udanej fuzji z Euro Bankiem. Dane potwierdzają fakt, że byli klienci Euro Banku doceniają poziom współpracy z Bankiem Millennium. Zadowolenie klientów z głównych kanałów kontaktu kształtuje się niezmiennie na bardzo wysokim poziomie: **97%** z aplikacji mobilnej, **95%** z systemu bankowości elektronicznej **Millenet** oraz obsługi w placówce, **90%** z Contact Center. Klienci są również usatysfakcjonowani ofertą - z konta 360° zadowolonych jest 95% klientów.

Bank Millennium	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Wskaźnik NPS*	53	53	51	51	39	31

* określa chęć rekomendacji produktów i usług wśród klientów. Zaprezentowane dane odnoszą się do badań wewnętrznych Banku i dotyczą klientów detalicznych.

Bank zrealizował również badanie satysfakcji klientów korporacyjnych. Badanie pokazało utrzymanie wzrostowego trendu zadowolenia również w okresie pandemii (NPS wzrósł do poziomu 48). Uzyskana od klientów informacja zwrotna, pozwoliła ocenić podejmowane przez Bank działania i wykorzystać uzyskane informacje do zaprojektowania działań na rok 2021.

2.3. OPTIMALIZACJA OBSŁUGI KLIENTA

W celu optymalizacji obsługi klientów w specyficznym, naznaczonym koronawirusem 2020 roku wprowadzono procedury i standardy pracy zgodne z wymogami reżimu sanitarnego uwzględniającymi rekomendacje Głównego Inspektoratu Sanitarnego i Ministerstwa Zdrowia. Systematycznie i konsekwentnie dostosowywano do nowej sytuacji modele obsługi w placówkach i kanałach zdalnych. By zapewnić klientom komfort obsługi, a jednocześnie umożliwić im samoobsługę w urządzeniach transakcyjnych i kanałach zdalnych oraz wsparcie pracownika, zmiany objęły wszystkie obszary biznesowe i wszystkie kanały komunikacji.

Wprowadzono między innymi proces Close the loop czyli kontakt z klientem niezadowolonym z obsługi w celu wypracowania najlepszego rozwiązania. Cyklicznie monitorowano również poziom realizacji standardów i wypracowywano rozwiązania prowadzące do jego podniesienia.

2.4. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

[GRI 102-15] Celem Banku jest budowanie pozytywnego doświadczenia klientów oraz wzrost satysfakcji z obsługi podczas procesu reklamacji. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania

reklamacji”. Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. w usprawnieniu procesów reklamacyjnych, skróceniu czasu rozpatrywania spraw oraz zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej komunikacji z klientem. Ryzyka wiążące się z nieprzebraniem polityki to utrata reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe wynikające z „Ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym” oraz „Ustawy o usługach płatniczych”.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. Szczególnie aktywni klienci zapraszani są do udziału w testach i opiniowania nowo tworzonych produktów oraz rozwiązań systemowych. **Wszystkie problemy zgłaszane przez klientów są analizowane.** Wnioski z analizy reklamacji i sugestie klienta są uwzględniane przy usprawnianiu produktów i usług. W 2020 roku w ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer) zostały wykreowane 202 mniejsze i większe inicjatywy - 113 inicjatyw zostało wdrożonych.

W ramach usprawniania procesu reklamacji podejmowanych było szereg działań, które miały na celu skrócenie czasu rozpatrywania reklamacji oraz wzrost poziomu satysfakcji klienta:

- Do powtarzalnych czynności operacyjnych wykorzystano robotyzację. W procesie pomagają już trzy roboty, trwają prace nad wdrożeniem kolejnych.
- Bank wdrożył miesięczny monitoring satysfakcji klientów z procesu reklamacyjnego oraz proces Close the loop, czyli analizy i kontakt z klientami, którzy ocenili proces negatywnie. Dzięki temu można na bieżąco śledzić poziom satysfakcji klientów, analizować powody zadowolenia bądź niezadowolenia oraz podejmować działania zmierzające do zwiększenia satysfakcji klientów.
- Kontynuowany jest projekt „Przytul problem”, który ma na celu wsparcie pracowników bezpośrednio obsługujących klientów w rozpatrywaniu reklamacji poprzez informowanie o najczęściej występujących sprawach oraz konieczności przyjmowania zasadnych i kompletnych zgłoszeń.
- W grudniu 2020 r. wprowadzono podpovedzi systemowe dla pracowników oddziałów i Contact Center, które pokazują, jak właściwie rozwiązać problem klienta oraz do którego działu skierować wniosek/zapytanie. Pozwala to skrócić czas oczekiwania i unikać zgłoszeń błędnie rejestrowanych jako reklamacje.
- W odpowiedziach do klientów Bank stosuje prosty język, a teksty są przejrzyste wizualnie. W oparciu o zasady prostego języka Bank opracował szablony odpowiedzi na najczęściej występujące zgłoszenia i umieścił je w systemie do rozpatrywania reklamacji. Dzięki temu przygotowanie odpowiedzi jest łatwiejsze i skraca czas obsługi zgłoszenia.
- Dzięki wypracowaniu zasad współpracy między różnymi jednostkami w Banku, informacje pochodzące z reklamacji wykorzystywane są do usprawniania produktów i procesów oraz zapobiegania kolejnym potencjalnym skargom.

Raporty z reklamacji są przekazywane osobom odpowiedzialnym za poszczególne produkty i procesy, co pozwala na bieżącą analizę jakości usług oferowanych przez Bank oraz na podejmowanie działań optymalizacyjnych. Szeroki zestaw wskaźników z obszaru reklamacji jest raportowany, a wyniki całego procesu rozpatrywania reklamacji są prezentowane cyklicznie podczas spotkań Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego, a także na posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej.

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego w Banku	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	79%		85%	76%	77%	76%
% klientów, którzy rekomendują Bank	52%	Badanie nie zostało przeprowadzone*	52%	55%	52%	44%
Wskaźnik NPS** klientów z procesu reklamacji	36		35	37	36	21

*z powodu fuzji operacyjnej z Euro Bankiem

**określa chęć rekomendacji produktów i usług Banku

Spółki Grupy zarządzają reklamacjami we własnym zakresie. Millennium Leasing posiada procedurę składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (TFI) oferuje swoje produkty przez dystrybutorów jednostek uczestnictwa i nie ma bezpośredniego kontaktu z klientami. Reklamacje klientów zgłaszane są zarówno do Millennium TFI, jak i dystrybutorów. Przez Bank rozpatrywane są reklamacje dotyczące obsługi klienta przez jego pracowników. W zakresie obejmującym jakość produktów oferowanych przez Millennium TFI, reklamacje rozpatrywane są na zlecenie Towarzystwa, przez agenta transferowego prowadzącego rejestr uczestników i realizującego transakcje na jednostkach uczestnictwa. W Domu Maklerskim obsługa reklamacji jest wspólna z Bankiem wówczas, gdy dotyczy usług świadczonych przez Bank Millennium jako Agenta Millennium DM.

Złożone reklamacje*	2020	2019	2018	2017	2016
Liczba złożonych reklamacji	113 182**	91 682**	70 707	44 493	41 750
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	86 619 (76%)	65 488 (71%)	52 507 (74%)	30 315 (68%)	26 755 (64%)
[GRI 418-1] Liczba i % złożonych reklamacji dotyczących naruszenia prywatności, utraty danych klienta	224 (0,2%)***	272 (0,3%)****	275 (0,4%)	160 (0,4%)	175 (0,4%)

* reklamacje rozpatrywane przez Bank Millennium (z wyłączeniem produktów inwestycyjnych)

** wzrost liczby reklamacji związany był m.in. z połączeniem portfeli reklamacyjnych Banku Millennium i Euro Banku, migracją danych klientów oraz dynamicznym wzrostem liczby klientów.

*** z czego uznano 94 reklamacje

**** z czego uznano 93 reklamacje

Wyniki podjętej polityki zarządzania reklamacjami i komunikacji z klientem zostały zauważone i docenione przez rynek - Bank Millennium został uhonorowany główną nagrodą w 2020 edycji European Customer Centricity Awards w kategorii reklamacje. Prestiżowy konkurs ECAA, organizowany przez ARCET, to jeden z największych europejskich konkursów, który promuje klientocentryzm i perspektywę Customer Experience w biznesie. Jury konkursu doceniło projekt „Przytul problem” - stawiający na adresowania potrzeb klientów i indywidualne podejście do nich.

2.5. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW [GRI FS16]

KLIENTY KORPORACYJNI

DZIAŁANIA EDUKACYJNE Z WYKORZYSTANIEM WEBINARÓW. Ze względu na ograniczenia w organizacji tradycyjnych, lokalnych spotkań z klientami, w 2020 roku Bank wspierał klientów zdalnie, wykorzystując do tego webinary - realizował je samodzielnie albo we współpracy z partnerami (Klub CFO, BGK, PFR). W sumie wzięło w nich udział blisko 1 500 uczestników. Poruszone podczas spotkań tematy dotyczyły zarządzania kryzysowego z perspektywy CFO, digitalizacji i automatyzacji w obszarze finansów, zarządzania kapitałem obrotowym w czasie kryzysu, programów gwarancyjnych dla przedsiębiorców oraz zakresu wsparcia i sposobu wnioskowania o subwencje PFR.

INFORMATOR BANKU MILLENNIUM. Informator dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw wydawany również w tym roku obejmował informacje o zmianach prawnych mających wpływ na działalność klientów, informacje makroekonomiczne oraz artykuły poświęcone wybranym produktom i usługom Millennium. Informator jest miesięcznikiem dołączanym do wersji papierowej wyciągów, jest również dostępny dla wszystkich zainteresowanych na stronie internetowej Banku.

3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

[GRI 103-1,103-2, 103-3, 417-1] Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych, opracowanymi 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, wskazywane są jej warunki. Klienci są także informowani, gdzie mogą uzyskać szczegółowe informacje dotyczące określonej promocji.

Każda zmiana lub wprowadzenie dokumentu czy materiału marketingowego dla odbiorców poszczególnych produktów poprzedzone jest konsultacjami w ramach Banku, weryfikacją przez zespół prawny, zgodności, komunikacji marketingowej oraz produktu w celu zapewnienia klientom jasnej i rzetelnej, wymaganej przepisami prawa informacji o oferowanych produktach. Wdrożenie standardów komunikacji marketingowej zmniejsza ryzyko utraty reputacji oraz nałożenia sankcji za brak zgodności z regulacjami.

[GRI 417-1] Materiały marketingowe przygotowywane przez Grupę Banku Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

- zaleceniami zawartymi w Kodeksie Etyki Reklamy, opracowanym przez Stowarzyszenie Komunikacji Marketingowej SAR,
- Zasadami Reklamowania Usług Bankowych Komisji Nadzoru Finansowego z 2008 r.,
- nowymi Dobrymi praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego Związku Banków Polskich z 2015 r.,
- przepisami znowelizowanej Ustawy o kredycie konsumenckim z 22 października 2017 r.,
- Ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- wewnętrznymi instrukcjami odnoszącymi się do zasad tworzenia materiałów informacyjnych i reklamowych dotyczących produktów i usług bankowych w Banku Millennium oraz zasad tworzenia publikacji handlowych dotyczących produktów i instrumentów finansowych w Banku Millennium.

Millennium TFI reklamuje produkty wyłącznie na swojej stronie internetowej oraz za pośrednictwem dystrybutorów jednostek uczestnictwa. Sposób reklamowania produktów jest zgodny z przepisami prawa regulującymi działanie funduszy inwestycyjnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego. W zakresie, w jakim reklama produktów nie jest objęta regulacjami szczególnymi, Towarzystwo stosuje się do standardów Grupy Banku Millennium, w tym standardów etycznych i nie stosuje w reklamie przekazów niedozwolonych przez przepisy prawa.

Towarzystwo przyjęło do stosowania Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych i dąży do ich przestrzegania w odniesieniu do praktyk dotyczących przekazu reklamowego. W pozostałym zakresie Towarzystwo stosuje się do standardów Grupy Banku Millennium.

[GRI 417-3] W 2020 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Grupę Banku Millennium.

3.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

Bank udziela klientom jasnej i zrozumiałej informacji na temat produktów za pośrednictwem swoich pracowników, w kanałach sprzedaży i obsługi klientów takich jak placówki i infolinia telefoniczna oraz w formie treści tekstowych w kanałach elektronicznych. Wszyscy pracownicy udzielający informacji klientom są odpowiednio przeszkoleni w zakresie wymaganym przepisami prawa, regulacjami sektorowymi oraz dobrymi praktykami i standardami jakości stosowanymi przez Bank. Pracownicy Banku są na bieżąco informowani o wszelkich istotnych zmianach dotyczących sprzedaży i obsługi klientów, co odbywa się poprzez różne kanały komunikacji wewnętrznej Banku. Proces sprzedaży produktów jest prowadzony w oparciu o zestandaryzowane modele, pozwalające przedstawić klientowi ofertę dopasowaną do jego potrzeb i oczekiwań w wariantach, które go interesują, wraz z zakresem informacji niezbędnym do podjęcia świadomej decyzji co do zakupu

danego produktu. Stosowanie standardów sprzedaży oraz zakres i jakość informacji przekazywanych klientom są regularnie oceniane przy wykorzystaniu instytucji tajemniczego klienta oraz w ramach badań satysfakcji klientów. Sposób sprzedaży i obsługi klientów jest również weryfikowany i usprawniany na podstawie tematów zapytań i reklamacji otrzymywanych od klientów.

Informowanie o kontaktach

Jednym z podstawowych celów jest prawidłowe dobranie oferty do potrzeb każdego klienta. Bank dokłada starań, by oferty/usługi były przedstawione po pogłębionej analizie potrzeb i spełniały oczekiwania klientów, a jednocześnie były dla nich w pełni zrozumiałe i transparentne. W procesie otwarcia konta i nawiązania relacji z klientem, pracownicy korzystają z materiałów pomocniczych wyróżniających się atrakcyjnym formatem, przejrzystością, jasnym i zrozumiałym językiem komunikacji. Materiały te powstały jako efekt badań i wywiadów z klientami, a ich stosowanie ma na celu prawidłową i jak najlepszą diagnozę potrzeb klientów i dostosowania do nich zakresu rozmowy sprzedażowej.

Każda osoba odwiedzająca stronę internetową może uzyskać szczegółowe informacje na temat oferty oraz usług dedykowanych i rekomendowanych przez Bank w zależności od jej aktualnych potrzeb. Do dyspozycji klientów jest także całodobowa infolinia.

Informowanie o produktach hipotecznych

Klient wnioskujący o kredyt hipoteczny, na każdym etapie procesu, otrzymuje od pracownika pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. W 2020 roku Bank prowadził na dużą skalę szkolenia online oraz webinaria dotyczące konstrukcji produktu i procesu kredytowego, przypominając jak w jasny, rzetelny i transparentny sposób przekazać klientom szczegóły oferty. W szkoleniach uczestniczyło ponad 2 500 osób - zarówno pracowników sieci sprzedaży Banku (ok. 1 000 osób) jak i partnerów sprzedaży Banku (około 1 500 pracowników wszystkich firm pośrednictwa sprzedaży kredytów hipotecznych, z którymi Bank współpracuje).

Informacje o ofercie produktów hipotecznych zawarte w materiałach marketingowych oraz w reklamach Banku spełniają standardy określone w Ustawie o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami oraz są na bieżąco aktualizowane.

Informowanie o produktach ubezpieczeniowych

Informacje dotyczące produktów ubezpieczeniowych przedstawiane są przez Bank w sposób dostosowany do kanału sprzedaży danego produktu, ustnie lub na poszczególnych etapach procesu sprzedaży w przypadku kanałów zdalnych. Informacje te zawarte są również w dokumentacji ubezpieczeniowej oraz/lub dokumentacji bankowej produktu bankowego, do którego ubezpieczenie jest oferowane.

Dokumentacja ubezpieczeniowa zawiera wystandaryzowane, szczegółowe postanowienia dotyczące ubezpieczeń wynikające z przepisów prawa oraz wytycznych Rekomendacji U dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance, zapewniające transparentne przedstawienie produktu, w tym:

- opis zakresu ochrony ubezpieczeniowej,
- opis świadczeń ubezpieczeniowych oraz zasady ustalania ich wysokości w przypadku wystąpienia zdarzenia ubezpieczeniowego,
- terminy uiszczania i sposoby naliczania składek lub opłat ubezpieczeniowych,
- wysokość sumy ubezpieczenia,
- opis okresu ochrony ubezpieczeniowej oraz zasady kontynuacji lub wznowienia tej ochrony,
- wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń,
- zasady i tryb zgłaszania rezygnacji/wypowiedzenia ochrony ubezpieczeniowej zdarzenia ubezpieczeniowego oraz reklamacji i skarg,
- nazwę zakładu ubezpieczeń świadczącego ochronę ubezpieczeniową.

Informowanie o produktach oszczędnościowych

Informacje na temat produktów oszczędnościowych w formie zestawienia najważniejszych cech lub bardziej szczegółowo, ze zwróceniem uwagi na elementy danych produktów, można znaleźć na stronie internetowej Banku, uzyskać w każdym oddziale, na infolinii lub w kanałach bankowości elektronicznej. Bank systematycznie poprawia sposób prezentowania informacji o produktach, szczególnie w kanałach zdalnych. Pracownicy są szkoleni w taki sposób, by przekazać określony

zakres informacji w odniesieniu do każdego produktu, w tym jednolity materiał informacyjny z zakresu produktów oszczędnościowych, w którym w łatwy i przystępny sposób można porównać cechy wszystkich produktów. Bank analizuje również zapytania i reklamacje klientów w celu wyeliminowania ich przyczyn.

[GRI 419-1] W 2020 r. nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów oszczędnościowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach inwestycyjnych

W zakresie produktów inwestycyjnych Bank przygotowuje publikacje handlowe, które opracowywane są z najwyższą starannością oraz zgodnie ze obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, m.in. Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. Bank Millennium na bieżąco śledzi i dostosowuje materiały do rekomendacji Komisji Nadzoru Finansowego. Publikacje handlowe podlegają opiniowaniu przez Departament Prawny oraz Departament Zapewnienia Zgodności. Jednostki te są odpowiedzialne za zapewnienie, aby przygotowany materiał był zgodny z prawem i wytycznymi organów nadzorujących.

Dodatkowo przed nabyciem produktu inwestycyjnego klient wypełnia Test oceny grupy docelowej oraz adekwatności, którego celem jest m.in: zbadanie wiedzy klienta w zakresie usług inwestycyjnych oraz produktów i instrumentów finansowych, ocena charakteru, wielkości i częstotliwości wykonywanych transakcji oraz zbadanie czy klient należy do grupy docelowej odbiorców określonego instrumentu lub produktu.

Na podstawie udzielonych odpowiedzi klient otrzymuje Wynik oceny grupy docelowej oraz adekwatności z informacją, dla których produktów jest on w tak zwanym rynku docelowym oraz które produkty są dla niego adekwatne lub nieadekwatne. Bank nie stosuje ograniczeń w sprzedaży produktów inwestycyjnych określonym grupom osób.

Propozycja wprowadzenia nowego produktu do oferty podlega opiniowaniu na kilku etapach m.in. przez Departament Ryzyka, Departament Zapewnienia Zgodności oraz Departament Prawny. Uczestnictwo tych jednostek w procesie opiniowania pozwala na ocenę:

- dopuszczalności zidentyfikowanych istotnych rodzajów ryzyka oraz sposobów ich ograniczenia związanego z wdrożeniem lub zmianą produktu/usługi,
- zgodności proponowanego produktu/usługi z wymogami w zakresie: przekazywania potencjalnym klientom przed podpisaniem umowy odpowiednich informacji, realizacji obowiązków informacyjnych w trakcie świadczenia usługi finansowej, identyfikacji potencjalnych konfliktów interesów w celu podjęcia wcześniejszych kroków zabezpieczających przed ich powstaniem, rzetelności i kompletności przekazywanych informacji,
- zgodności proponowanego produktu/usługi z obowiązującym prawem oraz oceny ryzyka prawnego.

Ochrona inwestycyjna

Bank stosuje się do wymogów dyrektywy MiFID2 (ang. Markets in Financial Instruments Directive). Zgodnie z wymogami MiFID2, Bank oferując usługi inwestycyjne, przed nabyciem produktu, zobowiązany jest w szczególności do:

- dokonania klasyfikacji klienta do jednej z trzech grup inwestorów,
- przeprowadzenie Testu oceniającego rynki docelowe oraz adekwatność oferowanych produktów i usług inwestycyjnych dla danego klienta,
- rzetelnego, niewprowadzającego w błąd informowania o produktach oraz ryzykach związanych z inwestowaniem w te produkty,
- opracowania i poinformowania klientów o polityce działania w najlepiej pojętym interesie klienta oraz polityce przeciwdziałania konfliktowi interesów.

W celu zapewnienia jak najlepszego poziomu ochrony swoim klientom Bank objął produkty ubezpieczeniowo - inwestycyjne niektórymi wytycznymi MiFID2 mimo braku takiego wymogu. **We wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określone są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym.** Klientom przedstawiana jest pełna i rzetelna informacja o własnych i

dystrybuowanych przez Bank produktach, w tym ich emitencie oraz warunkach procesu reklamacyjnego. Informacje o świadczonych usługach, a także umowy i inne dokumenty bankowe oraz pisma kierowane do klientów formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

[GRI 417-1] Wszystkie materiały informacyjne dotyczące oferowanych przez Bank Millennium produktów inwestycyjnych opatrzone są odpowiednio informacjami na temat: ryzyka związanego z inwestowaniem, zastrzeżeń prawnych, a także miejsc publikacji informacji o funduszach, w tym danych finansowych.

W przypadku, gdy klient chce nabyć produkt, który w ocenie Banku jest dla niego nieadekwatny lub Bank nie ma możliwości dokonania oceny danego produktu, Bank ostrzega o tym fakcie klienta poprzez ostrzeżenie w aplikacji sprzedażowej Banku w trakcie składania zlecenia. Ostrzeżenie to klient otrzymuje również na formularzu zlecenia. Klient zobowiązany jest zapoznać się z ostrzeżeniem oraz, jeżeli nadal chce dokonać zakupu produktu, zobowiązany jest zaakceptować ostrzeżenie poprzez złożenie podpisu na formularzu.

Przed rozpoczęciem oferowania produktów inwestycyjnych, każdy doradca musi posiadać co najmniej dwunastomiesięczne doświadczenie w ich oferowaniu oraz musi zdać test wiedzy w zakresie tych produktów. Każdy doradca przechodzi również obowiązkowe szkolenie z MiFID2 oraz szkolenia produktowe w formie e-learningu. Szkolenie produktowe szczegółowo opisuje charakterystykę danego produktu, jak również w sposób jasny wskazuje na ryzyka związane z inwestowaniem w dany produkt lub instrument finansowy.

W przypadku zmiany przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych dotyczących produktów inwestycyjnych, doradcom **udostępniane są e-learningowe szkolenia przypominające.** Dzięki temu pracownicy posiadają odpowiednią, aktualną wiedzę w zakresie oferowanych produktów inwestycyjnych. Dodatkowo, doradcy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych oraz produktowych. Pracownicy Banku mają również stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych.

[GRI 419-1] W 2020 roku nie zostały nałożone na Bank kary dotyczące niezgodności z przepisami prawa, a także nie miały miejsca bojkoty konsumenckie w zakresie oferowanych przez Bank produktów inwestycyjnych.

Informowanie o produktach TFI

Millennium TFI nie prowadzi bezpośredniej sprzedaży jednostek uczestnictwa Funduszy Millennium, zbywając je za pośrednictwem licencjonowanych podmiotów - dystrybutorów, którzy posiadają odpowiednie zezwolenia na przyjmowanie i przekazywanie zleceń nabycia lub zbycia jednostek uczestnictwa. Informacje na temat Funduszy Millennium oraz dokumenty dotyczące funduszy zawierające niezbędne dla klientów informacje udostępniane są ich uczestnikom i potencjalnym uczestnikom za pośrednictwem strony internetowej Towarzystwa oraz w punktach obsługi klientów dystrybutorów.

Towarzystwo przygotowuje dla klientów szereg materiałów informacyjnych, w szczególności: prospekty informacyjne, warunki emisji, kluczowe informacje dla inwestorów (KIID), informacje dla uczestników Alternatywnych Funduszy Inwestycyjnych (AFI), czy karty informacyjne subfunduszy inwestycyjnych. Ponadto w 2020 roku pracownicy Millennium TFI przeprowadzali szkolenia dla pracowników dystrybutora Banku Millennium, którzy bezpośrednio obsługują uczestników funduszy inwestycyjnych. Zakres szkoleń obejmował informacje o funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez Millennium TFI, instrumentach finansowych, mechanizmach działania rynku kapitałowego.

[GRI 419-1] W 2020 roku nie zostały nałożone żadne kary dotyczące niezgodności produktów z przepisami prawa bądź innymi standardami, jak również nie miały miejsca bojkoty konsumenckie.

3.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, FS15] Działania dotyczące etycznej sprzedaży kładą mocny nacisk na zgodność obsługi z obowiązującymi wymogami regulacyjnymi i spełniają poniższe założenia:

- narzędzia oraz wytyczne w modelach rozmów ukierunkowane na zapewnienie klientom jak najlepszej jakości obsługi poprzez przekazanie pełnej i dokładnej informacji na temat poszczególnych produktów i procesów;
- modele rozmów odnoszą się do konieczności badania potrzeb klienta i proponowania produktów adekwatnych do jego oczekiwań i sytuacji;
- założenia i narzędzia dotyczące modeli produktowych podlegają weryfikacji przez Departament Zapewnienia Zgodności.

Implementacja standardów sprzedaży w jednostkach sprzedażowych (w tym etyki sprzedaży) jest realizowana w ramach: szkoleń wstępnych, szkoleń e-learningowych oraz działań powdrożeniowych osób i jednostek do tego powołanych (w tym przełożonych).

Wytyczne **Księgi Standardów Obsługi Klienta** zobowiązują pracowników w szczególności do: analizy potrzeb klienta, jasnej prezentacji oferty Banku, omówienia zasad działania produktu, przedstawienia informacji o kosztach, zdiagnozowania wątpliwości klienta, udzielenia informacji wyjaśniających i finalnie - potwierdzenia, że przed podpisaniem umowy zasady działania produktu są dla klienta zrozumiałe.

Etyczna sprzedaż produktów jest uregulowana w Grupie Banku Millennium nie tylko w wytycznych takich jak **Kodeks Etyczny, Księga Standardów czy regulacje prawne**. Bank, przykładając olbrzymią wagę do jakości i wysokiej etyki sprzedaży, opracował także **Modele Rozmów z Klientem** w zakresie produktów codziennego bankowania, produktów kredytowych czy rozwiązań oszczędnościowo-inwestycyjnych. Modele te funkcjonują od kilku lat i są sukcesywnie aktualizowane i optymalizowane. Każde wdrożenie nowego modelu wiąże się z masowym wdrożeniem rozwiązania wśród pracowników bezpośredniej obsługi klienta oraz szkoleniami. Wszystkie zmiany wprowadzane w modelach rozmów są ukierunkowane na zapewnienie pełnej transparentności przekazywanych informacji i edukację klientów, tak aby w pełni świadomie korzystali z usług oferowanych przez Bank.

Przestrzeganie Modeli Rozmów oraz Standardów Obsługi Klienta jest stale monitorowane przez jednostkę specjalnie do tego powołaną, a wyniki są przekazywane zarówno do zarządu Banku, bezpośrednich przełożonych pracowników podlegających ocenie oraz służą do podejmowania działań naprawczych na poziomie całego Banku. Monitoring przestrzegania standardów oraz etycznej sprzedaży jest prowadzony także niezależnie od Banku, w oparciu o różnego rodzaju rankingi jakości obsługi, do których Bank przykładą dużą wagę i bierze pod uwagę wszystkie wnioski z nich płynące.

Jeśli chodzi o produkty ubezpieczeniowe, Bank zapewnia standardy zgodne z wytycznymi Rekomendacji U dotyczącymi dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

W spółkach funkcjonują odrębne regulacje dotyczące etycznej sprzedaży. Millennium Dom Maklerski wdrożył szereg dokumentów regulujących zasady zachowania należytej staranności w kontaktach z klientami. Najważniejsze z nich to: regulaminy świadczenia usług maklerskich, umowy zawierane z klientami oraz „Polityka wykonywania zleceń oraz działania w najlepiej pojętym interesie klienta w Millennium Domu Maklerskim SA”.

Minimalizowanie ryzyka nadmiernego zadłużenia i zarządzania własnym budżetem

Bank przed zaoferowaniem produktu bada potrzeby klienta, co pozwala poznać poziom jego wiedzy na temat produktów kredytowych oraz ustalić jego sytuację finansową, a dzięki temu odpowiednio dopasować sposób komunikacji oraz produkt do jego sytuacji. **Ryzyko nadmiernego zadłużenia się oraz nieprawidłowego zarządzania domowym budżetem jest minimalizowane dzięki zaawansowanym metodom oceny wiarygodności i zdolności klientów stosowanym przez Bank**. Metody te pozwalają zidentyfikować sytuacje, w których klient nie powinien już się zadłużać. Bank oferuje klientom możliwość skonsolidowania niezabezpieczonego zadłużenia spłacanego u innych kredytodawców, co często pozwala zmniejszyć miesięczne obciążenia kredytowe w budżecie domowym i poprawić sytuację w zakresie bezpieczeństwa finansowego klientów. Klienci korzystający z internetowej bankowości transakcyjnej mają możliwość stosowania zaawansowanych narzędzi do zarządzania wydatkami i dzięki temu mogą pogłębiać wiedzę na temat efektywnego zarządzania swoim budżetem.

[GRI FS16] Fundacja Banku Millennium kontynuowała w zdalnej formule program edukacyjny dla przedszkolaków „Finansowy Elementarz” oraz stworzyła „Poradnik dla rodziców - Jak uczyć dzieci finansów”. Jeden z poradnikowych tekstów nosił tytuł „Pożyczki i długi, czyli co to jest odpowiedzialność”. W ten sposób Fundacja kontynuowała edukację najmłodszych w obszarze oszczędzania, potrzeb kredytowych i roli pieniądza w życiu.

Interesującym narzędziem jest Manager Finansów dostępny w bankowości internetowej. Jest to bezpłatna usługa pozwalająca kompleksowo zarządzać budżetem domowym, a także w prosty sposób kontrolować zarówno wydatki, jak i oszczędności.

Pomoc w spłacie zadłużenia

Klientom, którzy poszukują możliwości obniżenia kosztów obsługi dotychczasowych zobowiązań, Bank Millennium oferuje pożyczkę konsolidacyjną z opcją spłaty zadłużenia w innych bankach. Dodatkowo klienci mogą skorzystać z odroczenia płatności jednej raty pożyczki gotówkowej lub konsolidacyjnej, co stanowi ważną pomoc w przypadku, kiedy środki w danym miesiącu przeznaczone na ratę muszą być wykorzystane na inne cele.

W przypadku braku spłaty kredytu, Bank dąży w pierwszej kolejności do polubownego rozwiązania sprawy, proponując klientowi możliwość zawarcia umów restrukturyzacyjnych.

Restrukturyzacja zadłużenia stosowana przez Bank w procesie dochodzenia wierzytelności detalicznych polega na zawarciu z klientem aneksu do umowy pierwotnej (w tradycyjnej formie w placówce Banku lub za pośrednictwem elektronicznych kanałów kontaktu) lub odrębnej umowy restrukturyzacyjnej, której treść, stosownie do sytuacji klienta i jego możliwości finansowych, modyfikuje obowiązujące warunki spłaty zobowiązania.

Restrukturyzacja i windykacja należności jest prowadzona przez specjalnie do tego celu powołane jednostki organizacyjne Banku, oddzielnie dla należności od klientów korporacyjnych i detalicznych (w tym także od klientów Biznes) w oparciu o wewnętrzne (instrukcje i wytyczne) jak i zewnętrzne regulacje. Bank umożliwił m.in. skorzystanie przez klientów z wprowadzonych w drodze ustaw rządowych rozwiązań pomocowych, takich jak zawieszenia rat odsetkowo kapitałowych czy też pozaustawowego moratorium wprowadzonego ze względu na rozwój pandemii COVID-19 na podstawie Wytycznych dotyczących ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego.

Proces dochodzenia należności klientów detalicznych realizowany jest przy wykorzystaniu informatycznego systemu wspomagania, powiązanego z systemem operacyjnym Banku i systemem administracyjnym kart kredytowych, umożliwiającego identyfikację należności zagrożonych, ich weryfikację, monitorowanie, archiwizowanie działań, postępu i efektów dochodzenia, wysyłkę kluczowej korespondencji oraz raportowanie i zarządzanie poszczególnymi należnościami.

3.4. ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH

Rozwiązania dla klientów posiadających kredyt hipoteczny we frankach szwajcarskich

Bank Millennium obecnie obsługuje 2,6 miliona aktywnych klientów detalicznych, liczba aktywnych umów dotyczących walutowych kredytów hipotecznych wynosi 57,8. tys. (bez dawnego Euro Banku).

Kredyty hipoteczne indeksowane, lub denominowane w walutach zagranicznych, w większości we frankach szwajcarskich, były oferowane klientom od roku 2000, większość z nich udzielono w latach 2005-2008. W chwili ich udzielania, umowy kredytowe były zgodne z polskim prawem i stosownymi regulacjami, w szczególności z rekomendacjami Komisji Nadzoru Finansowego KNF (w szczególności Rekomendacją 5). W momencie zaciągania kredytu w walucie zagranicznej klienci musieli uprzednio jednoznacznie odmówić kredytu w złotych polskich. Związek Banków Polskich ZBP, w odpowiednim momencie, zasugerował rezygnację z walutowych kredytów hipotecznych, ale nadzór i sfera publiczna zachęcali do ich dostępności, co zostało opisane i udokumentowane w raporcie ZBP pt. „Biała księga kredytów frankowych w Polsce”. Istotne były tego przyczyny. W Polsce brak było kapitału, a występował znaczny popyt na kredyty hipoteczne, natomiast względnie wysokie oprocentowanie kredytów złotych było przeszkodą na drodze wspierania finansowania realizowanej wówczas budowy mieszkań. Walutowe kredyty hipoteczne, wspierane przez niskie stopy procentowe na frankach szwajcarskich i euro, wpłynęły korzystnie na wzrost gospodarczy Polski i przyczyniły się do powstania ok. 775 000 mieszkań i domów.

Umowy kredytowe nie były kwestionowane w okresie, kiedy kurs wymiany franka szwajcarskiego na złotówkę był korzystny dla kredytobiorców. Kwestionowanie przez kredytobiorców postanowień umownych zaczęło się, gdy kurs wymiany zaczął zmieniać się na niekorzyść klientów. Klauzule

odnoszące się do tabel kursów walut niektórych banków zostały włączone do listy klauzul abuzywnych w wyniku abstrakcyjnej procedury kontroli abuzywności. Warto podkreślić, że wspomniane włączenie niekoniecznie oznacza niezgodność z prawem w danym przypadku. Kredyty indeksowane do walut zagranicznych, (które w istocie stanowiły główną ofertę Banku Millennium), były oferowane dla wygody kredytobiorców, którzy chcieli mieć pewność, że w momencie zaciągnięcia kredytu, otrzymają dokładnie taką kwotę w złotych, jakiej potrzebują.

Nagle zwiększenie niezadowolenia klientów spowodował szwajcarski bank centralny, który nieoczekiwanie uwolnił kurs swej waluty dn. 15 stycznia 2015 r., w wyniku czego frank szwajcarski znacznie umocnił się do innych walut, włącznie z polskim złotym. W ten sposób podjęta decyzja wywarła skutek, wykraczający daleko poza granice Polski i uderzyła także w polskich obywateli, którzy zaciągali kredyty mieszkaniowe w tej walucie.

Z danych Związku Banków Polskich, zebranych od wszystkich banków posiadających walutowe kredyty hipoteczne wynika, że znaczna większość sporów została ostatecznie rozwiązana korzystnie dla banków do roku 2019. Jednakże, po wyroku Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE), wydanym 3 października 2019 r. (Sprawa C-260/18) proporcje zmieniły się na niekorzyść i w większości przypadków banki przegrały sprawy w sądach. Jednak linia orzecznicza dotycząca kredytów walutowych nie została jeszcze definitywnie ukształtowana. Znaczący wpływ na przyszłe rozstrzygnięcia sądowe mogą wnieść odpowiedzi na kolejne zapytania skierowane przez polskie sądy do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE) oraz orzeczenie Izby Cywilnej Sądu Najwyższego, w pełnym składzie, której posiedzenie w tej sprawie zapowiedziane jest na 25 marca 2021 roku.

W dniu 8 grudnia 2020 roku, p. Jacek Jastrzębski, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego na łamach dziennika Rzeczpospolita zaproponował wprowadzenie rozwiązania „sektorowego” w kwestii ryzyka związanego z walutowymi kredytami hipotecznymi. Propozycja zakłada, że banki dobrowolnie oferowałyby klientom możliwość zamiany walutowych kredytów hipotecznych na PLN tak, jakby kredyty były w PLN od dnia ich udzielenia, z jednoczesną retrospektywną zmianą formuły naliczania odsetek na WIBOR plus marża historyczna dla takich kredytów od dnia udzielenia kredytu. Wniosek był konsultowany z bankami pod auspicjami KNF i ZBP. Na obecnym etapie ostateczny wynik, jak również jego harmonogram, pozostają niejasne. Dlatego Bank pozostaje otwarty na klientów, oferując im polubowne rozwiązania na własnych warunkach.

Indywidualne ustalenia z klientami

Bank Millennium prowadzi indywidualne ustalenia z klientami dotyczące warunków spłaty lub przewalutowania kredytu, uwzględniając indywidualną sytuację i oczekiwania każdego klienta. Bank Millennium zawsze rozmawiał ze swoimi klientami i oferował rozwiązania dostosowane do ich potrzeb. W okresie 2010-2015 klienci głównie byli zainteresowani zmianą nieruchomości stanowiącą zabezpieczenie kredytu, natomiast w latach 2015-2020, z racji dużego wzrostu wynagrodzeń w tym okresie, przede wszystkim dokonaniem wcześniejszej spłaty, więc zapytania dotyczyły możliwości zaoferowania korzystniejszego kursu. Od 2020 roku, ze względu na znaczną obniżkę stawki WIBOR, klienci poszukują głównie możliwości przewalutowania kredytu na złotówki, eliminując ryzyko walutowe i utrzymując i tak niską miesięczną ratę. Propozycja banku jest przygotowywana dla każdego klienta indywidualnie. Zainteresowanie ze strony klientów oceniamy jako znaczące. W ciągu 2020 roku liczba aktywnych umów spadła do poziomu 57,8 tys. o prawie 6% przy czym spłata w całości oraz dobrowolne przewalutowania stanowiły 80% tego spadku.

Rozliczenie według średniego kursu NBP

Bank Millennium regularnie przygotowuje i przedstawia klientom posiadającym kredyty walutowane rozwiązania mające na celu m.in. ułatwienie kredytobiorcom spłacającym kredyt bezpośrednio w CHF przewalutowania tego kredyt (czyli zmiany waluty spłaty na złotówki) bądź spłaty kredytu na warunkach korzystnych dla klienta. Jedną z najistotniejszych zmian w roku 2020 było wprowadzenie do rozliczeń kredytów frankowych średniego kursu NBP oraz ograniczenie do minimum formalności związanych z przewalutowaniem bądź spłatą kredytu.

Sześciopak

Od stycznia 2015 r., kiedy to odnotowano szybki wzrost kursu franka szwajcarskiego, Bank Millennium oferuje specjalne rozwiązania tzw. „sześciopak”, obejmujące:

1. Uwzględnienie ujemnej stawki Libor przy wyliczaniu wysokości oprocentowania kredytów mieszkaniowych.
2. Istotne zmniejszenie tzw. spreadu walutowego, co skutkuje odczuwalnym zmniejszeniem wysokości płaconych przez klientów rat kredytowych.
3. Wydłużenie na wniosek klienta okresu spłaty lub okresowe zawieszenie spłaty raty kredytowej, tak, aby jej poziom nie był wyższy lub był niewiele wyższy niż przed uwolnieniem kursu. Wnioski te mogłyby być składane wyłącznie przez kredytobiorców zamieszkujących kredytowaną nieruchomość.
4. Rezygnacja z żądania nowego zabezpieczenia oraz ubezpieczenia kredytu wobec kredytobiorców terminowo spłacających raty kredytowe.
5. Umożliwienie kredytobiorcom zamiany waluty kredytu z CHF na PLN po kursie równym średniemu kursowi NBP.
6. Uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów zamieszkujących kredytowane nieruchomości.

Funduszu Wsparcia Kredytobiorców

Klienci Banku Millennium, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy zarówno we frankach szwajcarskich jak i złotych i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, mogą ubiegać się o wsparcie z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców utworzonego przez banki, w tym Bank Millennium w 2015 r. Na podstawie Ustawy o wsparciu kredytobiorców, którzy zaciągnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej, przyjętej w 2019 r., która weszła w życie 1 stycznia 2020 r., zostały zmienione kryteria wnioskowania o wsparcie, co ma zwiększyć dostępność Funduszu.

Wsparcie jest czasową pomocą przyznaną kredytobiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji życiowej, takiej jak utrata pracy lub zmniejszenie dochodów. Kredytobiorca, któremu udzielono wsparcia otrzymuje co miesiąc środki pieniężne z przeznaczeniem na płatność raty kredytu. Środki te wypłacane są w okresie nie dłuższym niż 36 miesięcy, w wysokości odpowiadającej racie kredytu jednak nie większej niż 2 000 zł. Jeśli kwota uzyskana ze sprzedaży nieruchomości nie wystarczyła na spłatę kredytu mieszkaniowego kredytobiorca może uzyskać pożyczkę na spłatę zadłużenia (nieoprocentowana forma pomocy) w kwocie maksymalnie 72 000 zł. Zwrot uzyskanej pomocy rozpoczyna się po dwóch latach od wypłaty ostatniej części wsparcia lub pożyczki i rozłożony jest na w 144 nieoprocentowane raty. Część środków może być umorzona pod warunkiem regularnej spłaty. Od momentu powstania Fundusz został wykorzystany zaledwie w kilku procentach i nadal oczekuje na pełne przeznaczenie na rzecz potrzebujących kredytobiorców.

[GRI 206-1] Na dzień 31 grudnia 2020 r., Bank miał 5 018 umów kredytowych i dodatkowo 496 umów kredytowych z byłego Euro Banku w ramach prowadzonych obecnie indywidualnych sporów (z wyłączeniem spraw windykacyjnych) dotyczących klauzul indeksacyjnych walutowych kredytów hipotecznych przedłożonych sądom. Całkowita wartość roszczeń przedstawionych przez powodów wynosi PLN 562,4 mln oraz CHF 34,3 mln. Sprawy dotyczące 98% umów kredytowych toczą się przed sądem pierwszej instancji oraz dotyczące 2% umów kredytowych przed sądem drugiej instancji. Do dnia 31.12.2020 tylko 69 spraw zostało finalnie rozstrzygniętych.

Bank jest stroną pozwu zbiorowego, którego przedmiotem jest określenie odpowiedzialności Banku w stosunku do członków grupy na podstawie nieuzasadnionego wzbogacenia się w związku z zawartymi umowami walutowych kredytów hipotecznych. Nie jest to spór dotyczący płatności. Orzeczenie w powyższym postępowaniu nie będzie obejmowało przyznania żadnych kwot na rzecz członków grupy. Liczba umów kredytowych objętych tymi postępowaniami wynosi 3 281. Sprawa obecnie jest odroczone na czas nieokreślony.

W 2020 roku kilka banków, w tym także Bank Millennium, otrzymał decyzję Prezesa UOKiK uznającą za abuzywne klauzule określające zasady wymiany walut, stosowane w tzw. aneksie antyspreadowym, i jednocześnie zakazał ich stosowania. Na Bank Millennium nałożono karę w wysokości 10,5 mln zł, jej wysokość uwzględnia dwie okoliczności łagodzące: współpracę z UOKiK oraz zaprzestanie stosowania kwestionowanych postanowień. Bank odwołał się od decyzji UOKiK i sprawa jest na etapie rozpoznawania przez sąd I instancji.

4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa informacji, zapobiegania

nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów.

Millennium TFI zapewnia bezpieczeństwo środków powierzonych przez klientów zarządzanym przez Towarzystwo funduszy zgodnie z przepisami prawa regulującymi działanie funduszy inwestycyjnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych. Zgodnie z Ustawą prowadzenie rejestrów uczestników i realizowanie ich dyspozycji zostało powierzone wyspecjalizowanemu podmiotowi, jakim jest agent transferowy. Bezpieczeństwo aktywów należących do funduszy zapewnione jest przez ich depozytariusza, którym dla Funduszy Millennium jest Bank Millennium.

4.1. COMPLIANCE - ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z REGULACJAMI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności z regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi opisane są w dokumencie „**Polityki Zgodności Banku Millennium S.A.**”. W ramach procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa następujące obszary:

- monitorowanie zmian w przepisach prawa i standardach rynkowych,
- zapewnianie zgodności wewnętrznych regulacji Banku z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, jak również rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- monitorowanie oraz zatwierdzanie nowych produktów, jak również modyfikacji bądź wycofywania istniejących produktów,
- zatwierdzanie materiałów marketingowych,
- zgłaszanie naruszeń przepisów obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych lub standardów rynkowych,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- przeciwdziałanie oraz zarządzanie konfliktami interesów,
- przeciwdziałanie korupcji,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- transakcje osobiste,
- ochrona informacji poufnych oraz stanowiących tajemnicę zawodową,
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie produktów i usług finansowych objętych dyrektywą MiFID2.

Raport dotyczący funkcjonowania systemu nadzoru zgodności działalności z prawem prezentowany jest co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej, oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

[GRI 419-1] W 2020 roku nie nałożono prawomocnym orzeczeniem na Bank kar finansowych z tytułu braku zgodności z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi.

4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

Elementy systemu przeciwdziałania nadużyciom są budowane i dostosowywane do bieżących potrzeb firmy w oparciu o **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużyć**. System ten umożliwia koordynowanie działań różnych jednostek Banku w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom. Dostarcza jednocześnie profesjonalne narzędzia i rozwiązania gwarantujące ochronę Banku, a przede wszystkim środków klientów. W tym celu zaprojektowano oraz wdrożono liczne mechanizmy prewencyjne monitorujące systemy transakcyjne. Narzędzia te są nieustannie rozwijane celem lepszej identyfikacji schematów tzw. fraudowych.

Bank przykładą należytą uwagę do szkolenia osób odpowiedzialnych za obsługę klienta zgłaszającego próbę nadużycia. Jednym z celów Departamentu Bezpieczeństwa (który jest właścicielem procesu przeciwdziałania nadużyciom) jest konsekwentne informowanie pracowników o zagrożeniach, na które narażeni są zarówno oni sami, jak i klienci. Między innymi, by zrealizować ten cel, przygotowuje i publikuje merytoryczne artykuły w intranetowym biuletynie „Świat Millennium”. Dodatkowo, w porozumieniu z innymi jednostkami wysyła do klientów cykliczne powiadomienia push/sms/millenet informujące o schematach przestępczych.

[GRI 102-17] Kolejną ważną składową programu są dedykowane **konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu - działające 24/7/365**. W przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia, każdy pracownik Banku może je natychmiast wyjaśnić. Alerty kierowane są do Wydziału Zarządzania Nadużyciami, który pełni rolę wsparcia, podejmuje decyzje i kieruje dalszymi działaniami minimalizującymi ryzyko nadużycia.

4.3. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)

Bank Millennium identyfikuje i ocenia ryzyko związane z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu odnoszące się do działalności Banku, z uwzględnieniem czynników ryzyka dotyczących klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów i usług, transakcji, kanałów ich dostaw, mając na względzie charakter i wielkość Banku.

Stosowany przez Bank **Program przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML/CTF)** jest kompleksowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą przestępstwo prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu. W celu minimalizowania ryzyka Bank działa zgodnie z zasadami Programu AML/CTF, który określa reguły postępowania zgodne z przepisami krajowymi, międzynarodowymi oraz standardami bankowymi.

Bank stosuje wobec klientów odpowiednie do poziomu rozpoznanego ryzyka AML/CFT środki bezpieczeństwa finansowego, podejmuje działania ograniczające ryzyka otwierania relacji i prowadzenia stosunków gospodarczych z osobami lub podmiotami, co do których istnieje podejrzenie, że ich środki finansowe pozyskiwane są w sposób nielegalny.

Bank przestrzega polskich przepisów AML/CFT, regulacji prawnych Unii Europejskiej i Organizacji Narodów Zjednoczonych oraz międzynarodowych standardów bankowych w zakresie szczególnych środków ograniczających (sankcji). Program AML/CFT co najmniej raz w roku poddawany jest przeglądowi pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami prawa.

Obowiązkiem wszystkich pracowników Banku Millennium jest dokładanie wszelkich starań, by nie dopuścić do wykorzystywania produktów i usług Banku do procederu prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz, aby wszelkie podejrzone czynności były bezzwłocznie zgłaszane do odpowiedniej jednostki bankowej.

Bank prowadzi szkolenia z zakresu AML/CFT dla wszystkich pracowników w celu spełnienia najwyższych standardów, w szczególności w zakresie obowiązujących regulacji AML/CFT, między innymi stosowania środków bezpieczeństwa finansowego i szczególnych środków ograniczających w ramach relacji gospodarczej z klientem oraz typologii prania pieniędzy. Bank posiada procedury i kanały umożliwiające zgłaszanie naruszeń z zakresu AML, zapewniające anonimowość oraz w pełni odzwierciedlające wymogi ustawy.

Najważniejsze funkcje, role i zakres odpowiedzialności oraz specyficzne obszary, w szczególności wysokiego ryzyka zostały odpowiednio opisane w regulacjach wewnętrznych Banku. Dedykowana jednostka AML jest odpowiednio umieszczona w strukturze organizacyjnej Banku, a osoby odpowiedzialne za działania Banku w obszarze AML posiadają odpowiednie kompetencje i kwalifikacje.

Zarząd Banku jest regularnie informowany o sposobie realizacji Programu AML/CFT. Raportowanie obejmuje w szczególności najbardziej istotne informacje w ramach informacji zarządczej, w tym najważniejsze zmiany w prawie i regulacjach, dane statystyczne oraz inne dane wymagane do prezentacji pełnego obrazu ryzyka AML/CFT w organizacji. W Banku funkcjonuje specjalistyczny Komitet AML, który otrzymuje regularne informacje na ten temat, podobnie jak Rada Nadzorcza, informowana w cyklu co najmniej rocznym.

Spółki Grupy Banku Millennium będące instytucjami obowiązany posiadają odrębne polityki dotyczące przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu i stosują w spójny sposób wymogi regulacji AML/CFT. Pracownicy wykonujący obowiązki związane z AML/CFT, są odpowiednio przeszkoleni w tym zakresie, zgodnie z programem szkoleniowym.

4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

[GRI 102-25] Bank wdrożył „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.”. Zgodnie z jej treścią, **Bank wprowadził następujące zasady** regulujące ten obszar:

- przyjmowanie oraz przekazywanie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych (tzw. „zachęt”),
- przegląd oraz zatwierdzanie produktów,
- odpowiednia struktura organizacyjna (w tym przejrzyste schematy podległości służbowej) oraz bariery informacyjne,
- stosowane polityki wynagrodzeń,
- transakcje osobiste,
- prowadzenie działalności dodatkowej lub konkurencyjnej,
- transakcje z podmiotami Grupy Banku Millennium.

Za właściwe zarządzanie konfliktem interesów i nadzór nad nim odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Departament Zapewnienia Zgodności okresowo, nie rzadziej jednak niż raz do roku, dokonuje, na podstawie zarejestrowanych przypadków istniejących konfliktów interesów, analizy przyczyn ich wystąpienia oraz przedstawia Zarządowi Banku wnioski zmierzające do ich wyeliminowania w przyszłości.

Niektóre Spółki, oprócz regulacji wspólnych dla Grupy Banku, przestrzegają specyficznych regulacji, np. Millennium Dom Maklerski posiada „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Millennium Domu Maklerskim S.A.”, a Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje się do „Regulaminu zarządzania konfliktami interesów w Millennium TFI S.A.”.

4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Podejście Banku zakłada zerową tolerancję na wszelkie przejawy korupcji, które można w skrócie sprowadzić do sytuacji przyjmowania bądź wręczania korzyści (majątkowych i niemajątkowych), mających na celu osiągnięcie określonego zachowania bądź zaniechania drugiej strony.

Tak rozumiana korupcja związana jest z etycznym postępowaniem pracowników i uregulowana Kodeksem Etycznym Grupy Banku Millennium. **W zakresie przeciwdziałania korupcji, Kodeks Etyczny koncentruje się na:**

- **zasadach relacji z dostawcami towarów i usług** - Bank stosuje uczciwe i jednolite zasady przy wyborze dostawców, a ich wybór oparty jest o obiektywne kryteria takie jak jakość, cena, rzetelność i przestrzeganie zasad etycznego prowadzenia biznesu. Przetargi prowadzone są w sposób przejrzysty, w oparciu o obowiązujące regulacje wewnętrzne. Bank przestrzega także tajemnicy handlowej, klauzul poufności oraz chroni informacje, które uzyskał w procesie negocjacji i realizacji umów z dostawcami. Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.
- **kontaktach z instytucjami publicznymi, w tym partiami politycznymi** - Bank przestrzega prawa i zasad etycznych w kontaktach z osobami pełniącymi funkcje publiczne oraz kontaktuje się z nimi, o ile kontakty te są rzeczywiście niezbędne do wykonywania obowiązków służbowych. Dodatkowo, Bank przyjął podejście zakładające neutralność polityczną, co wyraża się między innymi w braku wspierania, finansowania czy umożliwienia działania jakiegokolwiek aktywności politycznej w przestrzeni, którą Bank administruje.
- **przyjmowaniu i wręczaniu (oferowaniu) korzyści** - co do zasady, obowiązuje zakaz przyjmowania i wręczania (oferowania) korzyści, z wyjątkiem sytuacji kiedy są one skromne i o rozsądnej wartości, a ich wręczenie bądź otrzymanie jest niezobowiązujące, tj. nie obliguje do wzajemności, jak również nie powoduje wrażenia, że ich wręczenie bądź otrzymanie ma nakłonić drugą stronę do podjęcia decyzji w zamian za ich otrzymanie. Dopuszczalne są również korzyści o drobnej wartości, zwyczajowo wręczane i otrzymywane przy właściwych dla tego typu okazjach (np. Święta Bożego Narodzenia). Szczególną uwagę przykładana się również do zachowania odpowiedniego czasu wręczania korzyści, tzn. czas ten nie może pokrywać się np. z prowadzeniem przetargu, planowaniem zawarcia umowy o współpracy itp., co mogłoby świadczyć, iż wręczana korzyść ma nakłonić drugą stronę do podjęcia określonej decyzji.

[GRI 205-2] Pracownicy w ramach obowiązkowych szkoleń z Kodeksu Etycznego zapoznają się z polityką antykorupcyjną Grupy Banku Millennium. Mogą oni również zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości za pośrednictwem **dedykowanej linii telefonicznej oraz skrzynki mailowej**, albo też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

Ryzyko korupcji (Grupa)

[GRI 205-1] Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji

W ramach audytów wewnętrznych badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji. Ocenie takiej podlega cała działalność Banku i wszystkie procesy biznesowe w ramach Grupy Banku Millennium, stosownie do oceny poziomu ryzyka ekspozycji na tego typu zagrożenia. Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które często zaangażowanych jest po kilka jednostek organizacyjnych.

[GRI 205-3] Akcje powzięte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji

W 2020 roku brak wykrytych przypadków korupcji.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Niektóre Spółki posiadają własne regulacje antykorupcyjne. Millennium Dom Maklerski wdrożył m.in. „Regulamin inwestowania w instrumenty finansowe przez osoby zaangażowane w Millennium Domu Maklerskim” oraz „Procedurę identyfikacji, klasyfikacji i oceny przyjmowanych i przekazywanych przez Millennium Dom Maklerski S.A. świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług maklerskich”. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje regulacje wynikające z wymagań prawa wobec tej kategorii podmiotów, ujęte w „Regulaminie przyjmowania i przekazywania zachęt”.

Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych również stosuje zasady zawarte w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

[GRI 102-15, 103-1, 103-2, 103-3] Bank dokłada najwyższych starań, aby zapewnić ochronę środków i prywatności klientów. W tym celu prowadzone są analizy ryzyka zarówno przed przygotowaniem nowych produktów i usług jak i globalne - opisujące całe środowisko teleinformatyczne Banku. Kluczowymi ryzykami związanymi z niedostatecznym zapewnieniem ochrony środków i prywatności klientów są: wyciek, utrata lub nieautoryzowana modyfikacja danych wrażliwych, mogące mieć wpływ na stabilność finansową klientów. Konsekwencją materializacji takich ryzyk mogą być niezgodności regulacyjne i prawne (kary i sprawy sądowe), straty finansowe po stronie Banku (odszkodowania i zwrot utraconych przez klientów środków) oraz obniżenie poziomu zaufania klientów do Banku (ryzyko reputacyjne).

System zarządzania bezpieczeństwem informacji stosowany w Grupie Banku Millennium **wzorowany jest na międzynarodowej normie ISO/IEC 27001**, w której określono wymagania dotyczące ustanowienia, wdrożenia, eksploatacji, monitorowania, przeglądu, utrzymania i doskonalenia zarządzania bezpieczeństwem informacji w organizacji. System zarządzania bezpieczeństwem informacji składa się z zestawu udokumentowanych procesów obowiązujących w Banku oraz, w części adekwatnej do profilu prowadzonej działalności, w Spółkach Grupy Banku Millennium.

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących klientów, pracowników, partnerów biznesowych oraz realizowanych transakcji. Do realizacji tego celu Bank wykorzystuje szeroką gamę środków organizacyjnych, informatycznych, telekomunikacyjnych, w szczególności mechanizmów ochrony urządzeń, systemów, aplikacji, baz danych oraz kanałów komunikacyjnych. Model zarządzania bezpieczeństwem informacji został zbudowany w celu ochrony przed wpływem kluczowych ryzyk, takich jak potencjalna utrata informacji o transakcjach finansowych, wyciek informacji poufnych czy niedostępność usług.

Dane oraz środki klientów Banku Millennium są pod ciągłą opieką dedykowanego zespołu specjalistów dbających o bezpieczeństwo wszystkich kanałów dostępu do usług i produktów Banku. Spółka przykłada szczególną wagę do bezpieczeństwa klientów wykorzystujących elektroniczne kanały dostępu do usług i produktów bankowych, doskonaląc techniczne i operacyjne sposoby ochrony. Bank wykorzystuje sprawdzone i bezpieczne metody potwierdzania tożsamości użytkowników systemów informatycznych, a także stale rozwija je, by zapewnić bezpieczny i wygodny dostęp do serwisów Banku. Klienci mogą korzystać z innowacyjnych metod identyfikacji, takich jak biometria palca.

Wdrażane rozwiązania i realizacja obowiązujących polityk i wymogów prawa podlegają regularnym audytom i testom wykonywanym zarówno przez profesjonalne zespoły audytorów wewnętrznych jak i uznane na rynku firmy audytorskie oraz firmy zajmujące się obszarem bezpieczeństwa IT.

Stale analizowane są nowe zagrożenia oraz metody działania przestępców, aby jeszcze skuteczniej im przeciwdziałać. Ponadto Bank aktywnie współpracuje z innymi podmiotami sektora finansowego w Polsce oraz poza jej granicami, wymieniając wiedzę o nowoczesnych zagrożeniach, trendach oraz zmieniających się metodach nadużyć.

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników. Zawiera on zestaw informacji o dobrych praktykach w zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych. Szkoleniami objęci są zarówno dotychczasowi pracownicy Grupy Banku Millennium jak i byli pracownicy Euro Banku oraz pracownicy firm współpracujących, którzy mogą mieć dostęp do sieci Banku.

Szkolenia z bezpieczeństwa Grupa Banku Millennium	2020	2019	2018	2017
% przeszkolonych pracowników	91%	91%	92%	85%

4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Działalność Audytu Wewnętrznego została uregulowana w „Karcie audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.”. Jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań. Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny plan audytu zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wykwalifikowanych profesjonalistów.

Audyt wewnętrzny to wyodrębniona w ramach systemu kontroli wewnętrznej Banku Millennium S.A., niezależna i obiektywna działalność doradcza, realizowana przez Departament Audytu Wewnętrznego, mająca na celu przysporzenie wartości i usprawnianie procesów w Banku/Grupie Banku Millennium S.A. oraz dokonywanie oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2020 roku w ramach działalności zapewniającej Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i audyty prewencyjne. W ramach działalności doradczej,

Departament realizował zadania związane z koordynacją procesu BION, inspekcji i kontroli nadzorczych / zewnętrznych przeprowadzanych w Banku.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swych działań raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej i Radzie Nadzorczej Banku. Wyniki przeglądu funkcjonowania całego systemu kontroli wewnętrznej jak i wybranych jego elementów są prezentowane cyklicznie i podlegają ocenie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

Na koniec 2020 roku Grupa Banku Millennium znajdowała się na 7 miejscu wśród największych banków komercyjnych w Polsce według aktywów ogółem i depozytów. Udział Banku w depozytach wynosił 5,3% (6,0% na koniec roku 2019), a w kredytach 6,1% (5,7% na koniec w 2019 r.). Grupa Banku Millennium utrzymywała relatywnie silniejszą pozycję w segmencie depozytów gospodarstw domowych (6,7% wobec 7,2% na koniec roku 2019), kredytach detalicznych (8,0% wobec 7,7% na koniec roku poprzedniego) oraz transakcjach dokonanych kartami kredytowymi (7,8% wobec 7,9% w 2019 r.). W segmencie przedsiębiorstw, gdzie Grupa Banku Millennium posiada mniejszy udział niż w segmencie detalicznym (3,2% w depozytach oraz 4,2% w kredytach), ponadprzeciętną pozycję Grupa utrzymuje tradycyjnie w produktach leasingowych i faktoringowych. Grupa prowadzi dystrybucję swoich produktów i usług poprzez sieć placówek, a także kanałami elektronicznymi w tym poprzez bankomaty, internet, aplikacje telefoniczne i mobilne.

5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

[GRI 102-13] Bank jest członkiem kilkunastu organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. Działalność części z nich koncentruje się na obszarze biznesu korporacyjnego (Izby gospodarcze, handlowe i przemysłowe), innych - na doskonaleniu relacji i wiedzy pracowników posiadających konkretne kompetencje (Polska Izba Biegłych Rewidentów czy Stowarzyszenie Auditorów Wewnętrznych). Najważniejsze organizacje branżowe to: Konfederacja Lewiatan (reprezentuje interesy pracodawców w Polsce), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, ACI Polska Stowarzyszenie Rynków Finansowych, Polski Związek Faktorów, Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa, Pracodawcy Pomorza.

Bank jest również członkiem **Związku Banków Polskich** - organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Pomaga ona bankom i klientom w kształtowaniu właściwych relacji i optymalnego rozwoju. Specjaliści Banku biorą udział w pracach dotyczących rozwiązywania trudności i zagadnień specyficznych dla całego sektora m.in. w Komitecie ds. Jakości Usług Finansowych czy Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa.

5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

Bank Millennium jest pierwszym polskim bankiem notowanym (od 1992 r.) na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Aktualnie Bank jest uczestnikiem Indeksu WIG, WIG 30, mWIG40, WIG Banks i WIG-ESG.

Rzetelna i szybka informacja dla inwestorów

Rzetelne przekazywanie aktualnych informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych całej Grupy Kapitałowej Banku Millennium jest priorytetem w relacjach z inwestorami. Lista publikowanych przez Grupę Banku Millennium informacji z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji znajduje się na stronie internetowej Banku w sekcji „Relacje Inwestorskie” <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie>

Na stronie internetowej znajdują się zawsze aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji Banku Millennium na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów kredytowych. Znajdują się tam również raporty bieżące i okresowe, prezentacje wynikowe, arkusze.xlsx z kluczowymi informacjami finansowymi oraz inne istotne informacje o

Banku. Warto zwrócić uwagę, że strona internetowa jest responsywna, co oznacza, że jest dostosowana do urządzeń mobilnych - tabletów i smartfonów.

[GRI 102-43] Bank wykorzystuje różne kanały komunikacji w celu dotarcia do obecnych i potencjalnych akcjonariuszy. Są to przede wszystkim:

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (4 w ciągu 2020 r.),
- **udział w konferencjach** organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (9)
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (434 osób),
- **bieżące komunikaty** giełdowe (32) i prasowe,
- **dedykowana strona internetowa** w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w rocznym **Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy**,
- **kontakty bieżące** z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

W ramach realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 roku Bank zapewnia nieograniczony dostęp do konferencji przez internet (transmisja wideo w języku polskim i angielskim) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku. Bank zapewnia również transmisję internetową video z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z obrad wraz z podjętymi uchwałami jest także dostępny na stronie Banku.

Spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego	2020	2019	2018	2017	2016
Liczba zorganizowanych spotkań	123	168	155	183	192
Liczba uczestników spotkań	434	360	355	373	391

Bank Millennium jest analizowany przez 14 analityków reprezentujących lokalne i międzynarodowe biura maklerskie, którzy publikują swoje raporty i rekomendacje dla akcji Banku Millennium. Pełna lista analityków znajduje się na stronie Banku <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie/analicy>

Na koniec 2020 roku rekomendacje dla akcji Banku Millennium prezentują się następująco:

Kupuj	Trzymaj	Sprzedaj
6	5	3

Dobre praktyki ESG

Bank działa w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG (Environmental, Social, Governance) oraz przestrzega zasad ładu korporacyjnego. Spółka jest **notowana w WIG-ESG** - indeksie spółek odpowiedzialnych społecznie na GPW oraz raportuje kwestie odnoszące się do prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Dobre praktyki ładu korporacyjnego

Bank wypełnia zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „**Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW**”. Zgodnie z zasadą „stosuj lub wyjaśnij” (*comply or explain*) naruszenie zasad opisanych w „Dobrych Praktykach” powinno zostać przez Spółkę upublicznione w formie odpowiedniego raportu. W 2019 roku Bank przestrzegał zasad ładu korporacyjnego zawartych w dokumencie „Dobre praktyki spółek notowanych na GPW”. Jedynym wyjątkiem był brak komunikacji dwustronnej w czasie rzeczywistym podczas Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. W ocenie Banku realizacja tej reguły niosła za sobą zagrożenia natury technicznej oraz prawnej dla prawidłowego i

sprawnego przeprowadzenia obrad walnego zgromadzenia. W ocenie Banku uniknięcie wspomnianych zagrożeń stanowiło większą wartość dla Akcjonariuszy.

Bank Millennium w WIG-ESG



Od września 2019 r. Bank Millennium znajduje się w indeksie WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wcześniej, w latach 2010-2019, Bank był notowany w Respect Index.

Indeks WIG-ESG jest publikowany na podstawie wartości portfela akcji spółek uznawanych za odpowiedzialne społecznie. W skład indeksu wchodzi 60 spółek z indeksów WIG20 i mWIG40. Wagi spółek w WIG-ESG zależą od liczby akcji w wolnym obrocie skorygowanej o wyniki rankingu ESG przygotowanego przez Sustainalytics i ocenę stosowania zasad ładu korporacyjnego.

W 2020 roku Bank po raz kolejny osiągnął najwyższą ocenę w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych, ekonomicznych i ładu korporacyjnego (ESG 1,0) oraz zgodności z zasadami Kodeksu dobrych praktyk (KDP 1,0).

6. PARTNERZY BIZNESOWI

Polityka zakupowa

[GRI 102-9] Bank współpracuje z wieloma partnerami biznesowymi jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Główni kontrahenci świadczą usługi związane z najmem i obsługą oddziałów i powierzchni biurowych, usług i zakupu sprzętu IT, usług ochrony i marketingu.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Zasady współpracy z dostawcami Banku Millennium są opisane w „Instrukcji wyboru dostawców i realizacji zakupów”. Definiuje ona m.in. organizację procesu zakupowego, role poszczególnych uczestników procesu oraz kryteria wyboru dostawców. **Wyłanianie dostawców odbywa się w ramach przetargów, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru.** Aby zapewnić przejrzystość procesu zakupowego, oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane są przez niezależne jednostki Banku. Główne ryzyko wynikające z niewłaściwej współpracy z dostawcami wiąże się z ograniczeniem możliwości świadczenia usług bankowych.

Na podstawie umów agencyjnych Bank współpracuje z brokerami. Współpraca polega na powierzeniu przedsiębiorcom przez Bank czynności określonych w umowie, związanych z pośrednictwem w sprzedaży produktów hipotecznych. Zazwyczaj umowy agencyjne zawarte przez Bank są umowami outsourcingowymi. Część oddziałów Banku prowadzona jest na podstawie umów franczyzowych zawartych z przedsiębiorcami.

Spółki Banku współpracują z partnerami biznesowymi na podstawie umów współpracy o charakterze agencyjnym. Są one zawierane z podmiotami gospodarczymi lub poszczególnymi osobami pracującymi w danej jednostce organizacyjnej (Reprezentantami).

Kryteria wyboru dostawców

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 dostawców nie jest kryterium wyboru. **W uzasadnionych przypadkach wśród aspektów mających wpływ na wybór dostawcy Bank bierze także pod uwagę czynniki środowiskowe i społeczne.**

W przypadku zakupu towarów, z których korzysta cała Grupa, stosowana jest polityka wyboru dostawców obowiązująca w Banku. Specyficzne kryteria wyboru dostawców są stosowane w Spółkach jeśli wymagają tego oddzielne przepisy, np. regulujące działalność funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych w przypadku Millennium TFI.

Standardy etyczne i środowiskowe

Ważnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów). **[GRI 205-2, FS5]** Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. W 2020 roku wszyscy dostawcy Banku Millennium uczestniczący w przetargach zapoznali się politykami antykorupcyjnymi zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2020 w Banku w przypadku ok. 870 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 36 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku Millennium w przypadku ok. 2 014 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług.

Zakupione towary i usługi	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018
[GRI 102-9, 102-10] Liczba dostawców	12 592	6 679	13 948	6 352	11 538	5 012
[GRI 204-1] Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	95%	94%	92%	91%	89%	90%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury*	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018
Do 30 dni	77%	67%	81%	60%	82%	67%
31-60 dni	18%	26%	16%	33%	15%	28%
Powyżej 60 dni	5%	7%	3%	7%	3%	5%

Partnerzy Millennium TFI

[GRI 102-9] Odmienne typy partnerów biznesowych obecne są w działalności Millennium TFI i zarządzanych przez nie funduszy. Należą do nich: agent transferowy prowadzący rejestry uczestników, depozytariusz aktywów funduszy, dystrybutorzy jednostek uczestnictwa, podmiot prowadzący księgi funduszy i obliczający wartość aktywów funduszy, dostawcy usług biurowych, transportowych, prawnych i informatycznych, podmiot przechowujący dokumenty oraz podmiot obsługujący obieg korespondencji, podmiot prowadzący księgi Towarzystwa (Bank), banki i domy maklerskie jako kontrahenci funduszy. Główne kategorie dostawców usług dla Towarzystwa i funduszy to dystrybutorzy jednostek uczestnictwa, agent transferowy, depozytariusz aktywów funduszy, kontrahenci funduszy (banki i domy maklerskie), doradcy prawni i audytorzy finansowi oraz dostawcy usług informatycznych.

Umowy z dostawcami Millennium TFI zawierane są, a warunki świadczenia usług określone, w oparciu o przepisy prawa regulujące działalność funduszy i towarzystw. W zakresie, którego nie obejmują powyższe przepisy Towarzystwo stosuje Kodeks Etyczny Grupy Banku Millennium regulujący zasady nawiązywania i utrzymywania relacji z dostawcami towarów i usług.

Główne kryteria wyboru dostawców określone są w przepisach regulujących działalność funduszy i towarzystw funduszy inwestycyjnych. Ze względu na odmienne regulacje dotyczące towarzystw i banków, kryteria stosowane przez Towarzystwo mogą się istotnie różnić od kryteriów stosowanych przez Bank Millennium. W zakresie, w jakim Towarzystwo korzysta z rozwiązań grupowych przy zakupach towarów i usług, stosowana polityka wyboru dostawców jest zgodna z zasadami ujętymi w Kodeksie Etyki Grupy Banku Millennium.

[GRI FS5] Towarzystwo nie zobowiązywało swoich dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych. Zobowiązania takie są stosowane w przypadkach zawierania przez Towarzystwo z dostawcami umów grupowych, zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etyki Grupy Banku Millennium.

III. PRACOWNICY



1. ZATRUDNIENIE

1.1. STRUKTURA ZARZĄDZANIA

[GRI 102-18] Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.



Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy - m.in. rozpatruje i zatwierdza sprawozdania finansowe oraz sprawozdania z działalności firmy, podejmuje uchwały o podziale zysków lub pokryciu strat, udziela absolutorium członkom organów Banku z wykonania przez nich obowiązków, wybiera i odwołuje członków Rady Nadzorczej oraz ustala ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad działalnością Banku, w tym w zakresie funkcjonowania systemów zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej. Określa ona również liczbę członków Zarządu Banku, powołuje i odwołuje Prezesa, Wiceprezesów i członków Zarządu Banku oraz ustala ich wynagrodzenia.

Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. **Stalymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka.** Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego Przewodniczący, jest niezależna w rozumieniu przepisów Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Rada Nadzorcza liczy **12 członków (10 mężczyzn i 2 kobiety)**. **Siedmiu** członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, **są obywatelami Polski**. **Siedmiu członków Rady** nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku. Kadencja Rady Nadzorczej trwa trzy lata. Komitety Rady Nadzorczej to Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka.

Zarząd Banku kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Określa strukturę organizacyjną Banku, zasady funkcjonowania i organizacji pracy oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. Zarząd Banku liczy **7 członków**. **Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski**. Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata.

W ramach struktury zarządczej, za podejmowanie decyzji dotyczących kluczowych kwestii środowiskowych, ekonomicznych i społecznych odpowiada Prezes Zarządu Banku.

W 2020 r. zapisy w Statucie Banku odnośnie organów Banku uległy niewielkim zmianom (m.in. par. 21 ust. 5, par. 17 ust. 2.2) - tekst jednolity Statutu jest dostępny na stronie internetowej Banku.

**[GRI 405-1] Zarząd
Banku Millennium
według grup
wiekowych**

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
[30-50]	1 (14%)	0 (0%)	1 (14%)
≥50	6 (86%)	0 (0%)	6 (86%)
Razem	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Dom Maklerski SA, Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. W Radach Nadzorczych pozostałych spółek Grupy Banku Millennium Członkowie Zarządu Banku stanowią większość składu Rady. Dodatkowo w przypadku Millennium Banku Hipotecznego S.A. (oprócz 4 Członków Zarządu Banku Millennium S.A.) w skład Rady Nadzorczej zgodnie z przepisami prawa wchodzi członkowie niezależni.

Dom Maklerski jest właścicielem Millennium TFI. W Radzie Nadzorczej Millennium TFI znajdują się przedstawiciele Millennium Domu Maklerskiego oraz, zgodnie z przepisami prawa, członkowie niezależni. Ze względu na to, że Zarząd Banku zasiada w Radzie Nadzorczej spółki Millennium Dom Maklerski, pośrednio nadzoruje on również Millennium TFI.

1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Bank Millennium rozpoczął rok 2020 działaniami zmierzającymi do integracji organizacyjnej i procesowej z przejętym w 2019 roku Euro Bankiem. W wyniku przeprowadzonej fuzji dokonano połączenia struktur organizacyjnych, zlikwidowano dublujące się jednostki organizacyjne, ujednociono i usprawniono procesy. Dokonano również przeglądu placówek Banku - na podstawie przeprowadzonych analiz ekonomicznych i rynkowych podjęto decyzje o zamknięciu niektórych z nich. W okresie między lutym a kwietniem 2020 roku przeprowadzono zwolnienia grupowe. Zasady przeprowadzenia tych zwolnień, kryteria oraz wysokość odpraw zostały wypracowane i uzgodnione ze związkami zawodowymi funkcjonującymi w Banku. Zaproponowane przez Bank obowiązkowe i dodatkowe odprawy, a także dodatkowe świadczenia (np. sześciomiesięczna opieka medyczna dla pracowników) zostały bardzo pozytywnie przyjęte przez organizacje związkowe. W drugiej połowie roku Bank zdecydował również o ograniczeniu rekrutacji nowych pracowników w wielu obszarach.

W wyniku powyższych działań zatrudnienie w Grupie Banku Millennium zmniejszyło się o 11% w stosunku do 2019 roku i wyniosło 7 645 osób. Wskaźnik fluktuacji obniżył się do poziomu 3% w porównaniu do 4% w 2019 roku. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (66%), a średnia wieku pracownika to 37 lat.

[GRI 102-8] Liczba pracowników

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	620	1 627	264	2 511	1 164	3 471	499	5 134	7 645
Bank Millennium	607	1 510	210	2 327	1 117	3 287	455	4 859	7 186

[GRI 102-8] Pracownicy według typu zatrudnienia

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pełny etat	2 445	4 974	7 419	2 311	4 793	7 104
Niepełny etat	66	160	226	16	66	82
Zlecenie	42	44	86	41	36	77
Umowa o pracę	2 511	5 134	7 645	2 327	4 859	7 186
Na czas nieokreślony	2 149	4 472	6 621	1 976	4 216	6 192
Na czas określony	362	662	1 024	351	643	994

[GRI 401-1] Pracownicy nowo zatrudnieni

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	226 (24%)	131 (14%)	11 (1%)	368 (40%)	370 (40%)	169 (18%)	23 (2%)	852 (60%)	930 (100%)
Bank Millennium	222 (26%)	111 (13%)	7 (1%)	340 (40%)	354 (42%)	140 (16%)	18 (2%)	512 (60%)	852 (100%)

[GRI 401-1] Odejścia z pracy - liczba pracowników

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	320 (17%)	336 (17%)	37 (2%)	693 (36%)	439 (23%)	724 (37%)	77 (4%)	1 240 (64%)	1 933 (100%)
Bank Millennium	317 (17%)	310 (17%)	32 (2%)	659 (36%)	428 (23%)	697 (38%)	71 (4%)	1 196 (64%)	1 855 (100%)

[GRI 401-1] Wskaźnik fluktuacji

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	7%	2%	2%	4%	6%	2%	2%	3%	3%
Bank Millennium	7%	2%	2%	4%	6%	2%	2%	3%	3%

[GRI 202-2] Pracownicy zatrudnieni lokalnie*

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba (i odsetek) pracowników	2 492 (99,2%)	5 107 (99,5%)	7 599 (99,4%)	2 309 (99,2%)	4 835 (99,5%)	7 144 (99,4%)
Liczba (i odsetek) Członków Zarządu i wyższych kierowników	61 (89,7%)	28 (100%)	89 (92,7%)	47 (87%)	23 (100%)	70 (90,9%)

* z polskim obywatelstwem pracujący w Polsce

[GRI 405-1] Pracownicy według stanowiska z podziałem na płeć

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd		1	6	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		27	34	61		15	13	28	89
Kadra zarządzająca	21	343	63	427	30	577	79	686	1 113
Pracownicy sprzedaży	418	543	35	996	943	1 862	203	3 008	4 004
Pracownicy techniczni	88	581	107	776	69	711	181	961	1 737
Pozostali pracownicy	93	132	19	244	122	306	23	451	695
Razem	620	1 627	264	2 511	1 164	3 471	499	5 134	7 645

Bank Millennium	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd		1	6	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		22	25	47		13	10	23	70
Kadra zarządzająca	20	330	50	400	23	552	67	642	1 042
Pracownicy sprzedaży	417	525	27	969	938	1 833	201	2 972	3 941
Pracownicy techniczni	84	521	85	690	58	632	158	848	1 538
Pozostali pracownicy	86	111	17	214	98	257	19	374	588
Razem	607	1 510	210	2 327	1 117	3 287	455	4 859	7 186

2. WARUNKI PRACY

2.1. POLITYKI KADROWE

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje „**Polityka Zasobów Ludzkich Grupy Banku Millennium**”, która dotyczy kwestii rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także planowania i monitorowania zatrudnienia. „**Polityka wynagrodzeń osób mających istotny wpływ na profil ryzyka**” formuluje natomiast założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych tych pracowników.

Bank Millennium wdrożył także „**Politykę doboru i oceny kwalifikacji członków organu zarządzającego oraz osób pełniących najważniejsze funkcje**”. Jej stosowanie zapewnia, że osoby pełniące najważniejsze funkcje w Grupie Banku Millennium, w tym funkcje w organach zarządzających, posiadają do tego odpowiednie kwalifikacje zawodowe jak i właściwą reputację. W perspektywie długoterminowej Polityka wspiera dobre zarządzanie Grupą, osiąganie stabilnych wyników i właściwe zarządzania ryzykiem operacyjnym.

Stosowana jest również „**Polityka różnorodności**”, która wskazuje, że Bank Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] W grupie kapitałowej Banku Millennium są stosowane możliwie jednolite regulacje pracownicze, w szczególności: **Regulaminy Pracy** - ustalające organizację i porządek pracy oraz związane z tym prawa i obowiązki pracodawcy i pracowników jak również **Regulaminy Wynagradzania** określające zasady i warunki wynagradzania oraz przyznawania innych świadczeń.

Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:

- Tworzenie jednolitych zasad zatrudniania, dostępu do benefitów i wynagrodzeń;
- Okresowa weryfikacja systemów wynagrodzeń, w tym płac podstawowych, włączając w to porównania z benchmarkami rynkowymi;
- Zapewnienie zbalansowanych i odpowiadających celom średnio i długookresowym systemów ocen, uwzględniających zarówno kryteria ilościowe jak i jakościowe;
- Weryfikacja kwalifikacji i staranny dobór pracowników na najwyższe stanowiska w Grupie;
- Przeciwdziałanie konfliktowi interesów i podejmowaniu decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku poprzez wprowadzenie bardziej szczegółowych kryteriów oceny pracy osób na stanowiskach kierowniczych, odnoszących się do ich wpływu na ryzyko;
- Przeciwdziałanie dyskryminacji i mobbingowi poprzez komunikację, szkolenia i wdrożenie systemu zgłaszania nadużyć;
- Budowa kultury organizacyjnej opartej na wartościach poprzez szerokie promowanie wartości organizacyjnych i wdrożenie „Kodeksu Lidera”.

2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje jednolita „**Polityka wynagrodzeń pracowników w Grupie Banku Millennium S.A.**”, która formuluje założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych dla wszystkich pracowników Grupy. Ma za zadanie zapewnić formalne ramy kształtowania praktyki wynagradzania wszystkich pracowników Grupy z perspektywy ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa instytucji jak również stosowności wynagrodzeń do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy.

Dodatkowo pracowników zidentyfikowanych jako mających istotny wpływ na profil ryzyka (tzw. Risk Takers) dotyczą zapisy „**Polityki wynagrodzeń pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium S.A.**”, która precyzuje zasady przyznawania premii oraz inne warunki wpływające na decyzje o jej wypłacie. W Banku Millennium funkcjonuje również

„Instrukcja przeprowadzania identyfikacji Risk Takers w Grupie Banku Millennium”, która zawiera wytyczne dotyczące corocznego procesu identyfikacji Risk Takers.

W spółkach zależnych: **Millennium Dom Maklerski SA** oraz **Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA**, zgodnie z obowiązkiem ustawowym, funkcjonują odrębne polityki wynagrodzeń, rozwiązania w nich zawarte zawierają się w ramach przyjętych w „Polityce Wynagrodzeń Grupy Banku Millennium S.A.”.

Przyjęte polityki stanowią ramy organizujące zasady wynagradzania w kluczowych aspektach:

- zasad kształtowania wysokości wynagrodzeń,
- relacji wynagrodzenia zmiennego w odniesieniu do wynagrodzenia stałego,
- procesu decyzyjnego przy zmianach wynagrodzeń,
- nadzoru nad ogółem decyzji wynagrodzeniowych w Banku i Grupie,
- powiązaniu premii z zarówno dobrymi wynikami firmy jak i pracy pracownika,
- przeciwdziałaniu bodźcom skłaniającym do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku i klientów,
- ustaleniu kryteriów oceny odpowiadającym celom krótko, średnio i długookresowym stawianym pracownikom,
- uwzględnieniu dodatkowych kryteriów jakościowych w ocenie pracy w jednostkach, gdzie praca skierowana jest w szczególności na rezultaty sprzedażowe.

Bank konsekwentnie stosuje stabilne formy zatrudniania i wynagradzania. Pracownicy są zatrudniani w oparciu o umowę o pracę, a wynagrodzenie stałe stanowi przeważającą część łącznego wynagrodzenia. Polityka określa ramy dla ustalania wynagrodzeń stałych pracowników - z uwzględnieniem zadań i poziomów kompetencji obowiązujących w danych zespołach i jednostkach. Zakładane poziomy wynagrodzeń na stanowiskach są weryfikowane w oparciu o sytuację rynkową i dane z sektorowych raportów o poziomach wynagrodzeń.

Bank stale monitoruje rozwiązania przyjętych w poszczególnych liniach biznesowych - tak aby w szczególności nie tworzyły bodźców skłaniających do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku, wykraczających poza zaakceptowany profil ryzyka oraz nie skłaniały do podejmowania działań niezgodnych z najlepiej pojętym interesem Klientów i inwestorów Grupy.

W Banku odbywają się cykliczne przeglądy wynagrodzeń i stanowisk. Na podstawie oceny kondycji finansowej Grupy oraz otoczenia biznesowego, Zarząd Banku może podjąć decyzję o przyznaniu puli środków z przeznaczeniem na zmianę wynagrodzeń zasadniczych pracowników. Poziomy wynagrodzeń są weryfikowane z uwzględnieniem okresowej oceny wyników pracy, umiejętności oraz są porównywane z informacjami płacowymi przedstawianymi w badaniach wynagrodzeń na rynku finansowym.

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

W ramach realizacji Polityki Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium SA funkcjonuje weryfikowany corocznie „**Regulamin przyznawania zmiennych składników wynagrodzenia**”, opisujący całościowo zasady premiowania dla wszystkich jednostek Banku. Regulamin ten stanowi punkt odniesienia dla wszystkich rozwiązań dotyczących premiowania w poszczególnych jednostkach Banku. Zapisy tego dokumentu są dopełnieniem uregulowań „Regulaminu wynagradzania pracowników Centrali Banku Millennium SA”.

Wynagrodzenie zmienne jest dodatkowym, motywacyjnym elementem wynagrodzenia łącznego i jest kształtowane w ramach zróżnicowanych systemów premiowych, których celem jest motywowanie pracowników do realizacji planów biznesowych i organizacyjnych. Systemy premiowe i kryteria oceny okresowej w Grupie Banku Millennium są dostosowane do specyfiki działania pracowników w poszczególnych obszarach Grupy.

Bank dokłada starań, aby mechanizmy motywacyjne dla pracowników jednostek sprzedaży oraz innych jednostek zaangażowanych w procesy związane z obsługą Klienta były opracowywane w taki sposób, aby nie powodować konfliktu interesów lub zachęt, które mogą skłaniać pracowników Grupy do przedkładania własnych interesów lub interesów firmy z potencjalną szkodą dla jakiegokolwiek klienta Grupy.

Wysokość puli przeznaczonej każdorazowo na premie jest uzależniona od ogólnych wyników i całościowej kondycji Banku. Premie są wypłacane miesięcznie w sieci sprzedaży Banku i innych jednostkach centrali odpowiedzialnych za obsługę Klienta detalicznego lub kwartalnie dla pracowników Centrali Banku.

Istotną częścią tego podejścia jest odrębna ocena dla osób zajmujących stanowiska kierownicze, która zachęca do dbałości o długoterminowe dobro Banku oraz unikania nadmiernej ekspozycji na ryzyko.

Premia pracowników kluczowych mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium zgodnie z wymogami polityki jest wypłacana w 50% w formie gotówkowej, a pozostałe 50% jest wypłacane w instrumencie finansowym. Minimum 40% przyznanego wynagrodzenia zmiennego jest odraczana do wypłaty w kolejnych latach.

2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

[GRI 102-15] Istotnym czynnikiem ryzyka jest **fluktuacja i potencjalna utrata ważnych dla rozwoju Banku kompetencji**. Niedobory pracowników o specyficznych kompetencjach na rynku pracy i konkurencja w zakresie pozyskania wyspecjalizowanych pracowników może powodować okresowe ryzyko podejmowania decyzji o rekrutacji pracowników na wyższe stawki w porównaniu do tych już obowiązujących w organizacji. W konsekwencji mogą pojawić się dysproporcje w wynagrodzeniach na podobnych stanowiskach. Bank podejmuje działania, aby zapobiec temu niepożądanemu zjawisku, w szczególności poprzez ustalanie rekomendowanych poziomów wynagrodzeń rekrutacyjnych oraz okresowe przeglądy wynagrodzeń.

Innym ryzykiem związanym z polityką wynagrodzeń mogą być stosowane mechanizmy motywacyjne - skłaniające pracowników do zadaniowego działania - potencjalnie mogące powodować konflikt interesów. Mowa o sytuacjach, w których, by ochronić najlepiej rozumiany długookresowy interes klienta lub Banku, pracownik powinien odstąpić działania na rzecz wypracowania premii. Ryzyko zbyt jednostronnego działania pracowników w wyniku mechanizmów motywacyjnych nastawionych na uzyskanie wyższej sprzedaży, a zatem premii jest mitygowane przez uwzględnianie przy ocenie pracy również kryteriów jakościowych.

Ponadto konsekwentna realizacja przyjętej Polityki wynagrodzeń pozwala na minimalizowanie ryzyk poprzez m.in. utrzymywanie właściwego stosunku wynagrodzenia stałego do zmiennego, stosowanie formalnego systemu ocen zawierającego kryteria dostosowane do charakteru i specyfiki pracy oraz długookresowej perspektywy oceny wyników biznesowych, mechanizm zarządzania pulą wynagrodzeń zmiennych uzależniony od kondycji finansowej Banku.

Bank konsekwentnie podnosi również jakość zarządzania i **wzmacnia kulturę organizacyjną opartą na wartościach**. Służą temu szkolenia menedżerskie. Ich celem jest wspieranie działań liderów, nie tylko w kierunku osiągnięcia wyników, ale budowania zaufania i relacji z pracownikami.

Kolejną grupą zagadnień w obszarze pracowniczym są **ryzyka związane z potencjalnym mobbingiem lub dyskryminacją**. Bank zakazuje wszelkich działań noszących cechy mobbingu i dyskryminacji i traktuje takie działania jako ciężkie naruszenie obowiązków pracowniczych. Pracownik uważający, iż jest ofiarą praktyk dyskryminujących lub stosowania mobbingu może zawiadomić o tym dowolną osobą pełniącą funkcje kierownicze. Menedżerowie przechodzą obowiązkowe szkolenie na temat mobbingu i dyskryminacji.

Należy podkreślić, że w 2020 roku do standardowych elementów ryzyka dołączyło **ryzyko epidemiologiczne**. Najważniejszą sprawą dla Banku stało się **zapewnienie bezpieczeństwa ludzi oraz utrzymanie ciągłości biznesu i usług**. Natychmiast podjęto szereg działań minimalizujących ryzyko zakażenia pracowników koronawirusem w centralach i oddziałach Banku. Szczegółowy opis znajduje się w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA. Jednocześnie Bank nie mógł realizować wielu zaplanowanych działań zarówno w obszarze rozwoju i szkoleń, jak i socjalnym. Nie odbyły się szkolenia menedżerskie M#leaders, praktyki studenckie, wycieczki czy spotkania pracowników w ramach programów socjalnych Rodzice na Tak i MilleKlub.

2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich”, w Grupie Banku Millennium stosowanie wszelkich praktyk dyskryminacyjnych o cechach mobbingu lub molestowania seksualnego w stosunku do pracowników jest zabronione. Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przesłanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Bank przystąpił do **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

Kwestie poszanowania różnorodności w Grupie Banku reguluje „Polityka Różnorodności”, „Kodeks Etyczny”, „Regulamin Pracy” oraz regulacje dotyczące rekrutacji. Efektem wdrożenia polityk jest szereg działań:

- Wszyscy pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie z zagadnień etycznych. Dodatkowo cała kadra menedżerska obowiązkowo przechodzi szkolenie w zakresie przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w zatrudnieniu. **Bank posiada procedury antymobbingowe i antydyskryminacyjne.** Pracownicy mogą zgłaszać nadużycia anonimowo na wskazany adres mailowy.

	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019*	Grupa 2019*	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
[GRI 412-2]								
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z dyskryminacji i mobbingu**	98 (10%)	102 (9%)	83 (10%)	92 (10%)	81 (9%)	85 (9%)	159 (17%)	168 (7%)

*szkoleni byli nowi kierownicy i dyrektorzy; dane nie uwzględniały pracowników ex Euro Banku

**dane nie obejmują pracowników oddziałów franczyzowych. W placówkach franczyzowych w 2020 roku szkolenie ukończyło 76 kierujących.

- Przy rekrutacji pracowników nie stosuje się kryteriów narażających na zachowania dyskryminacyjne. Zasady te dotyczą także rozwiązywania stosunku pracy, warunków zatrudnienia, awansowania oraz dostępu do szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe. Kandydaci do pracy wybierani są na podstawie obiektywnych kryteriów takich jak w szczególności: wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kompetencje ogólne i specyficzne, znajomość języków obcych oraz ogólne dopasowanie do profilu.
- Bank na bieżąco analizuje strukturę wynagrodzeń i równość w dostępie do zarobków i stanowisk ze względu na płeć, wiek oraz narodowość. Okresowo prowadzone są wywiady z osobami odchodzącymi z Banku, aby ustalić przyczyny odejść.
- Szeroka komunikacja i wsparcie jest kierowane do pracowników/rodziców. Bank informuje o przysługujących im prawach rodzicielskich. Osoby posiadające małe dzieci mogą skorzystać z dofinansowywanych przez Bank form rekreacji w programie **Rodzice na Tak**.
- Benefity, takie jak opieka medyczna, ubezpieczenia grupowe**, dofinansowanie do sportu i rekreacji są oferowane dla wszystkich pracowników, również tych, którzy pracują w niepełnym wymiarze. Bank zachęca pracowników do wykorzystywania urlopów.
- Bank wspiera osoby w trudnej sytuacji finansowej i zdrowotnej** poprzez istniejący system pomocy socjalnej oparty o Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych. Osoby niepełnosprawne mogą korzystać z dostosowanej do ich możliwości infrastruktury biurowej.

[GRI 405-1] Pracownicy z niepełnosprawnością	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019*	Grupa 2019*	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Liczba i % pracowników	66 (0,92%)	68 (0,89%)	40 (0,68%)	43 (0,68%)	36 (0,62%)	39 (0,62%)	41 (0,74%)	44 (0,74%)

*bez pracowników Euro Banku

- Bank systematycznie prowadzi **szkolenia menadżerskie**, których celem jest wzmacnianie odpowiednich postaw - w tym przełamywania stereotypów i promowanie otwartości na zróżnicowane przekonania pracowników oraz kształtowanie odpowiedzialności własnej i podwładnych.
- Pracownicy mają możliwość swobodnego **prezentowania swoich opinii** na wewnętrznych forach internetowych.

Departament Kadr prowadzi **rejestr**, w którym odnotowywane są wszelkie roszczenia dotyczące spraw pracowniczych. Są one raportowane Komitetowi Procesów i Ryzyka Operacyjnego. Rozpatrywanie zgłoszenia odbywa się w oparciu o procedurę, która przewiduje między innymi: gromadzenie dokumentacji pozwalającej na weryfikację roszczenia, ankiety wśród pracowników, podjęcie decyzji o uznaniu bądź zanegowaniu roszczenia oraz udzielenie odpowiedzi pracownikowi.

[GRI 406-1] W 2020 roku zarejestrowano trzy zgłoszenia dotyczące działań noszących cechy mobbingu. W każdym z tych przypadków przeprowadzone były ankiety antymobbingowe oraz rozmowy z przełożonymi zespołów i jednostek. W żadnym mobbing nie został potwierdzony, ale pomimo tego kierujący zostali pouczeni o bezwzględnej konieczności dbania by relacje pomiędzy pracownikami zespołu były zgodne z zasadami współzycia społecznego.

Rok 2020 to kontynuacja i rozwój projektu 3xM(ille) - przestrzeni osobistości w pracy i po pracy, oddolna inicjatywa dedykowana kobietom Banku, które w nieformalnej atmosferze spotykają się cyklicznie przy kawie i oczywiście po pracy. Działający od 2019 roku projekt z sukcesem realizuje swoje założenia - buduje społeczność kobiet w organizacji, a poprzez wymianę kontaktów, doświadczeń i nawiązywanie wartościowych znajomości aktywizuje, edukuje oraz pomaga odkryć własne możliwości. **3xM(ille)** integruje i wspiera różnorodność, jest formą wewnętrznego *teambuildingu*, kolejnym narzędziem budowy kultury organizacyjnej. Dzięki prowadzonej działalności organizatorki projektu nawiązały współpracę z Vital Voices Poland w projekcie dla młodych kobiet - #Jestem Liderką. W 2020 roku odbyły się 2 spotkania, z czego jedno, poświęcone wewnętrznej motywacji, w formule online. W spotkaniach w 2020 roku uczestniczyło łącznie 140 kobiet z Banku Millennium.



Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich w Banku Millennium”, w polityce wynagrodzeń Bank uwzględnia informację o rynkowych poziomach wynagrodzeń na podobnych stanowiskach. Weryfikacja wynagrodzeń pracowników odbywa się okresowo na podstawie aktualnej strategii Banku, danych rynkowych oraz oceny wyników pracy i etapu kariery pracowników. Bank dąży do tworzenia systemów premiowych, w których mechanizm motywacyjny jest powiązany ze specyfiką pracy w danej jednostce - poprzez opracowanie racjonalnych i rzetelnych wskaźników opisujących wyniki pracy, jak również mechanizmów motywacyjnych właściwych danej jednostce Banku.

[GRI 405-2] Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn*

Grupa Banku Millennium	2020	2019**	2018	2017
Wyższa kadra zarządzająca	0,83	0,83	0,81	0,85
Kadra zarządzająca	0,76	0,78	0,75	0,80
Pracownicy sprzedaży	0,91	0,91	0,88	0,90
Pracownicy techniczni	0,74	0,71	0,68	0,68
Pozostali pracownicy	0,79	0,81	0,80	0,78
Wszyscy pracownicy	0,70	0,71	0,68	0,69

Bank Millennium	2020	2019**	2018	2017
Wyższa kadra zarządzająca	0,83	0,85	0,85	0,84
Kadra zarządzająca	0,76	0,77	0,75	0,80
Pracownicy sprzedaży	0,92	0,91	0,89	0,90
Pracownicy techniczni	0,75	0,72	0,69	0,69
Pozostali pracownicy	0,77	0,78	0,77	0,75
Wszyscy pracownicy	0,71	0,72	0,69	0,70

*Średnia ważona z uwzględnieniem wielkości grupy i udziału kobiet w danej grupie. Różnica w poziomie wynagrodzeń wynika ze sposobu wyliczeń: w obrębie danej kategorii znajdują się stanowiska o różnym zakresie odpowiedzialności i wynagrodzenia.

**bez danych z Euro Banku

2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

[GRI 102-41] W Banku Millennium funkcjonują dwie organizacje związkowe. Do związków należy ponad 480 pracowników. Bank współpracuje ze stroną społeczną w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych.

Dialog z pracownikami prowadzony jest również na wewnętrznym forum społecznościowym i w intranecie. Narzędzia te służą informowaniu pracowników o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również umożliwiają zgłaszanie komentarzy i wymianę opinii na różne tematy. Dodatkowo Departament Kadr prowadzi stronę intranetową **Strefa HR**, na której regularnie umieszczane są wszystkie interesujące pracowników zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych. W 2020 roku Bank wdrożył nowy system kadrowo-płacowy TETA. Każdy z pracowników ma dostęp do swoich indywidualnych informacji kadrowych za pomocą modułu **TETA ME**. Na rok 2021 planowany jest dalszy rozwój systemu i poszerzenie zakresu dostępnych informacji dla pracowników oraz menedżerów. Gdyby informacje te okazały się niewystarczające, pracownik może także skierować bezpośrednie zapytanie do Departamentu Kadr za pomocą systemu obsługi pracowników **HR Service** lub porozmawiać z dedykowanym do jego obsługi pracownikiem Departamentu Kadr - opiekunem kadrowym.

2.6. OCENA PRACOWNIKÓW

[GRI 404-3] Wszyscy pracownicy Banku, z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urlopach, podlegają okresowym ocenom pracy. Bank Millennium posiada „Instrukcję przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A.”, która zawiera wytyczne dotyczące tworzenia zasad oceny pracowników w odniesieniu do jej różnych form tzn. w szczególności oceny wyników pracy czy kompetencji. Ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. Okres oraz kryteria oceny pracownika są dostosowane do jego charakteru pracy i odnoszą się do postaw ważnych w codziennej pracy: współpracy, zaangażowania, jakości, efektywności oraz umiejętności menadżerskich.

Okresowe oceny pracowników mogą stanowić podstawę do:

- opracowywania opinii o pracowniku, promocji, przesunięć między jednostkami organizacyjnymi, zmiany zakresu zadań i odpowiedzialności, przygotowywania indywidualnych planów rozwoju zawodowego,
- przygotowania planów szkoleń specjalistycznych i szkoleń rozwojowych,
- decyzji o zmianie warunków zatrudnienia i kontynuacji zatrudnienia,
- określenia rekomendacji premiowej, w przypadku przyznania puli premiowej dla jednostki organizacyjnej.

Ocena wyników pracy będąca podstawą dla rekomendacji wartości składnika zmiennego jest prowadzona w taki sposób, aby zapobiegać wynagradzaniu złych wyników.

Oprócz kryteriów związanych z efektywnością i jakością oceniający uwzględniają postawę Pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach.

System oceny pozwala zarówno na porównywanie efektów pracy pomiędzy pracownikami jak również osiąganie postawionych celów. Kilkuetapowy proces ewaluacji sprzyja transparentności oraz wyważeniu oceny danego pracownika.

W przypadku sił sprzedaży coraz większą uwagę skupia się na budowaniu długookresowych i stabilnych relacji z klientami oraz na dbałości o jakość portfela kredytowego.

Awanse stanowiskowe*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	10%	21%	13%
Kadra zarządzająca	24%	27%	26%
Pracownicy sprzedaży	20%	19%	20%
Pracownicy techniczni	24%	16%	20%
Pozostali pracownicy	39%	30%	33%
Razem	23%	21%	22%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	13%	26%	17%
Kadra zarządzająca	26%	28%	27%
Pracownicy sprzedaży	20%	19%	19%
Pracownicy techniczni	27%	17%	22%
Pozostali pracownicy	45%	36%	39%
Razem	25%	21%	23%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY

Większość ofert pracy w Grupie Banku jest kierowanych zarówno do wewnętrznych jak i zewnętrznych kandydatów. Pracownik, który chciałby rozwijać swoje umiejętności w innym obszarze niż dotychczas może zgłosić chęć rotacji wewnętrznej.

Wybrani pracownicy są przypisywani do **między departamentowych projektów** inicjowanych i nadzorowanych przez Zarząd Banku. Daje to możliwość zarówno dzielenia się swoją wiedzą jak i zdobycia dodatkowych umiejętności.

W 2020 roku wyjątkowo duża liczba osób podlegała procesowi rotacji wewnętrznej. Było to związane z projektem połączenia Banku Millennium i dawnego Euro Banku, stworzeniem spójnej struktury organizacyjnej oraz ujednoczeniem procesów.

Rekrutacje wewnętrzne	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Liczba pracowników	753	753	87	87	95	95	141	141

Nagrody dla pracowników

W Banku Millennium prowadzone są programy, w których nagradzani są pracownicy wyróżniający się ponadprzeciętnym zaangażowaniem:



Program Nagród Pracowniczych IMPAKT, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. W 2020 roku 55 pracowników zostało wyróżnionych za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych. Po raz pierwszy w historii programu tegoroczna gala programu i rozdanie nagród odbyły się wirtualnie.

Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodą Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe. W 2020 roku trafiły one do 12 pracowników zarówno centrali, jak i sieci sprzedaży.

Szkolenia

Szkolenia w Banku Millennium są istotnym elementem codzienności i traktowane są jako inwestycja w kapitał ludzki. Celem szkoleń jest podniesienie kompetencji pracowników, co przekłada się na poprawę jakości i efektywności ich pracy oraz realizację bieżących i przyszłych celów biznesowych.

Pracownicy Banku mają co roku możliwość uczestniczenia w szkoleniach zewnętrznych, wewnętrznych, e-learningowych w obszarach specjalistycznych oraz konferencjach i kongresach. Z uwagi na pandemię, w trosce o zdrowie pracowników, Bank zmienił formułę szkoleń na zdalne lub hybrydowe. Pierwsze szkolenia w nowej formie zostały wprowadzone już 16 marca.

Liczba tematów szkoleń e-learning	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018
	490	495	483*	478*	245	212

*wzrost wyniku z przeszkolenia pracowników ex Euro Banku

Najważniejsze szkolenia realizowane w 2020:

Szkolenia wstępne dla nowych pracowników Grupy Banku Millennium. Ze względu na pandemię szkolenia realizowane były w pełni zdalnie ze wsparciem programu MS Teams.

Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników Banku, pozwala spojrzeć na wiele tematów z innej perspektywy. Wykłady prowadzone są online, nagrania wraz z materiałami dodatkowymi udostępniane są na platformie szkoleniowej i w biuletynie pracowniczym „Świat Millennium”. W 2020 roku odbyło się 12 zdalnych spotkań, na które zapisało się 4 165 pracowników.

Szkolenia dla pracowników oddziałów i sieci franczyzowej

- Szkolenie wstępne specjalistyczne dla nowych pracowników oddziałów własnych i sieci franczyzowej.

- Warsztat certyfikujący MOI - przygotowuje do sprzedaży produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, zgodnie z regulacjami MIFID oraz dostarcza wiedzy o standardach wymaganych w ramach modelu oszczędnościowo-inwestycyjnego.
- Kurs kasjera złotowo-walutowego - szkolenie stacjonarne realizowane w pierwszym kwartale 2020 roku dla pracowników byłego Euro Banku.
- „Kredyty hipoteczne” - szkolenie składa się z trzech części, które stanowią kolejne elementy procesu wdrażania pracowników w tematykę produktu hipotecznego i jego sprzedaży.
- „Jak pozytywnie patrzeć na negatywne decyzje kredytowe” dla pracowników Millennium Mini. Przedstawia proces kredytowy obowiązujący w Banku.
- „Wiem wszystko o produktach kredytowych, usystematyzowanie wiedzy o produktach kredytowych dla klienta detalicznego” dla pracowników Millennium Mini.
- „Sprzedaż przez telefon - poznanie praktycznych umiejętności rozmowy sprzedażowej przez telefon z wykorzystaniem zasad wpływu i skutecznej argumentacji” dla pracowników sieci własnej i franczyzowej.
- „Przygotowanie do wdrożenia Gospodarza Placówki” dla Dyrektorów Regionalnych sieci własnej i franczyzowej. Przygotowuje do prowadzenia spotkań z Kierownikami /Partnerami /Liderami.
- „Oferta kont biznes dla sieci franczyzowej” dla pracowników sieci franczyzowej.

Szkolenia dla Doradców Prestige

Dla Doradców Prestige odbyły się szkolenia w formie webinarów nt. sytuacji bieżącej na rynkach finansowych prowadzone przez niezależnego eksperta, realizowane przy współpracy Departamentu Marketingu Bankowości Detalicznej. Kontynuowano program Certyfikacji Doradców Prestige, w ramach którego szkolono z zakresu rynków finansowych i inwestowania, produktów oferowanych przez Bank Millennium w segmencie Prestige, technik radzenia sobie z wątpliwościami i obiekcjami w oparciu o typologię osobowości klienta oraz skutecznej finalizacji sprzedaży. Program zakończony jest egzaminem teoretycznym oraz praktycznym, potwierdzającym umiejętności stosowania zdobytej wiedzy w codziennej pracy.

Szkolenia dla doradców bankowości korporacyjnej

Kontynuowano program szkoleniowy podnoszący umiejętności Doradców Bankowości Przedsiębiorstw w zakresie budowania profesjonalnego wizerunku oparty o doskonałą znajomość produktów, umiejętność głębokiej analizy potrzeb klientów i strukturyzowania transakcji, zdolności negocjacyjne i umiejętności skutecznego finalizowania transakcji. Program składa się z serii kursów e-learningowych, warsztatów szkoleniowych oraz egzaminów z wiedzy. Ponadto wszyscy doradcy bankowości przedsiębiorstw brali udział w szkoleniach mających na celu poprawę skuteczności sprzedażowej oraz wprowadzających w techniki regeneracyjne oraz radzenia sobie ze stresem. Dodatkowo doradcy bankowości przedsiębiorstw oraz specjaliści produktowi zostali zaproszeni do udziału w szkoleniach ze storytellingu, na których wypracowują metody budowania katalogu własnych opowieści sprzedażowych. Dla wzmocnienia szkolenia dodano kurs video oraz przeprowadzono webinary szkoleniowe w celu wsparcia spotkań sprzedażowych.

Dodatkowo Doradcy Bankowości Przedsiębiorstw uczestniczyli w warsztatach oraz webinarach dotyczących finansowania inwestycji środkami UE, kryteriach doboru projektów oraz modelu współpracy z podmiotami uczestniczącymi w pozyskaniu dotacji, w tym o ważnej roli Banku jako partnera biznesowego.

Szkolenia dla pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych

Oprócz szkoleń produktowych zakończonych egzaminem mającym na celu nadanie uprawnień do rozpoczęcia sprzedaży ubezpieczeń, pracownicy Banku zajmujący się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych przeszli coroczne szkolenia zawodowe, których celem było podniesienie ich kompetencji w zakresie realizacji czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Oprócz zagadnień prawnych dużo uwagi w szkoleniach poświęcono ogólnym zasadom i praktycznym aspektom działalności dystrybucyjnej.

[GRI 404-2] Programy menadżerskie

Program Rozwoju Menedżerów dla kierowników placówek detalicznych sieci własnej. Celem szkolenia jest doskonalenie praktycznych umiejętności menedżerskich definiowania, komunikowania i kontrolowania celów, budowania zaangażowania zespołu w aktywną ich realizację oraz zarządzania zespołem sprzedażowym.

Warsztaty online pt. Praca zdalna rozwijające wiedzę w zakresie zdalnego i hybrydowego kierowania zespołami i realizowania postawionych celów. Menadżerowie wzmacniali umiejętności w zarządzaniu zespołem na odległość i wypracowali metody podnoszenia efektywności pracy. Szkolenie dla Kierujących Jednostkami, Wydziałami/Zespołami i Dyrektorów Regionalnych Banku.

[GRI 404-1] Średnia liczba godzin szkoleniowych w podziale na płeć i stanowisko

Bank Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Zarząd	0	30,3	30,3
Wyższa kadra zarządzająca	21,4	15,5	36,9
Kadra zarządzająca	30,2	26,8	57
Pracownicy sprzedaży	50	57,9	107,9
Pozostali pracownicy	22,3	23,9	46,2
Ogółem	123,9	154,4	278,3

Grupa Banku Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Zarząd	0	30,3	30,3
Wyższa kadra zarządzająca	18,5	12,7	31,2
Kadra zarządzająca	28,6	25,4	54
Pracownicy sprzedaży	49,5	56,4	105,9
Pozostali pracownicy	19,6	21,6	41,2
Ogółem	116,2	146,4	262,6

[GRI 404-2] Ze względu na małą liczbę pracowników w wieku emerytalnym, obecnie nie są prowadzone programy, które wspierają ciągłość zatrudnienia oraz ułatwiają proces przejścia na emeryturę. Możliwe są jednak indywidualne szkolenia na życzenie.

2.8. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

[GRI 401-2] 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/peten etat). Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska.

Działalność socjalną w Banku reguluje „Regulamin Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych”. Zgodnie z Regulaminem, Bank realizuje poniższe inicjatywy:

- formy wypoczynku, działalność kulturalną, sportową, rekreacyjną i turystyczną,
- organizowanie imprez i spotkań grupowych itp.,
- pomoc rzeczową lub pieniężną,
- pomoc finansową udzielaną w przypadku indywidualnych zdarzeń losowych, szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej lub życiowej (bezzwrotne zapomogi pieniężne), również w sytuacjach stanów nadzwyczajnych lub występowania zagrożeń epidemiologicznych.

Spółki korzystają z oferty świadczeń socjalnych oferowanych przez Bank, ale finansują je z własnych Funduszy Świadczeń Socjalnych.

Opieka medyczna

Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim pracownikom Grupy w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych.

Zapomogi

Bank i Spółki w ramach pomocy socjalnej oferują zapomogi dla pracowników, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej.

Przyznane świadczenia dla pracowników Banku	2020	2019	2018	2017
Zapomogi (zł)	388 550	316 800	452 200	502 000
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	120	100	133	144

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 je dostosować ofertę swoich potrzeb.

Ubezpieczenia na życie	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018	Bank 2017	Grupa 2017
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	2840 (45%)	2 982 (44%)	2 915 (49%)	3 067 (48%)	2 940 (50%)	3 100 (49%)	3 034 (55%)	3 207 (54%)

Karnety na zajęcia sportowe w postaci karty MultiSport oraz bilety do kina

Głównym celem zajęć jest zapewnienie wszystkim pracownikom szerokiego dostępu do różnorodnych form aktywności sportowo-rekreacyjnych. Zajęcia sportowe realizowane są w ramach karty MultiSport, która w sposób kompleksowy zapewnia pracownikom dostęp do zróżnicowanych aktywności sportowych, takich jak basen, siłownia, fitness, squash, jak również nauka tańca czy ścianka wspinaczkowa. Korzystając z karty pracownik ma możliwości prowadzenia zdrowego i aktywnego trybu życia. Dodatkowo pracownik może wykupić na specjalnie wynegocjowanych warunkach cenowych kartę dla swoich bliskich.

Dla pracowników preferujących inne formy spędzania wolnego czasu przeznaczona jest oferta biletów do kina do wykorzystania w dużych multipleksach i kinach lokalnych z niekomercyjnym repertuarem. Oferta zajęć jest przygotowana w taki sposób, aby każdy z Pracowników po godzinach pracy mógł skorzystać, stosownie do swoich zainteresowań i preferencji, z szerokiej gamy dostępnych na rynku usług sportowych czy rekreacyjnych.

Świadczenie świąteczne

Przed Świątami Bożego Narodzenia pracownicy mogą liczyć na wsparcie finansowe w postaci **świadczenia świątecznego**. Wysokość świadczenia jest zróżnicowana, uzależniona od sytuacji socjalnej pracownika.

Świadczenie edukacyjne i świadczenie dla osób o niskich przychodach

Pandemia postawiła przed Bankiem konieczność wypracowania nowych rozwiązań. W 2020 roku nie była możliwa realizacja takich przedsięwzięć socjalnych jak wycieczki i wyjazdy oraz spotkania, które od wielu lat Bank organizował dla pracowników. Dlatego do formuły Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych wprowadzono dwa nowe świadczenia gotówkowe: **świadczenie edukacyjne w ramach programu „Rodzice na Tak”** i **świadczenie dla osób o niskich przychodach**. Jest to przede wszystkim odpowiedź na potrzeby rodziców związane ze zdalną edukacją dzieci, koniecznością zakupu komputerów i pomocy naukowych do nauki w domu. Większość środków była skierowana na finansowe wsparcie socjalne pracowników, w tym na wsparcie edukacji zdalnej dzieci i młodzieży.

Specjalny Funduszu Wsparcia Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem

W obliczu rozwijającej się pandemii koronawirusa Zarząd Banku Millennium zdecydował o utworzeniu Specjalnego Funduszu Wsparcia Pracowników. Fundusz został zasilony kwotą 1 000 000 zł ze środków Banku. Z funduszu jest realizowana pomoc finansowa w postaci bezzwrotnej zapomogi pieniężnej w przypadkach zachorowania na koronawirusa pracownika Grupy Banku Millennium oraz członka najbliższej rodziny (małżonków, partnerów, dzieci). Wysokość wsparcia uzależniana jest od potrzeb przedstawionych przez pracownika we wniosku.

2.9. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, Bank Millennium oferuje możliwość powrotu do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim, udziału w działaniach charytatywnych, wolontariacie pracowniczym, zajęciach sportowych i kulturalnych.

[GRI 401-3] Powrót do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2020	Razem 2019*	Razem 2018
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	4	468	472	272	259
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	4	434	438	235	226
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	2	196	198	222	208
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	93%	93%	86%	87%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	84%	84%	83%	79%
Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2020	Razem 2019*	Razem 2018
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	4	455	459	265	252

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2020	Razem 2019*	Razem 2018
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	4	422	426	231	222
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	2	193	195	179	202
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	93%	93%	87%	88%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	84%	84%	81%	79%

*brak danych dla Euro Banku

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

Pracowników Grupy Banku Millennium obowiązuje jeden z następujących systemów czasu pracy: stały (podstawowy), zmianowy, zadaniowy lub równoważony. Dobór systemu jest uzależniony od rodzaju, organizacji i miejsca wykonywania pracy oraz od wymogów biznesowych w konkretnym obszarze.

Na wniosek pracownika, przełożony może ustalić mu indywidualny rozkład jego czasu pracy w ramach obejmującego go systemu. W ramach indywidualnych ustaleń możliwe jest też zdalne świadczenie pracy. O ile umożliwiają to warunki działalności prowadzonej przez Grupę w danym obszarze, pracownicy mogą pracować w niepełnym wymiarze etatu. Z takiego rozwiązania korzysta także wielu pracowników posiadających uprawnienia rodzicielskie.

Dodatkowo stosowane są rozwiązania umożliwiające pracownikom pracę zdalną, związane z sytuacją epidemiologiczną w kraju. Są one opisane szerzej w punkcie 3.1. Działania podjęte w związku z pandemią COVID-19.

Wolontariat pracowniczy

[GRI FS16] Mimo pandemii bankowi wolontariusze kontynuowali projekt „Finansowy Elementarz” (program edukacji finansowej przedszkolaków) nadając mu nowy format. Ze względu na sytuację epidemiczną dotychczas prowadzone zajęcia w przedszkolach zostały zawieszane do odwołania, jednak Fundacja Banku Millennium zadbała o dostępność w internecie materiałów edukacyjnych, które mogą być wykorzystane zarówno przez pracowników przedszkoli, jak i rodziców. Wolontariusze stworzyli m.in. serię nowoczesnych materiałów edukacyjnych online udostępnionych na kanale YouTube oraz stronie internetowej Fundacji. Więcej szczegółów w rozdziale „Działalność społeczna”.

Zadbaj o siebie w maju

W maju, podczas pierwszej fali pandemii koronawirusa pracownicy Grupy Banku Millennium dbali o dobrą kondycję ciała i umysłu w ramach specjalnej kampanii “Zadbaj o siebie w maju”. Akcja profilaktyki zdrowia była realizowana we wszystkich wewnętrznych kanałach społecznościowych Banku. Przez miesiąc każdy mógł skorzystać z porad specjalistów z poradni LUX MED, wziąć udział w czatach z psychologiem, a także relaksować się oglądając bezpłatnie filmy dokumentalne, gotując lub biorąc udział w specjalnych lekcjach jogi online. W majową kampanię dbania o siebie zaangażowali się wszyscy pracownicy Banku, motywując się w ten sposób do jeszcze większej aktywności.

3. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

3.1. DZIAŁANIA PODJĘTE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19

W dniu 3 marca 2020 roku Zarząd Banku powołał Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19, który od momentu powołania spotyka się regularnie raportując plan działania i status poszczególnych zadań do Zarządu Banku. Zespołu Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19 skupia w swoim składzie przedstawicieli wszystkich obszarów Banku.

Obszar działań zespołu obejmuje:

- bieżące monitorowanie sytuacji w kraju, dostosowywanie działań Banku do aktualnych wytycznych rządu,
- organizacja pracy Banku w czasie pandemii,
- zapewnienie środków higieny dla Oddziałów i HQ (środki dezynfekcji, regularna dezynfekcja przestrzeni biurowej, rękawiczki, maseczki, przyłbice, plexi, itp.),
- działania prewencyjne prowadzące do minimalizacji liczby zakażeń pracowników i klientów Banku,
- wyposażenie wszystkich pracowników krytycznych z punktu widzenia ciągłości Banku w laptopy i telefony komórkowe, praca zdalna wszystkich osób krytycznych,
- umożliwienie pracy zdalnej pozostałym pracownikom,
- bieżącą komunikację do pracowników, jak zachowywać się w obecnej sytuacji, jak dbać o higienę,
- restrykcyjne monitorowanie jakichkolwiek zachorowań pracowników, wsparcie pracowników i ich rodzin.

Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19 na bieżąco dostosowywał działania Banku do aktualnej sytuacji pandemicznej w kraju. Realizacja prac była regularnie monitorowana na cyklicznych spotkaniach zespołu, a także raportowana na spotkaniach Zarządu. Więcej szczegółów na temat podjętych aktywności w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA.

3.2. DZIAŁANIA STANDARDOWE

Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach. W 2020 roku katalog zagadnień został rozszerzony o zasady postępowania wobec zagrożeń związanych z COVID-19 publikowanych w katalogu PANDEMIA. Spółki podlegają tym samym regulacjom.

Działalność kontrolna BHP jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50% ogólnej liczby oddziałów Banku. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa.

[GRI 102-15] Kluczowe ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń, obciążeń psychofizycznych i zakażenia SARS-CoV-2), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań.

Skutecznym sposobem zabiegania tego typu ryzykom są szkolenia pracowników oraz cykliczne kontrole biur i oddziałów Banku pod kątem zgodności z zasadami ochrony przeciwpożarowej i BHP.

Zobowiązania i cele do osiągnięcia w 2021 roku to podniesienie poziomu bezpieczeństwa pracowników poprzez dalsze, konsekwentne stosowanie przyjętych rozwiązań dla całkowitej eliminacji zagrożeń związanych z zakażeniami SARS-CoV-2.

[GRI 403-9] Bezpieczeństwo i higiena pracy	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019	Grupa 2018	Bank 2018
Wypadki w pracy*	36	34	12	10	8	7
Wypadki śmiertelne w pracy*	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,08%	0,07%	0,10%	0,10%	0,04%	0,04%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	11,20%	11,85%	7,28%	7,4%	7,18%	7,4%
Szkolenia BHP**** - liczba i % uczestników	1 175 (17%)	1 099 (17%)	1 465 (23%)	1 408 (24%)	1 340 (21%)	1 254 (21%)
Audyty oddziałów	197	197	185	185	184	184

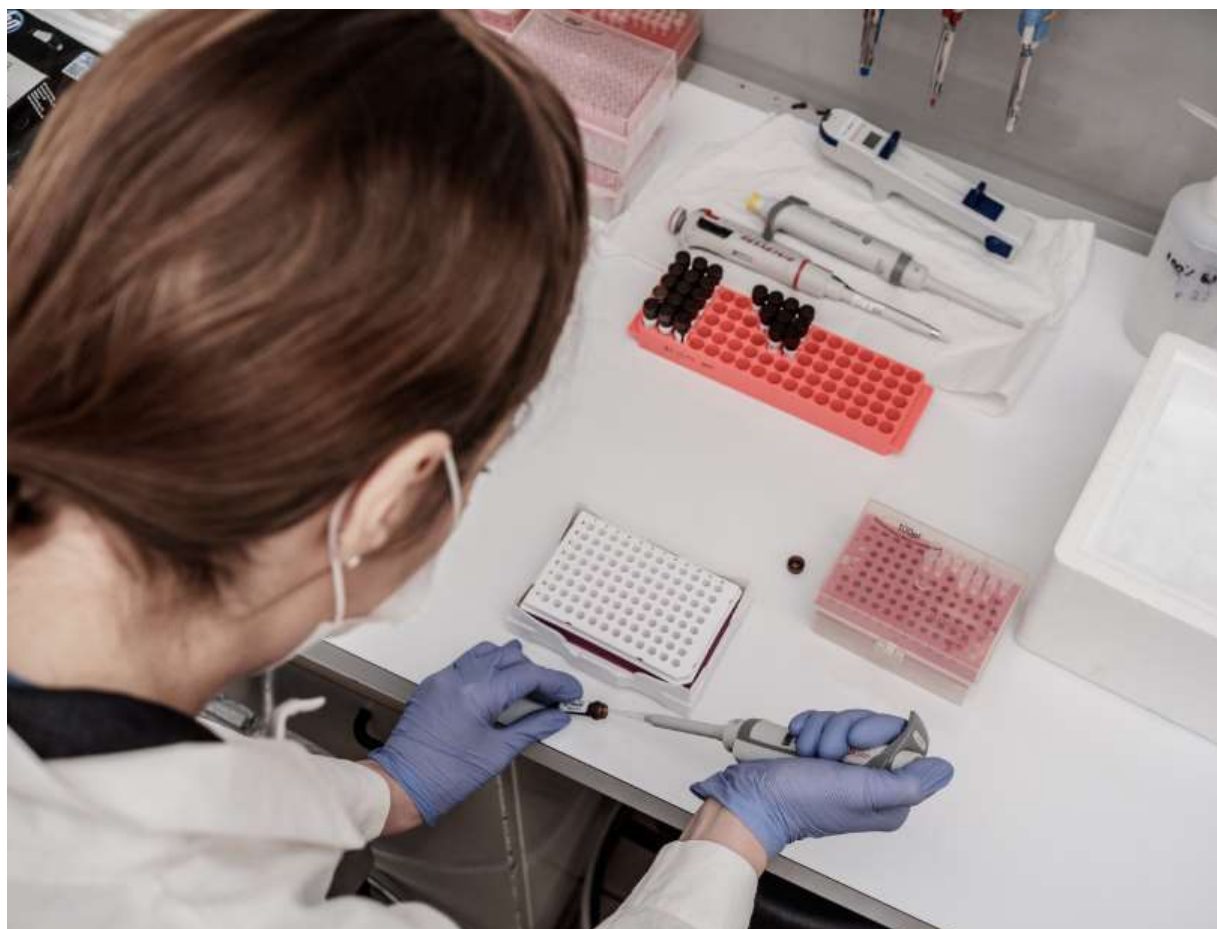
*Liczba pracowników, którzy ulegli wypadkom

**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.

****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat).

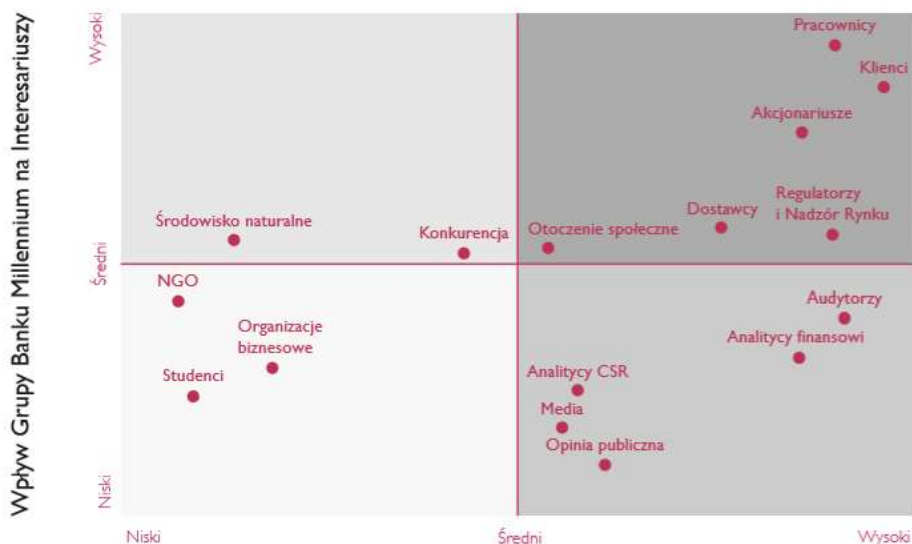
IV. SPOŁECZEŃSTWO



1. OTOCZENIE SPOŁECZNE

[GRI 102-42] Interesariusze Grupy zostali wybrani w procesie mapowania przeprowadzonym w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety określającej skalę wpływu poszczególnych Interesariuszy na Bank oraz wpływu Banku na Interesariuszy. O wypełnienie ankiety poproszono kierujących działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR.

Mapowanie Interesariuszy



Wpływ Interesariuszy na działalność Grupy Banku






Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium. Są nimi Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne (organizacje działające w tym obszarze).





[GRI 102-40] Interesariusze Grupy Banku Millennium



2. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 102-43, 102-44] Oczekiwania i opinie Interesariuszy uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach jak i działalności Banku. Informacje zwrotne od Interesariuszy pozyskiwane są z wymienionych poniżej źródeł:

Interesariusz	Kanały komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
 <p>INWESTORZY I ANALITYCY RYNKU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy ▪ Roadshows i konferencje ▪ Spotkania ▪ Komunikaty giełdowe i prasowe 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.
 <p>KLIENCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna, ▪ Internet, portale społecznościowe, ▪ Infolinia ▪ Reklamacje ▪ Badania satysfakcji 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług pozabankowych. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwy, szybki i nieograniczony barierami dostęp do usług bankowych i pozabankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.
 <p>PRACOWNICY</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet, internet, portale społecznościowe ▪ System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing ▪ Analizy rynkowe ▪ Ocena pracownika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie, przyjazne warunki pracy, możliwość angażowania się w działania społeczne. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowanie aktywności pozapracowych, oferta wolontariatu pracowniczego.

 <p>DOSTAWCY</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Okresowe spotkania ▪ Telefon, e-mail ▪ Negocjacje i realizacja umów <ul style="list-style-type: none"> ▪ Uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy; wybór dostawców z uwzględnieniem kryteriów etycznych i środowiskowych.
 <p>OTOCZENIE SPOŁECZNE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oferty dotyczące współpracy ▪ Spotkania ze studentami ▪ Wolontariat pracowniczy <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej pracowników. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; edukacja finansowa; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.
 <p>ŚRODOWISKO (ORGANIZACJE ZAJMUJĄCE SIĘ OCHRONĄ ŚRODOWISKA)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rankingi środowiskowe ▪ Monitorowanie zmian w trendach rynkowych oraz ustawodawstwie <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redukowanie własnego negatywnego wpływu na środowisko, odpowiedzialne finansowanie projektów, edukacja ekologiczna. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, zasady finansowania projektów mających wpływ na środowisko, programy edukacji ekologicznej.
 <p>REGULATORZY (KNF, BFG, UOKIK, NBP, KSF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raporty ▪ Korespondencja ▪ Kontrole nadzorcze <ul style="list-style-type: none"> ▪ Zalecenia dotyczące komunikacji z klientami, raporty z działalności Banku, ocena ryzyka związanego z działalnością Banku. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń organizacji nadzorczych.

3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1] Programy społeczne realizowane są głównie za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium i dotyczą **edukacji finansowej**. Bank wspiera również wydarzenia kulturalne i edukację akademicką oraz programy promujące innowacyjność. W 2020 roku, na niespotykaną do tej pory skalę Fundacja Banku Millennium i Bank zaangażowały się w programy pomocowe związane z pracami nad pierwszym polskim testem na obecność koronawirusa oraz wsparcie pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem.

Darowizny (D) i sponsoring (S) przyznane przez Bank (zł)	2020		2019		2018		2017	
	D	S	D	S	D	S	D	S
Kultura		489 649		752 667		797 983		558 848
Edukacja	300 000	30 750	278 256	18 560	776 500	394 215	21 500	219 836
Charytatywne								
Inne	549 000	77 044	508 655	145 678	487 005	332 191	566 059	211 812
Razem	849 000	597 443	786 911	916 904	1 263 505	1 524 389	587 559	990 495

3.1. PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

Edukacja finansowa przedszkolaków



[GRI FS16] Mimo pandemii Fundacja Banku Millennium kontynuowała program edukacyjny „Finansowy Elementarz”, aczkolwiek w zmienionej formule. W momencie pojawienia się COVID-19 oraz związanych z nią obostrzeń dotychczas prowadzone zajęcia w przedszkolach zostały zawieszane do odwołania i podjęto decyzję o przygotowaniu zdalnej formuły projektu, w tym produkcji nowoczesnych materiałów edukacyjnych online.

Dotychczas istniejące cztery drukowane podręczniki „Finansowego Elementarza” pojawiły się w formie zabawnych animowanych filmików dla dzieci na kanale YouTube Fundacji, skąd były dostępne na każdym komputerze i telefonie. Mogły więc być wykorzystywane nie tylko przez dzieci lecz również przez pracowników przedszkoli i rodziców.



We współpracy z psychologiem powstał „Poradnik dla rodziców - Jak uczyć dzieci finansów” umieszczony online na stronie Fundacji. Jest to cykl poradników dla rodziców o edukacji finansowej przedszkolaków, który może być istotną pomocą dla rodziców zaangażowanych w domową edukację, nie tylko podczas pandemii. Artykuły zawierają ciekawe zadania oraz gry, które angażują dzieci i dorosłych. Ich celem jest nauka dobrych nawyków związanych z oszczędzaniem, szacunkiem do pracy i pieniędzy.

Fundacja Banku Millennium zaprezentowała wyniki badania opinii rodziców dzieci w wieku przedszkolnym nt. edukacji finansowej. O finansach najlepiej zacząć uczyć się między trzecim a siódmym rokiem życia - twierdzą rodzice, biorący udział w badaniu przeprowadzonym dla Fundacji

przez instytut badawczy GfK. Rezultaty badania potwierdzają, iż koncentracja aktywności fundacji na edukacji najmłodszych dzieci jest dobrym wyborem.

W ramach cyklu porad dla rodziców o edukacji finansowej Fundacja nagrała cykl wywiadów video z psychologiem na tematy związane ze specyfiką edukacji finansowej dzieci w wieku przedszkolnym. Była to specjalna propozycja na czas trwającej w 2020 roku pandemii. Rozmowy z ekspertką są dostępne na profilu YouTube Fundacji.

3.2. AKCJE CHARYTATYWNE

Fundusze na pierwszy polski test na obecność koronawirusa

[GRI 203-1] Fundacja Banku Millennium i Bank Millennium przekazała 500 tysięcy zł Instytutowi Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk w Poznaniu, który opracował pierwszy polski test na obecność koronawirusa. Więcej szczegółów w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA.

Fundusz wsparcia dla pracowników

W kwietniu 2020 roku utworzono Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia koronawirusem i konieczności pokrycia kosztów leczenia i rehabilitacji. Więcej szczegółów w rozdziale II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA.

3.3. PROMOCJA KULTURY

Bank od początku swojej działalności biznesowej angażował się w udostępnianie i upowszechnianie kultury w Polsce. Od ponad 30 lat stanowi to ważną część działań społecznych Banku. Pandemia niczego w tym podejściu nie zmieniła. Budżet Banku i Fundacji Banku Millennium został w 2020 roku utrzymany na dotychczasowym poziomie. Rozumiejąc, że miesiące naznaczone COVID-19 były niezwykle trudne dla instytucji kultury, kin i teatrów, Bank postanowił nie ograniczać dotychczasowego wsparcia na tym polu. Działalność w obszarze kultury opierała się zwyczajowo na następujących założeniach:

- preferowana jest współpraca w ramach programów wieloletnich, o jasno opisanych celach,
- wspierane programy powinny mieć szeroki odbiór społeczny i być dostępne także za pośrednictwem mediów,
- partnerami w realizacji programów kulturalnych powinny być przede wszystkim instytucje kultury, organizacje pozarządowe oraz media.

W 2020 roku Bank zaangażował się w następujące wydarzenia:



W ramach akcji **#zostanwdomu** w pierwszych tygodniach pandemii Bank bezpłatnie udostępnił online filmy festiwalowe Millennium Docs Against Gravity z poprzednich lat oraz wersje online spektakli teatralnych emitowanych przed laty przez TVP w ramach Perła Millennium.

Najważniejszy projekt kulturalny, którego mecenasem jest Bank to **Millennium Docs Against Gravity Film Festiwal** - największy festiwal światowego filmu dokumentalnego w Polsce. W 2020 roku Bank po raz piętnasty został jego mecenasem.

17. edycja festiwalu odbyła się po raz pierwszy w formule hybrydowej - przez dwa tygodnie odbywały się tradycyjne pokazy w salach kinowych, kolejne dwa online na stronie MDAG.pl. Pokazano w sumie 150 filmów dokumentalnych z całego świata. W siedmiu miastach Polski: Warszawie, Wrocławiu,

Gdyni, Poznaniu, Katowicach, Bydgoszczy i Lublinie, na seanse kina dokumentalnego i wydarzenia towarzyszące, organizowane zgodnie z wymogami sanitarnymi, wybrało się 65 000 widzów, a w części online festiwalu sprzedano 60 000 biletów online.

Podobnie jak w ubiegłym roku, w programie festiwalu znalazły się filmy z audiodeskrypcją i napisami dla niesłyszących - przygotowane specjalnie dla osób niewidomych i słabowidzących, seniorów oraz osób z dysleksją i niepełnosprawnością intelektualną, by mogli bez ograniczeń uczestniczyć w pokazach. Pokazy filmów z napisami dla niesłyszących, audiodeskrypcją i wersją lektorską udostępnianymi w specjalnej aplikacji odbyły się w Warszawie i Gdyni oraz podczas seansów online. Te cztery filmy to „iHuman”, „Grubaski na front”, „Ściana cieni” i „Dla Samy”.

Również pracownicy mieli możliwość uczestniczenia w wydarzeniach kulturalnych objętych mecenatem Banku. Między innymi wszystkie osoby pracujące w Millennium otrzymały 1 000 bezpłatnych biletów online do wykorzystania podczas wirtualnej odsłony festiwalu Millennium Docs Against Gravity.



18. edycja festiwalu muzyki współczesnej **Sacrum Profanum**, tym razem w formie online na platformie Play Kraków, odbyła się w dniach 1-30 listopada 2020 roku. Po raz kolejny sponsorem wydarzenia został Bank Millennium. Również zainteresowani pracownicy mieli szansę zdobyć e-bilety i uczestniczyć m.in. w dziewięciu premierowych koncertach u siebie w domu.

Bank Millennium został doceniony za swoją działalność na rzecz kultury i **nagrodzone Złotym Dźwigaczem Kultury**. Nagrodę przyznało Krakowskie Biuro Festiwalowe za mecenat nad festiwalem Sacrum Profanum, który Bank wspiera nieprzerwanie od 2012 roku.

3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI

W ramach działalności społecznej Bank Millennium analizuje trendy dotyczące innowacyjności w otoczeniu rynkowym. Eksperti Banku corocznie opracowują i udostępniają publicznie raport „Indeks Millennium - Potencjał Innowacyjności Regionów”, który opisuje podobieństwa i różnice w rozwoju innowacyjności polskich województw. „Indeks Millennium” jest wkładem w publiczną debatę na temat czynników warunkujących rozwój regionów w Polsce oraz zmniejszających nierówności między nimi. W 2020 roku ukazała się piąta edycja raportu. Wiodącym tematem tegorocznego badania, oprócz zrankingowanych danych statystycznych, są ograniczenia i szanse wynikające z kryzysu związanego z pandemią COVID-19. Tradycyjnie do skomentowania wyników w poszczególnych regionach zaproszono ekspertów praktyków z obszaru biznesu, nauki, instytucji rządowych i pozarządowych. Podzielili się oni swoimi doświadczeniami na temat tego, co pomaga i przeszkadza w rozwoju nowatorskich przedsięwzięć, w jaki sposób pandemia zmieniła podejście do innowacyjności oraz jak wspierać rozwój innowacyjności w drugiej połowie 2020 roku. Tegoroczny raport i zawarte w nim komentarze są istotnym głosem w publicznej debacie o innowacyjności w erze koronawirusa i tego, w jaki sposób zmieniło się ono w porównaniu z sytuacją sprzed marca 2020 roku.



3.5. WSPIERANIE EDUKACJI

Programy dla studentów

Bank oferuje możliwości zatrudnienia zarówno dla doświadczonych specjalistów jak i dla młodych ludzi bez dużej praktyki zawodowej. Nasza organizacja od wielu lat zwraca szczególną uwagę na promowanie Banku jako atrakcyjnego miejsca pracy dla studentów poprzez dedykowane temu specjalne programy praktyk, współpracę z kołami naukowymi oraz uczelniami wyższymi. W tym roku, pomimo zaplanowania programu praktyk i współpracy ze środowiskiem akademickim, z uwagi na pandemię i przejście w tryb pracy zdalnej, podjęliśmy trudną decyzję o wstrzymaniu lub ograniczeniu aktywności w tym obszarze.

Współpraca z uczelniami

Bank współpracuje z renomowanymi uczelniami, m.in. w Uniwersytecie Warszawskim i Szkołą Główną Handlową. Jednym z przykładów współpracy jest członkostwo w **Klubie Partnerów SGH** i merytoryczna aktywność w życiu akademickim oraz stworzenie pierwszego na **SGH centrum coworkingu**. Jest to miejsce spotkań, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu z uczelni i Banku. Centrum coworkingu umożliwia swobodną pracę studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową.

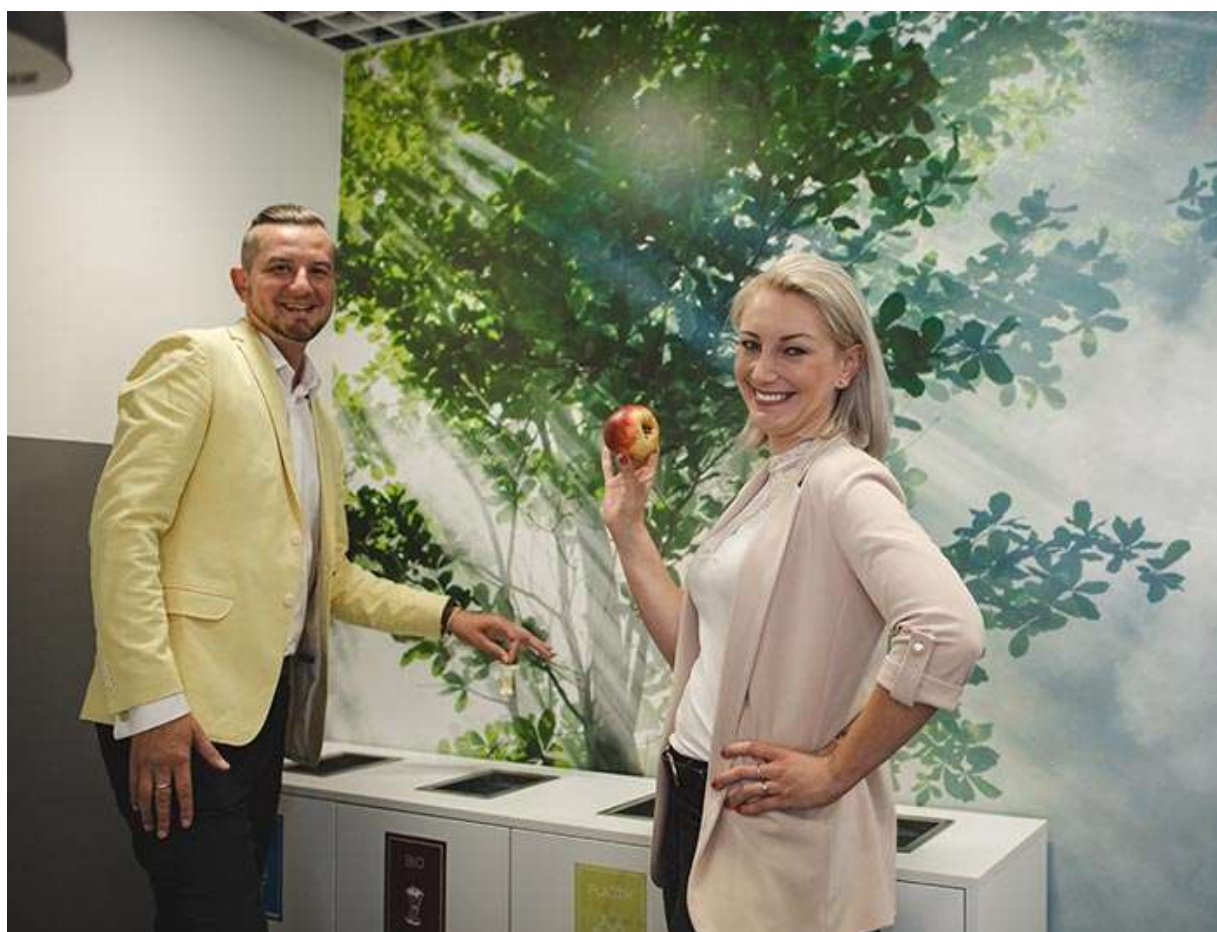
W ramach współpracy z SGH Bank Millennium kontynuuje również współpracę ze **Studenckim Kołem Naukowym Statystyki**, z którym realizuje flagowe projekty oraz warsztaty merytoryczne dla członków Koła.

Z powodu pandemii większość aktywności realizowana jest w nowej formie on-line.

Bank wspiera rozwój międzykulturowy studentów

Od 2013 roku, współpracując z Uniwersytecie Warszawskim i Instytutem Camões, Bank Millennium funduje **stypendia dla najlepszych studentów studiów licencjackich z portugalistyki na Uniwersytecie Warszawskim**. W 2020 roku ufundowane przez Millennium stypendium pozwoliło zwycięzcy wyjechać do Portugalii, by jeszcze lepiej poznać jej kulturę i język. Bank widzi szczególną rolę w tworzeniu szans edukacyjnych, które zbliżają do siebie oba kraje i służą wzajemnemu poznaniu. Wspieranie uzdolnionej młodzieży akademickiej to najlepsza inwestycja w przyszłość.

V. ŚRODOWISKO I KLIMAT



1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Zmiany klimatyczne są obok ochrony życia i zdrowia jednym z najbardziej definiujących wyzwań tego stulecia i wymagają pilnych i bezprecedensowych działań. Bank Millennium kieruje się Celami Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych, wśród których jedną z istotnych kwestii jest właśnie ochrona klimatu. Inicjatywy na rzecz ochrony środowiska naturalnego i ochrony klimatu są wpisane w strategię biznesową Grupy Banku Millennium i są zgodne z podejściem podmiotu dominującego - Banku Millennium bcp.

Bank Millennium z uwagą obserwuje działania Unii Europejskiej i rozumie rolę, jaką instytucje sektora bankowego mają do odegrania w przechodzeniu na gospodarkę niskoemisyjną i odporną na zmianę klimatu. W ostatnim czasie zostały podjęte w tej kwestii istotne decyzje. W grudniu 2020 roku Rada Europejska przyjęła nowy cel redukcji CO₂ o min. 55% do 2030 roku. Oznacza to, że UE przyspiesza na swojej drodze do neutralności klimatycznej, którą zamierza osiągnąć do 2050 roku. Do osiągnięcia tego celu będą musiały przyczynić się wszystkie kraje i wszystkie sektory gospodarki.

Polityka ochrony środowiska i klimatu oraz obowiązujące w Banku regulacje

W ubiegłych latach działania prośrodowiskowe i proklimatyczne Banku koncentrowały się na ograniczaniu własnego wpływu Banku na środowisko, narzucaniu wysokich standardów działalności w tym zakresie i wymaganiu tego samego od dostawców i partnerów. Bank od kilku lat angażuje się również w specjalne programy finansowania transformacji energetycznej, oferując klientom różne rozwiązania na przykład leasing na finansowanie modernizacji sprzętu w celu zwiększenia efektywności energetycznej, finansowanie projektów dużych farm wiatrowych.

W 2019 roku Bank podjął decyzję o sformalizowaniu podejścia do kwestii klimatu i opracował „Politykę środowiskową Grupy Banku Millennium”, która określa trzy główne obszary działalności proekologicznej:

1. Własne proekologiczne działania Banku

Grupa Banku Millennium minimalizuje swój wpływ na środowisko poprzez racjonalną gospodarkę materiałami i odpadami, monitorowanie zużycia wody, energii i paliw, wprowadzanie prośrodowiskowych rozwiązań w działalności operacyjnej oraz zachęcanie pracowników, klientów i partnerów biznesowych do udziału w akcjach proekologicznych.

2. Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie

Grupa wspiera realizację celów proekologicznych poprzez wprowadzanie do oferty sprofilowanych produktów. Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń. Nowe finansowanie w sektorze energetycznym jest możliwe tylko wtedy, gdy służy zaangażowaniu w niewęglowe źródła energii, transformacji energetycznej na niewęglowe źródła energii.

Jednocześnie Grupa od wielu lat wspiera finansowanie inwestycji proekologicznych i energooszczędnych, w tym związanych z zastępowaniem energetyki węglowej przez niskoemisyjne źródła energii oraz nowoczesną infrastrukturą energetyczną, dotyczącą odnawialnych źródeł energii, zmniejszających emisję zanieczyszczeń oraz wspierających efektywność energetyczną, szczególnie w branżach energochłonnych i wysokoemisyjnych, z zakresu pojazdów samochodowych o napędzie niskoemisyjnym.

Klienci Banku są zobowiązani do niewykorzystywania środków z kredytu w jakikolwiek sposób dotyczących działań wymienionych na Liście Wyłączeń Środowiskowych Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju. Są oni jednocześnie zobowiązani do uzyskiwania i posiadania wszystkich niezbędnych zezwoleń dotyczących ochrony środowiska w związku z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą, jak również prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i zgodnie ze wszystkimi stosownymi ustawami, normami i innymi wymogami regulacyjnymi na szczeblu krajowym i lokalnym w zakresie ochrony środowiska, zdrowia i bezpieczeństwa i zasadami współżycia społecznego.

3. Edukacja ekologiczna

Do pracowników, klientów i partnerów biznesowych kierowana jest komunikacja zwiększająca świadomość ekologiczną. W umowach z dostawcami produktów, tam gdzie ma to uzasadnienie, stosowane są klauzule środowiskowe.

Grupa Banku Millennium stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska („Ustawa o odpadach”), która nakłada obowiązek właściwego zarządzania odpadami, poprzez kompletowanie niezbędnej dokumentacji (m.in. „Karty Przekazania Odpadów”) jak również do przygotowywania i przekazywania do właściwych Urzędów Marszałkowskich, sprawozdań o rodzajach i ilościach wytworzonych odpadów.

Kluczowe ryzyka i nowe możliwości

[GRI 102-15] Kluczowe ryzyka wiążące się z zarządzaniem wpływem Grupy na środowisko i klimat poprzez własną działalność operacyjną, oferowane produkty i usługi bankowe, w tym finansowanie projektów oraz zarządzanie zagrożeniami klimatycznymi, transformacyjnymi i fizycznymi dla Grupy.

[GRI 102-11] Grupa zapobiega temu ryzyku stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i zasad finansowania projektów. Szerzej do kwestii ryzyka odnosi się część I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM, w punkcie 4.1. Opis istotnych rodzajów ryzyka.

Warto podkreślić, że historycznie zaangażowanie w finansowanie sektora wydobywania węgla i energetyki węglowej było znacząco niższe niż średnia dla sektora bankowego. W 2020 roku ekspozycja Grupy Banku Millennium w branżę wydobywania węgla i energetyki opartej o węgiel stanowiła 2,2% portfela przedsiębiorstw (spadek z 2,5% w 2019 r.) oraz 0,6% całego portfela Grupy (spadek z 0,7% w 2019 r.). Kilka lat temu Bank podjął decyzję o znacznej redukcji ekspozycji finansujących branżę węglową. W wyniku tego w portfelu ekspozycje zaangażowane w wydobywanie węgla oraz branż bezpośrednio powiązanych z wydobywaniem są dziś nieznaczące. Poza tym Bank posiada ekspozycje związane z energetyką, gdzie finansowane są spółki holdingowe, a nie poszczególni wytwórcy - środki mogą służyć także modernizacji i zmianie mixu energetycznego w kierunku rozwoju odnawialnych źródeł energii.

Bank dostrzega nowe możliwości związane z klimatem w różnych sektorach gospodarki, w rozwoju nowych produktów finansowych i usług.

Sektor finansowy będzie zaangażowany w planowane osiągnięcie neutralności klimatycznej do 2050 roku. W ramach uzgodnionego w 2020 roku funduszu odbudowy, który dla Polski wynosi 23 mld EUR, jedna trzecia środków będzie przeznaczona na zieloną transformację. Oczekuje się, że będą one ukierunkowane m.in. na inwestycje w czyste i wydajne wytwarzanie i wykorzystanie energii oraz zrównoważony transport. Według publikacji eksperckich pełne wdrożenie unijnych zaleceń będzie wymagało przygotowania przez Polskę również pakietu reform: przede wszystkim opracowania nowej strategii energetycznej zgodnej z podwyższonym celem klimatycznym Unii. Konieczne będzie także usunięcie barier regulacyjnych i uchwalenie brakujących przepisów niezbędnych do odblokowania rozwoju czystej energetyki, skutecznego oszczędzania energii i realizacji innych celów Zielonego Ładu, takich jak redukcja zanieczyszczeń, wdrożenie gospodarki obiegu zamkniętego oraz ochrona i regeneracja dzikiej przyrody. Do realizacji celów konieczne będą inwestycje i środki pochodzące z prywatnych źródeł. Warto również podkreślić, że z analiz wyników opinii klientów i badań rynkowych wynika, że Polskie społeczeństwo ma coraz większą świadomość wyzwań ekologicznych i klimatycznych, co może wpłynąć w dłuższej perspektywie na zmiany zachowania i oczekiwań klientów indywidualnych w stosunku do produktów i usług, również w sektorze bankowym.

Raportowanie wyników i wskaźników

Już od 2011 roku Grupa Banku Millennium raportuje informacje dotyczące jej wpływu na środowisko, w tym dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych, w zakresie Scope 1 i Scope 2 oraz częściowo w Scope 3. W zakresie Scope 3, Grupa pracuje nad analizą istniejących metodologii i możliwością zdefiniowania metodologii pozwalającej na rzetelne raportowanie danych na temat emisji pośrednich. Poszerza wiedzę na ten temat uczestnicząc w konsultacjach, konferencjach i

warsztatach eksperckich (organizowanych np. przez WWF, Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych czy Konfederację Lewiatan) oraz uczestniczy w pracach Związku Banków Polskich.

W okresie od 2011 do 2020 roku, czyli na przestrzeni dziesięciu lat, łączna emisja gazów cieplarnianych Banku Millennium znacząco spadła z 39 659 ton do 25 419 ton. Okres ten obejmuje fuzję Banku Millennium z Euro Bankiem, która nastąpiła w 2019 roku, co wpłynęło na nieporównywalność danych, zwłaszcza tych istotnych dla niniejszego raportu za okres 2019/2020. Warto jednak odnotować, że w 2020 roku Bank podjął wiele inicjatyw wpływających na obniżenie poziomu emisji poprzez redukcję zużycia energii i paliw. Najważniejszą inwestycją proekologiczną zrealizowaną w siedzibie Banku była modernizacja oświetlenia w przestrzeni biurowej. W efekcie ok. 12 000 konwencjonalnych opraw oświetleniowych zostało zastąpionych nowoczesnymi odpowiednikami w technologii LED, które będą zużywały o 54% mniej energii i pozwolą na zmniejszenie emisji CO₂ o 500 ton rocznie.

Ponadto Bank otrzymał „białe certyfikaty” w oparciu o zapisy Ustawy z dnia 20 maja 2016 r. o efektywności energetycznej (Dz.U. 2016 poz. 831), które są potwierdzeniem wykonania modernizacji służących poprawie efektywności energetycznej skutkujących oszczędnością energii (potwierdzone przez audyt efektywności energetycznej oraz pozytywną ocenę wniosku przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki).

Starania Banku w zakresie ekologii i ochrony klimatu zostały publicznie docenione. Między innymi, w grudniu 2020 roku w rankingu Liderów klimatycznych magazynu Forbes utworzonym we współpracy z firmą Statista Bank Millennium zajął drugie miejsce wśród polskich firm. Jest tym samym bankiem z najlepszym wynikiem. Ranking został stworzony poprzez obliczenie rocznej skumulowanej stopy redukcji gazów cieplarnianych (CARR), skorygowanej o przychody.

Organizacja i odpowiedzialność za osiągnięcie założonych wskaźników

Bank stoi na stanowisku, iż kwestie ochrony środowiska i ochrony klimatu dotyczą wielu dziedzin i obszarów działalności Banku, przenikają na wskroś organizację. Dlatego też są w gestii poszczególnych departamentów Banku, stanowiąc integralną część biznesu. Ze względu na wagę tych kwestii kształtowanie strategii i polityk podlega bezpośredniemu nadzorowi Prezesa Zarządu Banku.

Wskaźniki odnoszące się do wpływu Grupy na środowisko są regularnie mierzone. W oparciu o analizy zmienności tych wskaźników wprowadzane są działania prośrodowiskowe. Cele środowiskowe dotyczące limitów zużycia materiałów, energii, paliw i wody zawarte są w celach kierujących poszczególnymi departamentami Banku. Realizacja tych celów jest cyklicznie monitorowana i raportowana do Zarządu.

Wypełnianie wymogów dotyczących raportowania

Bank Millennium przygotowuje się do wypełniania nowych wymogów dotyczących raportowania wynikających z dynamicznego rozwoju regulacji związanych z dążeniem do celów klimatycznych ustanowionych w Porozumieniu Paryskim. Europejski Plan działania: finansowanie zrównoważonego wzrostu gospodarczego oraz Europejski Zielony Ład przewidują wdrożenie szeregu regulacji prawnych zawierających nowe wymogi w zakresie ujawniania przez instytucje finansowe informacji i danych dotyczących kwestii ESG Environment Social Governance. Ich opracowanie wymagać będzie w przyszłości pozyskania przez banki, ubezpieczycieli i fundusze inwestycyjne pewnego zakresu informacji od klientów korporacyjnych, a zatem będzie wymagać agregowania i opracowywania odpowiednich danych przez przedsiębiorstwa korzystające z finansowania zewnętrznego czy też będące uczestnikami rynku kapitałowego.

Dlatego Bank Millennium bierze udział w pracach grupy roboczej powołanej przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, Związek Banków Polskich i Polską Izbę Ubezpieczeń oraz Fundację Standardów Raportowania. Celem zespołu jest wypracowanie rozwiązań ułatwiających stosowanie wchodzących przepisów i uspołnienie formatu wykorzystywanych danych. Z perspektywy Banku Millennium istotne są m.in. Wytyczne Komisji Europejskiej dotyczące sprawozdawczości w zakresie informacji niefinansowych: Suplement dotyczący zgłaszania informacji związanych z klimatem (2019/C 209/01); Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. w sprawie ustanowienia ram ułatwiających zrównoważone inwestycje, zmieniające rozporządzenie (UE) 2019/2088 oraz Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE)

2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych.

[GRI 307-1] W roku 2020 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

2. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

Redukcja zużycia materiałów

W Grupie Banku Millennium proces zakupów i zaopatrzenia jednostek organizacyjnych Grupy w materiały niezbędne do bieżącej działalności jest scentralizowany. Utrzymanie dyscypliny zakupowej jest możliwe poprzez zastosowanie narzędzia informatycznego REZA+, dzięki któremu każda zamówiona pozycja jest weryfikowana pod kątem zasadności zakupu. Pozwala to w znacznym stopniu ograniczyć zużycie materiałów. Permanentny monitoring wykonania budżetów i definiowanie limitów, które mają za zadanie redukcję zakupów do poziomu bieżącego zużycia ma również swój istotny wkład w ograniczanie zużycia materiałów. Proces zamawiania materiałów i sprzętu biurowego regulowany jest wewnętrznymi instrukcjami, a następnie weryfikowany pod kątem zasadności zakupu oraz obowiązujących w Banku standardów wyposażenia. Zakupy urządzeń takich jak liczarki, niszczarki, chłodziarki, mikrofalowe oraz mebli (fotele obrotowe, biurka, krzesła, szafy) poprzedzone są każdorazowo przeglądem posiadanych już zasobów pod kątem ponownego ich wykorzystania. Pozwala to na ograniczenie zakupów nowych urządzeń i mebli.

Sfinalizowana pod koniec 2019 roku fuzja Banku Millennium z byłym Euro Bankiem połączona ze wzrostem liczby klientów zaowocowała w 2020 roku wzrostem zużycia materiałów. Jednocześnie dobra organizacja scentralizowanego procesu zaopatrzenia i konsekwentna dyscyplina w zakupach pozwoliły na ograniczanie zużycia. Bank na bieżąco podejmuje działania ograniczające zużycie zakupionych materiałów, a tym samym zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko.

Między innymi:

- za **odbiór i regenerację zużytych tonerów** z urządzeń wielofunkcyjnych stosowanych w Banku odpowiada Outsourcer.
- makulatura oraz dokumenty z Archiwum Banku, których okres przechowywania upłynął w danym roku, przekazywane są firmom wyspecjalizowanym w procesie niszczenia dokumentacji. Zniszczona w przemysłowych urządzeniach **dokumentacja podlega w 100% recyklingowi**.
- wszelkiego rodzaju **odpady elektroniczne (sprzęt teleinformatyczny, elektryczny, nośniki danych), metalowe, plastikowe, drewniane, szklane** inne niż niebezpieczne (inne niż komunalne) są odbierane przez specjalistyczną firmę, która posiada pozwolenie na transport, zbieranie i odzysk wszelkiego rodzaju odpadów. Kontrahent odbierający sprzęt teleinformatyczny, elektryczny i nośniki danych działa zgodnie z przepisami ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Oznacza to, że **odpady elektroniczne przekazywane są w 100% do recyklingu**.
- W swoich działaniach Bank stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska tj. Ustawy o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późniejszymi zmianami, Dz. U. 2020. Poz. 797 tj. z dnia 04.05.2020 r. W następstwie zmian wprowadzonych w ustawie o odpadach, w 2020 roku Bank został wpisany do Rejestru Bazy o Odpadach (BDO).

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg)	Bank 2020	Bank 2019*	Bank 2018	Bank 2020/2019	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	354 994	327 930	307 433	8%	Wzrost liczby klientów po fuzji z Euro Bankiem; wzrost podpisanych umów hipotecznych o 49%; wzrost ilości korespondencji masowej, w szczególności do klientów byłego Euro Banku
Koperty	116 064	77 655	61 381	49%	Wzrost korespondencji masowej wynikający z przyrostu klientów po fuzji oraz dodatkowych wysyłek dot. zmiany oprocentowania, regulaminów, arkusza dla deponenta Mass i Prestige
Artykuły plastikowe	40 911	12 948	13 304	216%	Wzrost w związku z koniecznością zapewnienia środków ochrony w czasie pandemii (np. zakupiono 3 311 sztuk separatorów plexi do wszystkich oddziałów i płyny do dezynfekcji). Prawie 99 % spadek plastikowych kubków jednorazowych zastąpionych kubkami papierowymi/biodegradowalnymi.
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1	418	703	-99%	Spadek zużycia wynika z efektywnego gospodarowania zasobami własnymi oraz zamiany procesu na outsourcing.
Baterie	760	556	540	36%	W wyniku pandemii w placówkach Banku zamontowano automatyczne podajniki płynów do dezynfekcji rąk (zasilanie bateriami).

*bez danych z byłego Euro Banku

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg)	Grupa 2020	Grupa 2019*	Grupa 2018	Grupa 2020/2019 Zmiana (%)
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	364 592	343 277	322 953	6%
Koperty	117 541	79 031	62 834	49%
Artykuły plastikowe	41 371	14 252	14 285	190%
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	1	418	bd	-100%
Baterie	785	610	588	29%

*bez danych z byłego Euro Banku

Gospodarka odpadami

W zależności od województwa Bank segreguje odpady na pięć frakcji: plastik, opakowania wielomateriałowe i papier, szkło, Bio, zmieszane. Ponadto, w pomieszczeniach biurowych centrali Banku w Warszawie ustawione są pojemniki do zbiórki baterii i małych odpadów elektrycznych. Raz w roku odbywa się akcja zbiórki elektroodpadów wielkogabarytowych. Zmieszane śmieci komunalne odbiera miasto na podstawie deklarowanej z góry miesięcznej ilości pojemników. 75% śmieci segregowanych jest przetwarzana. Dotyczy to frakcji plastik, opakowania wielomateriałowe i papier.

Pandemia COVID-19, która pojawiła się na początku 2020 roku przyczyniła się do wzrostu zużycia plastiku znajdującego się m.in. w pojemnikach i dyfuzorach z płynami do dezynfekcji rąk. Jednak w sytuacji realnego zagrożenia zdrowia priorytetem Banku stało się zapobieganie rozprzestrzeniania się koronawirusa oraz zagwarantowanie bezpieczeństwa pracownikom i klientom. W celu ograniczenia zużycia plastiku, w 2020 roku jednorazowe plastikowe kubki do wody zastąpiono BIO kubkami papierowymi, przyjaznymi dla środowiska. Kubki te nie zawierają plastiku, są w 100% biodegradowalne i nadają się do kompostowania zgodnie z europejską normą EN13432. Można je dwukrotnie napętniać. Również udostępnienie pracownikom Centrali uzdatnioną wodę oraz jej dystrybutorów w oddziałach, pozwoliło dodatkowo zredukować zużycie plastiku o kilkaset plastikowych butelek dziennie.

Odnotowany w 2020 roku wzrost korespondencji masowej o 70% to efekt wzrostu liczby klientów po fuzji, dodatkowej korespondencji związanej m.in. z pandemią, informacją o zmianach SEPA i regulaminach. Dodatkowo znaczna część klientów byłego Euro Banku nie korzysta jeszcze z wyciągów elektronicznych (nowi klienci Banku mają aktywną usługę wyciągów on-line).

Bank konsekwentnie pracuje nad dalszą digitalizacją i najwyższą jakością usług internetowych, aby klienci rezygnowali z papierowych wersji dokumentów.

W 2020 roku Bank przeznaczył **579 elementów składników majątku do ponownego wykorzystania** w oddziałach Banku (urządzenia oraz wyposażenie meblowe) oraz **zebrał 300 kg zużytych akumulatorów/baterii i 250 kg elektroodpadów** dostarczonych przez pracowników Banku w ramach zbiórki elektrośmieci.

Podobnie jak w ubiegłych latach zarządcy budynków prowadzili rejestr odpadów w trzech kategoriach - metal i plastik, papier i szkło.

[GRI 306-3] Recykling i utyliczacja materiałów (kg)	Bank 2020	Bank 2019*	Bank 2018	Bank 2017	Bank 2020/2019	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia	53 084	23 185	17 654	17 210	128%	Systematyczna wymiana najstarszego i nie nadającego się do użytku sprzętu teleinformatycznego w Centrali i oddziałach; znaczny wzrost po fuzji w 2019 r.
Papier	272 316	243 782	298 428	289 815	11,7%	Wzrost ilości makulatury wynika z fuzji (większa ilość oddziałów oraz nowy obiekt Centrali we Wrocławiu)
Odpady metalowe i kable	9 998	21 986	13 217	7 020	-54%	Zmiana sposobu kalkulacji zużycia odpadów plastikowych z uwzględnieniem średniego zużycia odpadów na osobę oraz danych z Euro Banku.
Artykuły plastikowe	4 715	1 667	936	1 253	182%	Wzrost wynika z fuzji z Euro Bankiem (większa ilość oddziałów oraz nowy obiekt Centrali we Wrocławiu).
Szkło	828	637	3 176	1 581	30%	Spadek ilości odpadów wynika z przekazania odpowiedzialności za zagospodarowanie odpadów powstałych w trakcie przebudowy biura, na usługodawców.
Wyposażenie meblowe	7 160	49 028	22 711	14 177	-85 %	
Baterie i akumulatory ołowiowe	6 928	14	0	380	49 385%	UPS-y z zamykanych placówek.
Odpadowy toner drukarski	614	295	438	406	108%	Wzrost wynika z odbioru zużytych tonerów w Centrali we Wrocławiu.
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów	0	3 520	5 310	7 556	-100%	Odpowiedzialność za zagospodarowanie odpadów w związku z przebudową placówek przekazana usługodawcom, którzy raportują bezpośrednio do BDO (Rejestr Bazy o Odpadach).
Odpady poddane recyklingowi (%)**	88%	84%	82%	80%	11%	Wzrost odpadów poddanych recyklingowi wynika z mniejszej ilości odpadów powstałych w wyniku remontów oddziałów (odpady z betonu, gruzu itd.)

*brak danych dla Grupy Banku Millennium; bez danych z Euro Banku

**wykazane w tabeli odpady zostały poddane recyklingowi w minimalnie 84%

Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

W oparciu o analizę zużycia wody, energii i paliw, podejmowane są działania, które służą ograniczeniu zużycia tych surowców, m.in. poprzez:

- stosowanie energooszczędnego oświetlenia w centrali i oddziałach oraz automatycznych systemów ograniczania zużycia energii i wody w budynku centrali, który posiada ekologiczny certyfikat BREEAM (poziom Very Good);
- w celu ograniczenia zużycia paliw, Grupa Banku Millennium wymieniła prawie wszystkie samochody swojej floty na modele hybrydowe. Przy korzystaniu z podróży służbowych preferowane są niskoemisyjne środki transportu (kolej) oraz stosowane limity związane z użyciem transportu samolotami.
- istotne zmniejszenie liczby podróży służbowych (lotniczych, kolejowych i autokarowych) oraz ograniczenie zużycia paliwa w 2020 roku o około 20% w porównaniu do 2019 roku (co przełożyło się na znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska) było w głównej mierze spowodowane okresem pandemii COVID-19 i zdalną pracą pracowników (przejście na onlinowe formaty spotkań, prezentacji, szkoleń i konferencji).

[GRI 302-1] Zużycie energii i wody	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019*	Bank 2019*	Grupa 2020/2019	Bank 2020/2019	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona (GJ)	94 936	83 621	100 147	88 192	-5,49%	-5,47%	Efekt fuzji z Euro Bankiem i działania redukujące zużycie energii, wymiana oświetlenia na LED i wpływ COVID-19
Energia cieplna zakupiona (GJ)	115 969	102 763	83 637	75 553	27,88%	26,48%	Fuzja z Euro Bankiem (większa liczba placówek i nowe budynki biurowe Centrali) oraz dłuższy sezon grzewczy
Gaz ziemny (GJ)	7 897	6 821	5 260	4 532	33,39%	33,55%	Fuzja z Euro Bankiem (większa liczba placówek)/dłuższy sezon grzewczy
Olej opałowy (GJ)	291	240	396	353	-36,14%	-47,34%	
Łączne zużycie energii (GJ)	219 092	193 444	189 440	168 630	13,53%	12,83%	
[GRI 303-3] Woda (m³)	101 898	93 391	100 963	94 078	0,92%	-0,74%	Ten sam poziom zużycia ze względu na COVID-19 i mniejsze obciążenie biur pomimo fuzji i większej liczby pracowników.

*bez danych z Euro Banku

Zużycie paliw [GRI 302-1]	Bank 2020			Bank 2019*			Bank 2020/2019
	Paliwo	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	Benzyna
Zużycie paliwa (litry)	422 327	271 300	131 415	463 117	258 242	-9%	5%

Zużycie paliw	Grupa 2020			Grupa 2019*			Grupa 2019/2018
	Paliwo	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	Benzyna
Zużycie paliwa (litry)	540 896	282 251	131 415	553 441	289 578	-2%	-3%

*z danymi z Euro Banku (za okres 01.10-31.12.2019)

[GRI 302-1] Podróże służbowe

Racjonalizacja podróży służbowych wynika z ograniczeń związanych z narzuconymi przez Bank rodzajami środków transportu i ścieżką akceptacji w sytuacji skorzystania z wyższego standardu transportu. Pracownicy mogą korzystać z PKP II klasa, PKS i BUS. Tylko ograniczona grupa pracowników (ze względu na stanowisko lub pełnioną funkcję) może korzystać z PKP I klasa. Jeśli chodzi o proces zamówień biletów kolejowych i lotniczych Bank korzysta ze wsparcia firmy zewnętrznej, z którą ma podpisaną umowę w zakresie obsługi podróży służbowych. W przypadku podróży samolotem i samochodem prywatnym wymagana jest zgoda Członka Zarządu.

Podróże służbowe Bank (km)*	2020	2019	2018	2017	2016	2020/2019
Lotnicze	266 680	624 505	566 782	212 425	185 227	-57%
Taksówki	1 181 247	8 784	3 562	3 155	1 716	13 348%
Kolejowe	1 943	3 183 766	2 739 829	2 227 450	1 923 347	-99%
Autokarowe	208 455	561 841	483 499	247 495	211 568	-63%

*dane dla Banku Millennium, Spółki nie prowadzą rejestru przejechanych km

Zmniejszenie liczby podróży służbowych w 2020 roku było związane z pandemią koronawirusa. Podróże służbowe były realizowane jedynie w 1 kwartale 2020 roku i częściowo w okresie letnim, kiedy zostały zniesione obostrzenia rządowe.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

[GRI 305-1] Emisje gazów cieplarnianych (CO₂ i CO_{2e})

W roku 2020 emisja CO₂ w Grupie Banku Millennium była większa w stosunku do roku 2019 o około 21% w wyniku przejęcia byłego Euro Banku, w tym nieruchomości (ponad 230 nowych placówek, centrali Banku we Wrocławiu oraz floty samochodowej).

Emisja CO₂ dla Grupy Banku Millennium

	2020*	2019	2018
Emisja CO ₂ w latach wyniosła odpowiednio (ton CO ₂):	28 330	22 400	22 435
Emisja łączna CO _{2e} w latach wyniosła odpowiednio (ton CO _{2e}):	28 521	22 596	22 629

* powyższe dane obejmują zużycie energii elektrycznej i ciepłej oraz paliw w Banku i Grupie Banku Millennium, jednocześnie wyliczona emisja obejmuje jedynie dane dotyczące emisji w wyniku podróży służbowych w Banku Millennium. CO₂ - dotyczy emisji dwutlenku węgla. CO_{2e} - dotyczy łącznej emisji gazów cieplarnianych: CO₂, CH₄ i N₂O wyliczonej w ekwiwalencie oddziaływania CO₂

	W 2020 roku	W 2019 roku
<ul style="list-style-type: none"> ▪ blisko 92% całego śladu węglowego Grupy pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 36% i ok. 56%), ▪ około 8% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach, ▪ 0% pochodziło z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu, co można przypisać zaistnieniu pandemii COVID-19. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ blisko 89% całego śladu węglowego Grupy pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 38% i ok. 51%), ▪ około 10% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach, ▪ ok. 1% pochodziło z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu. 	

Emisja CO₂ dla Banku Millennium

Łączne emisje (tony)	2020*	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
Emisja CO ₂ w latach wyniosła odpowiednio (ton CO ₂):	25 249	19 963	19 516	33 295	35 971	32 127	41 819	42 787	43 305	39 117
Emisja łączna CO ₂ e w latach wyniosła odpowiednio (ton CO ₂ e):	25 419	19 989	19 685	33 462	36 151	32 636	42 388	43 346	43 879	39 659

**** powyższe dane dotyczą emisji wynikającej ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej, spalania paliw we własnych źródłach ciepła oraz emisji wynikającej z podróży służbowych. CO₂ - dotyczy emisji dwutlenku węgla. CO₂e - dotyczy łącznej emisji gazów cieplarnianych: CO₂, CH₄ i N₂O wyliczonej w ekwiwalencie oddziaływania CO₂**

W roku 2020, podobnie jak dla Grupy, emisja CO₂ w Banku Millennium była większa w stosunku do roku 2019 o około 21%. Wskaźniki ogłoszone w 2020 roku odbiegają od wcześniej stosowanych o ponad 20%. W roku 2020:

- blisko 91% całego śladu węglowego Banku pochodziło z emisji pośredniej związanej ze zużyciem energii elektrycznej i ciepłej w placówkach Banku (odpowiednio ok. 36% i ok. 55%),
- ok. 9% pochodziło ze spalania paliw we własnych instalacjach energetycznych i pojazdach,
- 0% pochodziło z emisji pośredniej związanej z korzystaniem z publicznych środków transportu, co można przypisać zaistnieniu pandemii COVID-19.

Metodyka wyliczenia emisji CO₂

Powyższe dane dotyczące śladu węglowego tzw. „Carbon Footprint” zostały wyliczone w oparciu o metodologię Green House Gas Protocol „A Corporate Accounting and Reporting Standard” Revised Edition WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) - patrz www.ghgprotocol.org

Zakres raportowania powyższej emisji CO₂ dotyczy emisji bezpośrednich ze spalania paliw we własnych źródłach energii i pojazdach (wg Scope 1 GHG Protocol), emisji pośrednich ze spalania paliw, celem wytworzenia zakupowanej przez organizację energii elektrycznej i energii ciepłej (wg Scope 2 GHG Protocol) oraz pozostałej emisji pośredniej pochodzącej ze spalania paliw w użytkowanych środkach transportu nie będących we władaniu organizacji tj. taksówki, samoloty, pociągi i autobusy (wg Scope 3 GHG Protocol); Dane dotyczące wskaźników emisji pochodzą z: IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, Guidelines to DEFRA's / DECC's Greenhouse Gas Conversion Factors / UK Government Conversion Factors for company reporting, krajowych agend środowiskowych tj. kobize.pl i kape.gov.pl, oraz dostawcy energii elektrycznej.

Dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych można podać w wartościach emisji CO₂ lub tzw. CO₂e (ekwiwalentu CO₂ oznaczanego CO₂e, jeżeli wliczymy emisję samego dwutlenku węgla wynikającego z emisji bezpośrednich ze spalania paliw oraz emisji pośrednich ze zużycia energii elektrycznej i ciepłej oraz emisji pośrednich w wyniku podróży służbowych - powiększoną o emisję innych gazów cieplarnianych tj. metanu CH₄ i podtlenek azotu N₂O wydzielanych w ilościach śladowych w w/w procesach spalania).

Gazy cieplarniane, pomimo że we wspomnianych procesach spalania wydzielane są w niedużych ilościach w porównaniu do ilości CO₂, to jednak ich wpływ na globalne ocieplenie (tzw. GWP - Global Warming Potential) jest stosunkowo większy jednostkowo niż wpływ CO₂; i tak CH₄ ma wartość GWP = 28 podczas gdy N₂O ma wartość GWP = 265.

Dlatego też wartość CO₂e uwzględniająca również wpływ globalnego ocieplenia nie tylko samego CO₂ ale również pozostałych gazów cieplarnianych jest nieco wyższa niż gdyby podawać jedynie ilość wydzielonego dwutlenku węgla CO₂.

W informacji za rok 2020 uaktualniono wskaźniki GWP, zgodnie z najnowszymi danymi Komisji Europejskiej. Uaktualniono także niektóre inne wskaźniki emisyjności dla paliw, zgodnie z aktualnym wykazem krajowymi wartości opałowych i wskaźników emisji do stosowania za rok 2020.

3. DZIAŁANIA PROEKOLOGICZNE

Grupa Banku Millennium prowadzi szereg działań, które mają na celu optymalizację zużycia energii, wody, paliw oraz zakupionych materiałów.

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty i BLIKa w aplikacji mobilnej przyczynia się do zmniejszenia wydawanych kart plastikowych; ▪ wprowadzenie opcji tymczasowej blokady karty, dzięki czemu nie trzeba wyrabiać nowej; ▪ w centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej; ▪ na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące). ▪ Urządzenia oraz wyposażenie z zamykanych lub przebudowywanych oddziałów są przekazywane do wykorzystania w innych placówkach.
Narzędzia IT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia materiałów i wyposażenia biurowego pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów. ▪ W 2020 r. Bank sfinalizował projekt wymiany stanowisk roboczych w placówkach bankowych z fizycznych komputerów PC na technologię tzw. „wirtualnych desktopów” (ang. VDI - Virtual Desktop Infrastructure), osiągając docelowy poziom 3 500 stanowisk. VDI to technologia, w której każda instancja pulpitu (systemu operacyjnego) działa na zdalnej maszynie wirtualnej i współdzieli zasoby sprzętowe (procesor, pamięć operacyjna, zasoby dyskowe) z innymi maszynami wirtualnymi. ▪ VDI ogranicza znacznie m.in. zużycie plastiku i energii elektrycznej (np. „tradycyjna” stacja robocza konsumuje średnio ok. 200W, natomiast „cienki klient” - w modelu Banku - mniej niż 5W. Pomimo dodatkowej konsumpcji energii po stronie centralnej serwerowni (Data Center), dzięki współdzieleniu pojedynczego serwera fizycznego przez setki maszyn wirtualnych, technologia VDI pozwala na znaczne ograniczenie śladu węglowego w środowisku.
Recycling - przekazanie 300 szt. sprawnych komputerów potrzebującym	<ul style="list-style-type: none"> ▪ We współpracy z fundacją Forani Bank przekazał 300 sztuk sprawnych komputerów osobistych do wiejskich szkół, świetlic oraz osób ubogich i z niepełnosprawnościami w Polsce. Kolejną partię sprzętu otrzymają podopieczni specjalistycznego ośrodka pomocy rodzinie w dzielnicy Śródmieście w Warszawie. ▪ Millennium przekazując sprzęt, oprócz oddania komputerów do ponownego użycia odpowiedział na potrzeby edukacyjne, rozwojowe, finansowe wielu rodzin dotkniętych ubóstwem oraz placówek opiekuńczych, które nie mają wystarczających środków na zakup infrastruktury, jaka okazała się być niezbędną w czasie pandemii.

Papier

Działanie	Opis
Ograniczenie wydruku dokumentów	<ul style="list-style-type: none"> w oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są w systemie - nie ma konieczności ich wydruku. ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych; poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych; monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwi podjęcie działań redukcyjnych; wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom.
Otwarcie konta online przy pomocy selfie	<ul style="list-style-type: none"> w 2020 r. Bank udostępnił możliwość otwarcia konta online z wykorzystaniem selfie. Proces jest w pełni zdalny i nie wymaga drukowania żadnych dokumentów.
Zakup biletów do kina w aplikacji mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> przy zakupie biletów do kina bezpośrednio w aplikacji również nie ma konieczności ich drukowania - w kinie można je pokazać na ekranie telefonu albo bezpośrednio z aplikacji można przestać je znajomym.
Elektroniczny operat szacunkowy w procesie ubiegania się o kredyt hipoteczny	<ul style="list-style-type: none"> Bank udostępnił możliwość pozyskania e-operatu szacunkowego, który jest jednym z dokumentów potrzebnych w procesie ubiegania się o kredyt hipoteczny. Operat czyli proces wyceny nieruchomości jest zlecany przez system Banku i udostępniany Bankowi do analizy także elektronicznie. Dzięki temu klient nie musi dostarczać papierowego dokumentu. Poza papierem oszczędzana jest także energia elektryczna potrzebna do zeskanowania dokumentów oraz zużywa się mniej tonerów, które finalnie muszą zostać zutylizowane.
Potwierdzanie w oddziałach części transakcji za pomocą Autoryzacji Mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> Bank udostępnił w oddziałach możliwość potwierdzania części transakcji za pomocą Autoryzacji Mobilnej co jest kolejnym, ważnym krokiem w digitalizacji banku i ograniczaniu dokumentacji papierowej. Dotychczas wszystkie transakcje realizowane w oddziale były potwierdzane podpisem na potwierdzeniu transakcji wydrukowanym przez pracownika Banku. Teraz klient posiadający aktywną Autoryzację Mobilną, zatwierdzi część transakcji zleczanych w oddziale telefonem. Pozwoliło to ograniczyć aż o 11% ilość wydruków do transakcji realizowanych w oddziałach.
Zakładanie i obsługa w kanałach zdalnych Programu Inwestycyjnego Millennium oraz lokaty strukturyzowanej	<ul style="list-style-type: none"> Bank systematycznie pracuje nad rozszerzeniem oferty inwestycyjnej dostępnej w kanałach bankowości elektronicznej. Między innymi udostępniona została możliwość założenia i obsługi w kanałach zdalnych Programu Inwestycyjnego Millennium (oferowanego w oparciu o Fundusze Millennium TFI) oraz lokaty strukturyzowanej. Dostęp do produktów inwestycyjnych w systemie Millenet oraz poprzez Aplikację mobilną zmniejszyła ilość dokumentów drukowanych w oddziałach Banku.
Zakładanie konta osobistego z Kontem Oszczędnościowym Profit za pomocą selfie	<ul style="list-style-type: none"> Bank wprowadził nowy zdalny sposób zakładania konta osobistego razem z Kontem Oszczędnościowym Profit za pomocą selfie. Klient może więc zarządzać finansami bez opuszczania domu - wystarczy smartfon i dostęp do internetu. Proces jest bardzo prosty i bezpieczny.

Działanie	Opis
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku; ▪ przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów; ▪ w ramach postępującej digitalizacji procesów (zarówno biznesowych jak i wewnętrznych organizacji), w 2020 r. Bank ograniczył ilość wydruków o ok. 1/3, co przekłada się na mniejsze zużycie papieru, toneru do drukarek jak i miejsca niezbędnego do archiwizowania dokumentów papierowych (przykładem jest możliwość autoryzacji mobilnej podstawowych transakcji kasjerskich bez konieczności drukowania potwierdzenia papierowego).
Mniej wydruków dla klientów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ w roku 2020 wdrożono elektroniczny obieg dokumentów przez Millenet dla Przedsiębiorstw. Rozwiązanie umożliwia przekazywanie i odbieranie dokumentów cyfrowych oraz zawieranie umów przy użyciu podpisu elektronicznego certyfikatem kwalifikowanym. Dzięki temu można zrezygnować z drukowania dokumentów do podpisu. ▪ zastąpienie wysyłki corocznych potwierdzeń sald w formie papierowej przez powiadomienia w systemie Millenet dla firm przełożyło się na zaoszczędzenie około 23 dorosłych drzew liściastych średniej wielkości (każde z nich może dalej absorbować 1 tonę CO₂ na każdy metr sześcienny przyrostu i wyprodukować 727 kg tlenu). ▪ część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik). ▪ konsolidowanie dokumentów (kilka dyspozycji w jednym dokumencie, kilka umów w jednym wzorcu); ▪ skracanie dokumentów (tabele i równoważniki zdań zamiast opisów), co redukuje liczbę drukowanych stron; ▪ dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru (wnioski z programu Rodzina 500+, Dobry Start (300+), logowanie do platformy PUE ZUS, zakładanie Profilu Zaufanego); ▪ możliwość płatności za przejazd autostradą, kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną; ▪ wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana; ▪ dodatkowo Bank prowadzi aktywnie kampanie promujące korzystanie z wyciągów elektronicznych. Szczególnie zachęcamy do tego klientów z dawnego Euro Banku, którzy dotychczas wyciągi otrzymywali wyłącznie tradycyjną pocztą lub do oddziału. ▪ elektroniczny proces wnioskowania o produkty: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, wniosek o udzielenie pożyczki, założenie lokaty itp.; ▪ płatności zbliżeniowe telefonem wraz z możliwością wirtualizacji plastikowych kart oraz promowanie płatności bezgotówkowych; ▪ zakup produktów ubezpieczeniowych również w kanałach zdalnych, gdzie w wygodny i intuicyjny sposób można nabyć ubezpieczenie w pełni online bez konieczności zastosowania papierowych wersji dokumentacji; ▪ przy wnioskowaniu o kredyt hipoteczny istnieje możliwość bezpośredniego podłączania skanów dokumentów do systemu Banku. Są one pobierane z rejestrów publicznych oraz wyciągów z ROR

Działanie	Opis
	<p>klentów generowanych on-line.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników; ▪ moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem; ▪ e-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku; ▪ W Millennium TFI potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta e-mailem co zastąpiło papierowe potwierdzenia. Klient ma możliwość wskazania adresu e-mail do otrzymywania elektronicznych potwierdzeń. ▪ Dystrybutorzy, z którymi TFI posiada podpisane umowy dystrybucyjne oferują możliwość nabywania jednostek uczestnictwa funduszy przez Internet (formularz nabycia istnieje w wersji elektronicznej). ▪ Millennium Leasing umożliwia dostęp do faktur elektronicznych oraz ustawienia powiadomień SMS informujących o wystawionej nowej fakturze, zbliżającym się terminie wymagalności i przekroczonym terminie spłaty. ▪ Priorytetową inicjatywą Spółki Millennium Leasing jest popularyzacja wprowadzonego w 2020 r. e-podpisu jako formy podpisywania umów i wniosków.
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje. Podczas takiego procesu umowa jest akceptowana H@stem SMS, a jej treść dostępna w systemie - nie trzeba więc jej drukować. ▪ klienci korporacyjni są zachęceni do wnioskowania o kredyty i karty płatnicze oraz otwarcie kolejnego konta poprzez system bankowości internetowej, gdzie cała dokumentacja przesyłana jest zdalnie.

W 2020 roku przyspieszyła digitalizacja produktów i w obliczu pandemii COVID-19 znacząco zmieniły się nawyki konsumentów, którzy chętniej korzystali z rozwiązań online, zarówno w kwestii produktów bankowych, jak i usług dodatkowych. Znacząco wzrosła ilość transakcji internetowych i płatności e-commerce, szczególnie w płatnościach BLIK, gdzie możemy mówić o prawie dwukrotnym wzroście w ilości dokonanych transakcji (+90%). Liczba klientów **korzystających z Autoryzacji Mobilnej na koniec roku 2020 była o 525% wyższa** niż w analogicznym okresie rok wcześniej.

Udział kanałów elektronicznych w wolumenie sprzedaży najważniejszych produktów

Konta osobiste*	Pożyczki gotówkowe	Lokaty terminowe
25%	49%	91%

*proces rozpoczęty w kanale elektronicznym

Wzrost liczby klientów korzystających z usług online

	2020	% w 2020	2019	% w 2019	różnica	komentarz
Wszyscy klienci z dostępem do bankowości elektronicznej	3 230 769	-	3 049 471	-	6%	
Aktywni użytkownicy bankowości elektronicznej	2 052 806	-	1 838 363	-	12%	
Klienci aktywnie korzystający z bankowości mobilnej	1 658 554	-	1 410 855	-	18%	
Klienci korzystający z Autoryzacji Mobilnej	1 394 169	-	223 060	-	525%	
Klienci korzystający z otwartej bankowości (Finanse 360°)	36 300	-	-	-	-	Wprowadzenie usługi w 2020 r.
Klienci korzystający z wyciągów on-line	2 643 960	63%	2 415 393	79%	9%	Wynik gorszy z powodu migracji klientów Euro Banku
Klienci z dostępem do e-administracji	664 695	-	282 350	-	135%	

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energooszczędny budynek centrali Banku w Warszawie	<ul style="list-style-type: none"> ▪ na oszczędności w poborze energii wpływają m.in.: zastosowanie nowoczesnego oświetlenia LED na klatkach schodowych i w biurach Centrali. ▪ w 2020 r. Bank wymienił oświetlenie w biurach Centrali na nowoczesne typu LED. Decyzja była oparta na poprawie efektywności energetycznej - zmniejszeniu emisji CO2 oraz analizie kosztów bieżących zużycia energii elektrycznej w porównaniu do nowoczesnych rozwiązań i ich wpływie na ochronę środowiska. ▪ łącznie na nowoczesny sprzęt LED wymieniono ok. 12 000 opraw w starej technologii jarzeniowej i w ten sposób ograniczono zużycie energii na oświetlenie o 54%, a tym samym zredukowano emisję CO2 o 500 ton rocznie. ▪ poprawa jakości oświetlenia w biurach miała ogromny wpływ na zdrowie, samopoczucie i efektywność pracy pracowników.

Działanie	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ modernizacja oświetlenia pozwoliła na wystąpienie do Urzędu Regulacji Energetyki z wnioskiem o przydział białych certyfikatów, które stanowią świadectwo charakterystyki energetycznej oraz potwierdzenie ilości zaoszczędzonej energii. ▪ rekuperacja powietrza w centralach wentylacyjnych, przelączenie fancoili w tryb ekonomiczny na noc, praca wężła ciepłego w trybie ekonomicznym w nocy, czasowe wyłączenie oświetlenia po godzinie 18:00, system zbierania i wykorzystywania wody deszczowej. ▪ Biurowiec posiada certyfikat BREEAM dla ekologicznego budynku.
Ograniczenie czasu pracy urządzeń technicznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ograniczenie czasu pracy urządzeń technicznych w budynkach Centrali w 2020 r. miało szczególne znaczenie ze względu na panującą pandemię oraz ograniczoną obecność pracowników w przestrzeniach biurowych. W tym celu zostały zmienione nastawy i parametry techniczne takich urządzeń jak: czas pracy oświetlenia biurowego, czas pracy urządzeń wentylacyjnych i klimatyzacyjnych oraz zmiany nastaw temperatury w poszczególnych obszarach. Dzięki tym optymalizacjom udało się zminimalizować zużycia energii elektrycznej w centralach Banku.
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> ▪ we wszystkich oddziałach wymieniono banery reklamowe z tradycyjnymi źródłami światła na energooszczędne LED; ▪ sterowanie czasowe świeceniem banerów reklamowych przy zastosowaniu zegarów astronomicznych; ▪ w 2020 roku oświetlenie LED zainstalowano w kolejnych czterech oddziałach co oznacza, że istnieje łącznie 117 oddziałów z oświetleniem LED; ▪ we wszystkich placówkach wprowadzono ograniczenie pracy klimatyzacji poprzez zainstalowanie zegarów regulujących czas pracy jednostek klimatyzacji. ▪ w związku ze zmienionymi godzinami otwarcia palcówek ze względu na pandemię ograniczono czas pracy urządzeń oraz oświetlenia placówek oraz budynków własnych.
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<ul style="list-style-type: none"> ▪ w centrali Banku klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy; ▪ we wszystkich oddziałach Banku zainstalowano zegary regulujące czas pracy klimatyzacji; ▪ wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie; ▪ wdrożenie infrastruktury wirtualnych stacji roboczych (VDI) pozwoliło zmniejszyć pobór energii każdej stacji komputerowej z 200W do mniej niż 5W. Użytkownik nie działa na lokalnym sprzęcie komputerowym (PC) znajdującym się na jego biurku, ale pracuje na maszynie wirtualnej. ▪ cykliczna wymiana sprzętu komputerowego na mniej energochłonny; ▪ podczas przebudowy powierzchni biurowej w salach spotkań, pomieszczeniach socjalnych oraz kuchniach montowane są czujki obecności, które wyłączają oświetlenie w pomieszczeniu, jeśli nie jest ono używane. W 2020 r. z zastosowaniem czujników obecności w wybranych strefach zostało przebudowane 5 000 m2 powierzchni biurowej.
Kontrola zużycia mediów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ odbywa się na bieżąco, na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są 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.

Działanie	Opis
Skrócenie czasu pracy firm sprzątających	<ul style="list-style-type: none"> W poprzednich latach firmy pracowały w reżimie 20.00 - 4.00 rano, co wymagało włączenia w tych godzinach oświetlenia, co skutkowało wyższym jego zużyciem. W 2020 r. firmy pracują w godzinach 17.00 - 22.00. Oświetlenie jest wyłączone po godzinie 22.00.
Projektowanie usług	<ul style="list-style-type: none"> Procesy w systemie bankowości internetowej i mobilnej projektowane są tak, aby zabierały jak najmniej czasu i wymagały minimum formalności. Umowy zawierane są poprzez podpis hasłem SMS, co wpływa na oszczędność papieru i energii (poprzez skrócenie czasu pracy z komputerem lub telefonem).
Optymalizacja zużycia wody (oddziały i centrala)	<ul style="list-style-type: none"> W 2020 roku w 14 budynkach własnych Bank zainstalował 173 nowoczesne perlatory, specjalne nakładki na krany zwiększające optycznie strumień wody poprzez napowietrzenie. Perlator pozwala na oszczędzenie zużycia wody od 15% do 25%. W głównej Centrali Banku część perlatorów została zainstalowana już w 2018 r. co pozwoliło na wygenerowanie oszczędności w zużyciu wody rzędu 15% W centralach zamontowane są dystrybutory wody ciepłej i zimnej, co zachęca pracowników biurowych do korzystania z dystrybutorów zamiast kupowania wody butelkowej. Wpływa to na ograniczenie odpadów - w tym plastiku.
Zastosowanie technologii „wirtualnych desktopów”	<ul style="list-style-type: none"> W 2020 r. Bank sfinalizował projekt wymiany stanowisk roboczych w placówkach bankowych z fizycznych komputerów PC na technologię tzw. „wirtualnych desktopów” (ang. VDI - Virtual Desktop Infrastructure), osiągając docelowy poziom 3 500 stanowisk. VDI ogranicza znacznie m.in. energii elektrycznej

[GRI 302-4] Oszczędność energii w oddziałach Banku	2020	2019**	2018	2017	2016
Oddziały z banerami z oświetleniem LED	456 (100%)	357 (100%)	361 (100%)	355 (100%)	369 (100%)
Oddziały z panelami wyłączanymi o północy	409 (90%)	310 (86%)*	305 (84%)*	307 (86%)*	312 (84%)*
Energooszczędne źródła światła w oddziałach	117 (26%)	113 (32%)	100 (28%)	80 (22%)	72 (19%)

*pozostałe panele świecą się przez cały czas otwarcia galerii handlowych, w których są zlokalizowane

**bez danych z Euro Banku

Paliwa

Działanie	Opis
Samochody hybrydowe	<p>Prawie wszystkie samochody z floty Banku zostały wymienione na modele hybrydowe. Oznacza to znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska. W skali roku flota będzie emitowała o ponad 500 ton CO₂ mniej (zmniejszenie emisji o 20,6%) w porównaniu do stanu sprzed wymiany samochodów. Ograniczenie zużycia paliwa w 2020 r. o około 20% w porównaniu do 2019 r. (co przelożyło się na znaczne zmniejszenie emisji spalin do środowiska), obok</p>

zastąpienia samochodów z silnikiem tradycyjnym na silniki hybrydowe w latach 2017-2020, było również spowodowane okresem pandemii i pracą zdalną pracowników.

Ograniczenie liczby podróży służbowych

W celu minimalizowania liczby podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje. Zmniejszenie liczby podróży służbowych w 2020 r. było głównie związane z pandemią COVID-19. Podróże służbowe były realizowane jedynie w 1 kwartale i częściowo w okresie letnim, po zniesieniu obostrzeń rządowych.

Również **Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych** monitoruje i ogranicza swój negatywny wpływ na środowisko naturalne, między innymi, znacząco ograniczając zużycie opakowań plastikowych do wody. W ramach podejmowanych działań zachęca także pracowników do dbania o otoczenie. Towarzystwo uczestniczy w racjonalnej gospodarce materiałami, monitorowaniu zużycia wody, energii i paliw oraz wprowadzaniu prośrodowiskowych rozwiązań.

Korzystając z systemu zakupów Grupy Banku Millennium, Towarzystwo poddaje się tym samym regułom gospodarowania używanymi zasobami polegającym na stałym monitoringu i ograniczaniu zużycia surowców i materiałów poprzez: analizę wykonania budżetów przeznaczonych na zakup materiałów biurowych, weryfikowanie zapotrzebowania na zamówione materiały, limitowanie zakupów do poziomu rzeczywistych potrzeb i bieżącego wykorzystania oraz przekazywanie zbędnych elementów wyposażenia do ponownego wykorzystania.

4. ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] W oparciu o zapisy „Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium”, Grupa wspiera realizację celów proekologicznych oferując sprofilowane produkty we wszystkich liniach biznesowych:

KLIENCI INDYWIDUALNI

- Bank oferuje klientom kartę kredytową wspierającą ochronę środowiska naturalnego - **WWF Millennium MasterCard**. Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska - fundacji zajmującej się ochroną przyrody, połowę opłaty miesięcznej za obsługę karty oraz określony procent od transakcji dokonanych kartą. Dodatkowo karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.
- **Kredyty hipoteczne** udzielane przez Bank weryfikowane są pod kątem posiadania przez inwestora/kredytobiorcę odpowiednich decyzji środowiskowych pozwalających na realizację kredytowanej inwestycji. W ofercie Banku znajdują się także kredyty hipoteczne na remont czy modernizację nieruchomości, w ramach których klienci Banku często przeznaczają środki na modernizację np. dachu pokrytego eternitem, wymianę CO/pieca centralnego ogrzewania itp.

KLIENCI LINII PRESTIGE I BANKOWOŚCI PRYWATNEJ

Bank Millennium posiada w ofercie **odpowiedzialne fundusze** inwestujące m.in. w zielone technologie, np. BGF Sustainable Energy Fund, BlackRock GF World Healthscience Fund czy PZU Medyczny.

KLIENCI KORPORACYJNI - FINANSOWANIE INWESTYCJI

- w oparciu o umowy pożyczkowe zawierane z EBOiR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju), od ponad 10 lat Grupa Banku Millennium intensywnie wspiera **zakup przez klientów lub leasing linii produkcyjnych oraz sprzętu, który charakteryzuje się wysoką efektywnością energetyczną oraz oszczędnością zużycia energii** (program Polish Sustainable Energy

Financing Facility for Leasing (PolSEFF Leasing). Zawarta z Millennium Leasing umowa dotycząca Polish Green Economy Financing Facility (PolGEFF) wspiera natomiast efektywność energetyczną, redukcję emisji CO₂, jak również finansowanie urządzeń w obszarze energetyki odnawialnej (program MilleSun), gospodarki wodnej i zarządzania odpadami.

- Bank oferuje Program Gwarancji Biznesmax realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klient korzystający ze „ścieżki ekologicznej” Programu Gwarancji Biznesmax może realizować przedsięwzięcie inwestycyjne z uwzględnieniem minimum jednej kategorii ekologicznej, np.: elektromobilność, odnawialne źródła energii, w tym instalacje fotowoltaiczne, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii, technologie do wytwarzania paliw alternatywnych, gospodarka obiegu zamkniętego, instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych, itp.
- Bank posiada politykę sektorową wspierającą finansowanie inwestycji proekologicznych i energooszczędnych oraz wskazującą na wykluczenia w zakresie finansowania nowych kopalni węgla oraz nowych inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem tych związanych z redukcją zanieczyszczeń.
- [GRI 103-1, 103-2, 103-3, FS5] Bank Millennium wprowadził do regulaminu kredytowania dla klientów korporacyjnych ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich kredytobiorców do niewykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy oraz produkcją i handlem różnymi środkami powszechnie uznanymi za substancje niebezpieczne oraz szkodliwe dla środowiska. Ponadto kredytobiorcy zobowiązani są do prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i innych regulacji w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa, jak również zgodnie z zasadami współżycia społecznego.

5. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE



Wychodząc z założenia, że jednostkowe zachowania, jeśli są powielane przez tysiące osób, mają ogromną moc, Grupa Banku Millennium od lat dzieli się z pracownikami informacjami dotyczącymi tego, jak dbać o środowisko w firmie. Organizacja konsekwentnie buduje świadomość ekologiczną wśród pracowników, klientów i partnerów biznesowych m.in. prowadząc w 2020 roku następujące akcje:

- **Akcja „push yourself, not the button”** - zachęcanie pracowników centrali w Warszawie do korzystania ze schodów zamiast wind. W pierwszym kwartale 2020 roku we wszystkich holach windowych centrali zostały zamontowane tabliczki w postaci kampanii promującej zdrowy tryb życia i wybór schodów zamiast windy w codziennej komunikacji. Kampania oprócz podstawowego celu jakim było budowanie „well being” wśród pracowników, służyła również zminimalizowaniu zużycia energii elektrycznej.
- **Zbiórka elektrośmieci oraz zwiększenie zasięgu i czasu akcji ekologiczno-charytatywnej** polegającej na recyklingu plastikowych nakrętek zbieranych w całym Banku (współpracująca z Bankiem organizacja pozarządowa sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pozyskane środki przeznaczają na pomoc ubogim).
- **Intranetowy konkurs wiedzy ekologicznej** dla pracowników, w którym można było wygrać upominek wykonany z biodegradowalnych materiałów z logo Banku Millennium.
- **Przebudowa pięter warszawskiej centrali w ekologicznym „designie”** z motywem przewodnim Footprint /ecology, proekologicznymi hasłami oraz materiałami z naturalnych tworzyw (również od polskich producentów). We wszystkich nowo oddanych do użytku powierzchniach biurowych pojawia się dużo roślin, co również pozytywnie wpływa na atmosferę w biurze i ekoklimat.

- **Informowanie o zmianach w zbiorce odpadów** (akcje marketingowe, nowe pojemniki na odpady selektywne z odpowiednim logo). Nowe pojemniki zlokalizowane są w głównych korytarzach na każdym piętrze biura. Pojemniki na papier i zmieszane odpady znajdują się również w aneksach kuchennych.
- **W większości oddziałów działa proces segregacji odpadów.** W czwartym kwartale 2020 roku przeprowadzono pilotażowy program wymiany pojemników na odpady segregowane w placówkach i centrach finansowych w Krakowie i w Warszawie (20 lokalizacji). Na podstawie jego wyników przedstawiono rekomendacje dotyczące wymiany pojemników w całej sieci.
- Dodatkowo Bank segreguje inne odpady np. na zużyte baterie i zbiera elektroodpady. W 2020 roku **Bank zebrał 300 kg zużytych akumulatorów/baterii i 250 kg elektroodpadów** dostarczonych przez pracowników Banku.
- W kawiarni znajdującej się na terenie centrali Banku w Warszawie zostały wycofane plastikowe słomki, papierowe opakowania na cukier, plastikowe opakowania na kanapki, a personel rekomenduje używanie własnych kubków i naczyń.
- Promowany jest transport rowerowy oraz rozbudowywana infrastruktura dla rowerzystów (dodatkowe stojaki na rowery i prysznice).

VI. O RAPORCIE

1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

[GRI 102-50] Raport niefinansowy Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium (Banku Millennium i jego głównych spółek - Millennium Dom Maklerski S.A., Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium TFI S.A.) za okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r., chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI: opcja „Core” oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o Rachunkowości. Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku Millennium w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. [GRI 102-52] Grupa Banku Millennium publikuje raporty w cyklu rocznym. [GRI 102-51] Ostatni raport, sporządzony za rok 2019, opublikowany został w lutym 2020 roku. Pierwszy raport odpowiedzialności społecznej Bank wydał za 2006 rok.

[GRI 102-45] W raporcie opisano działalność Banku oraz głównych spółek Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski i Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych. [GRI 102-10] Po połączeniu Banku Millennium z Euro Bankiem w listopadzie 2019 roku, w raportowanym okresie nadal zachodziły istotne zmiany w organizacji, głównie w strukturze placówek (Bank Millennium przejął nie tylko oddziały Euro Banku lecz również placówki franczyzowe).

[GRI 102-49] W stosunku do ostatniej publikacji z 2020 roku nie zaszły istotne zmiany w zasięgu i granicach raportowania. [GRI 102-48] Raport nie zawiera korekt informacji do poprzedniego raportu.

Metodologia

[GRI 102-46] W proces raportowania zaangażowani byli pracownicy i menedżerowie odpowiedzialni za poszczególne obszary raportowania. Proces definiowania treści raportu za rok 2019 został przeprowadzony przy pomocy firmy doradczej i polegał na przeglądzie dotychczasowych zagadnień raportowania, zgodnie z trzema krokami wymaganymi przez GRI Standards, tj. identyfikacji, priorytetyzacji i walidacji. Na tej podstawie, w pierwszej kolejności dokonano analizy badań wśród kluczowych Interesariuszy (klientów i pracowników), dokumentów wewnętrznych, praktyk i trendów zrównoważonego rozwoju w branży, czego wynikiem było stworzenie listy adekwatnych do działalności Grupy Banku aspektów raportowania. Wyselekcjonowane aspekty zostały poddane priorytetyzacji przez menedżerów Banku i Spółek z punktu widzenia dwóch kryteriów: wpływu na reputację oraz strategię biznesową Banku. W rezultacie powstała lista aspektów zrównoważonego rozwoju Grupy Banku Millennium. W procesie tworzenia raportu za rok 2020 uznano, że nie ma konieczności powtarzania pełnego badania, analiza istotności została zaktualizowana na podstawie zrealizowanego przeglądu dokumentów wewnętrznych, a także najlepszych praktyk i najważniejszych trendów zrównoważonego rozwoju w branży finansowej.

[GRI 102-47] Poniżej zaprezentowano listę aspektów poddanych raportowaniu, które zostały wyłonione z procesu raportowania, wraz z granicami ich oddziaływania. Aspekty zostały podzielone na trzy grupy, odzwierciedlające wyniki analizy według dwóch wcześniej wymienionych kryteriów. Pierwsza grupa to aspekty kluczowe dla działalności Grupy Banku Millennium, które zostały ujęte szczegółowo w raporcie. Ich opis obejmuje zarówno podejście do zarządzania jak i dane wynikowe. Druga grupa tematów, to te, które odnoszą się do działalności Grupy Banku w dużym stopniu. Ich opis w raporcie został ograniczony do danych wynikowych bądź opisu jakościowego. Trzecia grupa aspektów, to kwestie o średniej wadze. W raporcie znajduje się krótka informacja na ich temat lub odniesienie do innych dokumentów. Analiza aspektów objęła również ich charakter i zasięg oddziaływania. Granice aspektów wewnętrzne zostały oznaczone literą (w), a zewnętrzne (z). Charakter oddziaływania został natomiast podzielony na wpływ bezpośredni (b) i pośredni (p) - związany z relacjami biznesowymi firmy.

Aspekty raportowania zrównoważonego rozwoju Grupy Banku Millennium

granice tematu

w wewnętrzne **z** zewnętrzne

charakter oddziaływania

b bezpośredni **p** pośredni

Grupa 1: ASPEKTY KLUCZOWE

	W	Z	B	P
Wartości firmy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zgodność działalności z prawem	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jakość obsługi klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wolna konkurencja	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych środków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Technologie i innowacje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dostępność usług finansowych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

W raporcie zawarto opis podejścia do zarządzania tymi aspektami, jak również dane wynikowe.

Grupa 2: ASPEKTY WAŻNE

	W	Z	B	P
Wyniki ekonomiczne	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Komunikacja marketingowa, etyczny marketing	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satysfakcja pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Transparentność i dialog z otoczeniem	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
BHP w miejscu pracy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relacje z interesariuszami	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ochrona prywatności klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

W raporcie ujęto dane wynikowe lub opisowe.

Grupa 3: ASPEKTY O ŚREDNIEJ WADZE

	W	Z	B	P
Przestrzeganie praw człowieka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kompetencje doradcy, obsługa klienta	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rekrutacja	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Różnorodność	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rozwój i szkolenia pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obsługa klientów niepełnosprawnych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przeciwdziałanie korupcji	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Warunki zatrudnienia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praktyki zakupowe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finansowanie inwestycji przyjaznych środowisku	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Edukacja finansowa	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wolontariat pracowniczy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Przeciwdziałanie mobbingowi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Działalność charytatywna i sponsoring	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zarządzanie ryzykami pozafinansowymi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benefity dla pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem energii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kwestie klimatyczne i związane z nimi emisje do powietrza	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ścieki i odpady, w tym odpady niebezpieczne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oddziaływanie środowiskowe związane ze zużyciem wody	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Krótką informacją w raporcie lub odniesienie do innych dokumentów.

[GRI 102-56] Raport został poddany weryfikacji zewnętrznej przez firmę Deloitte.

2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o Rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	9-10	9-10
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	53-54	53
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka.	21	21
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych.	17, 84, 86-87	17, 84, 86-87
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	17	17
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych.	66-68	66-68
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	17, 68	17, 68
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych.	90	90
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe.	18, 91	18, 91

3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS



W przypadku Usługi Ujawniania Istotności (Materiality Disclosures Service), GRI Services sprawdził, czy Indeks Treści GRI jest jasno przedstawiony, a odniesienia do ujawnień od 102-40 do 102-49 są zgodne z odpowiednimi sekcjami w treści raportu

[GRI 102-54] RAPORT SPORZĄDZONO WEDŁUG STANDARDÓW GRI: OPCJA PODSTAWOWA (CORE). WYKORZYSTANO TAKŻE SEKTOROWY DODATEK DO USŁUG FINANSOWYCH.

[GRI 102-55]

Standard GRI	Tytuł Standardu GRI	Numer ujawnienia	Tytuł ujawnienia	Numer strony
GRI 101	Podstawa 2016	[GRI 101 nie zawiera żadnych ujawnień]		
Ogólne standardowe informacje				
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-1	Nazwa organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-4	Lokalizacja biur organizacji	5
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-5	Forma własności i struktura prawna	5, 7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-6	Obsługiwane rynki	6, 7
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-7	Skala działalności	6
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-8***	Informacje o pracownikach	63, 64

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-9	Łańcuch dostaw	58, 59
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	7, 59, 112
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	16, 18, 91
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-12***	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	17
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-13***	Członkostwo w organizacjach	56
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-14***	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	3
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-15***	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	17, 40, 54, 68, 79, 91
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-16***	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	19
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-17***	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	20, 52
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-18***	Struktura zarządzania	62
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-25	Konflikt interesów	53
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-26	Rola najwyższego kierownictwa w ustalaniu celów, wartości i strategii	17
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	18

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-31	Przeгляд tematów, środowiskowych i społecznych	17
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-40	Lista grup Interesariuszy	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-41	Układy zbiorowe pracy	71
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-42	Identyfikacja i selekcja Interesariuszy	82
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-43	Podejście do angażowania Interesariuszy	57, 83
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-44***	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez Interesariuszy	83
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-47***	Lista istotnych tematów raportowania	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-49	Zmiany w raportowaniu	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-50	Okres raportowania	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-51	Data ostatniego raportu	111

GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-52	Cykl raportowania	111
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-53	Osoba do kontaktu	122
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	114
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-55	Indeks treści GRI	114
GRI 102	Ogólne standardowe informacje 2016	102-56	Zewnętrzna weryfikacja	112
Podejście do zarządzania*				
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	7 (wyniki ekonomiczne), 30, 84 (społeczności lokalne), 18 (ryzyka), 20 (etyka), 38, 46 (obsługa klienta), 43 (etyczny marketing i sprzedaż), 51 (zgodność z prawem), 53, 54 (przeciwdziałanie korupcji), 50, 54 (bezpieczeństwo środków), 55 (audyt wew.), 58 (praktyki zakupowe), 66 (warunki zatrudnienia), 90 (oddziaływanie środowiskowe), 108, 109 (portfel produktów).
GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	7 (wyniki ekonomiczne), 30, 84 (społeczności lokalne), 18 (ryzyka), 20 (etyka), 38, 46 (obsługa klienta), 43 (etyczny marketing i sprzedaż), 51 (zgodność z prawem), 53, 54 (przeciwdziałanie

korupcji), 50, 54
(bezpieczeństwo
środków), 55 (audyt
wew.), 58 (praktyki
zakupowe), 66
(warunki
zatrudnienia), 90
(oddziaływanie
środowiskowe), 108,
109 (portfel
produktów).

GRI 103	Podejście do zarządzania 2016	103-3	Ocena podejścia do zarządzania	7 (wyniki ekonomiczne), 30, 84 (społeczności lokalne), 18 (ryzyka), 20 (etyka), 38, 46 (obsługa klienta), 43 (etyczny marketing i sprzedaż), 51 (zgodność z prawem), 53, 54 (przeciwdziałanie korupcji), 50, 54 (bezpieczeństwo środków), 55 (audyt wew.), 58 (praktyki zakupowe), 66 (warunki zatrudnienia), 90 (oddziaływanie środowiskowe), 108, 109 (portfel produktów).
---------	-------------------------------	-------	--------------------------------	--

*Ujawnienia dotyczące podejścia do zarządzania (103-1, 103-2 i 103-3) odnoszą się do wszystkich standardów poniżej.

Specyficzne informacje na dany temat

GRI 201	Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystrybuowana	7
GRI 202	Obecność na rynku 2016	202-2	Proporcje wyższej kadry zarządzającej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	65
GRI 203	Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	203-1***	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	35, 84, 86

GRI 204	Praktyki zakupowe 2016	204-1	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	59
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-1***	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	54
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-2***	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych**	21, 54, 59
GRI 205	Przeciwdziałanie korupcji 2016	205-3***	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	54
GRI 206	Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	50
GRI 301	Materiały 2016	301-1***	Zużywane materiały według wagi i objętości	94, 95
GRI 302	Energia 2016	302-1***	Zużycie energii w organizacji	97, 98
GRI 302	Energia 2016	302-4***	Ograniczenia zużycia energii**	107
GRI 303	Woda i ścieki 2018	303-3	Pobór wody	97
GRI 305	Emisje 2016	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	99
GRI 306	Odpady 2020	306-3	Wytworzone odpady	96
GRI 307	Zgodność dotycząca środowiska 2016	307-1	Niezgodności z prawem i regulacjami środowiskowymi	93
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-1***	Nowozatrudnieni i fluktuacja	64
GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-2***	Świadczenia oferowane pracownikom	75

GRI 401	Zatrudnienie 2016	401-3***	Urlop rodzicielski	77
GRI 403	Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	403-9**	Urazy w miejscu pracy	80
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-1***	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	75
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-2***	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	74, 75
GRI 404	Szkolenia i edukacja 2016	404-3***	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	71
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-1***	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	63, 65, 69
GRI 405	Różnorodność i równość szans 2016	405-2***	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	70
GRI 406	Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	406-1***	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	70
GRI 412	Prawa człowieka-ewaluacja 2016	412-2***	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	21, 69
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	43, 46
GRI 417	Marketing i oznakowanie produktów 2016	417-3***	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	43
GRI 418	Prywatność klienta 2016	418-1***	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i	42

utruty jego danych

GRI 419	Zgodność dotycząca kwestii społeczno-ekonomicznych 2016	419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społ. i ekonom.	45, 46, 51
---------	---	-------	---	------------

**ujawnienia zaraportowane częściowo

UJAWNIEŃ DOTYCZĄCE KONKRETYCH STANDARDÓW ZWIĄZANE Z TEMATAMI SEKTOROWYMI

Numer ujawnienia	Strona	Pominięcia	Zewnętrzna weryfikacja	Opis
------------------	--------	------------	------------------------	------

TEMAT SEKTOROWY: PORTFEL PRODUKTÓW

FS5	59, 60, 109		nie	Interakcje z klientami/inwestorami/parterami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych.
-----	-------------	--	-----	--

TEMAT SEKTOROWY: SPOŁECZNOŚCI LOKALNE

FS13***	38		tak	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie.
FS14***	36		tak	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym.
FS15***	46		tak	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych.
FS16	42, 47, 78, 85		nie	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców.

***ujawnienia podlegające niezależnej weryfikacji zewnętrznej

4. DANE KONTAKTOWE

[GRI 102-53] Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem. Prosimy o przesłanie komentarzy na jego temat na adres:

Iwona Jarzębska, Dyrektor Public Relations iwona.jarzebska@bankmillennium.pl

PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
22.02.2021	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
22.02.2021	Jarosław Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym

Niniejsze sprawozdanie zawiera oświadczenie Banku Millennium i Grupy Banku Millennium (dalej: raport), sporządzone zgodnie z Ustawą o Rachunkowości (art. 55 ust. 2b-2e) według standardu raportowania GRI Standards, obejmuje informacje niefinansowe dotyczące Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 roku i stanowi integralną część Raportu Roczne Banku Millennium i Grupy Banku Millennium.



Deloitte Audyt sp. z o.o. sp.k.
al. Jana Pawła II 22
00-133 Warszawa Polska

tel.: +48 22 511 08 11
fax: +48 22 511 08 13
www.deloitte.com/pl

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2020 rok

Do Bank Millennium S.A.

ul. Stanisława Żaryna 2A,
02-593 Warszawa

Zakres zrealizowanych prac

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Sprawozdaniu na temat informacji niefinansowych Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2020 r. do 31 grudnia 2020 r.** (zwanym dalej „Raportem niefinansowym”), opracowanym przez Bank Millennium S.A. („Spółka”) i oznaczonych symbolem „***” w kolumnie „Numer ujawnienia” w tabeli „Indeks Treści GRI Standards” tj. wybranych wskaźników profilowych oraz materialnych wskaźników wynikowych: 102-8, 102-12, 102-13, 102-14, 102-15, 102-16, 102-17, 102-18, 102-44, 102-47, 203-1, 205-1, 205-2, 205-3, 301-1, 302-1, 302-4, 401-1, 401-2, 401-3, 403-9, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 412-2, 417-3, 418-1 oraz FS-13, FS-14, FS-15 (zwane dalej „Wskaźniki podlegające przeglądowi”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki

Zarząd Spółki jest odpowiedzialny za przygotowanie i zaprezentowanie wskaźników przedstawionych w Raporcie niefinansowym zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core”, wydanymi przez Global Reporting Initiative. Odpowiedzialność Zarządu Spółki obejmuje ustanowienie i utrzymywanie właściwego systemu zarządzania efektywnością oraz systemu kontroli wewnętrznej, z których pozyskane zostały informacje zamieszczone w Raporcie niefinansowym. Zarząd Spółki ponosi również odpowiedzialność za wiarygodność, prawidłowość i rzetelność informacji oraz za prawidłowe przygotowanie dostarczonej nam dokumentacji.

Nasza niezależność i kontrola jakości

Podczas realizacji usługi przestrzegaliśmy postanowień Kodeksu Etyki Zawodowych Księgowych wydanego przez Radę Międzynarodowych Standardów Etycznych dla Księgowych, który zawiera wymogi w zakresie niezależności oraz inne wymogi, których podstawę stanowią uczciwość, obiektywizm, kompetencje zawodowe i należyta staranność, poufność oraz profesjonalne postępowanie.

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z

wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Zakres naszej odpowiedzialności

Naszym zadaniem było sformułowanie wniosku o ograniczonej pewności dotyczącego wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym, na podstawie procedur, które przeprowadziliśmy oraz dowodów, które uzyskaliśmy. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność wykonaliśmy zgodnie z Międzynarodowymi Standardami Usług Atestacyjnych 3000 (wersja poprawiona): Usługi atestacyjne inne niż audyty lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanymi przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych. Standard ten wymaga zaplanowania i przeprowadzenia działań w celu uzyskania ograniczonej pewności, że wskaźniki przedstawione w Raporcie niefinansowym są wolne od istotnych błędów.

Procedury, które wykonaliśmy opierały się na naszym zawodowym osądzie, obejmowały wywiady, obserwacje realizowanych procesów, badanie dokumentów, procedury analityczne, oceny stosowności metod obliczeniowych oraz zasad sprawozdawczości, a także dokonywanie uzgodnień z kluczową dokumentacją. Usługę atestacyjną dającą ograniczoną pewność cechuje istotnie ograniczony zakres w porównaniu z usługą atestacyjną dającą uzasadnioną pewność zarówno w odniesieniu do procedur oceny ryzyka, obejmujących zrozumienie kontroli wewnętrznej, jak i procedur przeprowadzonych w odpowiedzi na ocenione ryzyka.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym, w okresie od 26.11.2020 do 17.02.2021 przeprowadziliśmy następujące procedury:

- W drodze wywiadów, uzyskaliśmy wiedzę na temat środowiska kontroli i systemów Banku Millennium S.A. istotnych dla zaraportowania wskaźników będących przedmiotem przeglądu, lecz nie dokonaliśmy oceny sposobu zaprojektowania poszczególnych czynności kontrolnych, nie uzyskaliśmy dowodów ich wdrożenia ani nie przeprowadziliśmy testów ich skuteczności.
- Uzyskaliśmy zrozumienie - poprzez wywiady, procedury analityczne, obserwacje i inne znajdujące zastosowanie procedury gromadzenia dowodów oparte na badaniu próby - w zakresie istotnych struktur, systemów, procesów, procedur i mechanizmów kontrolnych dotyczących porównywania, agregowania, potwierdzania i raportowania danych na potrzeby wskaźników będących przedmiotem przeglądu.
- Oceniliśmy czy metody zastosowane przez Bank Millennium S.A. do celów związanych z opracowywaniem oszacowań są odpowiednie i zostały konsekwentnie zastosowane. Nasze procedury nie obejmowały przeprowadzania testów dotyczących danych, na których opierały się powyższe oszacowania ani odrębnego dokonywania własnych oszacowań służących ocenie szacunków Banku Millennium S.A.
- Porównaliśmy informacje zawarte w Raporcie niefinansowym z wewnętrzną dokumentacją Spółki.
- Dokonaliśmy oceny kompletności wskaźników będących przedmiotem przeglądu, metod gromadzenia danych, danych źródłowych i stosownych założeń dotyczących wskaźników.

Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach

przełądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

Nasza usługa atestacyjna dająca ograniczoną pewność została ograniczona do wskaźników podlegających przeglądowi zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie niefinansowym i nie odnosiła się do pozostałych informacji ujętych w tym raporcie ani też do tego raportu rozumianego, jako całość. W związku z powyższym nasz wniosek przedstawiony poniżej dotyczy wyłącznie tych wskaźników, nie zaś wszystkich przedstawionych danych czy innych informacji zawartych w Raporcie niefinansowym.

Sposób, jaki przyjęła Spółka dla określenia, zgromadzenia i zaraportowania danych dotyczących jej wyników pozafinansowych nie podlega formalnym procesom przyjętym dla celów sprawozdawczości finansowej. Dlatego też dane o tym charakterze mogą różnić się pod względem definicji, metodyk ich gromadzenia i raportowania, przy braku spójnego, zaakceptowanego standardu. Może to skutkować brakiem porównywalności informacji pomiędzy organizacjami, a także w ramach Spółki w poszczególnych latach, gdyż stosowane metody mogą ulegać zmianom. Dokładność i kompletność informacji ujawnionych w Raporcie niefinansowym podlegają ograniczeniom wynikającym z ich charakteru i metod stosowanych w celu określenia, obliczenia i szacowania takich informacji.

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników podlegających przeglądowi, przedstawionych w Raporcie niefinansowym opracowanym przez Bank Millennium S.A. nie są niezgodne z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji

„Core” wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki podlegające przeglądowi, przedstawione w Raporcie niefinansowym, zawierają istotne błędy.

On behalf of Deloitte, the Strong, Good, Green

Deloitte Audyt sp. z o.o. sp.k.

Warszawa, 17 lutego 2021

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/pl/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000446833, NIP: 5270200786

SPIS TREŚCI

LIST PREZESA ZARZĄDU BANKU	2
I. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM	4
1. PROFIL ORGANIZACJI	5
1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI	6
1.2. AKCJONARIAT	7
1.3. WYNIKI EKONOMICZNE	7
2. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI	9
3. REALIZACJA STRATEGII 2018-2020	14
4. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM	15
4.1. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA ZWIĄZANYCH Z DZIAŁALNOŚCIĄ JEDNOSTKI MOGĄCYCH WYWIERAĆ NIEKORZYSTNY WPŁYW NA ZAGADNIENIA SPOŁECZNE, PRACOWNICZE, ŚRODOWISKA NATURALNEGO, POSZANOWANIA PRAW CZŁOWIEKA ORAZ PRZECIWDZIAŁANIA KORUPCJI	17
4.2. SPOSÓB ZARZĄDZANIA RYZYKIEM	18
5. MISJA, WARTOŚCI I ETYKA	19
5.1. WARTOŚCI GRUPY BANKU MILLENNIUM	19
5.2. STANDARDY ETYCZNE	20
5.3. POSZANOWANIE PRAW CZŁOWIEKA	21
5.4. WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA	22
II. MILLENNIUM W DOBIE KORONAWIRUSA	25
1. ZDROWIE PRACOWNIKÓW I KLIENTÓW PRIORYTETEM	26
2. PROGRAMY POMOCOWE DLA KLIENTÓW	27
2.1. WSPARCIE KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH:	27
2.2. WSPARCIE PRZEDSIĘBIORCÓW:	27
3. FUNDUSZE NA PIERWSZY POLSKI TEST NA OBECNOŚĆ KORONAWIRUSA	28
4. FUNDUSZ WSPARCIA DLA PRACOWNIKÓW	28
III. BIZNES	29
1. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER	30
1.1. INNOWACYJNE USŁUGI	30
1.2. PRODUKTY ODPOWIEDZIALNE SPOŁECZNIE	32
1.3. DOSTĘPNOŚĆ USŁUG	36
2. JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	38
2.1. WYSOKIE STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	39
2.2. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW	39
2.3. OPTIMALIZACJI OBSŁUGI KLIENTA	40
2.4. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	40
2.5. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW	42
3. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ	43
3.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	43
3.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	43
3.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA	46
3.4. ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH	48
4. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW	50
4.1. COMPLIANCE – ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI Z REGULACJAMI	51
4.2. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM	51
4.3. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)	52
4.4. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW	53
4.5. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	53
4.6. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI	54
4.7. AUDYT WEWNĘTRZNY	55
5. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	56
5.1. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	56

5.2. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	56
6. PARTNERZY BIZNESOWI.....	58
III. PRACOWNICY	61
1. ZATRUDNIENIE	62
1.1. STRUKTURA ZARZĄDZANIA	62
1.2. STRUKTURA ZATRUDNIENIA.....	63
2. WARUNKI PRACY	66
2.1. POLITYKI KADROWE	66
2.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ	66
2.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM.....	68
2.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI	69
2.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ	71
2.6. OCENA PRACOWNIKÓW	71
2.7. ROZWÓJ ZAWODOWY	72
2.8. ŚWIADCZENIA SOCJALNE.....	75
2.9. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY	77
3.1. DZIAŁANIA PODJĘTE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19	79
3.2. DZIAŁANIA STANDARDOWE	79
IV. SPOŁECZEŃSTWO	81
1. OTOCZENIE SPOŁECZNE	82
2. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI	83
3. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA.....	84
3.1. PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM	85
3.2. AKCJE CHARYTATYWNE	86
3.3. PROMOCJA KULTURY.....	86
3.4. WSPIERANIE INNOWACYJNOŚCI.....	87
V. ŚRODOWISKO I KLIMAT.....	89
1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU	90
2. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW	93
3. DZIAŁANIA PROEKOLOGICZNE.....	101
4. ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE	108
5. EKOLOGICZNE AKCJE EDUKACYJNE.....	109
VI. O RAPORCIE	111
1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA	111
2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI	113
3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS	114
4. DANE KONTAKTOWE	121