



Bank Millennium S.A.

6 grudnia 2021 r.

Strategia Banku Millennium na lata 2022-2024: Inspirują nas ludzie

Dla Banku Millennium, klienci zawsze byli centralnym elementem wokół którego budowana była jego strategia. Najlepiej oddaje to nasza ocena NPS (*ang. Net Promoter Score*), która będąc na poziomie około 50, jest jedną z najwyższych w polskim sektorze bankowym. W naszej nowej Strategii na lata 2022 - 2024 („Millennium 2024: Inspirują nas ludzie”) chcemy wejść na zupełnie nowy poziom naszego pełnego pasji podejścia do klienta. Oddaje to najlepiej nasze nowe hasło marketingowe: „Bank Millennium. Inspirowany Tobą”.

Polscy klienci coraz więcej oczekują w zakresie usług bankowych. Chociaż sektor już teraz oferuje usługi wysokiej jakości, to wciąż jest wiele obszarów w których możliwe jest uzyskanie znaczących usprawnień. Klienci indywidualni często miesiącami czekają na kredyt hipoteczny. Zdarza się, że także klientom korporacyjnym nowy kredyt przyznaje się po tygodniach oczekiwania. **Chcemy to zmienić. Dążyć będziemy do usunięcia tych niedoskonałości poprzez połączenie naszego klientocentrycznego DNA z pomysłami naszych pracowników i przez wykorzystanie naszego znakomitego potencjału cyfrowego oraz naszej omnikanalowości.**

Jesteśmy w dobrym punkcie startowym aby zrealizować nasze cele

Covid-19 wywarł ogromny wpływ na preferencje klientów co do kanałów obsługi, a wielu klientów weszło w sferę cyfrową po raz pierwszy. **Bank Millennium jest od dawna uznawany za czołowy bank w obszarze cyfrowym. Uważamy, że dzięki temu jesteśmy w idealnej sytuacji, by zaprosić klientów bankowych do tego nowego świata i pozytywnie ich zaskoczyć.** Już teraz ponad 80% naszych klientów aktywnie używa kanałów cyfrowych; do roku 2024 zamierzamy osiągnąć poziom ponad 90%. Aspirujemy również do dalszego wzrostu udziału sprzedaży cyfrowej w wielu różnych produktach.

Nasze aspiracje

Nie poprzestajemy jednak na sprawnym i niezakłóconym dostarczaniu jedynie „łatwych produktów”. **Zamierzamy w dalszym ciągu wprowadzać innowacje zapewniające klientom wygodę, obsługę „bez tarc”, z którymi obecnie się stykają.** Już teraz niektóre rodzaje kredytów hipotecznych można w Millennium uzyskać w 5 dni. **Dążymy do dalszego zrewolucjonizowania tego procesu, z nastawieniem w pierwszej kolejności na obszar mobilny (i wsparcie omnikanalowe).** W zakresie produktów inwestycyjnych jest podobnie - już ponad 65% tych produktów jest nabywanych cyfrowo, chcemy jednak uczynić ten proces jeszcze wygodniejszym, wprowadzając w najbliższym czasie rozwiązania robo-doradcze. **W dalszym ciągu będziemy rozwijać nasze działania w zakresie personalizacji, zamieniając aplikację mobilną w „osobiste centrum dowodzenia” każdego klienta; wykorzystanie PSD2 zapewni wygodę dla nowych klientów banku, np. w dziedzinie consumer finance. Dążymy też do odgrywania znacznie większej roli w e-commerce, wykorzystując naszą coraz doskonalszą platformę Goodie (ponad 2,5 milionów pobrań dotąd) oraz bramki płatnicze. Nadto, opracowywać będziemy rozwiązania Buy-Now-Pay-Later (Kup-teraz-zapłać-później). Nie ograniczymy się przy tym do detalu. Wprowadzamy całkowicie nowy, przede wszystkim cyfrowy model sprzedaży i obsługi dla klientów mikrobiznesowych, podejmując mocne zobowiązanie, by zaprojektować proces kredytowania przedsiębiorstw w taki sposób, aby stał się procesem szybkim i bardzo przyjaznym.** Stanie się to filarem naszego strategicznego ukierunkowania na firmy w Polsce. Jesteśmy świadomi tego, że jest to długa lista inicjatyw, ale jesteśmy też głęboko przekonani o ich wykonalności dzięki pasji naszych pracowników, ich wytrwałości oraz

zaangażowaniu. Aby jeszcze lepiej wspomóc ich dążenia, **będziemy wdrażać nowe, satysfakcjonujące pracowników sposoby pracy (ang. EVP - Employee Value Proposition).**

Dowiedliśmy, że dotrzemy do naszych obietnic.

Dowiedliśmy także tego, że jesteśmy instytucją, która dotrzymuje słowa i potrafi pracować wielozadaniowo. W naszej poprzedniej strategii średniookresowej (*Strategia 2020 dla Banku Millennium*, 30 października 2017 r.) obiecaliśmy uzupełnić nasz wzrost, w tamtym czasie w głównej mierze napędzany pozyskiwaniem klientów, o nowe jego motory oraz rozważyć możliwości wzrostu nieorganicznego. Dokonaliśmy tego. Utrzymaliśmy wiodącą pozycję w pozyskiwaniu klientów (około 300 tys. rachunków bieżących sprzedawanych rocznie), jednocześnie zwiększając nasze udziały w rynku consumer finance (udział rynkowy w nowej produkcji zwiększył się z 3,5% w roku 2017 do 8,5% w 2021 r.) i kredytach hipotecznych (wzrost do 12,2% z 5,7%). Wszystko to równoległe z prowadzeniem skutecznego przejęcia i integracji z Euro Bankiem. **Jesteśmy teraz dużo większym bankiem z o wiele większymi możliwościami, gotowym ruszyć w nową podróż.**

Docelowe KPI na 2024 r.

Do roku 2024 zamierzamy zrealizować oczekiwania nie tylko naszych klientów, ale też wynagrodzić akcjonariuszy, poprzez ambitne finansowe wskaźniki KPI. Aspirujemy do podwojenia naszego powtarzalnego (tj. z wyłączeniem kosztów związanych z walutowymi kredytami hipotecznymi, w tym kosztów ryzyka prawnego) zysku netto do 2 mld zł osiągając powtarzalny zwrot z kapitału (ang. *RoE*) około 14%. Cel ten zamierzamy realizować opierając się na trzech głównych zasadach.

- 1) **Istotnym wzroście przychodów we wszystkich segmentach, w segmencie przedsiębiorstw przede wszystkim jednak w produktach o niskiej wadze ryzyka (ang. *RWA*),**
- 2) **Dalszej poprawie efektywności naszej bardzo już kosztowo efektywnej i skalowalnej platformy operacyjnej, którą będziemy doskonalić poprzez sztuczną inteligencję, chatboty i SmartOps, aby osiągnąć wskaźnik K/D (koszty/dochody) na poziomie poniżej 37% w roku 2024,**
- 3) **Utrzymaniu udziału kredytów nieregularnych (ang. *NPL ratio*) poniżej 4,7%.**

Osią naszej strategii pozostaje ESG

Pozostajemy zaangażowani na rzecz środowiska naturalnego i społeczeństwa. Już od ponad 10 lat jesteśmy dumnym uczestnikiem indeksu WIG-ESG (d. Respect Index), posiadając rating A w obszarze ESG, nadany przez MSCI. **Jesteśmy na najlepszej drodze do obniżenia emisji CO₂e o 50% (2020/22), a neutralność klimatyczną (zakres 1 i 2) osiągniemy do roku 2027. Dążymy do osiągnięcia pełnej neutralności klimatycznej (w tym w zakresie 3) do roku 2050 i będziemy aktywnie angażować się we wspieranie naszych klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji.**

Rozwiązanie wyzwań wynikających z historycznego portfela walutowych kredytów hipotecznych

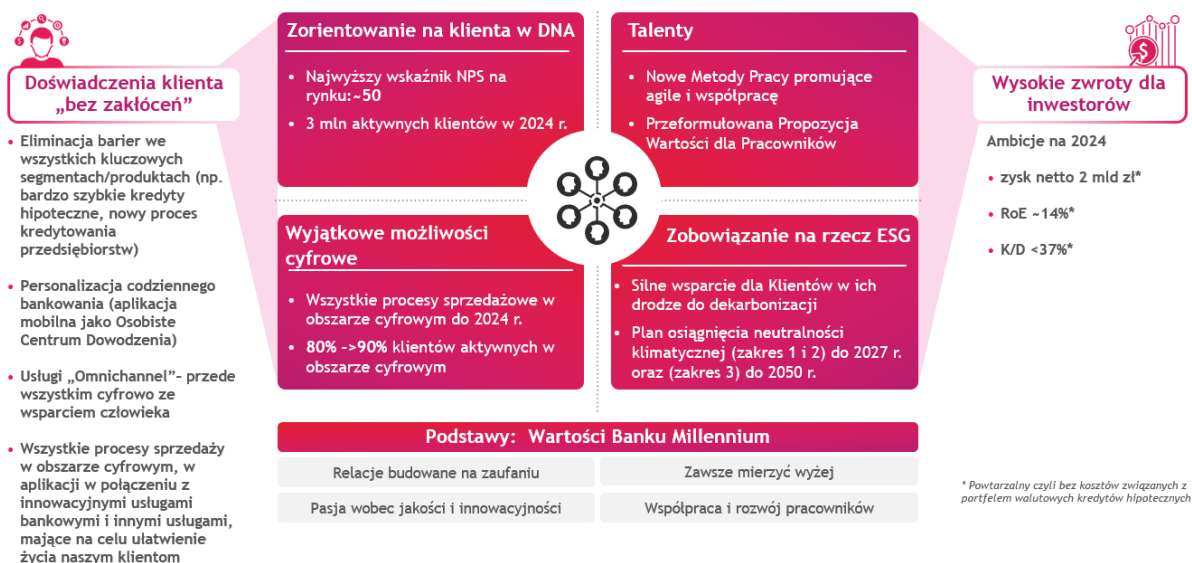
W ramach bieżącej perspektywy strategicznej w dalszym ciągu **będziemy rozwiązywać wyzwania związane z walutowymi kredytami hipotecznymi**, które w ostatnim czasie miały ujemny wpływ na naszą rentowność. W okresie dziewięciu miesięcy 2021 r. nasz zysk na działalności podstawowej (bez kosztów związanych z historycznym portfelem walutowych kredytów hipotecznych, w tym rezerw na ryzyko prawne) wyniósł 791 mln zł a zwrot z kapitału 16,4%, podczas gdy strata związana z historycznym portfelem walutowych kredytów hipotecznych wyniosła 1,6 mld zł. Ta ostatnia wynikła głównie z rezerw na ryzyko prawne, kosztów ugód oraz kosztów prawnych. W wyniku tego, rezerwy na ryzyko prawne stanowią obecnie około 20% pozostałego do spłacenia portfela walutowych kredytów hipotecznych, zdecydowanie powyżej średniej dla banków rówieśniczych. **Jesteśmy na dobrej drodze do redukcji tej ekspozycji zarówno w ujęciu bezwzględnym, jak i względnym. Dążymy do obniżenia jej do około 7% portfela kredytowego ogółem z obecnego poziomu około 14%.**

Intensywnie pracujemy nad rozwiązaniem tego problemu wspólnie z naszymi klientami i dostrzegamy korzystną ścieżkę w postaci rozwiązań ugodowych, których liczba jak dotąd w bieżącym roku przeważała nad liczbą nowych pozwów sądowych. **W ciągu najbliższych 12 miesięcy spodziewamy się utrzymania tempa skutecznych negocjacji z naszymi klientami.**

Podsumowanie

Wierzymy, że pasja naszych pracowników, nasze pro-klienckie DNA i wyraźna zmiana preferencji klientów w sposobach kontaktu z bankiem (co działa na naszą korzyść), w połączeniu z pozytywną perspektywą makro i jasnym planem stawienia czoła utrzymującym się wyzwaniom, pomogą nam w osiągnięciu naszych ambitnych celów.

Bank Millennium Strategia do 2024 roku: *Inspirują nas ludzie*



Zastrzeżenie

Niniejsza informacja („Informacja”) została sporządzona przez Bank Millennium S.A. („Bank”). Niniejszej Informacji nie należy traktować jako elementu jakiegokolwiek zaproszenia lub oferowania sprzedaży jakichkolwiek papierów wartościowych, inwestowania lub obrotu bądź zachęcania do oferty zakupu jakichkolwiek papierów wartościowych lub rekomendacji zawarcia jakiegokolwiek transakcji, w szczególności w odniesieniu do papierów wartościowych Banku.

Przedstawienie przez Bank danych zawartych w niniejszej Informacji nie narusza przepisów dotyczących spółek giełdowych, w szczególności notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Informacje przedstawione w Informacji są informacjami objętymi raportami bieżącymi bądź okresowymi publikowanymi przez Bank, bądź stanowią informacje dodatkowe, których raportowanie przez Bank, jako spółkę publiczną, nie jest wymagane.

Treść niniejszej Informacji nie stanowi wyraźnego lub dorozumianego oświadczenia, zapewnienia lub gwarancji w jakiegokolwiek mierze ze strony Bank lub jego przedstawicieli. Ponadto Bank ani żaden z jego przedstawicieli nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za jakąkolwiek stratę, lub szkodę, która może wynikać z wykorzystania niniejszej Informacji, lub jakichkolwiek informacji w niej zawartych, lub w innym zakresie, będącym w związku z niniejszą Informacją.

Prezentowane dane finansowe Banku opierają się na danych poziomu skonsolidowanego Grupy Banku Millennium i są spójne z publikowanymi sprawozdaniami finansowymi Grupy (dostępnymi na stronie Banku pod adresem www.bankmillennium.pl).

Zagadnienia ujęte w Informacji obejmują, odnoszące się do przyszłości stwierdzenia, które oparte są o bieżące oczekiwania i przekonania zarządcze, oraz zależą od szeregu czynników i niewiadomych, mogących spowodować istotne odchylenie rzeczywistych efektów od opisanych w przedmiotowych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Niniejsza Informacja nie stanowi prognozy ani oceny zysku.

O ile taki obowiązek sprawozdawczy nie wynika z obowiązujących przepisów prawa, Bank nie będzie publikował jakichkolwiek aktualizacji, modyfikacji, lub rewizji informacji, danych, lub twierdzeń, zawartych w niniejszej Informacji, a także nie będzie publikował informacji o jakiegokolwiek zmianie strategii lub zamierzeń Banku, lub o zaistnieniu faktów bądź zdarzeń, które wpływają na strategię lub zamierzenia Banku.