

Strategia ESG Grupy Banku Millennium na lata 2022-2024

Strategia ESG stanowi rozwinięcie i uszczegółowienie celów środowiskowych, społecznych oraz z zakresu ładu korporacyjnego zaprezentowanych w Strategii na lata 2022 - 2024 "Millennium 2024: Inspirują nas ludzie".

ESG | Kwestie zrównoważonego rozwoju są integralną częścią strategii Grupy Banku Millennium na lata 2022-2024

Aspekty środowiskowe, społeczne i ładu korporacyjnego czyli ESG (ang. Environmental, Social, Governance) od lat są integralną częścią strategii biznesowej Grupy Banku Millennium. Zostały one ujęte również w nowej Strategii na lata 2022 - 2024 "Millennium 2024: Inspirują nas ludzie", w której zadeklarowaliśmy m.in. wsparcie klientów w ich drodze do dekarbonizacji oraz ambitne plany dotyczące redukcji emisji własnych CO₂.

Zarówno nowa Strategia na lata 2022-2024, jak i Strategia ESG **przywiązują istotną wagę do inspiracji płynących od naszych pracowników, klientów a także społeczności, w której Bank funkcjonuje.**



Strategia ESG stanowi rozwinięcie i uszczegółowienie celów środowiskowych, społecznych oraz z zakresu ładu korporacyjnego zaprezentowanych w ogólnej strategii Grupy Banku Millennium. Dokument przedstawia nasze podejście do zagadnień z obszaru zrównoważonego rozwoju, a także nasze ambicje oraz założone cele i działania, które podejmiemy w celu ich realizacji.





M

Inspirują nas ludzie

Jako Bank, który inspirują ludzie, chcemy, aby obecne i przyszłe pokolenia żyły w czystym środowisku, wspieranym przez zrównoważoną środowiskowo działalność gospodarczą, gdzie każda osoba, na którą oddziałujemy, ma perspektywy na funkcjonowanie we wspierającym się i różnorodnym społeczeństwie.

Chcemy jak najlepiej odpowiadać na potrzeby wszystkich interesariuszy Banku i wspierać ich realizację. Zdajemy sobie sprawę, że potrzeby poszczególnych grup interesariuszy są różne, dlatego patrzymy na nie i analizujemy je z różnych perspektyw i na różnych płaszczyznach, m.in. z perspektywy klienta, pracownika czy inwestora.



Naszym klientom oferujemy produkty bankowe odpowiadające na ich indywidualne potrzeby oraz wspierające ich w realizacji zarówno codziennych czynności, jak i strategicznych wyzwań. Naszym pracownikom zapewniamy środowisko pracy pełne wzajemnego szacunku i umożliwiający rozwój osobisty i zawodowy. Z myślą o naszych inwestorach dążymy do osiągnięcia jak najlepszych wyników finansowych przy zachowaniu wysokich standardów działania. Podejmujemy działania na wielu, nierzadko odmiennych płaszczyznach. Elementem, który je łączy, są ludzie - **ludzie, którzy inspirują nas do pozytywnych zmian.**

Wierzymy, że realizacja przedstawionych w niniejszej Strategii ESG celów i inicjatyw pozwoli nam **działać na rzecz zrównoważonego rozwoju, z korzyścią dla obecnych i przyszłych pokoleń.**



Cele SDG | Nasze działania stanowią wkład w realizację globalnych Celów Zrównoważonego Rozwoju (ang. Sustainable Development Goals, SDGs) wyznaczonych przez ONZ w Agendzie 2030

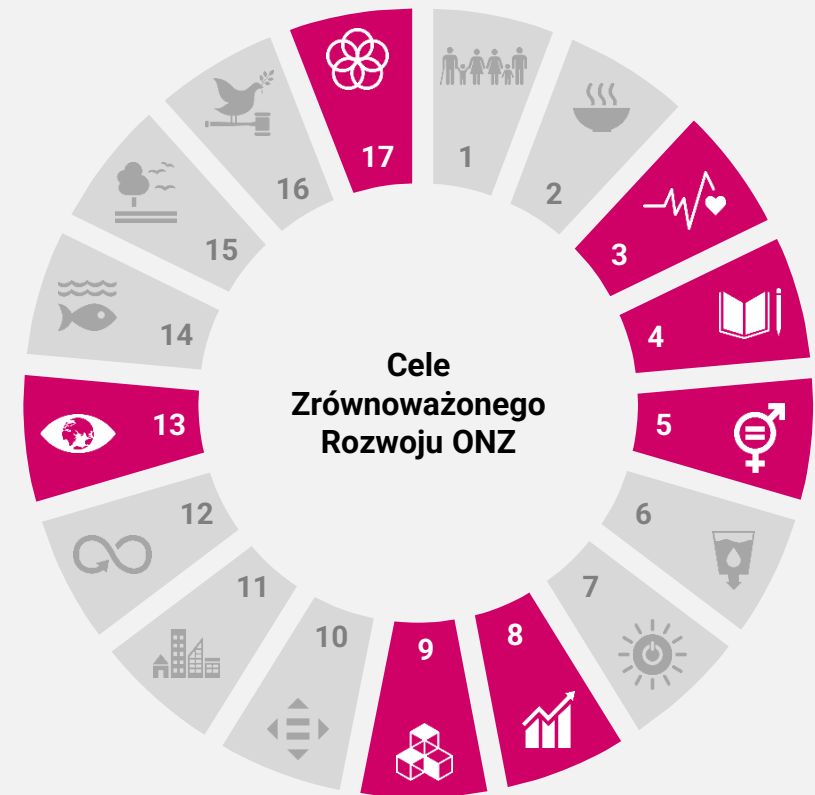


Jesteśmy sygnatariuszem Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, dlatego dążymy do uwzględniania tych celów w ramach podejmowanych przez nas inicjatyw strategicznych oraz w naszych decyzjach i działaniach.

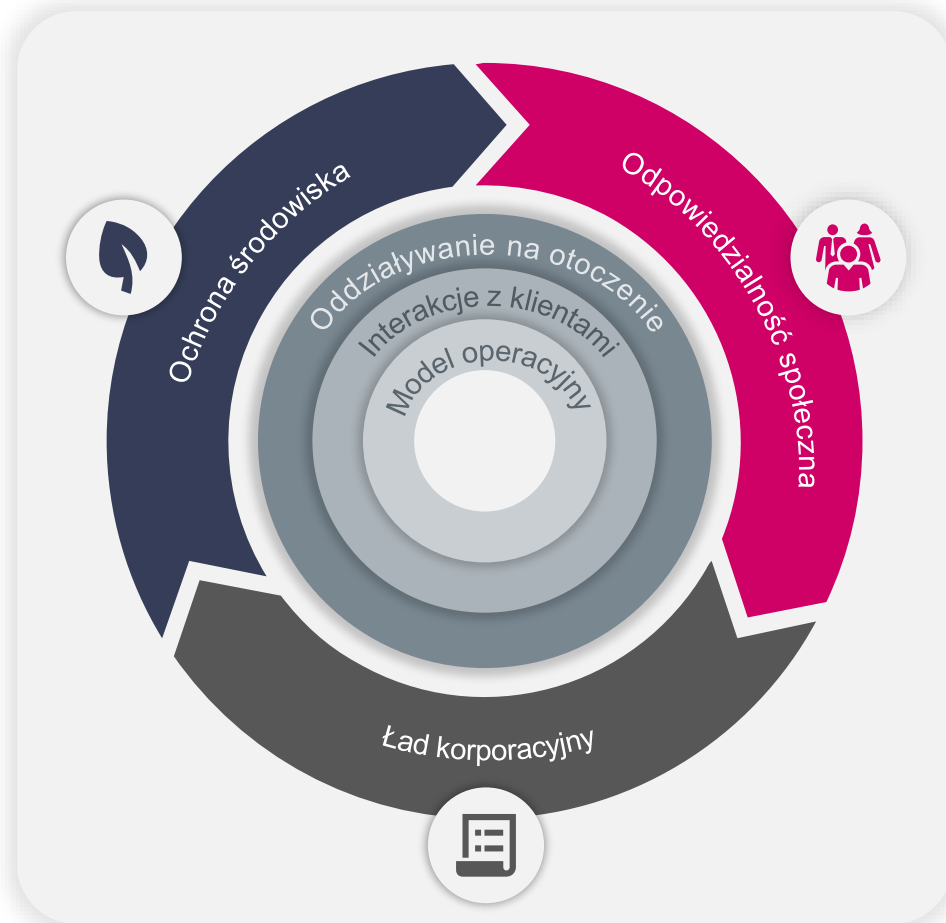


Wszystkie cele ONZ są dla nas ważne, jednak w szczególności koncentrujemy się na siedmiu z nich, które są nam szczególnie bliskie:

- 3 Dobrze zdrowie i jakość życia
- 4 Dobra jakość edukacji
- 5 Równość płci
- 8 Wzrost gospodarczy i godna praca
- 9 Innowacyjność, przemysł infrastruktura
- 13 Działanie w dziedzinie klimatu
- 17 Partnerstwo na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju



Filary Strategii | Nasza Strategia ESG jest oparta na trzech filarach, które są dla nas kluczowe z perspektywy wpływu naszej działalności na otoczenie



Nasze działania w zakresie zrównoważonego rozwoju realizujemy w trzech obszarach, które stanowią dla nas filary Strategii ESG:

- Ochrona środowiska,
- Odpowiedzialność społeczna,
- Ład korporacyjny.

Naszym celem jest, aby inicjatywy rozwijane i wdrażane w ramach tych filarów w jak największym stopniu przyczyniały się do pozytywnych zmian dzisiaj i w przyszłości.



Istotne jest dla nas nie tylko osiągnięcie założonych celów, ale także sposób ich osiągnięcia, dlatego nasze inicjatywy realizujemy na trzech różnych poziomach:

- poprzez działania wewnątrz naszej organizacji,
- w interakcjach z naszymi klientami,
- poprzez oddziaływanie na otoczenie.

Największe możliwości do wprowadzania zmian mamy w ramach własnego modelu biznesowego. Inicjujemy także pozytywne zmiany w obszarze ESG w relacjach z naszymi klientami, w tym poprzez dostarczanie najwyższej jakości obsługi klientów, prowadzenie etycznego marketingu i sprzedaży, ułatwianie korzystania z usług bankowych i pozabankowych (np. e-administracja) oraz dalsze konsekwentne wprowadzanie innowacyjnych usług i zapewnianie bankowości bez barier. Zdajemy sobie jednocześnie sprawę z wpływu, jaki wywieramy na otoczenie, dlatego, wykorzystując swoje możliwości, podejmujemy także działania oddziałujące w pozytywny sposób na środowisko i społeczeństwo ogółem.



Ochrona
środowiska

The image shows the Millennium bank logo, which consists of the word "Millennium" in a large, silver, sans-serif font, with the word "bank" in a smaller, lowercase font below it. The logo is set against a white background that is part of a larger structure. This structure is a living wall, where the white panels are arranged in a grid pattern, and the spaces between them are filled with a dense layer of green plants. The living wall is illuminated from behind, creating a warm, yellowish glow. The overall scene is a modern, eco-friendly architectural design.

Millennium
bank

Ochrona środowiska | Jesteśmy świadomi potrzeby podejmowania działań prośrodowiskowych, dlatego aktywnie angażujemy się w inicjatywy na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz gospodarki niskoemisyjnej



Dążenie do neutralności klimatycznej



Redukcja zużycia zasobów



Oferta produktowa wspierająca zrównoważony rozwój



Odpowiedzialna polityka kredytowa



Partnerstwa z organizacjami



Działania edukacyjne

Działania prośrodowiskowe są niezbędne, aby zatrzymać niekorzystne zmiany klimatu. Jako Bank wierzymy, że długoterminowy wzrost gospodarczy musi współistnieć z silnymi działaniami na rzecz ochrony środowiska.

Poprzez nasze działania chcemy przyczynić się do poprawy kondycji naszej planety i zachowania jej zasobów dla przyszłych pokoleń.



Angażujemy się w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz gospodarki niskoemisyjnej poprzez odpowiedzialne kreowanie długookresowej polityki produktowej z uwzględnieniem procesów transformacji klimatycznej oraz wdrażanie ekologicznych i innowacyjnych rozwiązań.

Wierzymy, że prośrodowiskowe zachowania i codzienne wybory są równie ważne, dlatego chcemy uwzględnić w naszych działaniach elementy edukacji ekologicznej, konsekwentnie budując świadomość ekologiczną wśród pracowników, klientów i partnerów biznesowych.



Wspierane cele SDG

4 DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI



7 CZYSTA I DOSTĘPNA ENERGIA



9 INNOWACYJNOŚĆ, PRZEMYSŁ, INFRASTRUKTURA



12 ODPOWIEDZIALNA KONSUMPCJA I PRODUKCJA



13 DZIAŁANIA W DZIEDZINIE KLIMATU



Ochrona środowiska | Chcemy, aby stosowane przez nas rozwiązania były przyjazne dla środowiska

Dążenie do neutralności klimatycznej, a docelowo do zerowej emisji netto

Planowane inicjatywy

- Dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej w obszarze emisji bezpośrednich i pośrednich (Zakres 1 oraz 2), a docelowo do zerowej emisji netto we wszystkich trzech zakresach
- Zapewnienie wysokiej efektywności energetycznej w nowych oddziałach oraz kontynuacja prac modernizacyjnych w obecnych placówkach Banku w celu osiągnięcia jak najwyższej efektywności energetycznej

KPI / miary sukcesu


- Osiągnięcie neutralności klimatycznej w zakresie emisji bezpośrednich (Zakres 1) i pośrednich (Zakres 2) do roku 2027
- Osiągnięcie zerowej emisji netto w zakresie emisji bezpośrednich (Zakres 1) oraz pośrednich (Zakres 2 i 3) w 2050 roku
- W 2022 redukcja emisji własnych o 50% w porównaniu do roku 2020
- 100% kupowanej energii elektrycznej będzie pochodziło ze źródeł odnawialnych (potwierdzonych certyfikatami)
- Zbudowanie do 2024 roku floty samochodowej składającej się w 100% z pojazdów niskoemisyjnych

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Ochrona środowiska | Modyfikujemy i usprawniamy procesy w celu redukcji zużycia zasobów

Redukcja zużycia zasobów

Planowane inicjatywy

- Kontynuacja działań zmierzających do pełnej eliminacji dokumentacji papierowej w procesach sprzedaży i obsługi klientów, a także promowania form płatności bez użycia plastiku
- Dalsze działania na rzecz wysokiego poziomu recyklingu odpadów, promowanie kultury zero-waste

KPI / miary sukcesu


- Zapewnienie możliwości realizacji podstawowych procesów sprzedażowych i posprzedażowych dla klientów detalicznych w pełni cyfrowo, co obejmuje cyfrową autoryzację dla nowych dyspozycji w oddziałach
- Do 2024 roku obniżenie udziału klientów detalicznych z papierowymi wyciągami do rachunków do poziomu 5% aktywnej bazy klientów
- Do 2024 roku obniżenie o 50% (w stosunku do stanu na koniec 2021 roku) papierowej wymiany dokumentowej w procesach obsługi klientów korporacyjnych
- Większa liczba klientów korzystających z mobilnych płatności zbliżeniowych
- Utrzymanie wysokiego odsetka odpadów poddawanych recyklingowi i zasobów przekazywanych do ponownego wykorzystania


Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Ochrona środowiska | Konsekwentnie angażujemy się w rozwój oferty produktowej wspierającej zrównoważony rozwój i transformację naszych klientów

Oferta produktowa wspierająca zrównoważony rozwój

Planowane inicjatywy

- Wsparcie klientów w transformacji w kierunku zrównoważonej środowiskowo działalności poprzez oferowanie zielonych produktów połączone ze wsparciem merytorycznym
- Zwiększenie finansowania przeznaczonego na projekty związane ze zrównoważonym rozwojem poprzez aktywne uczestnictwo w rządowych i unijnych programach transformacji w kierunku redukcji negatywnego wpływu na środowisko
- Rozszerzenie oferty inwestycyjnej o produkty promujące aspekty środowiskowe lub społeczne

KPI / miary sukcesu


- Udzielenie 2 mld zł finansowania w latach 2022-2024 na projekty dotyczące zrównoważonego rozwoju w obszarze przedsiębiorstw i leasingu
- Wprowadzenie oferty produktów wspierających zrównoważony rozwój w różnych segmentach biznesowych (m.in. małych i średnich przedsiębiorstw) w zakresie efektywności energetycznej, wykorzystania odnawialnych źródeł energii i gospodarki o obiegu zamkniętym
- Uwzględnienie funduszy promujących aspekty środowiskowe lub społeczne w usłudze doradztwa inwestycyjnego od 2022 roku
- Oparcie przyszłych źródeł finansowania Banku na zbudowanym portfelu zielonych aktywów


Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia

Ochrona środowiska | Odpowiedzialnie kreujemy długookresową politykę kredytową z uwzględnieniem procesów transformacji klimatycznej

Odpowiedzialna polityka kredytowa

Planowane inicjatywy

- Kontynuacja polityki niefinansowania nowych projektów wydobywania węgla oraz inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń.
- Doskonalenie stosowanego podejścia w zakresie uwzględniania wpływu ryzyka klimatycznego na finansowane podmioty i przedsięwzięcia

KPI / miary sukcesu


- Konsekwentne minimalizowanie ekspozycji kredytowych powiązanych z wydobywaniem węgla (na koniec 4 kw. 2021 stanowiły one 0,96% portfela przedsiębiorstw oraz 0,27% całego portfela Grupy)
- Wzmocnienie i usystematyzowanie uwzględniania w politykach sektorowych elementów związanych z ryzykiem środowiskowym i społecznym, począwszy od polityki sektorowej za 2022 rok

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Ochrona środowiska | By zapewnić największe możliwości zrównoważonego rozwoju naszych klientów, podejmujemy współpracę z innymi organizacjami

Rozwój zrównoważonego finansowania - partnerstwa z organizacjami

Planowane inicjatywy

- Wspieranie klientów w pozyskiwaniu funduszy unijnych oraz innych programów publicznych finansujących zieloną transformację
- Dalszy rozwój współpracy z partnerami, w celu efektywniejszego wsparcia klientów w realizacji ich celów biznesowych i planów zielonej transformacji

KPI / miary sukcesu


- Utworzenie centrum kompetencji odpowiedzialnego za wsparcie klientów w pozyskiwaniu funduszy w ramach dostępnych programów publicznych
- Osiągnięcie 5% udziału rynkowego w kredytach inwestycyjnych zabezpieczonych funduszami UE i PL oraz związanych z zielonym finansowaniem
- Uczestnictwo w programach wspierających transformację i zrównoważony rozwój (m.in. prowadzonych przez Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK), Europejski Bank Inwestycyjny (EBI), Narodowe Centrum Badań i Rozwoju (NCBR), Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP), Polski Fundusz Rozwoju (PFR), Centrum Unijnych Programów Transportowych)

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Ochrona środowiska | Rozumiemy, jak ważna jest świadomość zmian klimatycznych, dlatego planujemy działania edukacyjne i informacyjne w tym obszarze

Działania edukacyjne

Planowane inicjatywy

- Działania informacyjne i edukacyjne skierowane do pracowników i klientów Banku w zakresie budowania wiedzy o zrównoważonym rozwoju
- Nowy program certyfikacji doradców bankowości korporacyjnej dotyczący wsparcia klientów w pozyskiwaniu zielonego finansowania, a także korzystania z programów unijnych oraz realizacji celów zrównoważonego rozwoju
- Nawiązanie współpracy z organizacjami posiadającymi wiedzę ekspercką w zakresie rozwiązań proekologicznych w celu realizacji wspólnych działań

KPI / miary sukcesu


- Program działań budujących świadomość ekologiczną pracowników Banku w zakresie zmian klimatycznych i kwestii związanych z wpływem działalności Banku na środowisko
- Wewnętrzna certyfikacja 100% doradców w obszarze bankowości korporacyjnej w zakresie aktywnego wspierania zielonych inwestycji klientów
- Pozyskanie partnerów merytorycznych wspierających Bank i klientów w zakresie rozwiązań proekologicznych

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia





Odpowiedzialność społeczna



Odpowiedzialność społeczna | Jako Bank inspirowany przez ludzi, chcemy jak najlepiej rozumieć i wspierać realizację potrzeb pracowników, klientów oraz lokalnych społeczności



Rozwój i wsparcie pracowników



Promocja równouprawnienia i różnorodności



Wspieranie klientów w rozwoju ich biznesu i finansów



Bankowość bez barier



Edukacja i bezpieczeństwo



Działalność charytatywna i wsparcie kultury

Kultura doceniająca różnorodność i inkluzywność nie tworzy się sama. Jej zbudowanie i późniejsze rozwijanie wymaga czasu, uwagi i przemyślanego wysiłku. Uważamy, że każda osoba zasługuje na szacunek i docenienie, dlatego kładziemy szczególny nacisk na rozwijanie tych wartości w naszej organizacji i poza nią.



Jako pracodawca wspieramy naszych pracowników w ich rozwoju, aby mogli w pełni wykorzystać własny potencjał. Jako dostawca usług bankowych zapewniamy klientom narzędzia finansowe, aby mogli rozwijać własne przedsięwzięcia. Jako członek społeczności wspieramy inicjatywy ukierunkowane na budowanie kapitału społecznego. Jednocześnie pracujemy nad usuwaniem barier fizycznych i mentalnych, zwalczaniem uprzedzeń i stereotypów, zapewnieniem równych szans oraz rozwijaniem współpracy z organizacjami działającymi na rzecz inicjatyw społecznych. Aktywnie reagujemy na otaczające nas zmiany, dlatego podejmujemy szereg działań wspierających obywateli Ukrainy. Wierzymy, że silne społeczności stanowią fundament gospodarki.



Wspierane cele SDG

3

DOBRA ZDROWIE I JAKOŚĆ ŻYCIA



4

DOBRA JAKOŚĆ EDUKACJI



5

RÓWNÓŚĆ PŁCI



8

WZROST EKONOMICZNY I GOSPODARSTWO



10

WIĘCEJ RÓWNOŚCI



11

ZDROWOZWAGZONE MIASTA I SPÓŁNOŚCI



16

POKOJE, SPRAWIEDLIWOŚĆ I STRONG INSTYTUCJE



Odpowiedzialność społeczna | To pracownicy są fundamentem naszej działalności, dlatego dążymy do ich ciągłego rozwoju, zapewniając równe szanse, jasną ścieżkę kariery oraz satysfakcję

Rozwój i wsparcie pracowników

Planowane inicjatywy

- Wzmocnienie EVP (ang. Employee Value Proposition) poprzez realizację inicjatyw wspierających well-being pracowników oraz przyjazne środowisko pracy, ustalenie długoterminowego podejścia do pracy hybrydowej oraz wdrożenie systemu mierzenia satysfakcji pracowników uwzględniającego efektywność wdrożonych inicjatyw
- Dbanie o rozwój pracowników poprzez realizację programów edukacyjno-szkoleniowych

KPI / miary sukcesu


- Wdrożenie strategii Banku Millennium na rynku pracy
- Opracowanie zasad regulujących podejście do pracy hybrydowej
- Okresowe badania satysfakcji pracowników
- Realizacja kolejnej edycji programu rozwoju kompetencji menadżerskich MLeaders
- Wdrożenie modelu samokształcenia oraz ustrukturyzowanie programów szkoleniowych dostępnych dla pracowników

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Tworzymy kulturę organizacyjną bazującą na równości, współpracy i szacunku dla różnorodności, w której każdy pracownik odnajdzie swoje miejsce

↗ Promocja równouprawnienia i różnorodności

Planowane inicjatywy

- Prowadzenie działań zmierzających do zmniejszania luki płacowej
- Rozwój inkluzywnej kultury organizacyjnej, promowanie różnorodności i inkluzywności

KPI / miary sukcesu

- Monitorowanie poziomu wynagrodzeń dla poszczególnych płci
- Zmniejszenie poziomu luki płacowej w porównaniu do stanu na koniec 2021 roku
- Wdrożenie inicjatywy edukacyjnej w zakresie promowania różnorodności

Obszar



Dźwignie



Model organizacyjny

Interakcje z klientami

Wpływ na otoczenie

Ludzie

Procesy

Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Wdrażamy innowacyjne rozwiązania technologiczne, które wspierają naszych klientów w prowadzeniu działalności gospodarczej

Wspieranie klientów w rozwoju ich biznesu i finansów

Planowane inicjatywy

- Wspieranie klientów w rozwoju prowadzonych przez nich przedsięwzięć poprzez nowe usługi, cyfryzację procesów oraz wdrażanie nowoczesnych rozwiązań w zakresie bezpieczeństwa, finansów i technologii

KPI / miary sukcesu


- Wdrożenie nowej aplikacji mobilnej dla klientów korporacyjnych oraz rozwiązań pozwalających na wygodną i szybką wymianę danych bankowych z systemami finansowo - księgowymi klienta (host-to-host)
- Wdrożenie dodatkowych rozwiązań dla mikrofirm (m.in. mobilnego terminala SoftPOS) oraz nowych funkcjonalności aplikacji mobilnej (kantoru walutowego, księgowości online, itp.) wspierających prowadzenie działalności gospodarczej
- Wdrożenie rozwiązania umożliwiającego zarejestrowanie jednoosobowej działalności gospodarczej w Banku wraz z otwarciem konta firmowego z rachunkiem VAT

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Aktywnie wspieramy rozwój naszych klientów poprzez wsparcie merytoryczne oraz dzielenie się pomysłami

Wspieranie klientów w rozwoju ich biznesu i finansów

Planowane inicjatywy

- Zapewnienie wsparcia merytorycznego w procesie zarządzania finansami firmy oraz kreowanie przestrzeni do wymiany doświadczeń, dobrych praktyk, inspiracji i wiedzy
- Wspieranie przedsiębiorstw (w tym firm rodzinnych) poprzez współorganizację wydarzeń ukierunkowanych na wsparcie w rozwoju, integrację i współpracę lokalnych firm

KPI / miary sukcesu


- Rozwój centrum kompetencji funduszy unijnych, w celu współpracy z klientami w zakresie korzystania z programów publicznych, wspierających przedsięwzięcia biznesowe ("EU Competence Hub")
- Utworzenie nowego kanału komunikacji cyfrowej dla klientów bankowości przedsiębiorstw z wiedzą i inspiracjami w zakresie działań biznesowych i zarządzania ryzykiem
- Przeprowadzenie cyklu webinarów wspierających rozwój przedsiębiorczości, w tym w zakresie bezpieczeństwa, cyfryzacji, programów unijnych, wsparcia lokalnego, itp.

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Poszerzamy wiedzę wszystkich grup naszych klientów z zakresu zarządzania finansami, zaczynając od najmłodszych

Edukacja finansowa

Planowane inicjatywy

- Edukacja finansowa klientów detalicznych oraz promowanie rozwiązań wspierających pełne rozumienie złożonych produktów
- Wsparcie klientów w budowaniu umiejętności poruszania się w cyfrowym świecie
- Wprowadzenie młodych ludzi w świat finansów poprzez kontynuację działań edukacyjnych oraz przygotowanie oferty produktów dostosowanej do ich potrzeb. Objęcie działaniami edukacyjnymi zarówno młodych klientów, jak i ich rodziców
- Budowanie świadomości finansowej najmłodszych

KPI / miary sukcesu

- Prowadzenie działań edukacyjnych w formule szerokiej dostępności, wyjaśniających klientom bardziej złożone kwestie dotyczące produktów oferowanych przez Bank
- Regularne (raz na miesiąc) webinaria dla cyfrowych ambasadorów, czyli pracowników placówek, którzy wspierają klientów w procesie wejścia w bankowy cyfrowy świat
- Zwiększenie liczby nawiązanych relacji bankowych z osobami w wieku 7-12 i 13-18 lat
- Kontynuacja programu edukacji finansowej przedszkolaków „Finansowy Elementarz”




Obszar



Dźwignie



 Model organizacyjny  Interakcje z klientami  Wpływ na otoczenie

 Ludzie  Procesy  Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Systematycznie i konsekwentnie budujemy świadomość naszych klientów w obszarze cyberbezpieczeństwa

Edukacja na rzecz bezpieczeństwa

Planowane inicjatywy

- Kontynuacja kompleksowych działań edukacyjnych w zakresie cyberbezpieczeństwa obejmujących profilowane kampanie bankowe nt. bezpieczeństwa cyfrowego oraz akcje informacyjne na temat bieżących zagrożeń skierowane do szerokiego grona odbiorców

KPI / miary sukcesu

- Wyższy wskaźnik dotarcia do klientów w kampaniach bezpieczeństwa
- Zapewnienie aktualnych informacji i ostrzeżeń na stronie internetowej Banku oraz w mediach

Obszar



Dźwignie



Model organizacyjny

Interakcje z klientami

Wpływ na otoczenie

Ludzie

Procesy

Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Dążymy do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mieli wygodny dostęp do usług finansowych

Bankowość bez barier

Planowane inicjatywy

- Wsparcie osób o szczególnych potrzebach w korzystaniu z usług bankowych, w tym poprzez wdrożenie rozwiązań ukierunkowanych na zapewnienie lepszego dopasowania aplikacji mobilnej i strony internetowej Banku do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a także ze szczególnymi potrzebami (np. seniorzy)
- Wsparcie klientów w poruszaniu się w cyfrowym świecie poprzez usprawnianie procesów oraz działania edukacyjne w zakresie bankowości cyfrowej

KPI / miary sukcesu


- Zwiększenie odsetka klientów z dostępem do kanałów cyfrowych oraz aktywnie z nich korzystających, przede wszystkim w grupach wiekowych 65+
- Dostosowywanie nowych placówek do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową
- Utrzymanie 100% bankomatów własnych dostosowanych do potrzeb osób o szczególnych potrzebach (np. z dysfunkcją wzroku lub słuchu)
- Utrzymanie dedykowanej sekcji na stronie internetowej poświęconej temu jak rozpocząć bezpieczne korzystanie z kanałów cyfrowych „Pierwszy krok online”

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Odpowiedzialność społeczna | Angażujemy naszych pracowników w działania na rzecz lokalnych społeczności i aktywnie promujemy rozwój kultury

♥ Działalność charytatywna i wsparcie kultury

Planowane inicjatywy

- Rozwój programów wolontariatu pracowniczego oraz granty na działania w społecznościach lokalnych
- Dalsze sprawowanie roli mecenasa kultury, w szczególności sztuki filmowej, a także kontynuacja wsparcia w budowaniu lepszego dostępu do wydarzeń kulturalnych dla wszystkich grup odbiorców

KPI / miary sukcesu

- Utrzymanie lub zwiększenie liczby godzin poświęconych na działania w ramach programu wolontariatu #słuchaMYwspieraMY
- Kontynuacja wieloletniego patronatu Banku nad festiwalem filmowym Millennium Docs Against Gravity
- Dalsze prowadzenie projektu audiodeskrypcji filmów dokumentalnych w ramach festiwalu Millennium Docs Against Gravity

Obszar



Dźwignie



Model organizacyjny

Interakcje z klientami

Wpływ na otoczenie

Ludzie

Procesy

Technologia

Millennium
19th DOCS
AGAINST
GRAVITY
FILM FESTIVAL

FUNDACJA BANKU
Millennium



Odpowiedzialność społeczna | Aktywnie reagujemy na otaczające nas zmiany, dlatego podejmujemy szereg działań wspierających obywateli Ukrainy

Wsparcie obywateli Ukrainy pokrzywdzonych wskutek wojny

Planowane inicjatywy

- Działania charytatywne nakierowane na pomoc obywatelom Ukrainy w formie materialnej i merytorycznej
- Przeciwdziałanie finansowemu wykluczeniu poprzez dalszy rozwój oferty produktów i usług skierowanych do obywateli Ukrainy
- Wsparcie w funkcjonowaniu na uchodźctwie

KPI / miary sukcesu


- Współpraca z organizacjami wspierającymi uchodźców z Ukrainy
- Wsparcie działań podejmowanych w ramach wolontariatu oraz finansowanie inicjatyw wspierających uchodźców
- Dalszy rozwój oferty produktów i usług skierowanych do obywateli Ukrainy, dostosowanych do ich potrzeb i języka
- Udostępnienie obywatelom Ukrainy w kanałach cyfrowych opcji ułatwiających funkcjonowanie na uchodźctwie (np. dostęp do profilu zaufanego, wnioski o pomoc publiczną)

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia








Ład korporacyjny





Ład korporacyjny | Naszym celem jest zapewnienie skutecznego, innowacyjnego i rozważnego zarządzania, by zapewnić długoterminowy rozwój naszych interesariuszy


 Zrównoważona organizacja

 Ład korporacyjny i polityki zgodności

 Raportowanie i ujawnienia

 Zarządzanie ryzykiem klimatycznym

 Polityki zrównoważonego łańcucha dostaw

 Zrozumiała komunikacja

Przestrzegamy najwyższych standardów w prowadzonej działalności, w tym Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych i Dobrych praktyk spółek notowanych na GPW, a także prowadzimy aktywny dialog ze wszystkimi grupami interesariuszy, by wiedzieć, co jest najważniejsze dla osób, które nas inspirują i wykorzystać ich opinię przy kształtowaniu oferty Banku.

Dążymy do osiągnięcia pełnej przejrzystości naszych działań, zrównoważonego łańcucha wartości oraz zapewnienia pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa oraz regulacjami. Jednocześnie chcemy komunikować się w sposób, który jest zrozumiały dla wszystkich naszych interesariuszy.

Nadzorujemy i koordynujemy proces wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju poprzez specjalnie do tego powołany Komitet Zrównoważonego Rozwoju oraz Biuro Zrównoważonego Rozwoju.

Wspierane cele SDG



Ład korporacyjny | Dążymy do doskonałości organizacyjnej oraz regularnego dialogu ze wszystkimi grupami interesariuszy

Zrównoważona organizacja

Planowane inicjatywy

- Organizowanie cyklicznych spotkań Komitetu ds. Zrównoważonego Rozwoju, na których monitorowane i omawiane będą strategiczne decyzje dotyczące działań w obszarze ESG
- Ciągłe doskonalenie organizacji w obszarze ESG
- Dialog z interesariuszami, w celu dokładnego rozpoznania potrzeb wszystkich podmiotów zainteresowanych działaniami Grupy Millennium

KPI / miary sukcesu


- Uwzględnienie kluczowych wniosków ze spotkań Komitetu ds. Zrównoważonego Rozwoju we wdrażanych inicjatywach w obszarze zrównoważonego rozwoju
- Cykliczny przegląd i aktualizacja regulacji wewnętrznych w obszarach funkcjonowania Grupy Millennium mających istotny wpływ na środowisko i społeczeństwo
- Regularne przeprowadzanie badania oczekiwań interesariuszy wewnętrznych i zewnętrznych w zakresie prowadzonych i raportowanych przez Grupę działań z obszaru ESG

Obszar





Dźwignie



 Model organizacyjny

 Interakcje z klientami

 Wpływ na otoczenie

 Ludzie

 Procesy

 Technologia



Ład korporacyjny | Naszym celem jest zapewnienie najwyższych standardów zgodności poprzez edukację, procesy i zaangażowanie ludzi

Ład korporacyjny i polityki zgodności

Planowane inicjatywy

- Zapewnienie najwyższych standardów ładu korporacyjnego poprzez ciągłe doskonalenie polityk, procedur i procesów w obszarze etyki
- Zwiększenie częstotliwości i zakresu szkoleń pracowniczych związanych z etyką w organizacji i zachowaniami w miejscu pracy
- Uwzględnienie kwestii ESG w celach wyznaczanych kadrze zarządzającej zaangażowanej w inicjatywy w zakresie zrównoważonego rozwoju
- Dalsze doskonalenie procesu świadomego kształtowania relacji z klientami, poprzez rozbudowę działań w zakresie KYC, w oparciu o polityki wewnętrzne, system IT oraz system szkoleń dostosowany do profilu rozpoznanego ryzyka AML klienta

KPI / miary sukcesu

- Cykliczny proces przeglądu standardów w obszarze ładu wewnętrznego i ich przestrzegania w organizacji
- Min. 90% pracowników przeszkolonych w zakresie etyki w organizacji w ciągu roku
- Uwzględnienie czynników ESG w kryteriach oceny kadry zarządzającej realizującej inicjatywy w zakresie zrównoważonego rozwoju
- Monitorowanie w cyklach miesięcznych kompleksowego programu szkoleń z obszaru AML

Obszar



Dźwignie



Ład korporacyjny | Zależy nam, by każdy zainteresowany miał dostęp do przejrzystych informacji na temat działalności Grupy Millennium w obszarze ESG

Raportowanie i ujawnienia

Planowane inicjatywy

- Utrzymanie najwyższych standardów profesjonalizmu i przejrzystości raportowania ESG w Grupie Kapitałowej, w oparciu o standardy GRI, z uwzględnieniem zmieniających się przepisów prawa w obszarze zrównoważonego rozwoju

KPI / miary sukcesu

- Coroczna publikacja kompleksowego raportu ESG

Obszar



Dźwignie



Zarządzanie ryzykiem klimatycznym

Planowane inicjatywy

- Ciągłe rozwijanie podejścia do zarządzania ryzykiem klimatycznym

KPI / miary sukcesu




- Rozwój i regularne raportowanie mierników RAS w zakresie czynników ESG
- Uwzględnienie czynników klimatycznych w stress testach
- Dalszy rozwój regulacji wewnętrznych w zakresie zarządzania ryzykiem klimatycznym

Obszar



Dźwignie



 Ludzie  Procesy  Technologia



 Model organizacyjny  Interakcje z klientami  Wpływ na otoczenie



Ład korporacyjny | Zrównoważone zmiany zaczynamy od siebie, ale dążymy do objęcia nimi całego łańcucha wartości

Zrównoważony łańcuch dostaw

Planowane inicjatywy

- Rozszerzenie aspektów ESG uwzględnianych w procesie wyboru i współpracy z dostawcami
- Promowanie aspektów zrównoważonego rozwoju wśród dostawców w łańcuchu wartości Grupy Millennium

KPI / miary sukcesu

- Rozszerzenie polityki zakupów Grupy Kapitałowej poprzez uwzględnienie kolejnych elementów z obszarów: środowiskowego, społecznego i ładu wewnętrznego w procesie oceny dostawców
- Opracowanie wytycznych obejmujących najlepsze standardy w zakresie ESG dla dostawców

Obszar



Dźwignie



Ład korporacyjny | Konsekwentnie doskonalimy nasze procesy komunikacji, tak aby język, którym się posługujemy w kontaktach z klientami był prosty i zrozumiały

Zrozumiała komunikacja

Planowane inicjatywy

- Stosowanie prostej komunikacji w przekazach kierowanych do klientów, aby były one zrozumiałe dla szerokiego grona odbiorców
- Komunikacja dostosowana do potrzeb klienta

KPI / miary sukcesu

- Objęcie całości dokumentacji skierowanej do klientów zasadami prostego języka
- Średnia wartość indeksu przejrzystości treści przedstawianych klientom w kanałach elektronicznych - Plain Language Index – 60%
- Uzyskanie zewnętrznego certyfikatu komunikacji bankowej przyznawanego przez Pracownię Prostej Polszczyzny
- Zmniejszona liczba reklamacji związanych z niezrozumieniem przez klienta produktu

Obszar



Dźwignie



Model organizacyjny

Interakcje z klientami

Wpływ na otoczenie

Ludzie

Procesy

Technologia



M