

Millennium  
bank

---

odpowiedzialny biznes 09

odpowiedzialny

biznes09





5

Wprowadzenie



7

List Prezesa  
Zarządu Banku  
Millennium



9

Misja,  
wartości i kultura  
korporacyjna



13

Dialog  
z Interesariuszami



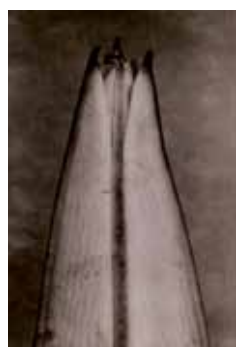
14

Dialog z Klientami



32

Dialog z Inwestorami



36

Dialog z Partnerami  
biznesowymi



38

Dialog  
z Pracownikami



43

Przejrzystość  
działania  
i bezpieczeństwo



71

Działania  
na rzecz  
społeczeństwa

Millennium  
bank



53

Dobre  
miejsce pracy



72

Działalność  
prospołeczna



54

Rozwój kadr



74

Wspieranie  
edukacji



60

Działania socjalne



78

Promocja kultury



65

Aspekty  
oddziaływania  
Banku  
na środowisko



82

Działalność  
charytatywna

odpowiedzialny biznes 09



- Po raz czwarty Bank Millennium przedstawia opracowanie stanowiące opis działań wynikających z realizacji zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Praktyczna realizacja tych zasad jest częścią kultury korporacyjnej Banku.

Układ tegorocznego wydawnictwa jest porównywalny z poprzednimi edycjami i pozwala na porównanie informacji z poszczególnych omawianych obszarów. Tam gdzie to było możliwe, zakres informacji prezentowanych w raporcie został rozszerzony, ilustrując tym samym starania Banku zmierzające do raportowania według standardów GRI.

Opracowanie „Odpowiedzialny biznes 2009” ukazuje się wraz z „Raportem Rocznym 2009” Banku Millennium i stanowi uzupełnienie informacji w nim zawartych.





# List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

Przedstawiamy Państwu czwartą edycję raportu prezentującego działalność Banku Millennium związaną z realizacją zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Rok 2009, któremu poświęcony jest raport, był jednym z najtrudniejszych w naszej dwudziestoletniej historii. Światowy kryzys gospodarczy, mocno odczuwalny również w Polsce, w zasadniczy sposób wpłynął na warunki naszego działania. Musieliśmy zredefiniować swoją strategię biznesową i dokonać niezbędnych zmian organizacyjnych dostosowujących Bank do istotnie zmienionych realiów rynkowych.

Prowadząc te działania staraliśmy się przestrzegać zasad wynikających z filozofii prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Działaliśmy konsekwentnie i odpowiedzialnie. Istotny był tu szczególnie dialog z Interesariuszami, w trakcie którego informowaliśmy o swoich planach, podjętych decyzjach oraz wyzwaniach stojących przed Bankiem.

W trudnym procesie zmian, które przeprowadziliśmy w minionym roku, udało nam się zachować równowagę pomiędzy czynnikami biznesowymi, społecznymi, kulturowymi i ekonomicznymi.

Wierzymy, że przeprowadzone działania będą stanowiły solidny fundament dla rozwoju Banku w następnych latach.

Z poważaniem



**BOGUSŁAW KOTT**

Prezes Zarządu Banku Millennium



- Rok 2009 był jednym z najtrudniejszych w dotychczasowej historii Banku. Światowy kryzys gospodarczy, odczuwalny także w Polsce, zasadniczo zmienił warunki prowadzenia działalności gospodarczej. Dla Banku był to okres realizacji zrewidowanej średnioterminowej strategii działania „Millennium 2010”, w ramach której Bank skoncentrował się na efektywnym zarządzaniu ryzykiem kredytowym, lepszym wykorzystaniu własnej sieci oddziałów i sprzedaży krzyżowej, rozwoju relacji z Klientami z segmentu MŚP oraz wdrożył program zmian organizacyjnych i program oszczędnościowy. W ten sposób Bank dostosował prowadzoną działalność do zmienionych realiów ekonomicznych. Realizując program zmian Bank dbał o to, by zasadnicze informacje związane z jego realizacją znane były wszystkim grupom jego Interesariuszy.



Motto Banku „Inspiruje nas życie”, towarzyszące codziennej działalności Banku w minionym roku, nadal stanowiło zobowiązanie do zaspokajania potrzeb Klientów w zakresie wszechstronnej obsługi bankowej i uznanie aktywnych relacji z nimi za najistotniejszy cel z punktu widzenia Banku.

Aktualne pozostają też wartości, związane z marką Millennium:

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

Realizacja w roku 2009 strategii działania Banku była istotnie uzależniona od rozwoju sytuacji na międzynarodowym i polskim rynku gospodarczym. Mimo gwałtownych zawirowań na rynku, Bank konsekwentnie realizował swój program, zachowując standardy i wartości związane z jego misją.

#### WIZJA

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

#### MISJA

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

Hasło „Inspiruje nas życie” to element łączący wymagania Klientów oraz oczekiwania Społeczeństwa i Pracowników.

*Inspiruje nas  
życie*

W roku 2009 Bank budował relacje z Klientami i inwestował w rozwój marki Millennium dbając przy tym, by codzienna praktyka działania firmy była zgodna z wartościami niesionymi przez markę. Działania te znacznie poprawiły rozpoznawalność brandu Millennium i zgodnie z wynikami badań Klientów, poprawiły jej ocenę i percepcję, która konsekwentnie ewoluuje w kierunku organizacji bardziej przyjaznej dla Klientów.



■ **Konsekwentny dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy jest jednym z kanonów prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Zgodnie z mottem swego działania – „Inspiruje nas życie” – Bank stara się poznać specyfikę związaną z funkcjonowaniem jego Interesariuszy, utrzymywać z nimi otwarte relacje i prowadzić dialog umożliwiający prowadzenie obustronnie korzystnej współpracy i rozwiązywanie pojawiających się problemów.**

Największe grupy Interesariuszy Banku to:

- **Klienci** – Bank utrzymuje z nimi relacje oparte na wzajemnym zaufaniu i dostarczaniu im profesjonalnych usług i produktów umożliwiających realizację ich potrzeb i celów;
- **Pracownicy** – Bank uznaje ich za swoje najważniejsze aktywa i stara się zapewnić im odpowiednie warunki pracy i rozwoju zawodowego umożliwiające realizację ich planów zawodowych i życiowych;
- **Partnerzy biznesowi** – Bank buduje z nimi długofalowe relacje oparte o przejrzyste zasady i obopólnie korzystną współpracę umożliwiającą realizację celów biznesowych każdej ze stron;
- **Inwestorzy** – Bank buduje i utrzymuje z nimi relacje oparte o kreowanie wartości, przejrzystej polityce informacyjnej i realizacji celów biznesowych;
- **Partnerzy społeczni** – Bank dzięki współpracy z nimi uczestniczy w dialogu społecznym oraz realizuje programy wartościowe ze społecznego punktu widzenia.



## Dialog z Klientami

### **BADANIA SATYSFAKCJI I JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW**

Rok 2009 upłynął na świecie pod znakiem kryzysu gospodarczego. Z tego powodu dialog z Klientem był dla nas w minionym roku ważniejszy, niż kiedykolwiek wcześniej. Pytaliśmy naszych Klientów o ich ocenę satysfakcji z naszych usług, oczekiwania w stosunku do produktów i poziom obsługi.

W roku 2009 w przeprowadzanych przez nas badaniach wzięło udział ponad 220 tys. Klientów (90 tys. Klientów w roku 2008, 130 tys. Klientów w roku 2007).



Od naszych Klientów dowiedzieliśmy się, że oferowane przez nas produkty i jakość obsługi spełniają oczekiwania 86% z nich (Klienci indywidualni), czyli pozostają na poziomie porównywalnym z latami poprzednimi.

Bardzo zadowolonych lub zadowolonych z naszych produktów i usług jest 77% badanych Klientów (82% w roku 2008).

90% Klientów ocenia jakość naszej obsługi jako bardzo satysfakcjonującą lub satysfakcjonującą.

Przytoczone wyniki mają bezpośrednie odzwierciedlenie w deklarowanej chęci rekomendacji Banku Millennium innym osobom i chęci dalszej współpracy z Bankiem. Ponad połowa naszych Klientów (57%) chętnie poleci produkty i usługi naszego Banku swoim znajomym i rodzinie, a 68% Klientów wyraża chęć skorzystania z kolejnych produktów Banku. Zdecydowana większość Klientów (81%) zadeklarowała chęć dalszej współpracy z Bankiem (86% w roku 2008).

#### Badania Jakości i Satysfakcji

	2009	2008
Przeprowadzone badania	32	20
Liczba ankietowanych Klientów	220 085	76 805
Liczba otrzymanych odpowiedzi	58 248	8 177

#### Wskaźnik ogólnej satysfakcji

Klienci indywidualni zadowoleni ze współpracy z Bankiem	86%	87%
---	-----	-----

#### ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

W maju 2009 roku, w wyniku zmian organizacyjnych przeprowadzonych w Banku, powstała nowa komórka organizacyjna – Departament Obsługi Klienta, w ramach którego funkcjonują:

- Zespół Procesowania Reklamacji oraz
- Zespół Monitorowania Standardów Sprzedaży.

Nowy Zespół Procesowania Reklamacji połączył zakres działania dwóch Wydziałów Rozpatrywania Reklamacji, które wcześniej funkcjonowały w obrębie dwóch różnych departamentów. Obecnie, reklamacje wszystkich Klientów Banku rozpatrywane są przez jeden Zespół.

W okresie od stycznia do końca grudnia 2009 roku do Banku wpłynęło 58 097 reklamacji. Większa niż w latach poprzednich liczba reklamacji Klientów jest pośrednio efektem spowolnienia gospodarczego wywołanego światowym kryzysem gospodarczym, które zdecydowanie pogorszyło nastroje Klientów banków oraz – już bezpośrednio – reakcja Klientów na wprowadzone przez Bank niezbędne zmiany, szczególnie w zakresie zmian w cennikach opłat.

## Dialog z Klientami

Zadaniem nowego Zespołu Procesowania Reklamacji, oprócz rzetelnego i terminowego rozpatrywania spraw Klientów, jest również bieżące analizowanie przyczyn powodujących reklamacje. Na podstawie analiz przygotowywane są rekomendacje dla Właścicieli Procesów dotyczące takiego ich usprawnienia, by można było wyeliminować przyczyny reklamacji. Podczas cyklicznych spotkań z Właścicielami Procesów oraz przedstawicielami jednostek wspierających, przedstawiane są analizy dotyczące przyczyn reklamacji Klientów, propozycje ich usunięcia, harmonogramy prac nad rozwiązaniem problemów oraz wyznaczane są osoby odpowiedzialne za wykonanie tych zadań.

Dzięki realizowanym inicjatywom, których celem jest usprawnienie procesów pozwalające na eliminowanie przyczyn reklamacji, liczba reklamacji maleje z miesiąca na miesiąc.

Przykładami podjętych inicjatyw są: uruchomienie przeglądu procesu zamykania rachunków bieżących oraz wyeliminowanie opóźnień w ich zamykaniu, zamknięcie w systemie kart ze statusem *expired* oraz prace nad automatyzacją procesu, stworzenie funkcjonalności w aplikacji MilleDesk do obsługi wniosków Klientów o rezygnację z ubezpieczenia do kart, modyfikacja procesu sprzedaży programu „Wygodne Raty”, wprowadzenie bardziej przyjaznych Klientom zasad obsługi wniosków dotyczących przedłużania ubezpieczenia niskiego wkładu własnego, wprowadzenie modyfikacji do procesu monitorowania dodatkowych warunków do umów o produkty hipoteczne oraz liczne akcje edukacyjne i informacyjne skierowane do Pracowników placówek.

Bank traktuje reklamacje Klientów jako źródło cennych uwag i spostrzeżeń, a ich sprawne rozwiązanie jako kolejną okazję do zwiększenia ich satysfakcji ze współpracy z Bankiem. Dlatego, oprócz eliminowania przyczyn reklamacji, wprowadzane są liczne modyfikacje, których celem jest poprawa jakości samego procesu rozpatrywania reklamacji oraz skrócenie czasu od momentu zarejestrowania sprawy do jej zamknięcia. Przykładem takiej zmiany może być wprowadzenie skutecznego monitoringu decyzji podejmowanych na pierwszej linii (czyli głównie przez Pracowników placówek), wysyłanie krótkich informacji do Klientów drogą SMSową czy też telefoniczne kontakty z Klientami w celu przekazania wyniku rozpatrzenia reklamacji oraz udzielenia wszelkich dodatkowych informacji/wyjaśnień na życzenie Klienta.

Zadaniem drugiego Zespołu – Monitorowania Standardów Sprzedaży – jest dokonywanie regularnych obserwacji i ocen przestrzegania standardów sprzedaży oraz jakości obsługi Klienta w placówkach, przekazywanie informacji zwrotnej Pracownikom, ankietowanie Klientów korzystających z obsługi w placówkach oraz przeprowadzanie badań metodą „Tajemniczy Klient” w celu wyznaczania jak najwyższych standardów obsługi Klientów w Banku.

W roku 2010 Departament Obsługi Klienta będzie kontynuował realizację bieżących celów, skupiając się na terminowym rozpatrywaniu wszystkich reklamacji, ograniczaniu ich przyczyn i liczby oraz prowadzeniu działań poprawiających satysfakcję Klientów z poziomu obsługi przez placówki Banku.

## Zarządzanie reklamacjami

	2009	2008
<b>Liczba reklamacji zgłoszonych</b>		
Ogółem	58 097	53 458
Detal	57 255	52 489
Przedsiębiorstwa	842	969
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Banku</b>		
Ogółem	11 445	15 666
Detal	11 232	15 546
Przedsiębiorstwa	213	120
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klienta</b>		
Ogółem	49 752	38 082
Detal	49 050	37 673
Przedsiębiorstwa	702	409
Liczba reklamacji dot. łamania prywatności Klienta i utraty jego danych osobowych	26	125
<b>Wynik w zakresie rozpatrywania reklamacji</b>		
do 3 dni	8 581	14 393
4-7 dni	9 861	7 857
powyżej 7 dni	42 755	25 844
Średni czas rozwiązywania reklamacji (dni)	34	21
<b>Kanały przyjmowania reklamacji</b>		
Oddział	57%	57%
Millenet	16%	18%
Call Center	13%	15%
Centrala	14%	8%
CWK – Centrum Współpracy z Klientami	0%	1%
Pozostałe	0%	1%

## KANAŁY KONTAKTU Z KLIENTAMI

### Telemillennium

System bankowości telefonicznej „Telemillennium” umożliwia Klientom Banku Millennium 24-godzinny dostęp do usług oferowanych przez Bank za pośrednictwem telefonu. Jest to wygodny i powszechny ze względu na dostępność telefonów, sposób na obsługę rachunków z dowolnie wybranego miejsca, w dowolnym czasie. Poza podstawowymi usługami, obejmującymi między innymi uzyskanie informacji na temat bieżącej oferty Banku, realizację przelewów, aktywację kart czy sprawdzanie transakcji na kontach, Klienci chętnie korzystają z pomocy konsultantów w zakresie zleceń operacji dotyczących posiadanego portfela i możliwości rozszerzenia go o nowe produkty.

W 2009 roku do „Telemillennium” skierowanych zostało ponad dwa miliony połączeń (2 291 800), z czego połowa (1 100 833) trafiła do konsultantów, utrzymując się tym samym na poziomie zbliżonym do roku 2008.

Pełna dostępność obsługi telefonicznej, codziennie przez 24 godziny na dobę, w tym również w niedziele i święta, umożliwia też Klientom zgłoszenie konieczności zastrzeżenia kart, dokumentów czy zablokowanie internetowego dostępu do rachunków. W 2009 roku „Telemillennium” przyjęło ponad 83 tysiące takich zgłoszeń.

Stale wzbogacany pakiet produktów i usług świadczonych przez Bank oraz sytuacja na rynku finansowym w ostatnim roku uwypukliły znaczenie jakości obsługi, w tym również obsługi telefonicznej. Oczekiwania te wpisały się w cele dla „Telemillennium” na 2009 rok, z których najważniejsze to systematyczne podnoszenie poziomu obsługi, budowanie satysfakcji Klientów i skupianie się na ich potrzebach.

## Dialog z Klientami

W ramach bieżącej kontroli realizacji przyjętych celów prowadzony jest ciągły monitoring rozmów pod kątem oceny ich poprawności merytorycznej, kompleksowości obsługi oraz dbałości o Klienta. By podnieść jakość świadczonych usług dla Pracowników „Telemillennium” opracowany został cykl specjalistycznych szkoleń, w których uczestniczyli oni w ciągu minionego roku. Równocześnie nieustanne usprawnianie funkcjonalności aplikacji wpłynęło na skrócenie czasu obsługi i szerszy zakres transakcji dostępnych przez telefon. Elementem budowania jakości jest również zwracanie szczególnej uwagi na oczekiwania Klienta. W trakcie rozmowy z Klientami, konsultanci „Telemillennium” nie tylko realizują składane przez nich zlecenia, dyspozycje, ale także analizują ich potrzeby w zakresie usług i produktów po to, by móc zaproponować im produkt lub usługę odpowiadającą ich aktualnym i przyszłym potrzebom.

By mieć pewność, że podjęte działania odpowiadają na potrzeby Klientów, Zespół Monitoringu kontynuuje badania satysfakcji Klientów zapoczątkowane w 2008 roku. Otrzymane wyniki wskazują jednoznacznie, że ponad 90% osób korzystających z serwisu telefonicznego Banku Millennium jest zadowolonych z poziomu obsługi zapewnionej przez „Telemillennium”.

## Telemillennium

	2009	2008
Liczba połączeń z Telemillennium	1 100 833	1 263 338
Liczba przyjętych reklamacji	8 248	9 094

## Telemarketing

Różnorodność zadań, jakie podejmuje Bank w ramach kampanii telemarketingowych, sprawiają, że rola Telemarketingu, jako jednego z kanałów kontaktu z Klientami, staje się coraz bardziej znacząca. Za pośrednictwem Telemarketingu, dzięki rozszerzeniu profilu oferowanych produktów, Bank kontaktuje się z coraz szerszym gronem Klientów. Kryzys na rynku usług finansowych i spadek skłonności Klientów do korzystania z usług bankowych nie spowodował obniżenia liczby Klientów deklarujących zainteresowanie proponowanymi przez Telemarketing produktami. Wskaźnik akceptacji utrzymuje się na poziomie 30%, przy ponad milionie Klientów więcej z którymi przeprowadzono rozmowy. Coraz większa grupa Klientów może zapoznać się z ofertą Banku Millennium, korzystając z usług doradcy, bez konieczności samodzielnego poszukiwania informacji i wizyty w oddziale.

Przełomem w działaniach telemarketingowych, stała się możliwość zawierania umowy produktu, bezpośrednio podczas rozmowy telefonicznej. W taki sposób Klienci mogą otworzyć między innymi produkty depozytowe, przystąpić do ubezpieczenia karty czy kredytu hipotecznego. Skalę zmian najlepiej obrazuje kampania depozytowa oraz kampania „Wygodnych Rat”. W 2008 roku z 50 tys. Klientów, 11 tys. (22%) zadeklarowało założenie lokaty w oddziale. Natomiast w 2009 roku z ponad 100 tys. Klientów, 20 tys. deklaruje wizytę w oddziale, a prawie 3,5 tys. Klientów korzysta z możliwości otwarcia lokaty od razu, przez telefon. Łączna suma depozytów otwartych za pośrednictwem tego kanału to ponad 27,3 mln zł. Liczba założonych programów „Wygodne Raty” w roku 2008 wyniosła 20 384 sztuk, a suma kwot poszczególnych programów to 21,1 mln zł. W roku 2009 założonych zostało 31 144 programów (wzrost o 53%), przy łącznej kwocie 33,9 mln zł (wzrost o 60%).

Wyspecjalizowanie kampanii produktowych, bardziej precyzyjny dobór profilu Klientów i wnikliwa analiza ich potrzeb, pozwoliło na zmniejszenie liczby (o 4 w porównaniu z rokiem 2008) kampanii realizowanych przez Telemarketing na korzyść wzrostu liczby objętych kampanią, wyższej jakości obsługi, poprawie jakości ofert w kampaniach oraz lepszej jakości pracy doradców.

Wachlarz produktów oferowanych za pośrednictwem Telemarketingu jest dziś prawie pełny: od produktów depozytowych, poprzez usługi do rachunku, kredytu, informacje o cenniku, aż do najbardziej skomplikowanych produktów kredytowych.

Dzisiaj, Telemarketing łączy coraz więcej działań telefonicznych, w których inicjatorem kontaktu jest Bank. Zgodnie ze strategią, mającą na celu centralizację zadań, od kwietnia 2009 roku, do struktury dołączył Zespół Utrzymania Klienta, dbający o posiadaczy kart kredytowych.

Do zadań Zespołu należy budowanie relacji z Klientami, które w wysoce konkurencyjnym rynku usług finansowych mają zasadnicze znaczenie dla realizacji planów biznesowych.

### Telemarketing

	2009	2008
Liczba kontaktów z Klientami	1 008 233	1 009 727
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	248 290	282 866

### Millenet

Odpowiadając na rosnące oczekiwania Klientów, którzy chcą mieć możliwość dostępu do rachunków, wykonywania operacji oraz komunikowania się z Bankiem, w dogodnym dla siebie czasie, Bank systematycznie rozwija usługi bankowości elektronicznej. Z uwagi na fakt, że wielu Klientów wybiera Internet jako główny kanał do komunikacji z Bankiem, Bank dokłada starań, aby zakres funkcjonalności dostępnych przez system bankowości internetowej Millenet był jak najszerszy.

Klienci korzystający z systemu bankowości internetowej Millenet mają możliwość przesłania sugestii dotyczących działania poszczególnych funkcjonalności tego systemu jak również pytań dotyczących poszczególnych produktów i usług bankowych a także złożenie tą drogą reklamacji. Liczba otrzymywanych tą drogą wiadomości rośnie proporcjonalnie do wzrostu liczby Klientów korzystających z Millenetu i stanowi około 3% liczby aktywnych Klientów.

W ciągu miesiąca Bank otrzymuje około 8 tys. wiadomości od Klientów, z czego około 90% stanowią wiadomości związane z produktami i usługami oferowanymi przez Bank, a pozostałe 10% to reklamacje. Bank stara się, aby Klient zadający pytanie przez Internet otrzymał odpowiedź w ciągu jednego tygodnia.

Klienci mają również możliwość komunikowania się z Bankiem poprzez serwis MilleSMS. Dzięki temu serwisowi mogą oni otrzymywać powiadomienia dotyczące operacji na swoim koncie czy karcie płatniczej. Z serwisu MilleSMS korzysta obecnie około 90 tys. Klientów.

Bank systematycznie aktualizuje informacje zamieszczane na stronach Millenetu. Szczególne znaczenie ma tu publikacja bieżących informacji i komunikatów dotyczących ważnych zdarzeń związanych z prowadzoną przez Bank działalnością biznesową oraz okresowych informacji dotyczących wyników finansowych.

## Dialog z Klientami

W roku 2009 rozpoczęły się prace nad nową stroną internetową Banku, której uruchomienie planowane jest na początku roku 2010. Zastosowane rozwiązania tej strony będą zgodne z najnowszymi standardami w zakresie użyteczności i dostępności. Mamy nadzieję, że nowe rozwiązania ułatwią naszym Klientom prowadzenie operacji i w efekcie spowodują wzrost satysfakcji z internetowych usług Banku.

W roku 2009 Bank zachęcał wszystkich Klientów do zamiany wyciągów otrzymywanych w formie papierowej na wyciągi elektroniczne. Była to część szerszej kampanii prowadzonej przez Bank na rzecz ochrony naturalnego środowiska poprzez podejmowanie prostych i dostępnych dla wszystkich działań w swoim środowisku pracy czy życia. Informacja o możliwości skorzystania z wyciągu elektronicznego została przekazana wszystkim użytkownikom bankowości elektronicznej poprzez Millenet. Każdy Klient mógł osobiście podjąć decyzję o przyłączeniu się do akcji ochrony środowiska, jak również zapoznać się ze wszystkimi zaletami korzystania z elektronicznych wyciągów:

### 1. Pomoc w ochronie środowiska

Tysiące drzew rocznie jest wycinanych w celu wyprodukowania wyciągów papierowych. Od każdego z nas zależy stan środowiska naturalnego, dlatego Bank Millennium zachęca swoich Klientów do korzystania z wyciągów elektronicznych.

### 2. Oszczędność czasu i pieniędzy

Usługa oferowana jest bezpłatnie. Wyciągi elektroniczne są równie niezawodne jak papierowe, ale dostarczane szybciej i bez opłat.

### 3. Gwarancja prywatności

Używanie wyciągów elektronicznych daje pewność, że wyciąg nie trafi w niepowołane ręce.

Promocja wyciągów w formie elektronicznej przebiegała w trzech etapach:

- komunikacja na stronie Banku: [www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl) – styczeń i luty 2009;
- komunikacja i pilot aktywnej migracji Klientów na wyciągi elektroniczne poprzez Millenet – marzec i kwiecień 2009;
- komunikacja i aktywna migracja Klientów w systemie Millenet – od maja 2009 do końca roku.

Bank uznaje, że stale rosnąca liczba wyciągów elektronicznych świadczy zarówno o efektywności tego rozwiązania dla Klientów jak również o stale rosnącej świadomości ekologicznej użytkowników bankowości internetowej.

## Millenet

	2009	2008
Klienci korzystający z Millenetu	966 488	906 536
Klienci korzystający z MilleSMS	89 160	51 394
Klienci korzystający z wyciągów on-line	268 443	31 528
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	4 234	2 266
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	61 158	45 200

## KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Istotnym instrumentem komunikowania się Banku Millennium z obecnymi, a także potencjalnymi Klientami, jest reklama. Jej celem jest przede wszystkim rzetelne przekazanie informacji o produktach i usługach oraz budowa pozytywnego i wyrazistego wizerunku marki poprzez skuteczne oddziaływanie na odbiorcę.

Przekaz reklamowy jest także ważnym narzędziem budowania wizerunku Banku jako instytucji zaufania publicznego. Wszystkie komunikaty reklamowe Banku Millennium, w tym reklamy telewizyjne, radiowe, prasowe, internetowe oraz plakaty i ulotki eksponowane w oddziałach Banku, zawierają wszelkie niezbędne informacje, umożliwiające Klientowi zapoznanie się z produktem czy usługą i ułatwiające dokonanie właściwego wyboru.

Przekaz reklamowy Banku Millennium jest w pełni zgodny z Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego oraz wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie. Oznacza to, że zarówno forma jak i sposób prezentacji reklam dostosowany jest do poziomu wiedzy i możliwości percepcji przeciętnego odbiorcy.

Bank Millennium prowadząc działalność reklamową kieruje się zasadami uczciwej konkurencji oraz dba o to, by przekazywane informacje były przejrzyste, kompletne, rzetelne oraz nie wprowadzały w błąd, szczególnie w zakresie informacji dotyczących potencjalnych zysków bądź też ryzyka związanego z możliwością poniesienia potencjalnych strat. W przypadku, gdy przekaz dotyczy oferty promocyjnej, zawsze jasno wskazana jest graniczna data jej obowiązywania.

Reklamy produktów depozytowych Banku Millennium zawsze zawierają informację o nominalnym rocznym oprocentowaniu, minimalnej kwocie wymaganej do osiągnięcia eksponowanej w reklamie stopy procentowej i minimalnego okresu zdeponowania środków. Reklamy produktów kredytowych eksponują rzeczywiste roczne oprocentowanie i czynniki ograniczające możliwość skorzystania z produktu.

Kampanie reklamowe produktów i usług przeprowadzone przez Bank Millennium w 2009 roku znacząco wpłynęły na rozpoznawalność marki i umocnienie jej pozycji rynkowej. Z badań regularnie przeprowadzanych przez MillwardBrown SMG/KRC wynika, że spontaniczna świadomość marki Banku Millennium w 2009 roku wynosiła średnio 40%. Zapewniło to Bankowi awans na trzecie miejsce wśród najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce ex aequo z ING Bankiem Śląskim (za liderami sektora bankowego PKO BP, PEKAO SA). Spontaniczna świadomość komunikacji reklamowej wyniosła średnio 16%, co dało Bankowi drugie miejsce ex aequo z Alior Bankiem. Średni poziom wspomaganej świadomości komunikacji wyniósł 59%, co także plasuje Bank Millennium w czołówce rynku, na trzecim miejscu.

**Millennium**  
bank

odpowiedzialny biznes09

## ZWIĘKSZANIE DOSTĘPNOŚCI USŁUG

### Dialog z Klientami

W poprzednich latach Bank, realizując program rozwoju sieci sprzedaży, podwoił sieć swoich placówek stając się jednym z największych polskich banków detalicznych. Rok 2009 upłynął pod znakiem stabilizacji liczby placówek oraz dostosowywania tej sieci do znacznie zmienionej sytuacji makroekonomicznej, w której przyszło działać Bankowi. W związku ze zmianą strategii Banku związaną ze sprzedażą niektórych produktów kredytowych (kredyty hipoteczne denominowane w walutach obcych) Bank postanowił ograniczyć liczbę placówek, wyspecjalizowanych wyłącznie w sprzedaży i obsłudze tych właśnie produktów. Biorąc pod uwagę powyższe, sieć na koniec 2009 roku liczyła 472 placówki. Jest to liczba adekwatna do realizacji celów biznesowych, jakie Bank Millennium postawił sobie na najbliższe lata.

### Zwiększanie dostępności usług

	2009	2008
Liczba oddziałów	472	490
Liczba oddziałów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	472	490
Telemillennium – liczba połączeń	1 100 883	1 263 338
Millenet – ilość Klientów ogółem*	966 448	906 536
Liczba bankomatów Banku Millennium	573	557
Liczba bankomatów Euronet	-	1 744
Liczba bankomatów BZ WBK i Cash4You	1 674	-

\* Klienci indywidualni

Posiadając tak dużą, ogólnopolską sieć placówek, Bank Millennium skoncentrował się na kontynuowaniu wprowadzonej w 2008 roku strategii wdrażania i unowocześniania standardów w zakresie sprzedaży i obsługi Klientów.

W roku 2009 wprowadzono szereg inicjatyw kontrolujących jakość, takich jak: badania metodą „Mystery Shopping”, telefoniczne ankietowanie Klientów. Prace prowadził też specjalny zespół Pracowników Banku audytujących placówki pod kątem przestrzegania standardów obsługi. Podjęte działania pozwoliły na zidentyfikowanie obszarów wymagających poprawy i wdrożenia niezbędnych zmian.

Poprawa jakości obsługi Klientów pozwoliła Bankowi zrealizować plany dotyczące wzrostu wskaźnika sprzedaży krzyżowej przypadającej na jednego Klienta. Stanowi to potwierdzenie wysokiej jakości i różnorodności oferowanych usług oraz wzrostu zaufania Klientów.

W roku 2010 Bank zamierza się skupić na wykorzystaniu sieci placówek do realizacji założonych celów biznesowych związanych przede wszystkim z pozyskaniem nowych Klientów w każdym segmencie działalności (detalicznym, obsłudze małych i średnich firm, Klientów zamożnych) oraz utrzymywaniu aktywnych kontaktów z Klientami w oparciu o świadczenie im profesjonalnych usług finansowych.



## PRODUKTY ZAANGAŻOWANE SPOŁECZNIE

Bank Millennium dokłada starań, bo oferta jego usług i produktów była ogólnie dostępna dzięki ogólnopolskiej sieci sprzedaży, dostępna cenowo, a jej sprzedaż odbywała się w oparciu o przejrzyste i bezpieczne procedury.

Zgodnie z mottem swego działania – „Inspiruje nas życie” – Bank w centrum swego zainteresowania stawia realizację potrzeb i satysfakcję Klientów.

### Klienci Indywidualni

Bank Millennium posiada w ofercie pierwszą na rynku kartę kredytową *affinity* związaną z ideą ochrony środowiska – WWF Millennium MasterCard.

Karta WWF Millennium MasterCard została wydana z myślą o wspieraniu działań WWF, organizacji zajmującej się ochroną środowiska i zasobów naturalnych Ziemi. Bank Millennium przekazuje na konto fundacji WWF połowę opłaty rocznej za pierwszy rok użytkowania każdej karty oraz określony procent od każdej transakcji bezgotówkowej dokonanej w dowolnym sklepie czy punkcie usługowym. Powyższe zasady pozwalają na łatwe i wygodne wspieranie programów WWF, przy czym Klient korzystający z karty nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z charytatywnym charakterem produktu. Nowością na polskim rynku jest także fakt, iż karta wykonana jest z przyjaznego dla środowiska poliestru PETG, który ulega utylizacji.

Bank Millennium promuje również wśród swoich Klientów korzystanie z wyciągów w formie elektronicznej (w formie pliku pdf), zamiast tradycyjnej wersji drukowanej w postaci formularza, tworząc tym samym, dzięki oszczędności papieru, możliwość udziału w akcji ochrony środowiska naturalnego realizowanej przez Bank wspólnie z fundacją WWF.

### Consumer Finance

Bank Millennium stale dostosowuje ofertę swoich produktów do zmieniających się oczekiwań i potrzeb Klientów. W tym celu Bank na bieżąco analizuje sytuację gospodarczą oraz jej wpływ na sytuację finansową swoich Klientów. Rozszerzanie oferty odbywa się w oparciu o przejrzyste procedury i procesy, co sprawia, że produkty Banku są coraz łatwiej dostępne dla Klientów. Bank Millennium kieruje swoją ofertą do wszystkich grup Klientów – zarówno indywidualnych, jak i biznesowych (firm). Odpowiadając na oczekiwania Klientów z segmentu biznesowego w styczniu 2009 roku do oferty została wprowadzona pierwsza karta kredytowa Visa Business – przeznaczona dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP), korzystających z oferty Millennium Biznes. Dzięki temu Klienci biznesowi mogą korzystać z nowoczesnego i wygodnego produktu płatniczego i kredytowego. We wrześniu 2009 roku Bank wprowadził do oferty kartę debetową Maestro, która została wydana z myślą o kontroli i planowaniu domowego budżetu. Dzięki aplikacji „Menedżer Finansów” dodawanej bezpłatnie do każdej karty Maestro, Klienci w wygodny i łatwy sposób mogą zarządzać swoimi finansami.

Kolejną istotną zmianą w ofercie produktów było wprowadzenie w kwietniu 2009 roku „Pilnej Pożyczki – konsolidacja”. Nowy produkt Banku Millennium charakteryzuje elastyczne podejście do konsolidacji różnych typów produktów kredytowych oraz unikalnym na rynku rozwiązaniem cenowym. Polega ono na oferowaniu każdemu Klientowi oprocentowania zawsze korzystniejszego od dotychczas posiadanych produktów z Gwarancją Najniższej Ceny. Dzięki tak skonstruowanej ofercie, Klienci mają pewność wyboru najlepszego produktu na rynku.

**Klienci bankowości hipotecznej**

W pierwszych miesiącach 2009 roku – w związku z zawirowaniami na międzynarodowych rynkach finansowych – Bank Millennium nadal prowadził ostrożnościową, konserwatywną politykę kredytową w zakresie udzielania kredytów hipotecznych.

W efekcie tych działań oraz rezygnacji z udzielania kredytów denominowanych w walutach obcych, sprzedaż kredytów hipotecznych w Banku Millennium w całym 2009 roku była niższa w stosunku do roku 2008 o 80% i wyniosła 1 228 mln zł.

Na koniec 2009 roku portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium osiągnął wartość 21 909 mln zł (wartość portfela przed rokiem wynosiła 22 108 mln zł).

Jednakże, w efekcie stabilizacji sytuacji gospodarczej, sytuacji na rynku pracy i na rynku mieszkaniowym, począwszy od II kwartału 2009 roku Bank ponownie uatrakcyjnił ofertę kredytów hipotecznych oferując produkt umożliwiający Klientom realizację ich potrzeb mieszkaniowych oraz skupiając wysiłki na odpowiedniej ocenie ryzyka i zapewnieniu Kredytobiorcom rozwiązań pozwalających na bezpieczną obsługę zadłużenia.

W odpowiedzi na oczekiwania Kredytobiorców postulujących wzrost dostępności kredytów, a także w celu odzyskania pozycji konkurencyjnej i realizacji celów biznesowych, w 2009 roku Bank przywrócił możliwość uzyskania kredytu na 100% wartości nieruchomości, dbając jednocześnie o odpowiednie zabezpieczenie tej operacji. W odpowiedzi na utrzymującą się niepewność, co do rozwoju dalszej sytuacji na rynku pracy i uwzględniając obawy Kredytobiorców o ewentualną utratę zatrudnienia, możliwość uzyskania kredytu na ponad 80% wartości nieruchomości jest oferowana Kredytobiorcom, którzy przystąpią do ubezpieczenia od utraty źródła dochodów.

Tradycyjnie, Bank podejmuje także liczne inicjatywy wspierające rozwój relacji z obecnymi Klientami. Także dla nich przygotowana została atrakcyjna oferta ubezpieczenia od utraty stałego źródła dochodów (z bardzo korzystną i dostępną składką miesięczną) oraz towarzysząca jej kampania informacyjno-promocyjna. Ponadto, w 2009 roku, do systemu bankowości internetowej Millenet wprowadzone zostały nowe funkcjonalności umożliwiające realizację wielu zleceń związanych z obsługą zadłużenia, takie jak: wcześniejsza spłata kredytu, skrócenie okresu karencji, czy zmiana dnia płatności raty. Jednocześnie, w trosce o zapewnienie sprawnego procesu udzielenia i późniejszej obsługi kredytu zrealizowany został projekt Millenet 1.5, w ramach którego sekcja poświęcona kredytom hipotecznym została rozbudowana o wiele nowych aplikacji i funkcjonalności (nowy kalkulator kredytowy i przewodnik Klienta).

W trosce o prawidłową obsługę zadłużenia przez obecnych Klientów bankowości hipotecznej Banku Millennium, a także o utrzymanie wysokiej jakości portfela hipotecznego (na koniec 2009 roku udział kredytów opóźnionych w spłacie o ponad 90 dni wyniósł zaledwie 0,24%) w 2009 roku Bank wprowadził także program pilotażowy obsługi Klientów występujących o zmianę warunków transakcji kredytowej ze względu na pogorszenie sytuacji finansowej (możliwość skorzystania z karencji w spłacie kredytu/wydłużenia okresu kredytowania w wyniku indywidualnych ustaleń z Bankiem), który umożliwi szybkie i skuteczne przeciwdziałanie spadkowi jakości portfela.

Niezależnie od działań związanych z realizacją celów biznesowych, w roku 2009 Bank kontynuował działania z zakresu promocji kultury związane z jego ofertą produktową. Twarzą jesiennej kampanii kredytów hipotecznych Millennium został zespół Zakopower, łączący muzykę Podhala z nowoczesnymi brzmieniami. Współpraca zespołu z Bankiem umożliwiła mu szerokie dotarcie do słuchaczy (kampania w TV, radio, Internecie, płyty CD dla Klientów odwiedzających placówki Millennium). Potwierdzeniem ugruntowanej pozycji, jaką Bank posiada na rynku kredytów mieszkaniowych jest zdobycie przez Bank po raz drugi z rzędu pierwszego miejsca w konkursie „Laur Klienta” w kategorii „Kredyty hipoteczne” (30.11.2009). O wygranej Banku zdecydowało głosowanie czytelników „Rzeczpospolitej” oraz wyniki ankiet na temat rozpoznawalności marki i opinii o niej.

W roku 2010 Bank będzie podejmował kolejne działania na rzecz zapewnienia Kredytobiorcom odpowiedzialnych społecznie produktów i rozwiązań. Jednym z nich będzie wdrożenie programu „Rodzina na swoim”, w ramach którego Bank (działając na podstawie Ustawy o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania) może oferować Klientom preferencyjne kredyty z dopłatą do odsetek przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Decyzja o implementacji programu została podjęta w oparciu o pozytywne wyniki analizy jego potencjału przeprowadzonej w 2009 roku.

## Klienci Korporacyjni

Bank Millennium, bazując na wieloletniej praktyce i doświadczeniach, posiada w swojej ofercie całą gamę produktów, które mogą być zaliczone do grupy produktów odpowiedzialnych społecznie. Oferta ta ulega ciągłej modyfikacji i rozwojowi, by jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby przedsiębiorców.

Trzon tej oferty stanowi kredyt „EUROMillennium” udzielany w ramach wspierania rozwoju polskiej przedsiębiorczości, projektów ochrony środowiska, wzrostu innowacyjności gospodarki, rozwoju społecznego i regionalnego. Kredyt udzielany jest na finansowanie inwestycji spełniających warunki do ubiegania się o pomoc publiczną i objętych dotacjami z funduszy Unii Europejskiej z nowych Programów Operacyjnych na lata 2007-2013. Kredyt ten składa się z części inwestycyjnej i pomostowej. Część inwestycyjna kredytu służy finansowaniu części nie objętej dotacją, podczas gdy finansowanie pomostowe umożliwi zachowanie płynności finansowej firmy, aż do momentu faktycznej wypłaty środków z programów operacyjnych.

Dbając o ciągły rozwój oferty wspierającej absorpcję środków z Unii Europejskiej w połowie 2009 roku Bank Millennium podpisał umowę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego dotyczącą udzielania kredytów technologicznych z premią technologiczną. Premia ta stanowi formę wsparcia ze środków UE w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka. Kredyt ten przeznaczony jest na inwestycje technologiczne polegające na zakupie najnowszych technologii stosowanych na świecie nie dłużej niż pięć lat lub wdrożeniu takiej własnej technologii. Tak więc ostatecznym celem tego programu jest promowanie rozwoju nowoczesnych innowacyjnych technologii w celu poprawy konkurencyjności gospodarki.

## Dialog z Klientami

Ponadto, także w oparciu o umowę z Bankiem Gospodarstwa Krajowego, Bank Millennium udziela swoim Klientom kredytu inwestycyjnego na finansowanie przedsięwzięć termomodernizacyjnych lub remontowych. Finansując przedsięwzięcia termomodernizacyjne Bank przyczynia się do rozwoju ekonomicznej gospodarki cieplnej w Polsce, która jest spójna z ideami ograniczania emisji CO<sub>2</sub> oraz zmniejszania energochłonności gospodarki. Celem inwestycji termomodernizacyjnej może być zmniejszenie zapotrzebowania na energię, zmniejszenie strat energii lub zamiana źródeł energii na źródła odnawialne, a Kredytobiorca dokonujący takiej inwestycji może skorzystać z wypłaty premii termomodernizacyjnej ze środków Funduszu Termomodernizacji i Remontów. Z kolei przedsięwzięcia remontowe realizowane w budynkach użytkowanych przed 14 sierpnia 1961 r. przyczyniają się do rewitalizacji polskich starych zabudowań mieszkalnych. Celem takiej inwestycji może być remont lub przebudowa budynków a także wymiana lub remont balkonów oraz wyposażenie budynków w instalacje i urządzenia wymagane zgodnie z przepisami techniczno-budowlanymi. Tu także kredytobiorca może skorzystać z wypłaty premii remontowej ze środków Funduszu Termomodernizacji i Remontów.

Od wielu lat, Bank Millennium współpracuje także z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej w zakresie udzielania kredytów z przeznaczeniem na rozwój infrastruktury obszarów wiejskich. Kredyty udzielane są przede wszystkim jednostkom samorządu terytorialnego, a także spółkom handlowym i osobom fizycznym prowadzącym działalność gospodarczą na tych obszarach.

Obszar kredytowania obejmuje dwa działania:

- inwestycje w zakresie wiejsko-gminnych szkół podstawowych, gimnazjów i liceów oraz zawodowych szkół rolniczych,
- inwestycje w zakresie budowy, modernizacji i remontu dróg publicznych, gminnych i powiatowych na terenach wiejskich.

Dzięki temu Bank przyczynia się do rozwoju infrastruktury technicznej i społecznej obszarów wiejskich a także wspomaga przedsiębiorczość pozarolniczą na tych terenach.

Bank Millennium koncentrując swoje działania na wspieraniu polskiej przedsiębiorczości współpracuje z regionalnymi funduszami poręczeń kredytowych, by umożliwić swoim Klientom dostęp do tanich i atrakcyjnych form zabezpieczania zaciąganych zobowiązań. Aktywne wykorzystywanie poręczeń oferowanych przez te fundusze przekłada się wyraźnie na zwiększenie akcji kredytowej, a tym samym dostęp do finansowania dla wielu szczególnie małych i średnich przedsiębiorstw.

Istotnym dla rozwinięcia tych działań było podpisanie w połowie 2009 roku umowy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego pozwalającej na skorzystanie z indywidualnych poręczeń i gwarancji BGK w ramach rządowych programów społeczno-gospodarczych oraz programów samorządności lokalnej i rozwoju regionalnego. Poręczenia i gwarancje BGK są jednym z najpewniejszych instrumentów zabezpieczających na rynku a swoim zasięgiem obejmują cały kraj. Ich wykorzystanie ukierunkowane jest w głównej mierze na wsparcie sektora MŚP oraz wzrost absorpcji środków pochodzących z funduszy Unii Europejskiej a także rozwój inwestycji infrastrukturalnych.

## TERMINOWE OPERACJE FINANSOWE

Począwszy od roku 2007, do lipca 2008 roku, złoty kontynuował trend aprecjacyjny. W związku z tą sytuacją część z firm zawierała terminowe operacje finansowe (takie jak forwardy czy struktury opcyjne) oferowane im przez banki (w tym Bank Millennium) w ramach standardowej oferty. W wyniku gwałtownego, głębokiego osłabienia kursu złotego, zawarte z Klientami terminowe operacje finansowe weszły w znaczne wyceny negatywne, a firmy korzystające dotychczas z aprecjacji złotego i pozytywnych rozliczeń transakcji z bankami stanęły przed koniecznością zapłaty Bankom istotnych kwot z tytułu rozliczenia zawartych transakcji walutowych.

Bank Millennium jako pierwszy zwrócił uwagę swoim Klientom na wzrost ryzyka wynikającego z zawartych terminowych operacji finansowych zaraz po załamaniu się kursu złotówki. Wiele z tych transakcji, dzięki szybkim działaniom, udało się skutecznie zrestrukturyzować unikając w ten sposób strat. Bank aktywnie zarządzał portfelem zawartych z Klientami terminowych operacji finansowych koncentrując się na ograniczeniu ryzyka zarówno w stosunku do Klientów jak i Banku. Założenie, iż Bank w pierwszej kolejności rozwiązuje problemy wyżej wymienionych transakcji we współpracy i porozumieniu z Klientami pozwoliło na skuteczną restrukturyzację istotnej części portfela tych transakcji w latach 2008 – 2009. W tym okresie Bank zawarł ze swymi Klientami szereg ugód restrukturyzujących wiarytelności Banku z tytułu przeprowadzenia terminowych operacji finansowych. Ugody te przewidują między innymi zmianę sposobu i terminu płatności wiarytelności oraz sposobu ich zabezpieczenia. W roku 2009 problem terminowych operacji finansowych, w wymiarze biznesowym, miał tendencje zanikającą.

Niektórzy Klienci Banku zakwestionowali zgodność wyżej wymienionych transakcji z prawem usiłując uzyskać częściowe lub całkowite zwolnienie ze swoich zobowiązań lub twierdzili, że transakcje te są nieważne. Bank nie zgadza się z tymi stwierdzeniami wychodząc z założenia, że jedną z podstawowych zasad obowiązujących partnerów biznesowych jest zasada mówiąca, iż umów należy dotrzymywać.

**Millennium**  
bank

odpowiedzialny biznes09

## PRODUKTY I USŁUGI WYRÓŻNIONE ZE WZGLĘDU NA WYSOKĄ JAKOŚĆ

Dialog z Klientami

### STYCZEŃ 2009

#### „Srebrny Laur” dla Banku Millennium

W konkursie organizowanym przez Opolską Izbę Gospodarczą, Bank Millennium został nagrodzony Srebrnym Laurem Umiejętności i Kompetencji w kategorii instytucja finansowa.

Srebrny Laur Umiejętności i Kompetencji dla Banku Millennium został przyznany m.in. za wysoką jakość oferowanych usług, spełniających oczekiwania i potrzeby Klientów, stałe rozszerzanie zakresu oferowanych usług, dobrą sytuację finansową, wysoką rentowność działalności gospodarczej i terminowe regulowanie należności w stosunku do partnerów gospodarczych, systematyczne inwestowanie w rozwój instytucji, działania na rzecz upowszechniania wiedzy o produktach finansowych i edukacji społeczeństwa w zakresie posługiwania się tymi produktami.

#### Bank Millennium Perłą Polskiej Gospodarki

Bank Millennium zdobył wyróżnienie w rankingu polskich przedsiębiorstw przygotowanym przez redakcję miesięcznika „Polish Market” i Instytut Nauk Ekonomicznych Polskiej Akademii Nauk.

Bank uzyskał tytuł Perły Polskiej Gospodarki w kategorii „Perły Wielkie” za – jak podano w uzasadnieniu – „konsekwentną realizację polityki i strategii przedsiębiorstwa oraz pozycję lidera wśród najbardziej dynamicznych i najbardziej efektywnych przedsiębiorstw w Polsce”.

### LUTY 2009

#### Fundusze Millennium najlepsze w lutym wg Expandera i „Gazety Prawnej”

Millennium TFI zajęło w lutym 2009 pierwsze miejsce w rankingu najlepszych wyników inwestycyjnych funduszy zarządzanych przez poszczególne TFI na rynku, wg raportu „Gazety Prawnej” i Expandera.

### MARZEC 2009

#### Pilna Pożyczka doceniona w rankingach

W rankingu kredytów gotówkowych opublikowanym przez dziennik „Rzeczpospolita” Pilna Pożyczka zajęła pierwsze miejsce. W podobnym zestawieniu opublikowanym przez „Gazetę Wyborczą” Pilna Pożyczka uplasowała się na drugim miejscu.

Publikacje przygotowane przez redakcje dowodzą, że Pilna Pożyczka jest aktualnie jednym z najatrakcyjniejszych kredytów gotówkowych dostępnych na rynku.

## KWIECIEŃ 2009

### Millennium w raporcie „Klienci Banków w Polsce 2008”

Według raportu „Klienci Banków w Polsce 2008”, przygotowanego przez pracownię badawczą Millward Brown SMG/KRC, w ubiegłym roku Bank Millennium znacząco umocnił swoją pozycję na tle innych banków.

Millennium zanotowało między innymi imponujący wzrost spontanicznej znajomości marki (z 13% do 37% w ciągu 5 lat) oraz zyskało pozytywne opinie o marce (z 25% do 50%).

Według badania marka Millennium wraz z ING Bankiem Śląskim i BZ WBK ma największy potencjał wzrostu. Wyraźnie poprawiła się także pozycja Banku pod względem atrakcyjności marki.

## MAJ 2009

### Relacje Inwestorskie Banku Millennium wśród najlepszych w Europie

„Institutional Investor” – prestiżowy magazyn dla finansistów, opublikował ranking najlepszych Relacji Inwestorskich w Europie. Wśród polskich firm Bank Millennium zajął czwartą pozycję (za BRE Bankiem, Telekomunikacją Polską i BZ WBK), natomiast Artur Kulesza – Dyrektor Departamentu Relacji z Inwestorami Banku Millennium, znalazł się wśród najlepszych managerów ds. IR w Europie, zajmując trzecią pozycję w kategorii „Banki”.

Badanie „Europe’s Best Investor Relations” przeprowadzono wśród 430 managerów zarządzających portfelami oraz wśród 820 analityków z ponad 125 firm maklerskich.

## CZERWIEC 2009

### Karty kredytowe Millennium docenione w rankingu „Gazety Prawnej”

Karty kredytowe Millennium Visa i Millennium MasterCard znalazły się na drugim miejscu w rankingu „Gazety Prawnej”, prezentującym najlepsze karty kredytowe na wakacyjne podróże. Autorzy rankingu docenili bogaty pakiet ubezpieczeń podróży dostępny z kartą oraz łatwy sposób, w jaki można uniknąć opłaty za użytkowanie karty w pierwszym roku po jej wydaniu.

### Millennium Leasing wśród najlepszych

W rankingu najlepszych firm leasingowych w Polsce, przeprowadzonym przez dziennik „Rzeczpospolita”, Millennium Leasing zajął wysokie trzecie miejsce.

Ocenie poddano zysk z ostatnich dwóch lat, sumę bilansową i wartość całego portfela należności, brano także pod uwagę ROE, ROA, dynamikę wzrostu wartości środków oddanych w leasing oraz dynamikę całego portfela należności.

**Drugie miejsce Millennium w rankingu „Parkietu”**

Ekonomiści Banku Millennium zajęli drugie miejsce w rankingu dotyczącym najtrafniejszych prognoz danych makroekonomicznych w II kwartale br.

Analitycy Banku Millennium byli bezkonkurencyjni w prognozach danych o inflacji i bilansu płatniczego.

**Millenet ponownie uznany za najlepszy**

System bankowości internetowej Banku Millennium dla Klientów indywidualnych – Millenet – już piąty rok z rzędu został uznany za najlepszy w Polsce w światowym konkursie „World's Best Internet Banks”, organizowanym przez niezależny międzynarodowy magazyn finansowy „Global Finance”.

Oferta bankowości internetowej Banku Millennium zajęła pierwsze miejsce w Polsce w kategorii „Najlepszy bank internetowy dla klientów indywidualnych” („Best Consumer Internet Bank”). Bank Millennium zwyciężył w tej kategorii także w latach 2005, 2006, 2007 i 2008. Organizatorzy konkursu docenili m.in. zakres oferty produktowej dostępnej przez internet dla Klientów Banku, funkcjonalność i projekt serwisu internetowego a także przyrost liczby Klientów korzystających z bankowości internetowej.

**Ranking „Przyjazny Bank” rozstrzygnięty**

W rankingu podstawowym „Przyjazny Bank”, wśród 23 zbadanych banków, Bank Millennium zajął 10. miejsce, zaś w kategorii „przyjazność procedur bankowych” sklasyfikowany został na wysokiej trzeciej pozycji. W zestawieniu bankowości internetowej „Wszyscy w sieci” Bank Millennium znalazł się na 8. miejscu.

**Kredyt hipoteczny Millennium najlepszy wg. Comperii**

Kredyt hipoteczny Banku Millennium zajął pierwsze miejsce w rankingu portalu Comperia.pl. W rankingu oceniano ofertę kredytów złotych na 100% wartości nieruchomości.

W komentarzu do rankingu podkreślono, że obok możliwości uzyskania kredytu na 100% wartości nieruchomości, o atrakcyjności oferty Banku Millennium decyduje stosunkowo długi okres kredytowania (nawet do 35 lat) oraz korzystny poziom marż.



## PAŹDZIERNIK 2009

### **Analitycy Millennium w rankingu „Parkietu”**

W zestawieniu dotyczącym najtrafniejszych prognoz danych makroekonomicznych w III kwartale br. ekonomiści Banku Millennium zajęli trzecie miejsce. Millennium swoją pozycję zawdzięcza przede wszystkim trafny prognozom dotyczącym popytu i bilansu płatniczego.

### **Millennium „Top Marką”**

Już po raz drugi miesięcznik „Press” przygotował zestawienie 50 najczęściej opisywanych marek z 10 wiodących branż. W raporcie znalazł się także Bank Millennium. W zestawieniu szczegółowym obejmującym banki, Millennium – o którym pisano ponad 5 tysięcy razy – znalazł się na 5. pozycji. Oznacza to, że Bank Millennium utrzymał wysoką pozycję osiągniętą w roku 2008.

Ranking „Top Marka” to próba określenia wartości wizerunku najczęściej opisywanych w polskiej prasie marek. Ocenie poddano liczbę publikacji prasowych, ich zasięg i wydźwięk. Wyboru branż i brandów dokonano poprzez wskazanie tych, które w okresie od lipca 2008 do czerwca 2009 r. zostały przywołane w największej liczbie publikacji. Podobnie jak w roku ubiegłym, monitoring objął prawie 300 tys. artykułów.

## GRUDZIEŃ 2009

### **Millennium wśród najcenniejszych polskich marek**

W najnowszym Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek „Marki Polskie 2009”, przygotowanym przez dziennik „Rzeczpospolita”, Bank Millennium zajął 21. miejsce, awansując o 6 pozycji w stosunku do roku ubiegłego.

Wartość marki została oszacowana na 570,6 mln zł, co oznacza 32% wzrost jej wartości w porównaniu do roku 2008.

W rankingu szczegółowym obejmującym najmocniejsze marki wśród instytucji finansowych, Bank Millennium zajął 9. miejsce. Zwycięzcą rankingu został PKO BP.

### **Ranking rzeczników prasowych**

Wojciech S. Kaczorowski, rzecznik prasowy Banku Millennium, znalazł się na trzeciej pozycji w rankingu rzeczników prasowych banków i towarzystw ubezpieczeniowych, w tym na drugim miejscu rankingu rzeczników banków, opublikowanym przez miesięcznik „Home & Market”.

Prace rzeczników oceniano w pięciu kategoriach: szybkość udzielanych odpowiedzi, dostępność, profesjonalizm, uprzejmość i jakość przygotowywanych materiałów.

W rankingu oceniono pracę 27 rzeczników firm finansowych.

### **Bank Millennium uhonorowany przez „Global Custodian Magazine”**

Bank Millennium został uhonorowany przez amerykański kwartalnik branżowy „Global Custodian Magazine” prestiżowym tytułem „Top Rated” dla najlepszego Bank oferującego usługi powiernicze w Polsce w roku 2009.

Status Top Rated, najwyższy z możliwych dla banku powierniczego, świadczy o wysokiej jakości usług powierniczych oferowanych przez Bank Millennium, a także potwierdza naszą pozycję w tym segmencie rynku.



## Dialog z Inwestorami

W 1992 roku Bank Millennium (wówczas Bank Inicjatyw Gospodarczych BIG SA) został pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Departament Relacji z Inwestorami w Banku Millennium powstał w 1999 roku. U podstaw tworzenia Relacji Inwestorskich leżała świadomość głębokiej potrzeby komunikacji Banku ze społecznością inwestorską oraz budowanie trwałego zaufania Banku wśród wszystkich uczestników rynku kapitałowego.

Obecnie, jako członek Grupy Kapitałowej Millennium bcp, Bank Millennium posiada jednego inwestora strategicznego, Banco Commercial Portugues, który ma 65,5% kapitału akcyjnego. Drugim znaczącym akcjonariuszem jest Aviva OFE BZWBK, który na dzień 31.12.2009 r. posiadał 8,19% akcji. Pozostałe akcje, czyli 26,3% kapitału akcyjnego, są rozproszone wśród akcjonariatu polskiego i zagranicznego, zarówno instytucjonalnego jak i prywatnego.

W grudniu 2009 roku Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Banku podjęło uchwałę w sprawie podwyższenia kapitału zakładowego Banku poprzez emisję nie więcej niż 425 mln akcji zwykłych na okaziciela serii L o wartości nominalnej 1 zł każda w formie subskrypcji zamkniętej z prawem poboru dla obecnych akcjonariuszy. Zarząd Banku ustalił cenę emisyjną jednej akcji serii L na 2,9 złotych oraz ostateczną liczbę oferowanych akcji na 363 935 033.

W okresie subskrypcji w dniach 20 – 28 stycznia 2010 roku w ramach wykonania prawa poboru zostało złożonych 6 410 zapisów podstawowych na 361 796 921 akcji. Jednocześnie złożono 804 dodatkowe zapisy na 360 425 723 akcje. Należycie subskrybowanych i opłaconych zostało więc łącznie 722 222 644 akcji, a stopień redukcji zapisów dodatkowych wyniósł 99,41%. W dniu 8 lutego 2010 roku dokonany został przydział subskrybentom wszystkich 363 935 033 akcji.

W dniu 26 lutego 2010 r. Sąd dokonał rejestracji podwyższenia kapitału zakładowego Banku z kwoty 849 181 744 zł do kwoty 1 213 116 777 zł i zarejestrował zmianę Statutu Banku. Tym samym doszła do skutku emisja Akcji Serii L z prawem poboru przeprowadzona w drodze oferty publicznej.

Emisja akcji Banku Millennium zakończyła się sukcesem. Część emisji dostępna dla mniejszościowych akcjonariuszy, (Banco Comercial Portugues główny udziałowiec posiadający 65,5% akcji Banku, w pełni skorzystał ze swoich praw poboru i nie dokonał zapisów dodatkowych) została w pełni objęta przy niemal 4-krotnej nadwyżce popytu na akcje.

Cały proces emisji akcji Banku został przeprowadzony sprawnie i w dość krótkim czasie – około 3 miesięcy. W wyniku emisji Bank podwyższył kapitał własny o ponad 1 mld zł, dzięki czemu zarówno Grupa jak i Bank wzmocnią swoje współczynniki wypłacalności, co wesprze realizację nowej strategii biznesowej na lata 2010-2012.

Dzisiejszy zakres obowiązków Departamentu Relacji z Inwestorami obejmuje kompleksowe zarządzanie relacjami z wszystkimi uczestnikami rynku kapitałowego, tj.: obecnymi Akcjonariuszami, potencjalnymi Inwestorami, analitykami rynku, agencjami ratingowymi, Giełdą Papierów Wartościowych w Warszawie i jej brokerami, Bankiem depozytariuszem programu kwitów depozytowych (GDR), a także innymi organizacjami działającymi na polskim rynku kapitałowym.

Departament Relacji z Inwestorami odpowiada za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii oraz sytuacji finansowej Banku. Nadrzędnym celem Banku w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim jest transparentność informacji oraz równy dostęp dla wszystkich jej odbiorców. Kierując się powyższym Bank, jako spółka publiczna, wypełnia również wszystkie zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek notowanych na GPW” opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie.

Aby dotrzeć do obecnych i potencjalnych, Akcjonariuszy Bank, wykorzystuje różne kanały komunikacji:

- okresowe konferencje, w trakcie których przedstawiane są kwartalne wyniki Banku (4 w ciągu 2009 roku);
- udział w konferencjach i wyjazdach („road-show”), organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (5);
- indywidualne i grupowe spotkania z analitykami i Inwestorami (134);
- bieżące komunikaty giełdowe i komunikaty prasowe;
- dedykowana strona internetowa w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim;
- zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy;
- kontakty bieżące z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

## Dialog z Inwestorami

Bank, co kwartał przygotowuje dwie konferencje z udziałem członków Zarządu dotyczące bieżącej sytuacji finansowej: na jedną konferencję zapraszani są dziennikarze, a na drugą Inwestorzy i analitycy rynku. W celu realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 r. Bank zapewnia nieograniczony dostęp do tych konferencji przez Internet (transmisja video) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji. W 2009 roku Bank przeprowadził również transmisję internetową video z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy oraz Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapisy z tych obrad wraz z podjętymi uchwałami są także dostępne na stronie Banku.

W ramach działalności Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych (którego Bank jest współzałożycielem) Bank chętnie angażuje się we wszelkie inicjatywy i chętnie dzieli się swoim doświadczeniem z innymi uczestnikami rynku kapitałowego w Polsce. Podstawowym celem Stowarzyszenia jest przekazywanie ustawodawcom oczekiwań emitentów dotyczących poprawy funkcjonowania rynku papierów wartościowych oraz formułowanie propozycji zmian w przepisach prawa, podnoszących atrakcyjność warszawskiej giełdy jako miejsca pozyskiwania kapitału dla biznesu.

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. W 2009 roku raporty na temat Banku opracowało 12 domów maklerskich. Inwestorzy mieli więc dostęp do szerszego zakresu analiz i prognoz na temat Banku. W roku 2009 następujące domy maklerskie sporządzały raporty analityczne nt. Banku Millennium: Citi Investment Research (CitiGroup), Deutsche Securities, DI BRE Banku SA, DM IDM SA, DM PKO BP, ING Securities, IPOPEMA Securities, KBC Securities, Nomura Financial Services, Wood&Company Financial Services, UBS Investment Search oraz UniCredit (CA IB Group).

Ponadto, Bank podlega ocenie agencji ratingowych, które przedstawiają swoje opinie na potrzeby podmiotów inwestujących zarówno w akcje jak i w instrumenty dłużne emitowane przez Bank. Bank współpracuje z następującymi agencjami ratingowymi: Fitch Ratings, Moody's Investor Services, Standard & Poor's oraz Capital Intelligence.

We wrześniu 2009 roku agencja Moody's podtrzymała rating siły finansowej Banku na poziomie D z perspektywą stabilną. Natomiast obniżeniu uległ długoterminowy rating Banku dla depozytów w walucie krajowej i obcej z A3 do Baa2 z perspektywą negatywną oraz rating dla depozytów krótkoterminowych z P2 do P3.

Powyższe zmiany ratingów wynikały ze zmian ratingów banków portugalskich, w szczególności Banco Comercial Portugues, dokonanych w dniu 16 września 2009 roku.

Bieżące oceny ratingowe przyznane Bankowi Millennium według stanu na koniec 2009 są następujące:

### Oceny ratingowe przyznane Bankowi Millennium w 2009 roku

#### FITCH

Podmiotu (IDR)	<b>A</b>
Krótkoterminowy	<b>F1</b>
Indywidualny	<b>C/D</b>
Rating wsparcia	<b>I</b>
Perspektywa ratingu	<b>stabilna</b>

#### Moody's Investor Service Ltd

Długoterminowy	
Rating Depozytowy	<b>Baa2 (perspektywa negatywna)</b>
Krótkoterminowy Rating Depozytowy	<b>P-3</b>
Rating Siły Finansowej	<b>D</b>

#### Standard & Poor's

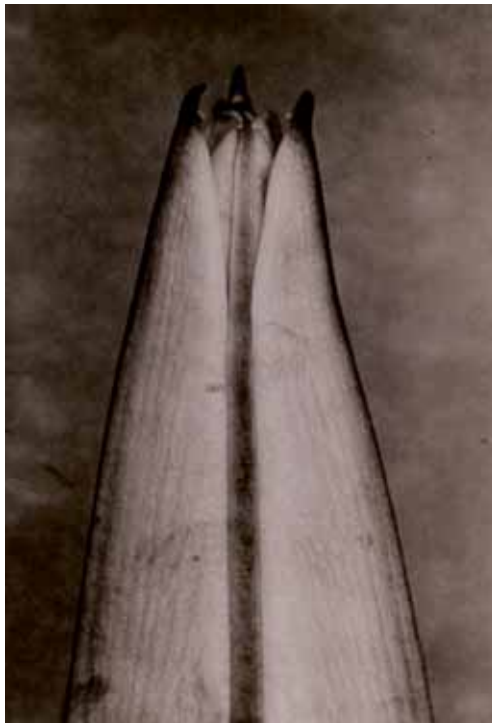
PI Rating (oparty na informacji publicznej)	<b>BBB</b>
---	------------

#### Capital Intelligence

Rating Długoterminowy w walutach obcych	<b>BBB+</b>
Rating Krótkoterminowy w walutach obcych	<b>A2</b>
Rating kondycji finansowej	<b>BBB</b>
Rating Wsparcia	<b>2</b>

Wysoka jakość relacji z Inwestorami pozwala na ciągły i przejrzysty przepływ informacji pomiędzy spółką a jej Akcjonariuszami, zapewniając niezbędne warunki do pełnej i wiarygodnej oceny Banku. Wymiana informacji następuje w obu kierunkach, umożliwiając Zarządowi śledzenie reakcji Akcjonariuszy Banku na przyjętą strategię i jej realizację.

W 2009 roku według rankingu najlepszych Relacji Inwestorskich w Europie sporządzonego przez „Institutional Investor” Bank Millennium zajął 4. miejsce wśród polskich firm i trzecie w podrankingu (cała Europa, sektor finansowy) zajął Artur Kulesza – Dyrektor Relacji z Inwestorami na najlepszego szefa relacji inwestorskich.



## Dialog z Partnerami biznesowymi

Bank w swojej działalności biznesowej współpracuje z wieloma podmiotami jako nabywca usług i dóbr z różnorodnych segmentów rynku. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces wyboru dostawców, z których zdecydowana większość jest wybierana w drodze przetargów.

Jednostką Banku uprawnioną do przeprowadzania postępowań przetargowych jest Departament Zakupów Centralnych (DZC). Procedury wyboru dostawców opisują organizację procesu selekcji oraz narzucają równe traktowanie oferentów, jak również określają zasady podejmowania decyzji. Aby zagwarantować obiektywność dokonywanych wyborów i równe traktowanie podmiotów biorących udział w przetargach, oceny merytoryczna i komercyjna ofert dokonywane są przez niezależne pod względem funkcyjnym jednostki organizacyjne Banku. Wyniki przeprowadzonych przetargów, w zależności od ich wartości, są przedmiotem decyzji Komitetu Inwestycji i Kosztów lub Zarządu Banku.

Proces zakupowy jest poddawany ciągłym udoskonaleniom, tak aby w jak najlepszy sposób zrealizować jego główny cel, jakim jest zapewnienie najwyższej relacji jakości do ceny nabywanych dóbr i usług.

W 2009 roku, w ramach udoskonalenia procesu, wprowadzone zostały przepisy, które pogłębiły integrację funkcjonujących procesów związanych z realizowanymi przez Bank zakupami, takich jak wybór dostawców, realizacja dostaw, płatności czy monitorowanie i raportowanie z realizacji umów. Nowe przepisy opisują proces zakupowy od momentu podjęcia decyzji o potrzebie zakupu i umieszczenia jej w przygotowywanych planach rocznych, przez organizację postępowania przetargowego i obowiązki osób uczestniczących, na kontrolowaniu realizacji zawartych umów kończą.

Bank zdecydował się również usystematyzować i skodyfikować obowiązujące w Banku zasady dotyczące udziału Pracowników Banku w procesie zakupowym na etapie wyboru dostawcy. Regulacje te mają na celu wyeliminowanie konfliktu interesów podczas organizowanych postępowań przetargowych.

Wszystkie podmioty, z którymi Bank współpracuje, traktowane są w sposób partnerski.

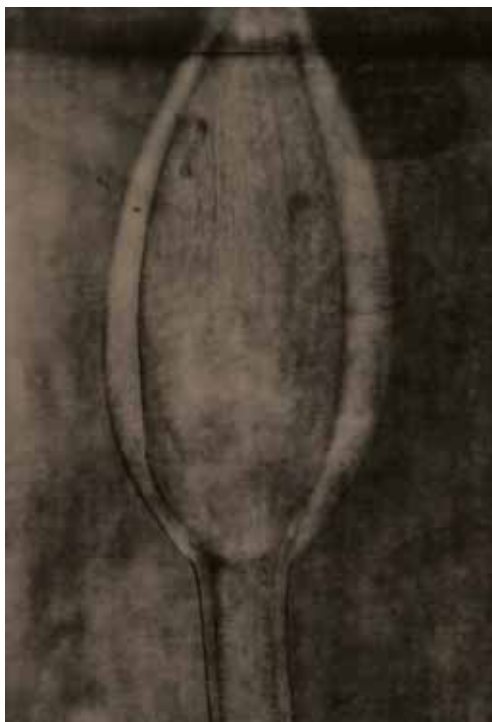
W 2009 roku Departament Zakupów Centralnych zamknął 85 spraw przetargowych i negocjacyjnych o wartości inicjalnej około 103 milionów złotych i wartości ostatecznej około 90 milionów złotych.

#### Dostawcy

	2009	2008
<b>Przetargi</b>		
Liczba przetargów	85	161
wartość wstępna (mln zł)	103	212
wartość końcowa (mln zł)	90	147

#### Dostawcy

Całkowita kwota zapłacona dostawcom w zł		
	922 267 706	658 733 118
Całkowita liczba dostawców		
	4 989	4 904



## Dialog z Pracownikami

### **BADANIE OPINII PRACOWNIKÓW**

Cennym źródłem informacji uzupełniającym dane uzyskane z badań przeprowadzanych wśród naszych Klientów, są dla Banku opinie Pracowników, z którymi mieliśmy okazję zapoznać się wielokrotnie w roku 2009.

Prosiłmy naszych Pracowników zarówno o opinie na temat sytuacji wewnętrznej Banku oraz zmian zachodzących w jego otoczeniu, w tym w sprawie proponowanych zmian w ofercie produktowej i sytuacji rynkowej.

Świadomi korelacji pomiędzy zadowoleniem Klientów Banku i zadowoleniem Pracowników, w roku 2009 wznowiliśmy cykliczne badania satysfakcji wewnętrznej Pracowników. Aby poprawić komfort pracy w Banku prosiłmy naszych Pracowników o ocenienie procesów, w których uczestniczą, narzędzi, z których korzystają i współpracy z innymi jednostkami.

Pierwszym obszarem poddanym badaniu był obszar informatyki.

Do badania zostało zaproszonych 50% losowo wybranych Pracowników Banku. Obok ogólnej satysfakcji ze współpracy z IT Pracownicy zostali poproszeni o opinię i ocenę wskazanych obszarów IT oraz aplikacji, z których korzystają, na co dzień.

Odpowiedzi są analizowane pod kątem poprawy jakości usług świadczonych przez Departament IT. Poziom satysfakcji w obszarach: Help Desk, e-mail, telekomunikacja, sprzęt IT, jakość obsługi, aplikacje intranetowe kształtuje się na poziomie 70.

W 2010 roku odbędą się kolejne fale badania Satysfakcji Klienta Wewnętrznego, poddające ocenie pozostałe departamenty Banku.



### NIETYCZNA SPRZEDAŻ PRODUKTÓW BANKOWYCH

Na przełomie roku 2008 i 2009, w wyniku przeprowadzanych systematycznie kontroli funkcjonowania placówek Banku Millennium, stwierdzono możliwość złamania przez część Pracowników sieci detalicznej Banku obowiązujących zasad sprzedaży produktów bankowych. Przeprowadzona analiza tego zjawiska wykazała, iż motywem sprzedaży niektórych produktów bankowych (kart kredytowych, IKE i PSO) nie było zaspokojenie potrzeb Klientów, a jedynie wykonanie norm sprzedaży wymaganych do uzyskania premii okresowych. W tym celu Pracownicy sprzedawali produkty sobie nawzajem, członkom swoich rodzin i znajomym, a produkty te po zarejestrowaniu (aktywowaniu) były następnie zamykane.

Bank uznał takie działania za nieetyczne i wdrożył wewnętrzne postępowanie wyjaśniające, które wykazało, iż w proceder ten w różnym stopniu zaangażowanych było 400 Pracowników spośród łącznej liczby 4000 Pracowników sieci sprzedaży. Każdy z ujawnionych przypadków naruszenia norm etycznych traktowany był indywidualnie, a Pracownicy mieli możliwość złożenia swoich wyjaśnień. W ich wyniku uznano, że 300 Pracowników ponosi odpowiedzialność za złamanie zasad i Pracownicy ci zostali ukarani odebraniem premii za ostatni okres premiowy. Premii nie otrzymali też ich współpracownicy, którzy nie prowadzili bezpośrednio nieetycznej sprzedaży, ale jako członkowie zespołów, których premie naliczane są na podstawie wyników sprzedaży zespołu, tolerowali te działania będąc w konsekwencji ich beneficjentami. W sumie więc premii nie otrzymało około 650 osób.

Regulacje dotyczące sprzedaży produktów bankowych nie zabraniają ich sprzedaży członkom rodzin czy znajomym Pracowników. Sprzedaż ta musi być jednak zgodna z celami, jakie stawia sobie Bank – jednym z nich jest sprzedaż produktów, które spełniają oczekiwania i zaspakajają potrzeby Klientów w zakresie posiadania produktów bankowych. Bank uznaje, iż etyczna strona jego działania jest równie ważna jak osiąganie wyników biznesowych.

Problem ten, dotyczący znacznej grupy Pracowników, był przedmiotem emocjonalnej dyskusji wewnętrznej oraz informacji w portalach internetowych i na łamach prasy. W jej trakcie Bank, w formie wywiadu prasowego z Członkiem Zarządu odpowiadającym za zarządzanie siecią detaliczną, przedstawił swoje wyczerpujące stanowisko.

W celu przeciwdziałania tego typu zjawiskom w przyszłości Bank systematycznie kontroluje działalność swoich placówek, także pod kątem przestrzegania przez ich Pracowników etycznych zasad sprzedaży oraz wycofał z katalogu produktów, których sprzedaż zaliczana jest do wykonania norm premiowych, produkty sprzedawane Pracownikom Banku oraz ich najbliższym rodzinom.

## CENTRUM INNOWACJI

### Dialog z Pracownikami

Celem działania Centrum Innowacji jest promowanie kreatywności wśród Pracowników.

W tym celu Bank udostępnił swoim Pracownikom specjalną stronę intranetową poświęconą tej tematyce, na której mogą oni znaleźć wszelkie informacje na temat działalności Centrum.

W roku 2009 główną formą aktywności Centrum Innowacji było zarządzanie bazą zgłaszanych przez Pracowników (poprzez formularz on-line, wysłanie pomysłu e-mailem lub zgłoszenie go bezpośrednio) pomysłów optymalizacyjnych oraz promocja i rozwój kreatywności wśród pracowników.

W zakresie zarządzania bazą nowych pomysłów działania Centrum Innowacji skupiały się wokół kampanii zbierania pomysłów dotyczących rozwiązania konkretnego problemu „Call to Action” (C2A). W kampaniach tych mogą uczestniczyć wszyscy Pracownicy Banku, a najlepsze pomysły są nagradzane. Na przykład w ramach tegorocznej kampanii dotyczącej pomysłów na obniżenie kosztów administracyjnych zebrano aż 139 pomysłów. Zaslugą C2A jest także utworzenie programu „Wolontariatu Pracowniczego”, służącego większemu zaangażowaniu Pracowników Banku Millennium w działalność społeczną.

### Centrum Innowacji

	2009	2008
Ilość Pracowników zgłaszających pomysły	132	314
Ilość zgłoszonych pomysłów	207	558
<b>Status pomysłów:</b>		
wdrożone	3%	1%
odłożone	15%	5%
odrzucone	45%	38%
analizowane	35%	53%
w trakcie wdrażania	2%	3%

Umiejętność generowania przez Pracowników nowych rozwiązań jest regularnie rozwijana podczas dostępnych dla wszystkich „Treningów Kreatywności”. Treningi te są organizowane w systemie 3-stopniowym.

Na każdym z poziomów uczestnik ma możliwość rozwijania i udoskonalania zdolności tworzenia nowych pomysłów. W tym roku program treningowy został zmodyfikowany tak, aby w jeszcze większym stopniu wykorzystać twórcze możliwości Pracowników.

Ponadto strona intranetowa Centrum Innowacji została wzbogacona o sekcję „Ćwicz z nami”, w której Pracownicy Banku mogą znaleźć zestawy ćwiczeń pobudzających rozwój kreatywności.

W ramach Centrum Innowacji funkcjonuje także biblioteka oraz wypożyczalnia książek, magazynów i artykułów o tematyce związanej z rozwojem osobistym, w tym w szczególności rozwojem kreatywności. W roku 2009 jej zasoby zostały znacznie rozszerzone i aktualnie dysponujemy bazą 151 dostępnych dla wszystkich Pracowników pozycji.

## KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Podstawowym zadaniem systemu komunikacji wewnętrznej jest zapewnienie Pracownikom Grupy Banku Millennium szybkiego i prostego dostępu do ważnych informacji dotyczących funkcjonowania Banku. Bank uznaje, że rzetelna informacja oraz możliwość wymiany informacji i dialog są istotnymi czynnikami budowy kultury korporacyjnej i służą realizacji jego celów biznesowych.

### „Millenniumnet”

W celu skutecznej realizacji programu komunikacji z Pracownikami, Bank stworzył wewnętrzny serwis intranetowy „Millenniumnet”. Jest on dostępny dla wszystkich Pracowników Banku i zawiera, pogrupowane w sekcje, informacje przydatne w bieżącej pracy: podstawowe informacje statutowe o Banku i Grupie Banku, serwis spraw pracowniczych Milliludzie, serwisy ekonomiczne, informacje o produktach i usługach oferowanych przez Bank oraz promujących je kampaniach marketingowych, serwis informacji bieżących.

W części dotyczącej spraw pracowniczych, serwis ma charakter operacyjny i służy do bezpośredniej komunikacji pomiędzy indywidualnym Pracownikiem a jednostkami organizacyjnymi Departamentu Kadr. Autorami części informacji prezentowanych w serwisie – szczególnie w sekcji aktualności – są Pracownicy Banku, którzy we własnych informacjach prezentują informacje dotyczące realizowanych przez nich projektów.

Serwis „Millenniumnet” publikowany jest w polskiej i angielskiej wersji językowej.

## „Świat Millennium”

Bank wydaje nieprzerwanie od roku 1992 wewnętrzny Magazyn Pracowników – „Świat Millennium”. Jest to 16-stronicowy, kolorowy miesięcznik redagowany przez Pracowników departamentu PR. Magazynowa forma stwarza możliwość zamieszczania dłuższych tekstów specjalistycznych, rozmów, reportaży i fotoreportaży związanych z najważniejszymi wydarzeniami z życia Banku. Znaczna część materiałów to teksty własne Pracowników Banku.

Magazyn zawiera też skrót najważniejszych informacji w języku angielskim. W roku 2009, ze względu na realizację programu oszczędnościowego, miesięcznik „Świat Millennium” ukazywał się wyłącznie w wersji elektronicznej dostępnej w wewnętrznym serwisie informacyjnym „Millenet” Banku.

## „About us”

Przeglądowi działalności Grupy Millennium bcp na rynkach międzynarodowych poświęcony jest cotygodniowy, elektroniczny newsletter przygotowywany w Lizbonie i dystrybuowany przez Departament PR Banku Millennium bcp – strategicznego inwestora Banku Millennium. Magazyn przynosi, w krótkiej formie, najważniejsze informacje dotyczące operacji prowadzonych pod marką Millennium na całym świecie. Newsletter ukazuje się w języku angielskim.

## „Millennium News”

Cotygodniowy magazyn telewizyjny „Millennium News” produkowany jest przez departament PR Banku Millennium bcp w oparciu o możliwości produkcyjne korporacyjnej stacji telewizyjnej Banku BCP. Dzięki Internetowi i intranetowi, w którym jest publikowany, dociera do wszystkich Pracowników Banków Millennium z serwisem bieżących wydarzeń, rozmów i opinii. Wydawany w języku portugalskim zawiera tłumaczenie na język angielski.

Ze względu na swoją atrakcyjną formę, jest skutecznym narzędziem komunikacji wewnętrznej w międzynarodowej Grupie Millennium bcp.

## WYDARZENIA SPECJALNE

### Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium

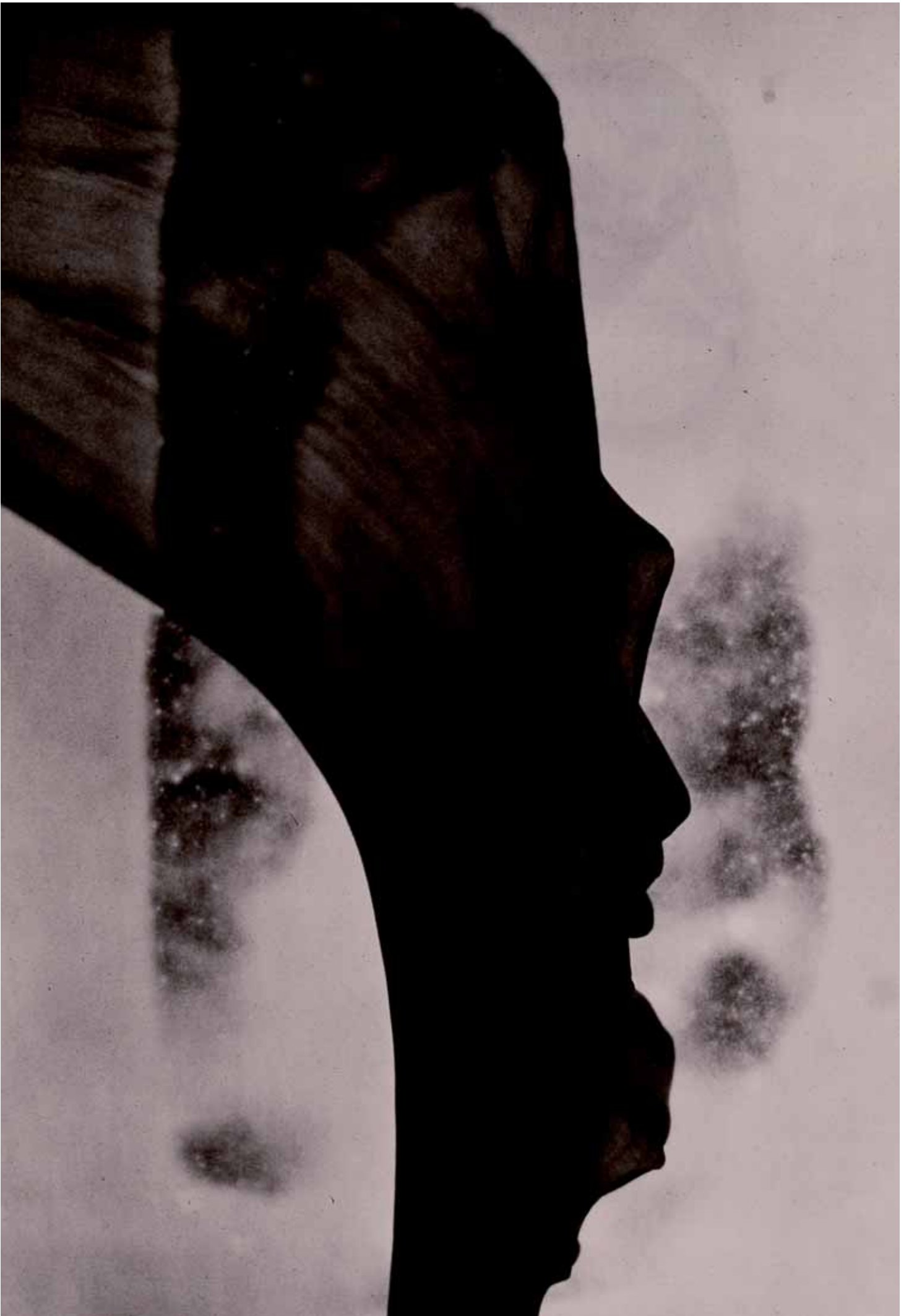
Doroczna Narada Kadry Zarządzającej jest forum, na którym spotykają się menedżerowie wszystkich szczebli zarządzania Grupy Banku Millennium. Jej program poświęcony jest podsumowaniu roku minionego i zadaniom na bieżący rok finansowy oraz omówieniu wybranych tematów związanych z działalnością Banku i makroekonomicznym środowiskiem jego działania. Jest to też okazja do wręczenia wyróżniającym się Pracownikom „Nagród Prezesa”. Spotkanie obejmuje też część dyskusyjną oraz część towarzyską.

### Piknik Pracowniczy

W roku 2009, ze względu na kryzysową sytuację ekonomiczną, która w istotny sposób wpłynęła na bieżącą działalność Banku, nie odbył się Piknik dla Pracowników Grupy Banku Millennium.

### Spotkania Wigilijne

W roku 2009, w okresie poprzedzającym święta Bożego Narodzenia, Bank Millennium zorganizował dla swoich Pracowników spotkania wigilijne. Odbyły się one w 12 miastach i objęły swoim zasięgiem wszystkie ośrodki, w których Bank posiada swoje placówki. Spotkania te stały się okazją do nieformalnej, prowadzonej w świątecznej atmosferze wymiany informacji i opinii dotyczących aktualnej działalności i planów rozwoju Banku.



# Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

- Bank Millennium, jako instytucja zaufania publicznego, prowadzi swoją działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, najlepsze standardy rynkowe i trwałe zasady etyczne.

Dla Banku zasadnicze znaczenie ma utrzymanie przejrzystości prowadzonych operacji i zapewnienie najwyższego poziomu bezpieczeństwa środkom powierzonym mu przez jego Klientów i Akcjonariuszy.



#### **DOBRE PRAKTYKI**

Zgodnie z Regulaminem Giełdy, Bank jako spółka notowana na rynku podstawowym GPW powinien przestrzegać zasad ładu korporacyjnego określonych w Dobrych Praktykach. Dobre Praktyki to zbiór rekomendacji i zasad postępowania odnoszących się w szczególności do organów spółek giełdowych i ich akcjonariuszy. Regulamin Giełdy oraz uchwały zarządu i rady GPW określają sposób przekazywania przez spółki giełdowe informacji o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego oraz zakres przekazywanych informacji. Jeżeli określona zasada nie jest stosowana przez spółkę giełdową w sposób trwały lub została naruszona incydentalnie, spółka giełdowa ma obowiązek przekazania informacji o tym fakcie w formie raportu bieżącego. Ponadto, spółka giełdowa jest zobowiązana dołączyć do raportu rocznego raport zawierający informacje o zakresie stosowania przez nią Dobrych Praktyk w danym roku obrotowym.

Bank dąży do zapewnienia jak największej transparentności swoich działań, należytej jakości komunikacji z inwestorami oraz ochrony praw akcjonariuszy, także w materiałach nie regulowanych przez prawo. W związku z tym, Bank podjął niezbędne działania w celu najpełniejszego przestrzegania zasad zawartych w Dobrych Praktykach. W opinii Zarządu, Bank nie odstąpił od zasad zawartych w Dobrych Praktykach.

### POLITYKA ZGODNOŚCI (COMPLIANCE)

Za wdrażanie polityki zapewnienia zgodności w całej Grupie Banku Millennium oraz monitorowanie spełniania regulacji określanych przez przepisy zewnętrzne odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności.

Ryzyko braku zgodności oznacza ryzyko sankcji prawnych lub regulacyjnych, strat rzeczowych lub utraty reputacji, które mogłyby się stać udziałem Banku w wyniku nieprzestrzegania ustaw, przepisów wykonawczych, zasad, związanych z tym auto - regulacyjnych standardów organizacji oraz kodeksów postępowania, odnoszących się do działalności bankowej.

Prawa, zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności odnoszą się do takich spraw, jak przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzania konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad. Jednocześnie Grupa Banku Millennium uważa następujące obszary działań za szczególnie istotne:

- a) przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- b) zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- c) zarządzanie konfliktami interesów,
- d) ograniczanie transakcji osobistych i ochronę informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów.

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

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

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

## Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

Podmioty Grupy Banku Millennium podejmują odpowiednie działania i stosują właściwe środki w celu zapewnienia zgodnego ze standardami i z prawem postępowania dotyczącego transakcji osobistych. Działania te oraz środki mają, stosownie do okoliczności, ograniczać lub zapobiegać realizacji transakcji osobistych przez znaczące osoby (Relevant Persons) w sytuacjach mogących spowodować konflikt interesów bądź wiązać się z dostępem do informacji poufnych lub z dostępem do danych o transakcjach Klientów.

Akcje Banku Millennium są dopuszczone do publicznego obrotu na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Status taki wymaga szczególnej uwagi i przestrzegania obowiązku utrzymywania najwyższych standardów w zakresie przejrzystości rynków finansowych. Polityką Grupy Banku Millennium jest utrzymywanie ścisłej kontroli w zakresie ochrony przepływu Informacji Poufnych.

W Banku obowiązuje zakaz wykorzystywania bądź ujawniania Informacji Poufnych w jakiegokolwiek formie. Nabywanie oraz zbywanie akcji Banku, praw pochodnych dotyczących akcji Banku ani innych instrumentów finansowych z nimi powiązanych jest zakazane w okresach zamkniętych.

## PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY (AML POLICY)

Stosowany przez Bank Millennium „Program AML” jest całościowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji oraz transakcji mogących się wiązać z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu, podejmowaniem w stosunku do nich stosownych działań oraz procedur i rozwiązań organizacyjnych zapewniających sprawne funkcjonowanie tego programu.

Podstawowe kwestie objęte programem Banku Millennium obejmują:

- szczegółowe wytyczne w sprawie identyfikacji osób indywidualnych i prawnych, jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej oraz ich reprezentantów. Wytyczne takie zawierają specyfikę potrzebnych danych oraz listę dokumentów niezbędnych do stworzenia odpowiedniego dossier,
- wytyczne i procedury dotyczące obowiązkowej rejestracji transakcji o wartości powyżej 15 tys. euro, a także przekazywanie comiesięcznych raportów o takich transakcjach do GIIF (Generalny Inspektor Informacji Finansowej),
- podstawowe metody rozpoznawania transakcji rodzących podejrzenia, zwłaszcza związanych z praniem pieniędzy,
- wyczerpujące wytyczne, listy kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych,
- nadzór i kontrola realizacji „Programu AML”, podział obowiązków pomiędzy poszczególne jednostki organizacyjne, coroczne sprawozdanie dla Zarządu Banku z realizacji tego programu.

„Program AML” zawiera również szczegółowe procedury dotyczące następujących kwestii:

- analizy transakcji i sprawozdawczość wewnętrzną w przypadku powzięcia podejrzenia lub rozpoznania okoliczności niosących przesłanki prania pieniędzy,
- raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowanie, badanie, wewnętrzna akceptacja oraz przekazywanie do GIIF,
- przygotowania i ewentualnego wprowadzenia zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków,
- dostarczania informacji stanowiących tajemnicę bankową do prokuratury i/lub GIIF.



W październiku 2009 roku zostały wdrożone w życie znowelizowane przepisy dotyczące przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. Jednym z podstawowych obligatoryjnych obowiązków nowej ustawy jest stosowanie przez banki środków bezpieczeństwa finansowego opartych o ocenę ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, do których zalicza się m.in. identyfikację Klienta i weryfikację jego tożsamości na podstawie dokumentów lub informacji publicznie dostępnych, dążenie do identyfikacji rzeczywistego beneficjenta, bieżące monitorowanie stosunków gospodarczych z Klientem.

Część z tych obowiązków była już dotychczas realizowana przez Bank Millennium w oparciu o podstawową koncepcję programu, jakim jest zasada „Poznaj swojego Klienta” (Know Your Customer).

Pozostałe obowiązki w zakresie stosowania środków bezpieczeństwa finansowego jak również inne nałożone przez ustawę obowiązki, takie jak chociażby zamrażanie wartości majątkowych, wymagają dalszego kontynuowania podjętych wcześniej w Banku inicjatyw.

Celem podjętych i zintensyfikowanych działań dostosowawczych prowadzonych w różnych obszarach Banku jest modyfikacja wewnętrznych regulacji oraz wdrożenie niezbędnych narzędzi informatycznych, a tym samym wypełnienie przez Bank nowych ustawowych obowiązków.

Podstawowym elementem wpływającym na skuteczność działań w zakresie przeciwdziałania procederowi prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest systematyczne szkolenie Pracowników Banku. W 2009 roku z tematyki tej zostało przeszkolonych 868 Pracowników.

W 2009 roku zostało zarejestrowanych i przekazanych do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej ogółem 879 147 transakcji powyżej progu 15 tys. euro.

Łączny wolumen transakcji w odniesieniu do waluty transakcji przedstawiał się następująco:

Waluta transakcji	Ilość transakcji	Wolumen w mln
AUD	1	0,03
CAD	7	0,22
CHF	2 546	167,79
CZK	526	566,57
DKK	251	224,58
EUR	45 577	6 610,98
GBP	3 251	129,71
HUF	13	82,93
JPY	38	1 558,92
NOK	352	84,75
SEK	640	835,29
USD	16 392	5 140,85
PLN	809 553	739 416,61

Do GIIF przekazano łącznie 104 raporty na temat Podejrzanej Działalności (SAR). Raporty te dotyczyły 248 Klientów.

## AUDYT WEWNĘTRZNY BANKU MILLENNIUM

W Banku Millennium obowiązuje formalnie wprowadzony Regulamin Wykonywania Audytu, który definiuje zasady wykonywania, przez Departament Audytu Wewnętrznego, audytów w Banku, spółkach zależnych od Banku oraz firmach, z którymi Bank zawarł umowy outsourcingowe lub umowy o finansowanie, na podstawie których realizowane są transakcje na ryzyko Banku.

Celem Departamentu Audytu Wewnętrznego jest dostarczenie kierownictwu Banku racjonalnego zapewnienia, że mechanizmy zarządzania i kontroli wewnętrznej funkcjonują prawidłowo.

Departament Audytu Wewnętrznego bada i ocenia, w sposób niezależny i obiektywny, adekwatność i skuteczność systemu kontroli wewnętrznej oraz opiniuje system zarządzania Bankiem, w tym skuteczność zarządzania ryzykiem związanym z działalnością Banku. Audyt wewnętrzny wspiera działania służące ocenie i poprawie efektywności zarządzania ryzykiem, systemu kontroli oraz procesów zarządzania.

Departament Audytu Wewnętrznego uwzględnia strategiczne cele i zadania organizacji, określone przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku.

Departament Audytu Wewnętrznego jest strukturą niezależną, administrowaną przez Prezesa Zarządu Banku.

Działalność Departamentu Audytu Wewnętrznego jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań. Roczny Plan Audytów Wewnętrznych jest zatwierdzany przez Zarząd i Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Proces audytu wewnętrznego realizowany jest na podstawie udokumentowanej Metodologii Audytu Wewnętrznego.

W okresie styczeń – grudzień 2009 roku Departament Audytu Wewnętrznego, w składzie 48 osób, wykonał 891 audytów i postępowań wyjaśniających w Banku i spółkach zależnych Banku, włącznie z audytami IRF (IRF – funkcja niezależnego przeglądu, realizowana zgodnie z wymogami Nowej Umowy Kapitałowej) w zakresie procesów zarządzania ryzykami: kredytowym, rynkowym i operacyjnym. Ponadto Departament Audytu Wewnętrznego wspomagał przeprowadzenie lub uczestniczył w 6 audytach realizowanych w ramach Grupy Millennium BCP.

Realizacja Roczego Planu Audytów jest regularnie monitorowana przy użyciu specjalistycznych narzędzi informatycznych. Wyniki działań audytowych, zawierające wnioski i sklasyfikowane rekomendacje, dla których sporządzone są monitorowane plany wdrożenia, przedstawiane są Kierownictwu Banku i regularnie raportowane do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Audyty wewnętrzne wykonywane są przez doświadczonych, wysoko wykwalifikowanych profesjonalistów, posiadających między innymi międzynarodowe certyfikaty (CIA, CISA, CISM), postępujących w zgodzie z: przyjętym w maju 2008 roku Kodeksem Etyki Audytora oraz wprowadzonymi Międzynarodowymi Standardami Profesjonalnej Praktyki Audytu Wewnętrznego.

W Departamencie Audytu Wewnętrznego Banku funkcjonują wyspecjalizowane komórki organizacyjne odpowiedzialne za audyty w zakresie: działalności placówek Banku, procesu kredytowego, zarządzania finansowego oraz aktywami i pasywami, funkcjonowania procesów informatycznych (IT), a także odpowiedzialne za prowadzenie kontroli prewencyjnych i dochodzeń oraz zapewnienie zgodności z obowiązującymi przepisami zewnętrznymi, monitorowanie realizacji zaleceń i raportowanie wyników działań audytowych.

### Struktura wykonania zadań Departamentu Audytu Wewnętrznego w 2009 roku

Zadania	Wykonanie według stanu na 31.12.2009
Audyty procesowe	60
Audyty finansowe	13
Audyty placówek	261
Audyty IRF	32
Postępowania wyjaśniające	525
Ogółem audyty i postępowania wyjaśniające	891
Dodatkowo – Kontrola Prewencyjna	915

### AUDYT ZEWNĘTRZNY BANKU MILLENNIUM

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi sprawozdania Banku Millennium (jednostkowe sprawozdanie) i Grupy Kapitałowej Banku (sprawozdanie skonsolidowane) podlegają odpowiednio przeglądowi (sprawozdanie półroczne) lub badaniu (sprawozdanie roczne) przez niezależny podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – Audytora Zewnętrznego. Jednocześnie mając na uwadze poprawność sposobu prezentacji danych finansowych w pozostałych publikowanych, kwartalnych raportach okresowych, Bank wspólnie z Audytorem Zewnętrznym wdrożył procedury współpracy umożliwiające konsultowanie na bieżąco istotnych kwestii związanych z ujawnianiem zdarzeń ekonomicznych w księgach i sprawozdaniach finansowych.

W roku 2009 (analogicznie jak w ostatnich latach) Audytorem Zewnętrznym dla Banku jest KPMG Audyt Sp. z o.o. KPMG należy do „Wielkiej Czwórki” audytorów i jest jedną z największych na świecie firm świadczących tak zwane usługi profesjonalne (audyt, doradztwo podatkowe i gospodarcze).

## RYZIKO OPERACYJNE

Specyfika działalności bankowej wymaga właściwego zarządzania ryzykiem operacyjnym. Dzięki temu Bank gwarantuje odpowiedni poziom bezpieczeństwa swego funkcjonowania w relacjach z Klientami i partnerami biznesowymi.

Zarządzanie ryzykiem operacyjnym w Banku opiera się na strukturze procesowej i wykorzystuje głównie trzy instrumenty:

- gromadzenie zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- samoocenę ryzyka operacyjnego w poszczególnych procesach, wykonywaną podczas spotkań eksperckich,
- definiowanie wskaźników ryzyka, które mają na celu bieżące monitorowanie procesów oraz pomagają identyfikować przyszłe zagrożenia.

Mając na uwadze istotność ciągłego zwiększania świadomości ryzyka operacyjnego towarzyszącego codziennej działalności Banku, w 2009 roku położono szczególny nacisk na aktywną identyfikację i ocenę ryzyk przez kluczowe osoby odpowiedzialne za kształtowanie oraz realizację zadań w poszczególnych procesach. Spotkania warsztatowe organizowane przy współudziale Pracowników Departamentu Ryzyka miały na celu identyfikację i ocenę ryzyk operacyjnych oraz stanowiły integralną część przeglądów procesów.

Rok 2009 był okresem wymagającym dla całego sektora finansowego. Pozwoliło to gruntownie zweryfikować gotowość systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym pod kątem zapewnienia bezpiecznego, ciągłego prowadzenia działalności. Zdobyte doświadczenie pomogło ten model usprawnić i dostosować do zmieniających się warunków.

## CIĄGŁOŚĆ BIZNESOWA

Nowoczesna instytucja finansowa musi zapewnić nieprzerwane funkcjonowanie krytycznych procesów w sytuacji awaryjnej, spowodowanej nieprzewidywanymi zdarzeniami losowymi, kataklizmami, epidemiami czy też zdarzeniami o charakterze terrorystycznym. Musi ona posiadać plany odzyskania funkcjonalności takich procesów w takim czasie, który zminimalizuje poziom ewentualnych strat. Obszar ten, z racji dużej zmienności otoczenia i warunków zewnętrznych, jak też ze względu na dynamikę zmian wewnątrz samej organizacji, wymaga ciągłego nadzoru i optymalizacji. Dzięki temu całościowy obraz wrażliwości Banku na ewentualne zagrożenia zewnętrzne jest spójny i aktualny.

W roku 2009 Bank dokonał kompleksowej analizy znaczenia poszczególnych procesów, jak również szacunków zasobów niezbędnych do podtrzymania podstawowych funkcjonalności każdego z nich.

Szczegółowo przeanalizowano istniejące plany związane z ciągłością działalności biznesowej, model zarządzania kryzysowego, zasady dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz tryb i możliwości działania w lokalizacjach alternatywnych.

W efekcie opracowano całościowy model zarządzania ciągłością działania, obejmujący m.in. zasady ewakuacji zagrożonych obiektów, zasady odtwarzania działalności w lokalizacjach zapasowych oraz wytyczne dla zarządzania kryzysowego.

Określono oraz wdrożono warunki techniczne niezbędne do zapewnienia funkcjonalności podstawowych procesów bankowych, także w obliczu kataklizmu generującego całkowitą niedostępność budynków centrali i zlokalizowanej w nich infrastruktury technicznej.

Opracowany został także plan postępowania Banku w przypadku pandemii. Plan ten obejmuje także zasady prewencji oraz definiuje reguły postępowania na wypadek pojawienia się realnego zagrożenia pandemią.

Testy opracowanych rozwiązań awaryjnych są przeprowadzane przynajmniej dwa razy w roku. Ma to na celu zapewnienie, iż opracowane rozwiązania w pełni przystają do zdefiniowanych potrzeb i zapewnią nieprzerwane funkcjonowanie Banku w sytuacjach kryzysowych.

## WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU

Bank przykłada najwyższą wagę do kwestii współpracy z organami nadzorującymi jego działalność i poszczególne obszary jego aktywności. Przejawem tego jest bezpośredni nadzór zarządcy nad organizacją wymiany informacji pomiędzy Bankiem i instytucjami nadzoru nad rynkiem kapitałowym, w zakresie ochrony danych oraz bezpieczeństwa obrotu finansowego. Usprawnianie obiegu informacji w tym zakresie było przedmiotem prac Zarządu Banku w roku 2009.

Kompleksowe współdziałanie z regulatorami rynków, w tym zapewnienie instytucjom nadzorczym wyczerpującej informacji o sytuacji uczestników obrotu finansowego, jest w ocenie Banku czynnikiem wydatnie wspomagającym niezbędne w takim obrocie zaufanie, które przynosi też bezpośrednie korzyści każdej instytucji finansowej. Oparcie na kompleksowej informacji i wyczerpującej analizie wszelkich rozstrzygnięć nadzorczych jest bowiem, zwłaszcza w okresach kryzysów gospodarczych, warunkiem niezbędnym dla utrzymania oraz zwiększenia stabilności polskiego systemu finansowego, którego Bank jest elementem.

Bank kontynuował też wdrażanie rozwiązań służących skuteczniejszemu zapobieganiu wykorzystywaniu działalności Banku do celów przestępczych, a także w ramach prawa i w strukturze istniejących organizacji branżowych, współdziałał z właściwymi władzami w celu zwiększenia poziomu regulacyjnego bezpieczeństwa w obszarach działalności Banku.

## KOMUNIKACJA KORPORACYJNA

Prowadzenie otwartej, systematycznej i przejrzystej polityki informacyjnej jest jednym z podstawowych zadań Banku Millennium wynikającym z faktu, że jest on spółką publiczną, której akcje notowane są na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Zgodnie z obowiązującymi na rynku regulacjami prawnymi oraz standardami, Bank dba o to, by wszystkim grupom odbiorców dostarczać kompetentnie przygotowane informacje w sposób umożliwiający równy dostęp do nich w tym samym czasie.

Zadania wynikające z realizacji programu komunikacji korporacyjnej pozostają w zakresie odpowiedzialności dwóch wyspecjalizowanych jednostek Banku. Są nimi Departament Relacji Inwestorskich, przygotowujący informacje i utrzymujący bieżący kontakt ze środowiskiem Akcjonariuszy, Inwestorów i analityków rynku finansowego i reprezentującymi ich organizacjami oraz Departament Public Relations odpowiedzialny za przygotowanie informacji dla mediów i publikację własnych informacji dotyczących bieżącej pracy Banku.

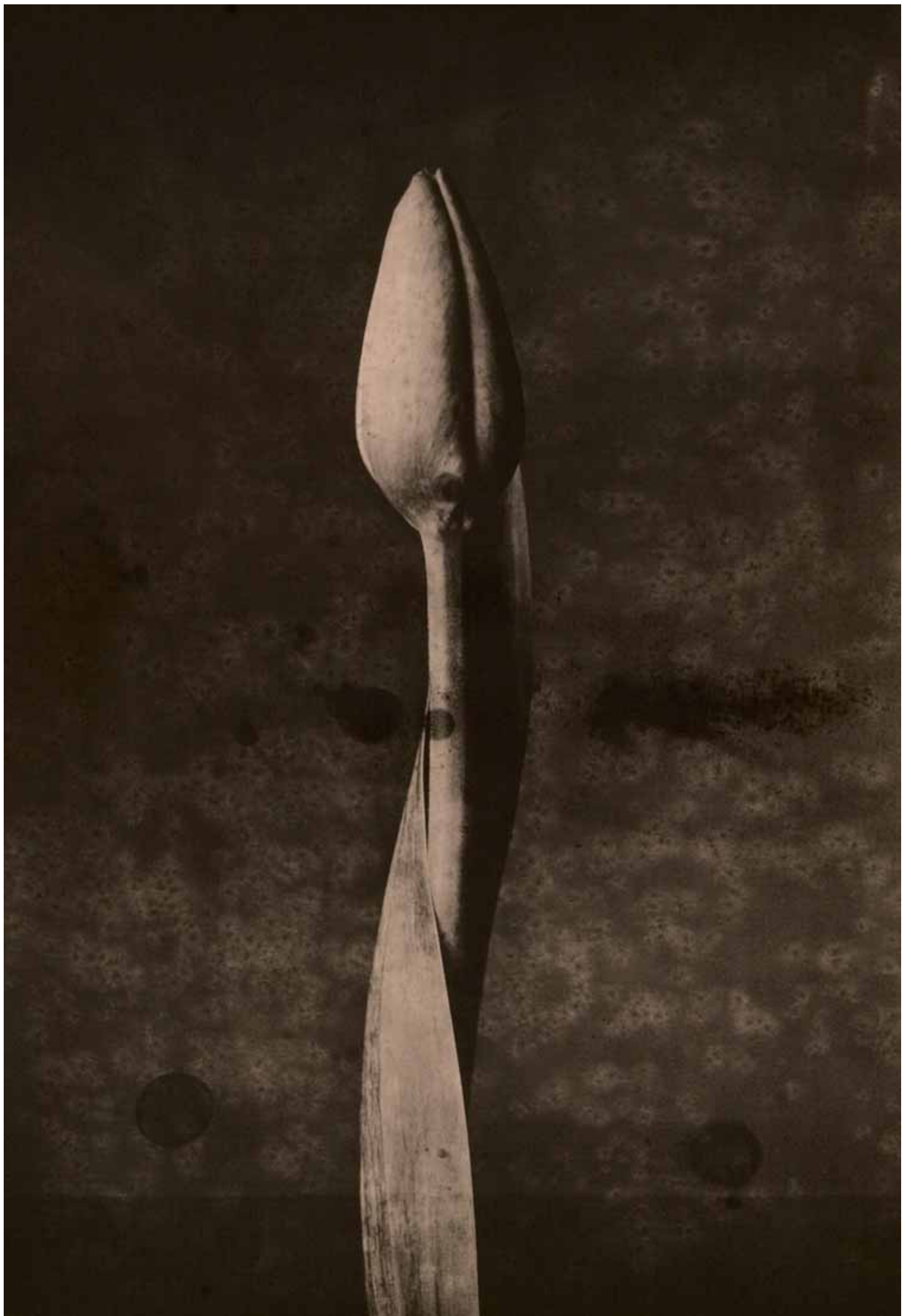
Bank periodycznie podaje do wiadomości publicznej, informacje o swoich danych i wynikach w postaci kwartalnych, półrocznych i rocznych raportów finansowych. Najważniejsze fakty związanych z działalnością Banku, takie jak strategia działania, informacje o ofercie i jej zmianach oraz informacje o zdarzeniach o charakterze nadzwyczajnym stanowią temat raportów bieżących i informacji prasowych. Bank organizuje też systematycznie konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów oraz konferencje dla analityków rynku finansowego. Te ostatnie – tak jak obrady walnych zgromadzeń akcjonariuszy Banku – są też dostępne dla uczestników rynku w trybie online poprzez przekaz internetowy.

Wszystkie informacje o charakterze korporacyjnym przekazywane do wiadomości publicznej są też publikowane na ogólnie dostępnych, aktualizowanych i prowadzonych w języku polskim i angielskim, stronach portalu internetowego Banku. Stanowią one też przedmiot informacji dla Pracowników Grupy Banku Millennium publikowanych na portalu intranetowym Banku.

Bank jest też otwarty na dialog ze swoimi Interesariuszami i odpowiada na pytania związane z najistotniejszymi kwestiami leżącymi w zakresie komunikacji korporacyjnej.

Millennium  
bank

odpowiedzialny biznes09



## Dobre miejsce pracy

- O budowaniu pozycji rynkowej firmy i jej przewagi konkurencyjnej na rynku w olbrzymim stopniu decydują jej Pracownicy. Stąd Bank Millennium przywiązuje zasadnicze znaczenie do realizacji programu motywacji i rozwoju swoich Pracowników, tworząc w tym celu zarówno wewnętrzne rozwiązania prawne jak i organizacyjne oraz realizując wieloletnie programy przeznaczone dla nich. Obejmują one rozwój zawodowy Pracowników poprzez udział w programach szkoleniowych i indywidualnych programach rozwojowych, programy motywacyjne oraz programy i pakiety socjalne. Bank dba także, by stale poprawiać warunki pracy, dążąc do budowania profesjonalnej i przyjaznej atmosfery pracy.



## Rozwój kadr

### PROGRAMY ROZWOJOWE

W Banku Millennium istnieją trzy programy rozwojowe. Dwa z nich – „Grow Fast” i „Grow Plus” przeznaczone są dla Pracowników Banku, natomiast trzeci, program „People Grow”, adresowany jest do studentów i absolwentów uczelni wyższych. Celem programów rozwojowych jest stymulowanie tempa rozwoju Pracowników Banku, zwiększanie ich zaangażowania oraz pozyskiwanie młodych, ambitnych Pracowników z rynku pracy.

Program „Grow Fast” przeznaczony jest dla Pracowników z kilkuletnim doświadczeniem, mogących się pochwalić znaczącymi osiągnięciami, silnie zmotywowanych do rozwoju kariery zawodowej w Grupie Banku Millennium. Program trwa trzy lata, a jego celem jest umożliwienie pełnego wykorzystania potencjału Pracowników i zintensyfikowanie rozwoju. Każdego roku sporządzany jest Plan Rozwoju Uczestnika Programu, określający jego cele rozwojowe na najbliższe 12 miesięcy. Następnie, w ramach realizacji celów, uczestnicy angażowani są do realizacji ambitnych zadań i biorą udział w realizacji dodatkowych projektów. Działania te pozwalają na pogłębienie wiedzy, zdobycie nowych doświadczeń oraz doskonalenie kompetencji ważnych z perspektywy rozwoju zawodowego.



Program „Grow Plus” adresowany jest do menedżerów i liderów projektów, którzy są silnie zmotywowani i zaangażowani w działalność organizacji, ale także gotowi do zmiany funkcji lub obszaru działania. Program „Grow Plus” trwa cztery lata, a jego celem jest zintensyfikowanie rozwoju Pracowników i wyposażenie ich w wiedzę i umiejętności potrzebne do pełnienia funkcji na wyższych szczeblach zarządzania w Grupie Banku Millennium. Każdego roku sporządzany jest Plan Rozwoju Uczestnika Programu, w którym rozpisane są jego cele rozwojowe na najbliższy rok. Aby je zrealizować, uczestnicy programu „Grow Plus” angażują się w ambitne zadania, biorą udział w realizacji dodatkowych projektów. Korzystają także ze wsparcia przełożonych oraz Członków Zarządu w postaci *coachingu* oraz *mentoringu*. Działania te pozwalają na pogłębienie wiedzy, wymianę doświadczeń oraz doskonalenie kompetencji menedżerskich.

„People Grow” to dwuletni program rozwoju kompetencji menedżerskich, oparty na systemie rotacji oraz zasadzie „training on the job”, które pozwalają na zdobycie doświadczeń w różnych obszarach funkcjonowania Banku. Uczestnicy programu wspierani przez Mentora – Członka Zarządu Banku – mają możliwość pracy na rzecz różnych departamentów, udziału w wybranych projektach i szkoleniach, a tym samym poznania od podszewki zasad funkcjonowania instytucji finansowej.

### Programy rozwojowe

	ilość uczestników	
	2009	2008
Grow Fast	58	71
Grow Plus	17	18
People Grow	18	19
Ogółem	93	108

### MODELE I OCENY DORADZTWA ZAWODOWEGO

Okresowa ocena kompetencji pracowniczych umożliwia opracowanie przez Pracownika indywidualnego planu rozwoju kariery poprzez określenie celów rozwojowych oraz związanych z ich realizacją potrzeb szkoleniowych. Ponadto Pracownicy, w ramach oceny kompetencji, mają możliwość zasygnalizowania chęci rotacji wraz ze wskazaniem jednostek, w których chcieliby dalej się rozwijać. Indywidualny plan rozwoju jest omawiany na spotkaniu rozwojowym, w którym uczestniczy oceniany Pracownik oraz jego przełożony. W trakcie spotkania Pracownik otrzymuje od przełożonego informacje zwrotne na temat swojego poziomu kompetencji standardowych wymaganych na zajmowanym stanowisku.

### NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW

Wyrazem docenienia wyjątkowych osiągnięć Pracowników jest przyznawana corocznie „Nagroda Prezesa”. Laureatami nagrody są menedżerowie i liderzy projektów, którzy w znaczący sposób przyczynili się do wypracowania rocznego wyniku Banku Millennium między innymi poprzez osiągnięcie wybitnych wyników sprzedażowych, obniżenie kosztów, budowy pozytywnych relacji z Klientami, usprawnienie procesów lub wpływ na wzrost produktywności. Nagroda wręczana jest na dorocznej Naradzie Kadry Zarządzającej. W roku 2009 „Nagrody Prezesa” otrzymało pięciu Pracowników.

## DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

### Rozwój kadr

W roku 2009 e-learning stał się preferowaną formą nauczania. Na bankowej platformie intranetowej zostało umieszczonych ponad 30 nowych szkoleń, znalazły się tam zarówno szkolenia bardzo specjalistyczne z produktów bankowych, procedur, obsługi systemów, przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy, ochrony danych osobowych, jak również szkolenia rozwojowe takie jak pro ecco, zarządzanie zmianą, zarządzanie procesami, zarządzanie czasem. W 2009 roku za pomocą e-learningu przeszkolonych zostało ponad 40 tysięcy osób.

Zapoczątkowane w poprzednim roku intensywne szkolenia z zakresu poprawy jakości obsługi Klientów zaowocowały stworzeniem złożonego procesu szkoleniowego dla nowych Pracowników oddziałów. Proces szkoleniowy składający się z 5 szkoleń tradycyjnych i 14 szkoleń e-learningowych powiązany jest ściśle ze ścieżką kariery i trwa 10 miesięcy.

Rok 2009 to również rok aktywnej działalności trenerów wewnętrznych. Poza szkoleniami produktowymi i sprzedażowymi realizowane były szkolenia miękkie takie jak:

- zarządzanie zespołem;
- przywództwo;
- zarządzanie czasem;
- profesjonalne prezentacje;
- zarządzanie stresem;
- zarządzanie emocjami;
- komunikacja.

Każdy zatrudniony Pracownik (stan na dzień 31.12.2009) wziął udział w szkoleniu tradycyjnym.

Średnio każdy Pracownik zatrudniony (stan na dzień 31.12.2009) wziął udział w ponad 7 szkoleniach e-learningowych.

### Działalność szkoleniowa

	2009	2008
<b>osoboszkolenia:</b>	<b>50 642</b>	<b>45 316</b>
tradycyjne	7 670	13 924
e-learning	42 976	31 392
<b>liczba godzin szkoleniowych:</b>	<b>216 349</b>	<b>500 939</b>
tradycyjne	154 966	458 940
e-learning	61 383	41 998
<b>średnia ilość godzin szkoleniowych na Pracownika:</b>		
tradycyjne	26,3	73
e-learning	10,4	7

## WEWNĘTRZNA GIEŁDA PRACY I POLITYKA REKRUTACJI

Oferty pracy w Banku kierowane są w pierwszej kolejności do Pracowników Grupy Kapitałowej Banku w ramach „Wewnętrznej Giełdy Pracy”. Pracownicy zgłaszający swoje zainteresowanie wybraną ofertą pracy mają szansę rotacji. Takie działanie jest zgodne z jednym z podstawowych celów Banku, którym jest rozwój Pracowników. Ogłoszenia o pracy przeznaczone dla Pracowników publikowane są na dostępnej wszystkim platformie intranetowej zintegrowanej z aplikacją rekrutacyjną. W przypadku, kiedy znalezienie osób o odpowiednich kompetencjach wewnątrz organizacji nie jest możliwe, Bank Millennium poszukuje kandydatów na otwartym rynku pracy. Sposób rekrutacji jest różny w zależności od tego, czy oferta kierowana jest do studentów i absolwentów czy do profesjonalistów.

Bank Millennium posiada jednoznacznie zdefiniowane zasady doboru kadr i personelu. Procesy rekrutacyjne prowadzone w Banku są zoptymalizowane, uregulowane wewnętrznymi przepisami i z informatyzowane, co gwarantuje ich wysoką jakość i efektywność.

W roku 2009, podobnie jak w latach poprzednich, Bank Millennium specjalnie dla studentów i absolwentów przygotował program umożliwiający zdobycie cennych doświadczeń oraz wiedzy na temat pracy w bankowości pod nazwą „Come and Grow with us”.

Realizując ideę współpracy i dzielenia się wiedzą poprzez program „Come and Grow with us”, Bank organizuje liczne szkolenia i warsztaty, rozbudowuje i aktualizuje serwis internetowy przeznaczony dla osób wchodzących na rynek pracy, przygotowuje konkursy i dziesiątki staży dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów.

### Rekrutacja

	2009			2008		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Otrzymane wnioski			59 000			50 000
Przeprowadzone rozmowy rekrutacyjne			1 200			10 760
<b>Przyjęto do pracy:</b>						
Ogółem	458	292	750	1 678	884	2 562
Wykształcenie średnie			307			1 566
Wykształcenie wyższe			443			996

Obok studentów i absolwentów kolejną grupę kandydatów do pracy w Banku stanowią osoby z co najmniej rocznym stażem zawodowym – profesjonalści. Od kandydatów do pracy z doświadczeniem zawodowym oczekuje się, że będą posiadali kompetencje, które są niezbędne do działania zgodnie z kluczowymi wartościami Banku. Równie istotne jest spełnienie przez tych kandydatów wymagań Banku, w zakresie kompetencji specyficznych, niezbędnych do pełnienia danej funkcji. W celu zapewnienia obiektywności i trafności oceny kandydatów Zespół Rekrutacji i Rozwoju rozwija narzędzia niezbędne w procesie doboru pracowników, których używa w procesie współpracy z Klientami wewnętrznymi.

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy kierowane do profesjonalistów publikowane są na stronie internetowej Banku, na portalach internetowych oraz w prasie. Istnieje jeden zbiór danych osobowych kandydatów do pracy w Banku Millennium. Dane te są bezpieczne. Ich przetwarzanie jest na bieżąco monitorowane oraz poddawane audytowi wewnętrznemu. Każdy kandydat zaproszony na spotkanie kwalifikacyjne otrzymuje informację zwrotną informującą o wyniku rekrutacji. W roku 2009 otrzymaliśmy 59 tys. zgłoszeń od osób zainteresowanych pracą w naszym Banku.

## EXIT INTERVIEWS

### Rozwój kadr

„Exit interviews” to istotne narzędzie polityki personalnej w Banku Millennium. Opinie Pracowników są ważne zarówno w momencie pracy w Banku, jak również w chwili, w której Pracownik decyduje się na odejście z niej. Podczas wywiadów końcowych badane są przyczyny rezygnacji z pracy, opinie na temat warunków zatrudnienia w Banku

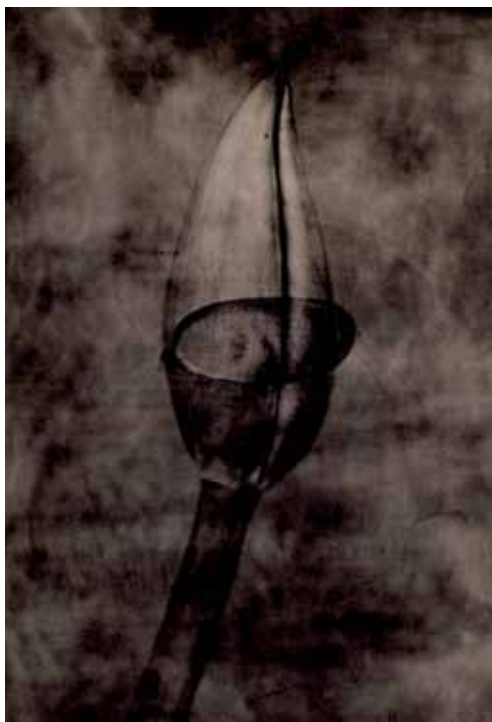
Millennium oraz potrzeby Pracowników. Wyniki uzyskiwane na podstawie przeprowadzonych rozmów oraz propozycje zmian, jakie zgłaszają Pracownicy pozwalają na uzyskanie ogólnych wniosków i są punktem wyjścia do rekomendowanych usprawnień.

### Pracownicy Grupy Banku Millennium

	2009			2008		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
<b>Dane ogólne</b>						
Liczba Pracowników ogółem	4 344	1 977	6 321	4 819	2 229	7 049
Średni wiek Pracownika	33	33	33	32	32	32
Średnia lat w Banku Millennium	4	4	4	4	4	4
Kwalifikacje			6 321			7 049
wykształcenie podstawowe			1			1
wykształcenie średnie			2 039			2 395
wykształcenie wyższe			4 281			4 652
<b>Forma zatrudnienia</b>						
umowa na czas nieokreślony			5 129			5 273
umowa na czas określony			1 192			1 776
Umowa na część etatu			-			96
Pracownicy niepełnosprawni			19			16
Przyrost zatrudnienia netto			-349			1 032
Odejścia z pracy			1 502			1 627
inicjatywa Pracownika			780			1 151
porozumienie stron			80			41
zwolnienia			632			417
emerytury			9			15
śmierć			1			4
Roczny wskaźnik absencji			9,8%			6,46%

**Pracownicy Grupy Banku Millennium**

	2009			2008		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
<b>Mobilność wewnętrzna</b>						
Liczba rotacji			2 612			1 294
%			3,6%			1,7%
<b>Podział kadry zarządzającej</b>						
Wyższa kadra zarządzająca	27	75	102	26	71	97
Kadra zarządzająca	498	379	877	495	377	872
<b>Ogółem</b>	<b>525</b>	<b>454</b>	<b>979</b>	<b>520</b>	<b>448</b>	<b>968</b>
<b>Podział według wieku</b>						
<25	466	198	664	756	294	1 049
25-35	2 453	1 155	3 604	2 720	1 336	4 057
35-45	889	459	1 348	830	455	1 285
>45	536	169	705	513	145	658
<b>Ogółem</b>	<b>4 344</b>	<b>1 977</b>	<b>6 321</b>	<b>4 819</b>	<b>2 229</b>	<b>7 049</b>
<b>Awanse</b>						
Wyższa kadra zarządzająca	0	3	3	1	5	6
Kadra zarządzająca	68	30	98	99	73	172
Inne	853	290	1 143	1 310	446	1 756
<b>Ogółem</b>	<b>921</b>	<b>323</b>	<b>1 244</b>	<b>1 410</b>	<b>524</b>	<b>1 934</b>
<b>Lokalni Pracownicy</b>						
Kadra zarządzająca nie pochodząca z lokalnej społeczności (expats)						
Wyższa kadra zarządzająca			7			13
Kadra zarządzająca			6			5
<b>Ogółem</b>			<b>13</b>			<b>18</b>



## Działania socjalne

### OPIEKA MEDYCZNA

Bank Millennium w roku 2009 kontynuował współpracę z niepublicznymi zakładami opieki zdrowotnej. Nasi partnerzy medyczni oferują dostęp do wykwalifikowanej kadry medycznej i nowoczesnej diagnostyki wszystkim Pracownikom Banku. Wiedząc jak ważna jest dla Pracowników Banku dostępność do usług medycznych, nasi dostawcy usług stale zwiększają liczbę placówek medycznych. Dzięki temu Pracownik ma możliwość korzystania z opieki medycznej w całej Polsce, blisko domu i miejsca pracy, jak również podczas podróży i wypoczynku. Zakres pakietów medycznych pozwala na realizację zarówno profilaktyki zdrowotnej, jak również szybkiego podjęcia działań leczniczych w przypadku wystąpienia choroby czy wypadku. Na szczególną uwagę zasługuje grupowa akcja szczepień przeciwko grypie zorganizowana w miejscach świadczenia pracy, co w znaczący sposób ułatwiło naszym Pracownikom dostęp do tej formy profilaktyki zdrowotnej.

W trosce o zdrowie nie tylko naszych Pracowników, ale i ich rodzin Bank Millennium wynegocjował preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków, partnerów życiowych oraz dzieci do 25 roku życia. Dzięki wspólnej platformie rozliczeniowej Pracownicy mogą w wygodny i bezpieczny sposób regulować zobowiązania w stosunku do partnera medycznego.

#### Opieka medyczna

	2009	2008
Ilość partnerów medycznych	381	320
Ilość miast z opieką medyczną	182	141
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną	6 234	7 169

#### SŁUŻBA BHP

Głównym celem Służby BHP jest dostarczanie kierownictwu Banku bieżącej informacji określającej stopień prawidłowości funkcjonowania Banku w zakresie podstawowego bezpieczeństwa Pracowników. Obszar, którego dotyczą działania służby obejmuje standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstawy prawa pracy oraz działalność szkoleniową w niniejszych zakresach.

Działalność kontrolna służby jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50% ogólnej liczby placówek terenowych.

#### Działania socjalne

Służba BHP bada i ocenia, w sposób obiektywny procesy inwestycyjne i utrzymania w pełnej sprawności technicznej sieci placówek terenowych oraz skuteczność zarządzania substancją budowlaną techniczną. Wspiera działania służące ocenie i poprawie efektywności procesów zarządzania.

Zapoczątkowane w poprzednim roku na bazie platformy e-learningowej intensywne szkolenia okresowe z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej zakończyły się niemal 100% udziałem naszych Pracowników (6156 osób) w niniejszym projekcie. Ponadto zostały wykonane liczne sesje szkoleń uzupełniających w niniejszym zakresie dla grupy około 700 Pracowników Grupy Millennium.

#### ZAJĘCIA SPORTOWE I REKREACYJNE

Stałym elementem systemu świadczeń socjalnych w 2009 roku były zajęcia sportowo-rekreacyjne dostępne dla wszystkich Pracowników. Zajęcia realizowane były w oparciu o swobodę wyboru rodzaju aktywności oraz miejsca zgodnego z upodobaniami Pracowników. Możliwość zmiany zajęć kilka razy w roku umożliwia optymalne dostosowania zajęć do indywidualnych potrzeb pracownika. Zainteresowanie udziałem w zajęciach stale rośnie zarówno w dużych miastach jak i małych miejscowościach, we wszystkich grupach wiekowych Pracowników.

Zdecydowanie największym zainteresowaniem cieszyły się karnety do kin, z których korzystało aż 72% Pracowników. Niewątpliwą zaletą tej formy aktywności kulturalnej był długi termin ważności karnetów oraz możliwość atrakcyjnego spędzenia czasu wolnego np. z członkami rodzin. Natomiast w trosce o rozwój ducha sportowego Pracowników i utrzymanie zdrowego trybu życia zapewniono dostęp do pływalni, siłowni oraz zajęć fitness. Chociaż charakter tych zajęć był zindywidualizowany to wybrało go aż 28% Pracowników.



## POMOC RZECZOWA I POŻYCZKI NA CELE MIESZKANIOWE

Bardzo dużym zainteresowaniem wśród Pracowników Banku cieszyły się niskooprocentowane pożyczki udzielane na remont/wykończenie lokali mieszkalnych lub budowę/rozbudowę domu, zakup mieszkania, spłatę kredytu mieszkaniowego.

Największa grupa Pracowników wnioskowała o pożyczki na remont mieszkań. Preferencyjne oprocentowanie pozwoliło wielu Pracownikom wykonać niezbędne prace remontowe a tym samym poprawić swoje warunki socjalno-bytowe.

Głównym filarem wsparcia finansowego dla Pracowników Banku stanowi niezmiennie od wielu lat bezzwrotna pomoc pieniężna udzielana w postaci zapomóg. Z danej formy świadczeń korzystają również Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę. Najczęściej udzielaliśmy pomocy finansowej ze względu na długotrwałą chorobę osoby wnioskującej lub najbliższego członka rodziny (dziecko, współmałżonek), jak również w przypadkach indywidualnych zdarzeń losowych w wyniku, których doszło do znacznego pogorszenia się sytuacji materialnej i życiowej Pracownika.

### Pożyczki dla Pracowników

	2009	2008
<b>Na cele mieszkaniowe</b>		
kwota (zł)	1 773 495	3 293 908
liczba Pracowników	156	215
<b>Na cele socjalne</b>		
kwota (zł)	269 620	355 680
liczba Pracowników	149	146

**Millennium**  
bank

odpowiedzialny biznes09



## Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

- Ze względu na charakter prowadzonej działalności, zadania Banku w dziedzinie redukcji szkodliwego wpływu na środowisko polegają przede wszystkim na racjonalnej gospodarce materiałami, monitorowaniu zużycia energii i paliw oraz kontroli gospodarki odpadami.

W 2009 roku Bank nie otrzymał informacji o jakimkolwiek przypadku naruszenia przepisów ochrony środowiska.



## **ZUŻYCIE I RECYKLING MATERIAŁÓW ZAKUPIONYCH PRZEZ BANK**

### **Zakupy**

W 2009 roku odnotowany został ponad 30% spadek zużycia materiałów własnych zakupionych przez Bank, w zestawieniu z porównywalnym okresem z 2008 roku.

Do zmniejszenia ilości zakupów przyczyniło się efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami oraz zwiększona dyscyplina w zakresie zakupu nowych urządzeń.

Spadek zużycia papieru w 2009 roku w stosunku do 2008 o 25% to efekt podjętego przez Bank w 2008 roku działania proekologicznego polegającego na wynajmie urządzeń wielofunkcyjnych oraz utworzenie tzw. print room'ów.

Dodatkowo, do mniejszego zużycia papieru oraz kopert przyczyniła się rozpoczęta w lutym 2009 roku kampania korzystania z wyciągów on-line w Millenet, mająca na celu ograniczenie ilości drukowanej korespondencji masowej skierowanej do Klientów Banku poprzez wprowadzenie możliwości korzystania z wyciągów elektronicznych.

Obok materiałów papierowych Bank używa materiały plastikowe, takie jak jednorazowe kubeczki, łyżeczki, mieszadła oraz plastikowe butelki po wodzie i koperty bezpieczne.

Limity wprowadzone na koniec 2008 roku, w zakresie zamawiania przez jednostki organizacyjne Banku, butelkowanej wody mineralnej, przyczyniły się do spadku ilości zużytych butelek plastikowych o 71% w stosunku do 2008 roku.

Ze względu na zbyt duże ilości zamawianych plastikowych kopert bezpiecznych przez jednostki terenowe oraz wykorzystywanie ich niezgodnie z przeznaczeniem, od czerwca 2009 roku zapotrzebowania na koperty bezpieczne są poddawane bardziej szczegółowej weryfikacji pod kątem zapotrzebowanych ilości. Dzięki temu w drugiej połowie 2009 roku zużycie plastikowych kopert bezpiecznych zmniejszyło się o 43% w stosunku do pierwszej połowy 2009 roku.

Zużycie baterii ładowalnych (akumulatorków) stosowanych w Banku do różnego rodzaju urządzeń otwierających, alarmujących oraz do urządzeń zdalnego sterowania zmniejszyło się o ponad 40% w stosunku do ubiegłego roku.

#### Zużycie materiałów

Rodzaj materiału (kg)	2009	2008	zmiana
Papier (na potrzeby operacyjne)	402 040	538 370	-25,3%
Koperty (różne)	125 583	162 772	-22,8%
Artykuły plastikowe	23 407	19 127	22,4%
Materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery, kartridże)	1 732	4 056	-57,3%
Baterie	337	568	-40,7%

#### RECYKLING I UTYLIZACJA

W 2008 roku Bank podpisał umowę w zakresie utylizacji wszelkiego wyposażenia oraz recyklingu sprzętu elektrycznego, teleinformatycznego, nośników danych, urządzeń zasilających z firmą, która posiada pozwolenie na prowadzenie działalności w ramach odzysku, zbierania i transportu odpadów niebezpiecznych, w związku w 2009 roku przekazanych i poddanych recyklingowi zostało 31 470 kg sprzętu teleinformatycznego (w tym monitory, komputery, serwery, drukarki, faksy, klawiatury, hub-y, ups-y, dyski HDD, switch-e, router-y) oraz 2 136 kg odpadów metalowych.

#### Recykling

Rodzaj materiału (kg)	2009	2008	zmiana
Sprzęt teleinformatyczny	31 470	17 651	78,3%
Odpady metalowe	2 136	9 406	-77,3%
Papier (makulatura)	396 570	347 239	14,2%

## Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

Dyscyplina w zakresie ilości drukowanych dokumentów przyczyniła się do zmniejszenia zużycia papieru, a tym samym, do zmniejszenia ilości makulatury przekazanej do recyklingu w okresie styczeń – listopad 2009 roku.

W grudniu 2009 roku, zgodnie z zapisami „Instrukcji archiwizacji dokumentów w Banku Millennium S.A.”, do zniszczenia przekazanych zostało 312 480 kg dokumentów, których okres przechowywania upłynął w ciągu 2009 roku.

### Utylizacja

Rodzaj materiału (kg)	2009	2008	zmiana
Wyposażenie	1 052	16 810	-93,7%
Kasety CCTV	2 200	2 343	-6,1%
Zużyte tonery	1 220	1 899	-35,8%

W ramach umowy outsourcingowej podpisanej w 2009 roku nastąpiło wycofanie z placówek terenowych i jednostek organizacyjnych Centrali, maszyn własnych (kserokopiarki, drukarki) i zastąpienie ich urządzeniami wielofunkcyjnymi będącymi własnością firmy outsourcingowej. Odpowiedzialność za odbiór i regenerację zużytych tonerów do powyższych urządzeń spoczywa na outsorserze, w związku z tym spadła znacznie ilość przekazanych do utylizacji zużytych tonerów.

Zbędne wyposażenie meblowe, nie znajdujące dalszego zastosowania w Banku oraz urządzenia posiadające ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia (niszczarki, liczarki, kserokopiarki), zostało zaklasyfikowane i przekazane do utylizacji. W 2009 roku przekazano 1 052 kg powyższego wyposażenia.

Zasady recyklingu i utylizacji określają następujące regulacje z zakresu ochrony środowiska:

- Ustawa prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2001 r. Nr 62, poz. 627 z późn. zm.);
- Ustawa o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2005 r. Nr 180, poz. 1495 z późn. zm.);
- „II Polityka Ekologiczna Państwa”;
- Krajowy Plan Gospodarki Odpadami (Monitor Polski z 2002 r. Nr 11, poz. 159).

Regulacje z zakresu ochrony środowiska nakładają na Bank obowiązki w zakresie właściwego zarządzania odpadami, wśród których wymienić należy kompletowanie Kart Odpadów oraz Protokołów Zniszczenia.

## Zużycie energii i wody

	2009	2008	jedn.	zmiana
Energia elektryczna zakupiona	33 920 000	39 813 451	kWh	-17%
Energia ciepła zakupiona	77 554	76 758	GJ	1%
Gaz ziemny	234 370	331 831	m <sup>3</sup>	-4%
Olej opałowy	75 200	97 500	litr	-29,6%
Woda	71 200	87 116	m <sup>3</sup>	-22,3%

### ZUŻYCIE ENERGII I WODY

Mniejsze zużycie energii elektrycznej w 2009 r. w porównaniu do 2008 r. jest wynikiem podjętych działań w zakresie racjonalizacji jej zużycia, a mianowicie:

- wymiana urządzeń klimatyzacyjnych w 130 oddziałach na urządzenia, nowoczesne pracujące na czynniku ekologicznym R410 (zamiast R22).

Urządzenie te posiadają automatykę dopasowując ich działanie do panujących warunków, co ogranicza zużycie energii;

- zastosowanie zegarowego sterowania oświetleniem reklam zewnętrznym;
- zakończenie procesu kompensacji mocy biernej w instalacjach oświetleniowych oddziałów; efekty tego procesu rozpoczętego w 2008 r. dały rezultaty w 2009 r.;
- wprowadzono zalecenia w zakresie racjonalnego gospodarowania zużyciem energii, głównie w zakresie pracy urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych.

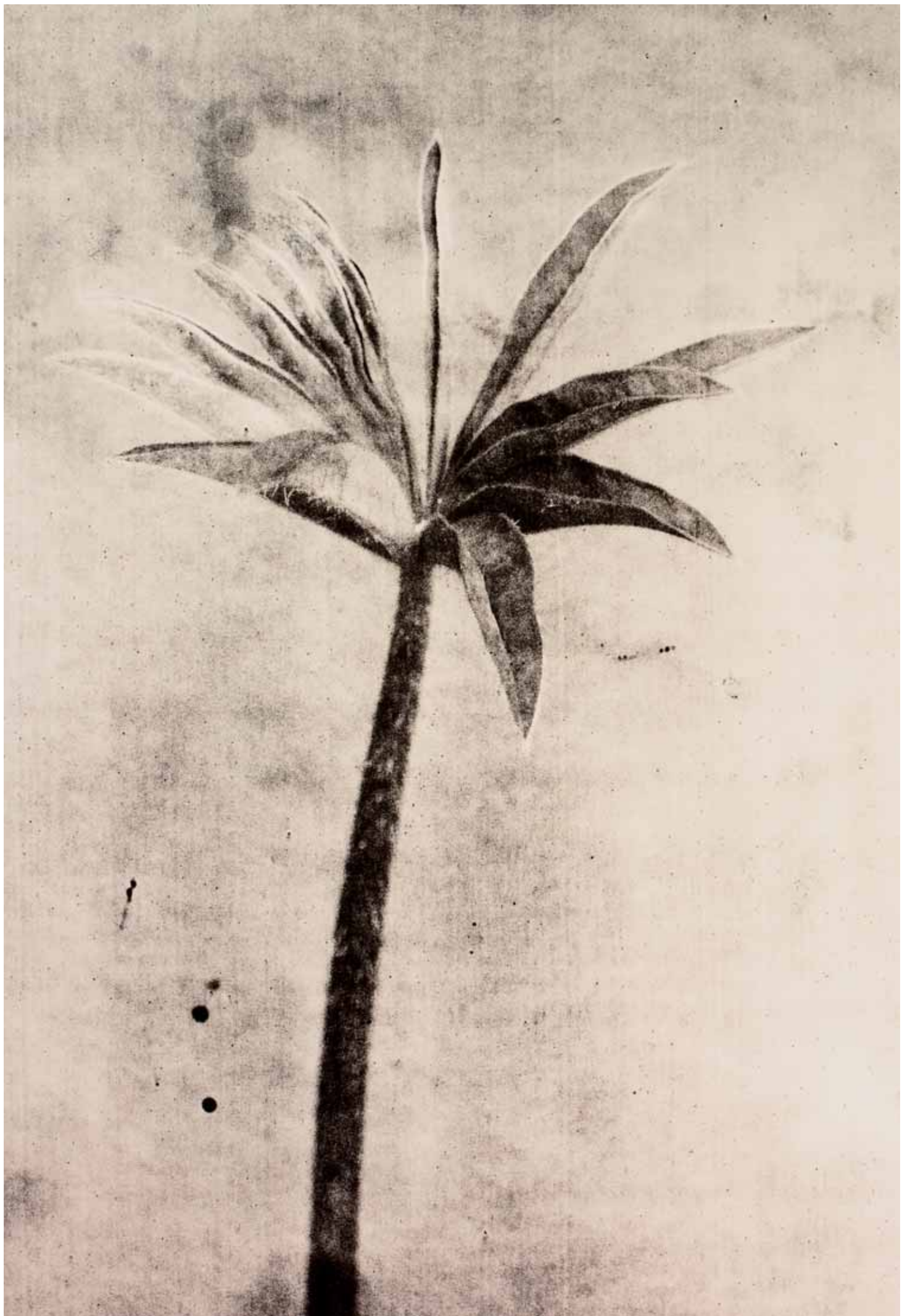
W zakresie racjonalizacji ogrzewania dokonano modernizacji kotłowni gazowej, co przyniosło oszczędności w zużyciu gazu.

### OBSZARY CHRONIONE

Bank posiada grunty, które sąsiadują z obszarami chronionymi. Na terenach tych nie prowadzi się jednak żadnej działalności operacyjnej.

Przedmiotowe grunty zlokalizowane są:

- Warszawa Werbeny (woj. mazowieckie) powierzchnia gruntów stanowi 2 813 mkw. i położone są w strefie Otuliny Mazowieckiego Parku Krajobrazowego;
- Hajnówka (woj. podlaskie) powierzchnia gruntów stanowi 5 609 mkw. są to grunty rolnicze.





## Działania na rzecz społeczeństwa

- Pośród Interesariuszy Banku znajdują się także organizacje pożytku publicznego, fundacje oraz organizacje społeczne. Bank realizuje wspólnie z nimi programy edukacyjne i kulturalne stanowiące część jego misji jako instytucji zaufania publicznego.



## Działalność prospołeczna

### „GODZINA DLA ZIEMI”

Bank Millennium w roku 2009 wziął udział w ogólnoświatowej akcji proekologicznej „Godzina dla Ziemi” organizowanej przez Fundację WWF. Bank był partnerem firmowym fundacji WWF Polska w tym programie na terenie kraju.

Celem akcji, organizowanej po raz trzeci, było zwrócenie uwagi na problem zmian klimatycznych na Ziemi, szczególnie wynikających ze stale postępującego ocieplenia oraz manifestacja poparcia dla działań rządów zmierzających do realizacji programów ograniczających skutki tych zmian.

Akcja polegała na dobrowolnym wygaszeniu w dniu 28 marca 2009 roku, w krajach w których realizowana była akcja, w godzinach 20.30-21.30 (1 godzina) oświetlenia mieszkań, instytucji, urzędów i oświetlenia zewnętrznego budynków publicznych, w tym wyłączenie reklam i neonów. W Polsce zaproszenia do udziału w akcji wysłane zostały do wszystkich miast wojewódzkich, a głównym partnerem organizatorów było miasto Warszawa.

W ramach udziału w „Godzinie dla Ziemi” Bank:

- przeprowadził wewnętrzny program edukacyjny dla Pracowników związany z problematyką ochrony środowiska;
- wyłączył oświetlenie biur, oddziałów oraz paneli reklamowych na 1 godzinę w dniu 28 marca 2009 r.;
- przeprowadził wewnętrzną kampanię informacyjną i edukacyjną na temat celów akcji adresowaną do Pracowników Banku;
- przeprowadził akcję informacyjną skierowaną do Klientów Banku informującą o celach akcji i udziale w niej Banku;
- systematycznie informował media o założeniach programu i udziale w nim Banku.

Udział Banku w tym przedsięwzięciu, oparty przede wszystkim na dobrowolnej aktywności Pracowników, spowodował wzrost zainteresowania problematyką ochrony środowiska i umożliwił Bankowi planowanie własnej aktywności w tym zakresie.

#### **PROMOCJA POLSKICH PRZEMIAN**

Z okazji 20- lecia polskich przemian, Bank Millennium, wspólnie z firmami zrzeszonymi w Polskiej Radzie Biznesu oraz Stowarzyszeniem Projekt Polska wziął udział w organizacji kampanii promującej wiedzę na temat roli Polski w procesie europejskich przemian 1989 roku. Bank był jednym z fundatorów kampanii promocyjnej w amerykańskiej stacji telewizyjnej CNN, w ramach której, w tygodniu obchodów 20-lecia rocznicy obalenia Muru Berlińskiego, prezentowano spot „Poland – the place where freedom was born”.

#### **GDAŃSKI AREOPAG**

Bank Millennium, po raz kolejny, wsparł organizację Forum Dialogu „Gdański Areopag”, uznając, że ważne ze społecznego punktu widzenia tworzenie płaszczyzny dyskusji i dialogu pomiędzy różnymi środowiskami na tematy związane z wyzwaniami i najważniejszymi problemami moralnymi naszych czasów. Tematami wiodącymi spotkań w roku 2009 były: „Wolność” (sesja wiosenna) i „Sprawiedliwość” (sesja jesienna). W dyskusji wzięła udział grupa wybitnych intelektualistów reprezentujących różne środowiska, poglądy i religie.



## Wspieranie edukacji

### COME AND GROW WITH US

Program „Come and Grow with us” powstał po to, by umożliwić studentom i absolwentom zdobywanie doświadczenia zawodowego oraz rozwijania kompetencji i zainteresowań.

Częścią programu są płatne praktyki w Banku i konkursy z cennymi nagrodami. Bank uczestniczy także w największych wydarzeniach targowo-edukacyjnych, między innymi w „Dniach Kariery”, organizowanych przez międzynarodowe stowarzyszenie studentów AIESEC oraz w konferencjach dla studentów. Organizuje także szkolenia dla studentów na ich uczelniach i w siedzibie Banku. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą edukacyjną bezpośrednio do młodych ludzi i może dostosowywać swoje działania do ich potrzeb. Program „People Grow”, będący jednym z Programów Rozwojowych Banku, jest kierowany do wyróżniających się studentów ostatnich lat studiów i absolwentów.

W 2009 roku uaktualniono zawartość strony internetowej poświęconej studentom i możliwościom rozwoju zawodowego w Banku Millennium. Na stronie znajduje się poradnik rekrutacyjny, który zawiera cenne wskazówki dla osób poszukujących pracy. Jego istotnym punktem jest Internetowy Nawigator Kariery, wskazujący potencjalny kierunek rozwoju w Banku. Wystarczy odpowiedzieć na cztery proste pytania dotyczące preferencji zawodowych, by uzyskać informacje o obszarze banku, którym szczególnie warto się zainteresować. Dla osób z większym doświadczeniem zawodowym przygotowaliśmy Symulator Rozmowy Rekrutacyjnej, czyli wirtualne spotkanie w sprawie pracy. Kandydaci mogą sprawdzić, jakich pytań mogą spodziewać się w czasie rozmowy rekrutacyjnej na wybrane stanowisko.

### PRAKTYKI I STAŻE

Bank przygotował ofertę praktyk dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów, umożliwiając już najmłodszym, ambitnym studentom zdobywanie pierwszych doświadczeń zawodowych. Praktyki odbywają się głównie w departamentach Centrali Banku w Warszawie.

W roku akademickim 2008/2009 przyjęliśmy 219 praktykantów. Bliższe poznanie Banku i wymianę doświadczeń umożliwiają także wakacyjne spotkania organizowane dla praktykantów. Korzyścią płynącą z praktyk jest również możliwość przedłużenia współpracy z Bankiem po pomyślnym odbyciu stażu. W tym roku zorganizowaliśmy też trzy praktyki zagraniczne w Grecji i w Portugalii dla zwycięzców naszych konkursów.

Rok rocznie współpracuje z nami liczna grupa młodych ludzi (ambasadorzy, osoby biorące udział w konkursach czy w szkoleniach). W tym roku, chcąc nagrodzić najbardziej aktywne osoby, zaprosiliśmy je w pierwszej kolejności na wakacyjne praktyki.

## Wspieranie edukacji

### SZKOLENIA DLA STUDENTÓW

W ramach programu „Come and Grow with us” Bank Millennium cyklicznie organizuje szereg szkoleń, warsztatów i prezentacji dla studentów. Wydarzenia te mają miejsce w ośrodkach akademickich na terenie całego kraju. Tematyka szkoleń zmienia się co roku w odpowiedzi na bieżące potrzeby studentów. W 2009 roku Pracownicy Banku Millennium przygotowali liczne treningi z umiejętności miękkich, takich jak: komunikacja interpersonalna, kreatywność, negocjacje, osvajanie stresu, zarządzanie sobą w czasie, motywacja czy planowanie i delegowanie.

Młodzież akademicka miała także możliwość uczestniczenia w szkoleniach związanych z obszarem ryzyka, analizy finansowej, umiejętności sprzedażowych i prezentacji oferty.

Dzięki zróżnicowanej tematyce szkoleń ofertę dla siebie mógł znaleźć niemal każdy student – bez względu na rok i kierunek studiów. W 2009 roku zorganizowaliśmy ponad 40 szkoleń.

### WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI STUDENCKIMI

Bank Millennium docenia wkład organizacji studenckich w umożliwianie studentom zdobywania pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwoju kompetencji i zainteresowań. Bank finansowo i merytorycznie wspiera organizacje studenckie w ich działaniach i realizacji celów statutowych.

Od 2003 roku współpracujemy z międzynarodowym stowarzyszeniem studentów AIESEC. W ramach współpracy z organizacją Bank zaangażował się w projekt „Ambasador” wybierając w 11 największych ośrodkach akademickich swoich przedstawicieli – członków organizacji AIESEC, zwanych Ambasadorami. Osoby te pełnią wśród studentów swoich uczelni funkcję reprezentantów programu „Come and Grow with us”, informując o możliwościach rozwoju w Banku i organizując wydarzenia bankowe na uczelniach. W zamian za zaangażowanie i promowanie programu, Ambasadorzy otrzymują szansę zdobycia doświadczenia we współpracy z Bankiem oraz możliwość uczestniczenia w specjalnych szkoleniach i warsztatach przygotowanych przez Bank. W tym roku na praktyki wakacyjne przyjęliśmy 5 najbardziej zaangażowanych byłych Ambasadorów Banku Millennium. Od 2009 roku w ramach współpracy z organizacją, wspieramy też Komisje Finansistów AIESEC Polska, składającą się z wszystkich Wiceprezydentów do spraw finansów, audytora i Dyrektora finansowego organizacji. Członkowie komisji otrzymują od nas wsparcie merytoryczne w postaci szkoleń.

W 2009 roku Bank Millennium wziął udział w 10-ciu wydarzeniach targowych – „Dniach Kariery” i dwóch międzynarodowych konferencjach dla studentów. Zaangażowaliśmy się również w trzy konferencje dotyczące rynku finansowego. Dzięki Akademii Umiejętności, organizowanej w czasie Dni Kariery i dzięki konferencjom mogliśmy dzielić się wiedzą ze środowiskiem studenckim.

## NAGRODY DLA PRACODAWCY

Rok rocznie Bank Millennium znajduje się w gronie najlepszych pracodawców w rankingach przeprowadzanych wśród studentów. Z rankingów rozstrzygniętych w roku 2009 za działania w roku 2008 warto wspomnieć:

**Ogólnopolski Ranking Pracodawców Kompas,**  
Bank Millennium w sektorze „Finanse” zajął czołowe miejsca w poszczególnych kategoriach:

**I miejsce** w kategorii Obecność na uczelni,

**II miejsce** w kategorii Kariera i Rozwój,

**III miejsce** jako Pracodawca Marzeń.

Ranking ten jest przedsięwzięciem organizowanym przez Studenckie Koło Naukowe Konsultingu SGH we współpracy z instytutem badania rynku i opinii publicznej SMG/KRC Millward Brown Company oraz innych organizacji partnerskich z całego kraju. Badanie to ma ułatwić studentom wybór swojego przyszłego pracodawcę, z którym zwiążą swoją przyszłość i karierę.

**Ranking Pracodawca Roku,** gdzie Bank Millennium zajął 14. miejsce w rankingu „Pracodawca Roku”.

Głównym celem badania jest wyłonienie 50 najbardziej atrakcyjnych pracodawców. Ranking ten jest przeprowadzany przez AIESEC Polska od 17 lat. Badanie Pracodawca Roku jest obecnie największym badaniem ankietowym organizowanym przez tę organizację. Swoim zasięgiem corocznie obejmuje około 5 tys. studentów z całej Polski. W tym roku badanie było przeprowadzone na 40 uczelniach wyższych w całej Polsce.

**Universum Awards 2009,** gdzie w kategorii Biznes Bank Millennium zajął 19. miejsce.

## GLOBAL MANAGEMENT CHALLENGE – EUROMANAGER POLAND

Od początku istnienia polskiej edycji tego konkursu Bank Millennium jest jednym z jego głównych sponsorów. Co roku wspiera młodych, ambitnych ludzi, którzy chętnie podejmują wyzwania i poszukują możliwości zdobycia cennych doświadczeń.

W 2009 roku Bank umożliwił start dwudziestu jeden drużynom studenckim i czterem złożonych z Pracowników Banku (głównie uczestników programów rozwojowych). Spośród 534 drużyn, które wzięły udział w konkursie, w polskim półfinale Euromanager'a znalazło się 18 drużyn. Wśród nich 3 sponsorowane przez Bank Millennium.

## KONKURSY

Jedną z form aktywizacji studentów przez Bank Millennium jest zachęcanie do udziału w konkursach.

W 2009 roku Bank Millennium zorganizował następujące konkursy dla studentów:

„**Millennium Communicate**” – konkurs, z obszaru komunikacji i public relations, w którym uczestnicy mogli sprawdzić się jako specjaliści od wizerunku firmy. Główną nagrodą w konkursie były praktyki w Grecji.

„**Millennium Chance**” – poprzez ten konkurs doceniliśmy i wsparliśmy nietuzinkową pasję studentów. Nagrodą było 10 tys. zł, przyznane w formie sponsoringu zwycięskiego projektu.

„**MilleWorkshopProject**” – konkurs, w którym uczestnicy mieli szansę sprawdzić się jako pomysłodawca i realizator warsztatu dla studentów, który sami stworzyli. Do wygrania był Mininote firmy HP.

Łącznie w konkursach zorganizowanych przez Bank w 2009 roku udział wzięło ponad 90 osób.

**Millennium**  
bank

odpowiedzialny biznes09



## Promocja kultury

Wspieranie ważnych artystycznie zdarzeń z kręgu kultury na stałe wpisane jest w misję społeczną Banku Millennium. Bank realizuje ją we współpracy z szerokim gronem instytucji i fundacji zajmujących się organizacją wydarzeń kulturalnych i promocją kultury starając się, by finansowane przez niego programy niezmiennie utrzymywały wysoki poziom artystyczny i miały powtarzalny bądź wieloletni charakter.

### Złote Berło

W roku 1999 Bank Millennium i Fundacja Kultury Polskiej ustanowiły nagrodę „Złote Berło” przyznawaną dorocznie najwybitniejszym twórcom kultury polskiej. Nagroda przyznawana jest za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”. Nagrodę przyznaje Kapituła złożona z wybitnych twórców i animatorów kultury a jej wręczeniu towarzyszy specjalnie przygotowany program artystyczny związany tematycznie z twórczością laureata.



Nagroda ma też swój wymiar promocyjny. Jej laureat może przyznać „Małego Berła” artyście młodego pokolenia, który jego zdaniem najpełniej w swojej twórczości nawiązuje do drogi artystycznej swojego mistrza.

W roku 2009 nagrodę „Złotego Berła” przyznano Krzysztofowi Pendereckiemu za „całokształt twórczości kompozytorskiej, w której nowatorska ekspresja muzyczna posłużyła do wyrażenia uniwersalnych treści duchowych oraz wprowadzeniu dawnej i nowej muzyki polskiej do głównego nurtu światowego życia muzycznego”.

Krzysztof Penderecki przyznał nagrodę „Małego Berła” Rafałowi Kwiatkowskiemu – wybitnemu wiolonczeliście młodego pokolenia.

Uroczystość uświetnił występ Polskiego Chóru Kameralnego pod dyrekcją Jana Łukaszewskiego, który wykonał kompozycje na chór a capella Krzysztofa Pendereckiego oraz recital Rafała Kwiatkowskiego.

Bank Millennium jest, od dnia powołania nagrody, jej fundatorem i mecenasem towarzyszących jej zdarzeń artystycznych. „Złote Berło 2009” było z kolei jedenastą edycją tej nagrody. W poprzednich latach jej laureatami byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Polański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek, Janusz Gajos, Tadeusz Różewicz, Maria Foltyn i Wojciech Młynarski.

### Planet Doc Review

Program VI Festiwalu Filmowego „Planete Doc Review” daleko wykroczył poza standard klasycznego przeglądu filmowego. Kolejne edycje festiwalu pokazują, że film dokumentalny, w zgodnej opinii krytyków filmowych i widzów, stał się już pełnoprawnym gatunkiem filmowym. Dodatkowo, pokazując złożone problemy współczesnego świata, stanowi ważny zaczyn do analiz i dyskusji o problemach, które porusza. Ambitny program festiwalu wspiera od czterech lat Bank Millennium będąc głównym sponsorem imprezy.

Podczas festiwalu pokazano ponad 100 filmów pogrupowanych w dwunastu sekcjach tematycznych stanowiących kompetentny przegląd najważniejszych wydarzeń z kręgu światowego filmu dokumentalnego ostatnich dwóch lat, w tym laureatów prestiżowych festiwali tego gatunku.

## Promocja kultury

Festiwal jest też konkursem dającym widzom i profesjonalnemu jury szansę oceny prezentowanych filmów. 19 filmów walczyło o główny laur festiwalu „Nagrodę Millennium”, którą zdobył film „Odgłosy robaków – zapiski mumii” w reżyserii Petera Liechtiego. Przyznano też „Nagrodę Magicznej Godziny” (dla filmów o metrażu do 70 minut), „Nagrodę Dialogu Ekumenicznego” (dla filmów traktujących o dialogu różnych światopoglądów), „Warszawską Nagrodę Ekologiczną”, „Nagrodę Amnesty International” (dla filmów mówiących o prawach człowieka), „Nagrodę Sieci Kin Studyjnych” oraz – najpopularniejszą – „Nagrodę Publiczności”. Festiwal stworzył też widzom możliwość spotkania z twórcami prezentowanych filmów oraz adeptom sztuki filmowej udziału w warsztatach mistrzowskich prowadzonych przez wybitnych autorów dokumentów. Istotną częścią festiwalu, która podkreślała jego chęć udziału w społecznym dialogu, był cykl debat inspirowany tematyką prezentowanych filmów: „Co banki robią z naszymi pieniędzmi”, „Polityka natury”, „Sztuka filmowa a wydarzenia 1989 roku”, „Pomagają czy szkodzą? O tym jak pomóc Afryce i jak jej nie szkodzić”, „Co wolno wolnej kulturze?”, „Przełom, nadzieja, demokracja – wybory 1989-2009” i „Iran dnia dzisiejszego – 30 lat po rewolucji”. Gościem specjalnym festiwalu był Garbi Kasparow, światowej sławy szachista i rosyjski polityk. Liczba widzów edycji 2009 festiwalu przekroczyła 20 tysięcy a festiwal znalazł się w czołówce rankingu najciekawszych imprez filmowych w Polsce.

## „Perły Millennium”

„Perły Millennium” są wspólnym programem Banku Millennium i Telewizji Polskiej. Od 2003 roku obaj partnerzy przygotowują i emitują na antenie TVP wartościowe programy kulturalne. W programie cyklu znalazły się przedstawienia teatralne, koncerty, programy publicystyczne, zapisy i reportaże z wydarzeń kulturalnych. W roku 2009 (emisja rozpoczęła się jesienią 2008 roku) w ramach tego cyklu zaprezentowano dziewięć wybranych filmów dokumentalnych – w większości laureatów międzynarodowych festiwali filmowych. Filmy te stanowiły część nowego pasma filmu dokumentalnego stworzonego przez TVP w ramach realizacji misji tej stacji a dla Banku Millennium były, adresowaną do szerokiego grona odbiorców, kontynuacją prezentacji najbardziej wartościowych dokumentów rozpoczętą w ramach festiwalu „Planete Doc Review”.

## Kolonia Artystyczna w Kazimierzu

W roku 2009 minęło dziesięć lat od rozpoczęcia współpracy między Bankiem Millennium a Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą. Celem realizacji tego wspólnego, wieloletniego programu jest przypomnienie, utrwalenie i prezentacja dorobku artystycznego środowiska związanego z unikalną w skali europejskiej kolonią artystyczną w Kazimierzu oraz twórców współczesnych kontynuujących tą tradycję. W roku 2009 zrealizowano wspólnie:

- wystawę „Malarstwo Żydów Polskich” prezentowaną w Muzeum Polskim w Rapperswilu (Szwajcaria). Po raz pierwszy wystawę tę pokazano w Kazimierzu w roku 2008, a olbrzymie zainteresowanie tym prywatnym i nie pokazywanym wcześniej zbiorem, sprawiło, że organizatorzy przyjęli zaproszenie do jej prezentacji w niezmiernie ważnym dla polskiej kultury muzeum w Rapperswilu. Z tej okazji ukazał się też obszerny katalog w dwujęzycznej, polskiej i niemieckiej, wersji językowej.

- wystawę „Władysław Ślewiński. Z Pont-Aven do Kazimierza” przypominającą sylwetkę i dorobek tego znakomitego malarza, z okazji setnej rocznicy pleneru malarskiego jaki Władysław Ślewiński zorganizował dla swoich uczniów w Kazimierzu. Wystawie towarzyszył katalog zawierający eseje poświęcone także twórczości malarza w Bretanii.
- wystawę „Wojciech Kossowski. Twórczość” prezentującą dorobek artystyczny malarza i barwnej postaci środowiska artystycznego Kazimierza w dziesiątą rocznicę śmierci artysty. Wystawie towarzyszył katalog zawierający wybrane prace artysty.

Realizacja tego programu sprawiła, iż w ciągu dziesięciu lat udało się zbadać, udokumentować i zaprezentować publiczności istotną część historycznego dorobku twórców związanych z kolonią artystyczną w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą.

#### **Wielokulturowy Gdańsk**

W ramach wieloletniej współpracy Banku Millennium z Muzeum Narodowym w Gdańsku w roku 2009, w ramach wystawy „Albrecht Dürer. Ryciny szkoły niemieckiej ze zbiorów Jacoba Kabruna”, zaprezentowano unikalny zbiór światowej rangi 26 rycin Dürera. Jest to zaledwie mały fragment ocalałej części kolekcji Jacoba Kabruna (1759-1814), kupca, obywatela Gdańska, który swój prywatny zbiór prawie 7000 rycin przekazał swemu miastu tworząc załączek zboru dzisiejszego Muzeum Narodowego w Gdańsku. Prace te, ze względu na konserwatorskich, pokazywane są niezmiernie rzadko. Wystawie towarzyszył obszerny katalog zawierający teksty i reprodukcje prac stanowiących tekę Jacoba Kabruna.

#### **Pamiętajmy o Osieckiej**

Bank Millennium był w roku 2009 partnerem Fundacji „Okularnicy” wspierając ją w realizacji festiwalu „Pamiętajmy o Osieckiej 2009”. Festiwal ten poświęcony jest twórczości wybitnej poetki i autorki tekstów Agnieszki Osieckiej. Istotną częścią festiwalu, obok koncertów i spektakli, jest ogólnopolski konkurs dla młodych śpiewających artystów, którzy podejmują się interpretacji piosenek z tekstami poetki. W roku 2009 konkurs odbył się po raz dwunasty a w jego finale swoje interpretacje zaprezentowało jedenastu wykonawców. Zwyciężyła w nim Dominika Kasprzycka, studentka psychologii. Konkurs ten uznawany jest za jedno z najważniejszych wydarzeń promujących młodych wykonawców polskiej piosenki.

#### **Teatr w Radiu i TVP**

Bank Millennium jest od lat fundatorem nagrody dla autora najlepszych zdjęć do spektaklu Teatru Telewizji przyznawanej w ramach Festiwalu Polskiego Radia i Teatru Telewizji Polskiej „Dwa Teatry”. W jedenastej edycji tego festiwalu nagrodę ufundowaną przez Bank Millennium otrzymał Radosław Ładczuk za zdjęcia do spektaklu „Golgota wrocławska” w reżyserii Jana Komasy.

#### **Koncerty Zamkowe**

Wieloletnią tradycją jest organizowanie przez Bank Millennium „Koncertu Noworocznego” na Zamku Królewskim w Warszawie dla licznego grona swoich partnerów, współpracowników i Klientów. Program koncertu wypełnia zwykle muzyka klasyczna w wykonaniu młodych, zdolnych artystów. Koncerty te tradycyjnie rozpoczynają sezon imprez, których mecenasem jest Bank.



## Działalność charytatywna

W ubiegłym roku Bank kontynuował współpracę z wybranymi organizacjami pożytku publicznego przekazując darowizny na realizację ich programów statutowych. Beneficjentami byli: Fundacja WWF Polska, Fundacja na rzecz Wydziału Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego, Stowarzyszenie AIESEC, Forum Dialogu Gdański Areopag, Fundacja Rodzin Adopcyjnych, Fundacja „Okularnicy” im. Agnieszki Osieckiej, Fundacja Projekt: Polska, Fundacja Wspólna Droga, Fundacja Kultury Polskiej oraz Fundacja Serce Dziecka im. Diny Radziwiłłowej.

Równoległe do prowadzonych działań, Bank zachęca swoich Pracowników do udziału w akcjach społecznych.

W 2009 roku Pracownicy Banku, po raz drugi wzięli udział w ECCO Walkathonie – imprezie, w której można było „wyspacerować” środki na działalność wybranej organizacji społecznej czy charytatywnej.

Z inicjatywy Pracowników zorganizowano także akcję krwiodawstwa, podczas której oddano łącznie ponad 59 litrów krwi.

W 2009 roku Bank zaangażował się także w projekt NIKIFORY, którego celem jest wspieranie twórczości artystycznej osób niepełnosprawnych intelektualnie. Projekt obejmuje wolontariat pracowniczy, a także promowanie sztuki osób niepełnosprawnych poprzez organizowanie aukcji obrazów stworzonych przez „Nikiforów” oraz prezentowanie ich twórczości w Banku Millennium.

## Podziel się z nami swoją opinią

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

Jeśli chcieliby Państwo podzielić się z nami swoją opinią na jego temat, będziemy zobowiązani za przesłanie komentarza na adres: [csr@bankmillennium.pl](mailto:csr@bankmillennium.pl)



Autor zdjęć:

**PAWEŁ ŻAK**

Rocznik 1965. Studiował nauki społeczne na Uniwersytecie Warszawskim. Jest absolwentem Wydziału Komunikacji Multimedialnej Akademii Sztuk Pięknych w Poznaniu (dyplom w roku 2002).

Od 1994 roku brał udział w kilkudziesięciu wystawach zbiorowych, miał kilkanaście wystaw indywidualnych w kraju i za granicą.

Najbardziej znane serie prac to: „Opowieści”, „Bez tytułu” – fotografie martwych natur i kwiatów (prezentowane w niniejszej publikacji), „Bliski znajomy” – cykl zdjęć autoportretowych, i najnowszy cykl „Słodki poniedziałek i inne martwe natury”.

Jego prace znajdują się w kolekcjach m.in.: Bibliotheque Nationale w Paryżu, Muzeum Narodowego w Warszawie, Centrum Sztuki Współczesnej w Warszawie, Muzeum Sztuki w Łodzi oraz w kolekcjach prywatnych w Polsce, Francji, Norwegii, Danii, Holandii, Belgii, Wielkiej Brytanii, Brazylii i USA.



**Bank Millennium SA**  
ul. Stanisława Żaryna 2A  
02-593 Warszawa

[www.bankmillennium.pl](http://www.bankmillennium.pl)

TeleMillennium 0 801 331 331