



Millennium
bank



**Raport ESG
Banku Millennium
i Grupy
Banku Millennium
za 2021 rok**

Dokument ten nie stanowi oficjalnej wersji Raportu ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2021 rok. Oficjalny Raport ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2021 rok został sporządzony zgodnie z wymogami ESEF.

Spis treści

LIST PREZESA ZARZĄDU	5
1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM.....	7
1.1. PROFIL ORGANIZACJI.....	7
1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI	9
1.1.2. AKCJONARIAT	9
1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE	10
1.2. MISJA I WARTOŚCI	12
1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI	13
1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ NOWEJ STRATEGII NA LATA 2022-2024	17
1.5. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA W OBSZARZE ESG	19
1.6. WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA.....	20
1.7. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI	22
2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT).....	27
2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU	27
2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM	28
2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM.....	28
2.1.3. KLIMAT - KLUCZOWE RYZYKA I NOWE MOŻLIWOŚCI	29
2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO	30
2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW	30
2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH	48
2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE	57
2.3. TAKSONOMIA UE	58
2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA	60
2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA.....	61
3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)	63
<i>BANKOWOŚĆ INSPIROWANA LUDŹMI</i>	
3.1. INNOWACYJNE USŁUGI.....	63
3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW.....	69
3.1.2. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER.....	70
3.1.3. OBSŁUGA I WSPARCIE KLIENTÓW W DRUGIM ROKU PANDEMII COVID-19.....	73
3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	74
3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	75
3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW.....	75
3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	76
3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO	79

3.1.9.	INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW	80
3.2.	ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ	82
3.2.1.	RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	82
3.2.2.	PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	83
3.2.3.	ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA	87
3.2.4.	UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH	88
<i>ODPOWIEDZIALNY PRACODAWCA</i>		
3.3.	STRUKTURA ZATRUDNIENIA	90
3.4.	WARUNKI PRACY	93
3.4.1.	POLITYKI KADROWE	93
3.4.2.	POLITYKI WYNAGRODZEŃ	94
3.4.3.	ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM	96
3.4.4.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI	96
3.4.5.	MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ	100
3.4.6.	OCENA PRACOWNIKÓW	100
3.4.7.	REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY	101
3.4.8.	ŚWIADCZENIA SOCJALNE	105
3.4.9.	PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY	107
3.5.	ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW	108
3.5.1.	DZIAŁANIA KONTYNUOWANE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19	108
3.5.2.	STANDARDY BHP	109
<i>BANK W OTOCZENIU SPOŁECZNYM</i>		
3.6.	OTOCZENIE SPOŁECZNE	110
3.7.	KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI	111
3.8.	DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA	113
3.8.1.	PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM	114
3.8.2.	AKCJE CHARYTATYWNE I WOŁONARIAT PRACOWNICZY	114
3.8.3.	MECENAT KULTURY	115
3.8.4.	WSPIERANIE EDUKACJI	116
3.8.5.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI	117
4.	ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)	118
<i>ZARZĄDZANIE</i>		
4.1.	STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO	118
4.2.	STRUKTURA ZARZĄDZANIA	119
4.3.	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM	120
4.4.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	123
4.5.	STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA	124
4.6.	BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	126

4.6.1.	RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	126
4.6.2.	WSPÓLPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	128
4.6.3.	PARTNERZY BIZNESOWI.....	128
4.7.	POLITYKA PODATKOWA	131
<i>BEZPIECZEŃSTWO KORPORACYJNE</i>		
4.8.	BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW	131
4.8.1.	BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI	132
4.8.2.	OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	133
4.8.3.	PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM.....	134
4.8.4.	PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF) ...	135
4.8.5.	ZAPOBIEGANIE KONFLIKOWI INTERESÓW	136
4.8.6.	PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI	136
4.9.	SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ.....	138
4.9.1.	ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI.....	138
4.9.2.	AUDYT WEWNĘTRZNY	138
5.	O RAPORCIE	140
5.1.	PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA.....	140
5.2.	TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI	141
5.3.	INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS	141
5.4.	DANE KONTAKTOWE.....	149
5.5.	LIST POŚWIADCZAJĄCY	150

LIST PREZESA ZARZĄDU

[GRI 102-14]

Szanowni Państwo,

Rok 2021 był kolejnym nietypowym i trudnym okresem w naszej działalności. Mimo że perspektywy gospodarcze po zakończeniu pierwszych fal pandemii były dobre, a szczepionki dały nadzieję na normalizację życia, druga połowa roku przyniosła inflację, niepewność gospodarczą i ... nowe odmiany koronawirusa. Zamykam jednak rok z poczuciem spełnienia i satysfakcji z efektów, które udało się nam uzyskać. Było to możliwe dzięki zaangażowaniu i harmonijnej współpracy wszystkich pracowników Grupy Banku Millennium, którym serdecznie za to dziękuję.

W 2021 roku osiągnęliśmy dobre wyniki operacyjne i biznesowe, aktywnie zarządzając i łagodząc ryzyka związane z działalnością bankową. Był to rok wysokiego wzrostu detalicznej akcji kredytowej, do czego przyczyniła się rekordowa sprzedaż nowych kredytów hipotecznych oraz ożywienie w sprzedaży pożyczek gotówkowych. Jak przystało na lidera doświadczeń klienta w świecie cyfrowym, liczba aktywnych klientów bankowości elektronicznej przekroczyła 2,3 mln (wzrost o 10% r/r), a klientów mobilnych 1,9 mln (wzrost o 16% r/r). Bank zwiększył podstawowe przychody (przychody z tytułu odsetek i prowizji) i obniżył koszty operacyjne. Poprawiła się jakość portfela kredytowego, co pozwoliło na obniżenie kosztów ryzyka kredytowego. Strata finansowa w wysokości 1,332 mld zł spowodowana była utworzeniem rezerw na ryzyko prawne związane z portfelem walutowych kredytów hipotecznych (bez Euro Banku) w wysokości 2,086 mld zł, dodatkowymi kosztami poniesionymi z tytułu indywidualnych uгод z kredytobiorcami kredytów hipotecznych we frankach szwajcarskich i kosztami prawnymi. Po skorygowaniu wyniku o wymienione rezerwy i koszty, zysk netto Grupy wyniósłby 1,097 mld zł netto.

W 2021 roku przyspieszyliśmy proces rozwiązywania kwestii kredytów we frankach szwajcarskich, co było dla nas niezwykle istotne. W wyniku podpisania uгод z klientami liczba aktywnych walutowych kredytów hipotecznych spadła o 8 449 w porównaniu do ponad 57 800 aktywnych umów kredytowych na koniec 2020 roku. Liczba zawartych uгод była wyższa niż napływ nowych spraw sądowych.

Wydarzeniem roku dla Banku było ogłoszenie nowej strategii na lata 2022-2024 zatytułowanej „Inspirują nas ludzie”. Dokument jest efektem pracy wielu zespołów oraz wynika bezpośrednio z wiedzy i inspiracji pracowników. Strategia zakłada inteligentny wzrost, solidny rozwój biznesu i dalszy postęp technologiczny. Chcemy utrzymać wysoką wydajność operacyjną i wzmocnić akwizycję klientów w oparciu o wypracowane w ostatnich latach lokomotywy wzrostu - sprzedaż kont osobistych, kredytów gotówkowych i hipotecznych oraz selektywny wzrost w bankowości przedsiębiorstw. Kluczowe wartości naszych działań pozostają bez zmian. Są to klientocentryzm, oferowanie wysokiej jakości usług, ciągła innowacyjność i przyspieszona cyfryzacja, której centrum jest aplikacja mobilna oraz zaangażowanie na rzecz społeczeństwa i środowiska.

Bank jest sygnatariuszem partnerstwa na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ, które wyznacza kierunek naszego działania. Od 2010 roku Bank wchodzi w skład indeksu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie skupiającego firmy o najwyższych standardach zrównoważonego rozwoju. Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania nowym kopalniom węgla oraz inwestycjom w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyjątkiem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń. Kilka lat temu Bank podjął decyzję o znacznej redukcji zaangażowania w finansowanie branży węglowej. W rezultacie ekspozycje portfela związane z wydobyciem węgla oraz węglowodorów są bliskie zeru. Na najbliższe lata wyznaczaliśmy sobie konkretne cele klimatyczne. W 2022 roku Bank planuje zmniejszyć własne emisje gazów cieplarnianych o 50% w stosunku do 2020 roku oraz osiągnąć neutralność klimatyczną pod względem emisji własnych do 2027 roku. Bank będzie też aktywnie wspierać klientów korporacyjnych w podejmowanych przez nich

działaniach dekarbonizacyjnych, w rozwijaniu ich planów inwestycyjnych związanych z pakietem funduszy europejskich, zwłaszcza zielonym finansowaniem.

Po długim okresie jedynie wirtualnej aktywności Fundacji Banku Millennium spowodowanej pandemią, w 2021 roku jej działalność wróciła do realnego świata. Kontynuowaliśmy projekt wolontariatu pracowniczego #słuchaMYwspieraMY i program edukacyjny „Finansowy elementarz”. Przeprowadziliśmy 200 warsztatów w przedszkolach w całej Polsce, a ponad 2 600 osób znajdujących się w trudnej sytuacji życiowej otrzymało od nas pomoc. Po cieszącej się dużą popularnością 18. edycji festiwalu Millennium Docs Against Gravity, przedłużyliśmy współpracę z jego organizatorem na kolejne trzy lata.

Co przed nami? Zgodnie z nową strategią na lata 2022-2024 Bank planuje sprostać rosnącym, post-pandemicznym oczekiwaniom klientów i akcjonariuszy. Do 2024 roku zamierzamy osiągnąć 2 mld zł zysku netto (bez kosztów związanych z portfelem walutowych kredytów hipotecznych) i współczynnik ROE (bez ww. kosztów) na poziomie ok. 14%. Ambitne wskaźniki efektywności i inteligentny wzrost biznesu będą możliwe dzięki dalszemu zwiększaniu liczby aktywnych klientów do ponad 3 mln w 2024 roku oraz doskonaleniu efektywnej kosztowo, skalowalnej platformy operacyjnej pozwalającej osiągnąć wskaźnik koszty/dochody na poziomie poniżej 37% w 2024 roku.

Oczekujemy, że w 2022 roku polska gospodarka utrzyma się na pozytywnej ścieżce, chociaż wzrost gospodarczy wyhamuje nieznacznie w porównaniu do 2021 roku. Gospodarka wciąż będzie wspierana przez konsumpcję gospodarstw domowych, czemu sprzyjać będzie spodziewany dalszy spadek stopy bezrobocia i wzrost wynagrodzeń. Niemniej wysoka inflacja oraz podwyżki stóp procentowych ograniczą dynamikę wydatków konsumpcyjnych. Rok 2022 może być także rokiem odbudowy inwestycji, szczególnie jeśli szerszym strumieniem zaczną do Polski napływać środki z funduszy europejskich. Czynnikiem niepewności pozostaje pandemia, mimo że w 2021 roku gospodarka w dużej mierze dostosowała się do działania w jej warunkach. Ryzykiem pozostaje wysoka inflacja, która może wymusić wyższe od oczekiwanych podwyżki stóp procentowych, co mogłoby implikować silniejsze wyhamowanie gospodarki.

Patrząc w nadchodzący rok jestem optymistą. Bank Millennium jest w pełni gotowy na wyzwania przyszłości i przygotowany do realizacji ambitnych, strategicznych celów. Mam nadzieję, że praca nad nimi będzie źródłem satysfakcji dla każdego pracownika. Serdecznie zapraszam do lektury raportu.

Joao Bras Jorge
Prezes Zarządu Banku Millennium



1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM

1.1. PROFIL ORGANIZACJI

[GRI 102-1] Bank Millennium jest ogólnopolskim, nowoczesnym bankiem oferującym swoje usługi klientom ze wszystkich segmentów rynku poprzez sieć placówek, indywidualnych doradców i bankowość elektroniczną. Bank został utworzony w 1989 roku jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Dziś jest 7. największym pod względem aktywów bankiem komercyjnym w Polsce. [GRI 102-2] Oferuje usługi klientom indywidualnym (w segmencie detalicznym, Prestige i Bankowości Prywatnej), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw. Bank Millennium, łącząc najnowocześniejsze technologie i najlepsze tradycje bankowości, z powodzeniem konkuruje we wszystkich segmentach rynku finansowego. Wieloletnią znajomość polskiego rynku Bank uzupełnia międzynarodową praktyką w dziedzinie finansów wnoszoną przez Banco Comercial Portugues (Millennium bcp) - jeden największych komercyjnych banków w Portugalii, który jest strategicznym akcjonariuszem Banku Millennium. Przełomową decyzją, która wpłynęła na zwiększenie skali działania i rozwój spółki, było kupno Euro Banku w 2019 roku.

Innowacyjność jest jedną z najważniejszych wartości kultury organizacyjnej Banku Millennium. Od początku działalności Bank wyznacza trendy w polskiej bankowości, np. był pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Dziś spółka jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Priorytetem przy wprowadzaniu kolejnych innowacji niezmiennie jest ułatwianie codziennego życia klientów poprzez oferowanie im wygodnego i intuicyjnego dostępu do usług finansowych i pozafinansowych. Kluczem do wszystkich wprowadzanych przez Bank zmian jest dbałość o najwyższej jakości doświadczenie użytkownika i zrozumienie unikalnych potrzeb różnych grup klientów oraz pełną dostępność usług finansowych.

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium - jedną z najbardziej nowoczesnych grup finansowych w Polsce. Poza Bankiem, najważniejszymi jej spółkami w 2021 roku były: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium Dom Maklerski (działalność brokerska), Millennium TFI (fundusze inwestycyjne) oraz Millennium Bank Hipoteczny. [GRI 102-10] W związku z wydaniem przez Komisję Nadzoru Finansowego zezwolenia na rozpoczęcie działalności w rozumieniu art. 36 ust.1 ustawy Prawo bankowe, Millennium Bank Hipoteczny Spółka Akcyjna rozpoczął z dniem 14 czerwca 2021 roku prowadzenie działalności operacyjnej. Jego głównym celem jest pozyskiwanie długoterminowego finansowania poprzez emisję listów zastawnych, których podstawę stanowią wierzytelności z tytułu kredytów hipotecznych przeniesionych z Banku Millennium S.A. Listy zastawne są jednymi z najbezpieczniejszych instrumentów finansowych na świecie. Przeniesienie wierzytelności pozwala na finansowanie kredytów hipotecznych długoterminowymi listami zastawnymi sukcesywnie zmniejszając niedopasowanie terminów zapadalności aktywów i pasywów.

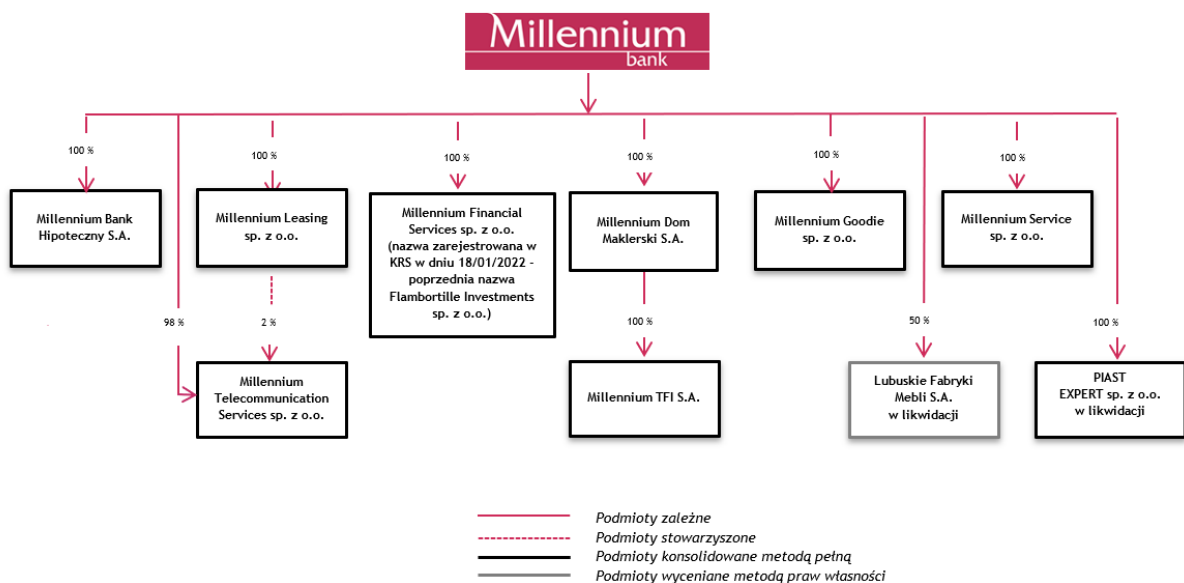
10 maja 2021 roku Zarządy Banku Millennium i Millennium Domu Maklerskiego podjęły decyzję o planowanym podziale Millennium Domu Maklerskiego, w ramach którego Bank jest spółką przejmującą. Przeniesienie działalności maklerskiej w całości do Banku i integracja usług maklerskich w ramach jednego podmiotu planowane jest w połowie 2022 roku. Zmiana właścicielska nie będzie wymagała od dotychczasowych klientów Domu Maklerskiego ani klientów Banku Millennium żadnych dodatkowych działań. Wszystkie umowy pozostaną bez zmian.

Od 2016 roku Millennium Goodie Spółka z o.o. prowadzi we współpracy z Bankiem innowacyjną, opartą na zaawansowanej technologii platformę smartshoppingową.

Oferta wyżej wymienionych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. Częścią Grupy jest także Fundacja Banku Millennium, która od lat wspiera projekty edukacji finansowej i wolontariatu pracowniczego.

[GRI 102-4] Bank i Spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. [GRI 102-3] Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku i Wrocławiu.

[GRI 102-5] Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium (stan na 31.12.2021 r.)

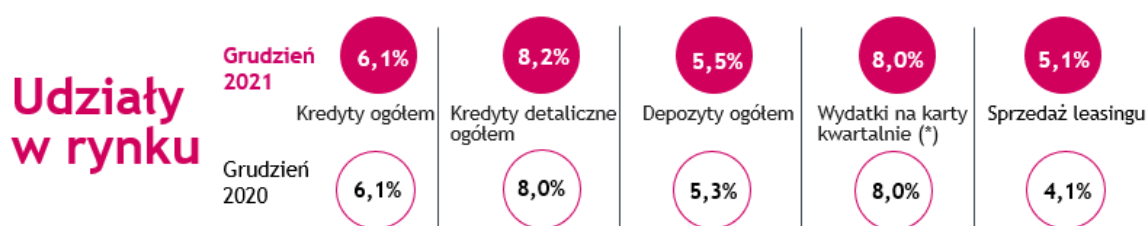


1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

[GRI 102-6] Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Aktywa ogółem wynoszą 103,9 mld zł. Grupa Banku Millennium obsługuje 2,7 mln aktywnych klientów detalicznych. Jak przystało na lidera doświadczeń klienta w bankowości elektronicznej, liczba aktywnych klientów cyfrowych przekroczyła 2,3 mln (wzrost o 10% r/r), a klientów mobilnych 1,9 mln (wzrost o 16% r/r). Na koniec 2021 roku Bank posiadał 655 oddziałów, w tym 440 własnych i 215 w modelu franczyzowym oraz 480 bankomatów.

[GRI 102-7] Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	2 694	2 633	2 571	1 838	1 635
Liczba aktywnych klientów korporacyjnych (tys.)	8,3	7,8	7,7	7,4	6,9
Liczba własnych i franczyzowych oddziałów	655	702	830	361	355
Liczba bankomatów	480	479	498	487	483
Liczba pracowników (osoby)	7 079	7 645	8 615	6 270	5 945
Liczba dostawców Banku	6 639	6 679	6 352	5 012	5 153

Udział w kluczowych segmentach rynku



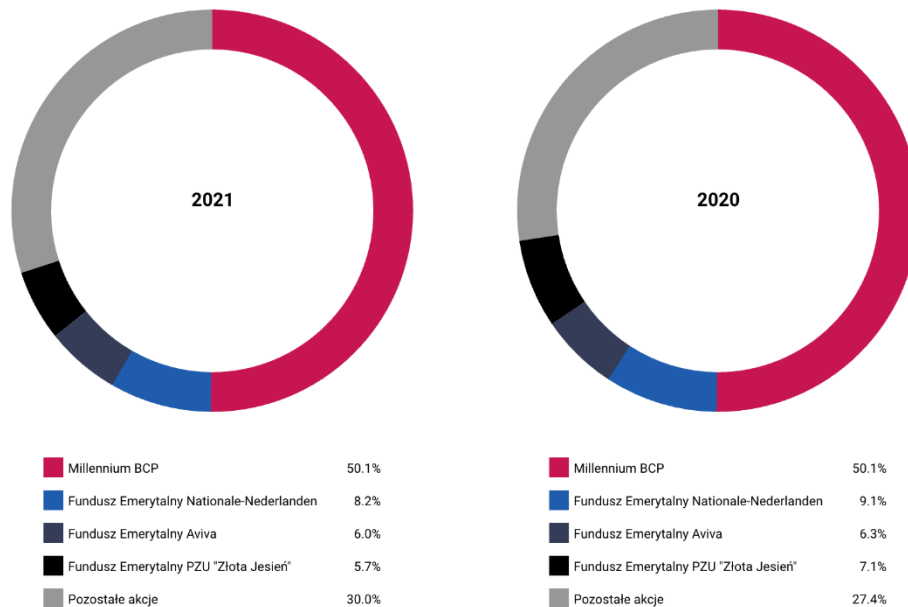
(*) Dane za 3 kw. 21/3 kw. 20

1.1.2. AKCJONARIAT

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

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

[GRI 102-10] Akcjonariat Banku Millennium*



*stan na 31.12.2021 i 31.12.2020

1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

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

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	GRUPA		BANK	
	2021	2020	2021	2020
Przychody operacyjne	3 558,1	3 577,8	3 400,7	3 421,5
Koszty operacyjne*	(1 642,3)	(1 752,8)	(1 573,7)	(1 693,5)
Wskaźnik koszty/dochody	46,2%	49,0%	46,3%	49,50%

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	GRUPA		BANK	
	2021	2020	2021	2020
Odpisy na utratę wartości oraz pozostały koszt ryzyka	(299,0)	(621,3)	(257,2)	(541,5)
Odpisy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecyjnych	(2 305,2)	(713,6)	(2 305,2)	(713,6)
Podatek bankowy	(312,6)	(279,1)	(312,6)	(279,1)
Podatek dochodowy (CIT)	(330,9)	(188,1)	(309,5)	(175,1)
Kredyty i pożyczki netto dla klientów	78 603,3	73 639,3	78 237,6	73 052,4
Depozyty klientów	91 447,5	81 510,5	91 672,3	81 832,5
Wskaźnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1=T1)	14,0%	16,5%	14,0%	16,2%
Łączny wskaźnik kapitałowy (TCR)	17,1%	19,5%	17,2%	19,2%
Wynik netto raportowany	(1 332)	22,8	(1 357,5)	18,6
Wynik netto skorygowany**	1 110,0	768,1	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) raportowany	(16,3%)	0,2%	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) skorygowany**	13,6	7,8	-	-
Podział zysku				
Dywidenda			0***	0
Kapitał			100%***	100%

* bez odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych

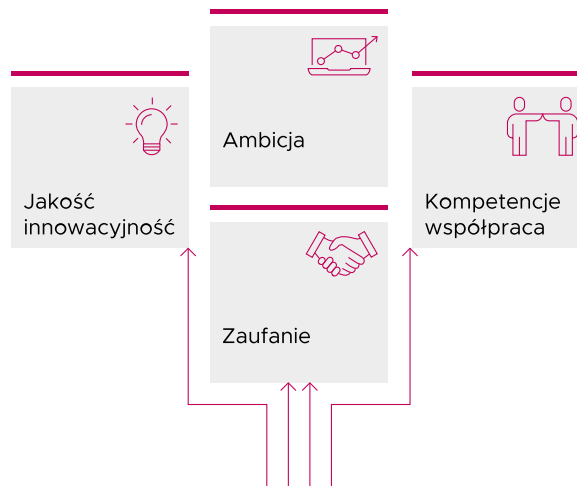
** wynik netto i ROE skorygowany - bez pozycji nadzwyczajnych

*** propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

1.2. MISJA I WARTOŚCI

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

Wartości Grupy Banku Millennium



Budujemy relacje oparte na zaufaniu

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

Jakość i innowacyjność są naszą pasją

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

Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę

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

Zawsze mierzymy wyżej

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

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

1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

Model biznesowy

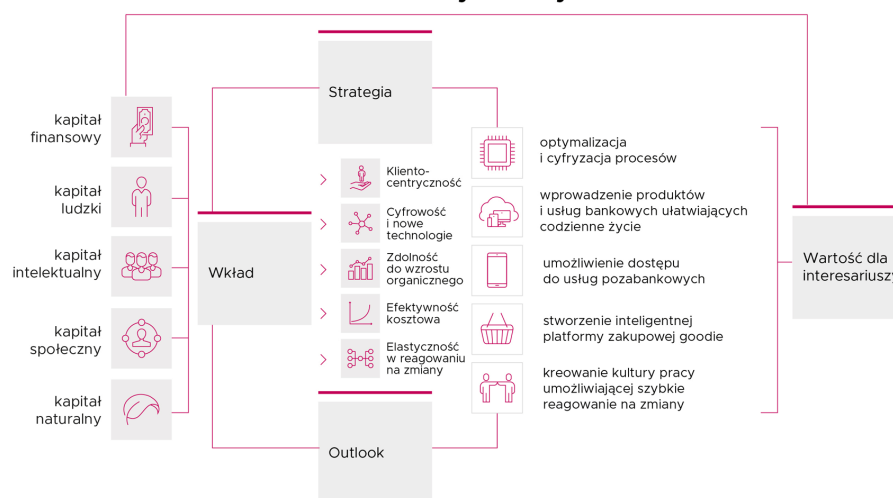
Bank Millennium prowadzi działalność w oparciu o model biznesowy bazujący na pięciu filarach:



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

[GRI 102-16] Fundamentem modelu biznesowego są wartości firmy: budowanie relacji opartych na zaufaniu, pasja do jakości i innowacyjności, rozwój pracowników i promowanie współpracy oraz ambicja, by zawsze mierzyć wyżej.

Misja i Wizja



Model tworzenia wartości

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

Kapitały Grupy Banku Millennium...



KAPITAŁ FINANSOWY

Zobowiązania	97,2 mld zł zobowiązania ogółem Grupy
Kapitał własny	6,7 mld zł środki własne Grupy
Aktywa	103,9 mld zł aktywa ogółem Grupy



KAPITAŁ LUDZKI

7 079 - liczba pracowników Grupy

38,9
średnia liczba godzin szkoleniowych
na pracownika Grupy rocznie

Przyjazne miejsce pracy, nastawienie
na rozwój pracowników, dbałość o
różnorodność

Obowiązkowe szkolenia z **Kodeksu Etycznego**

Laureaci licznych konkursów z zakresu **jakości obsługi**

Nowoczesna infrastruktura, **przyjazne środowisku**
rozwiązania w siedzibach



KAPITAŁ ORGANIZACYJNY

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

Nastawienie na **rozwój i innowacje**, z pełnym
rozumieniem potrzeb klienta

Aktywny rozwój usług **otwartej bankowości**

46,2% wskaźnik koszty/dochody Grupy

Ograniczanie zużycia zasobów, dbałość o obniżanie
poziomu emisyjności budynków



KAPITAŁ INTELEKTUALNY

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

Nowa strategia biznesowa na lata 2022-2024 - kwestie
ESG są jej częścią

System bankowości internetowej Millenet oraz
aplikacja mobilna są projektowane z myślą o
użytkownikach i wspólnie z nimi, w duchu podejścia
Human-Centred Design

Współpraca z uczelniami

Rozbudowany program szkoleń wewnętrznych



**KAPITAŁ
SPOŁECZNY**

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

94% klientów detalicznych zadowolonych z usług Banku

Blisko 1,6 mln zł przekazane przez Grupę Banku Millennium na darowizny i sponsoring w 2021 roku

Działania edukacyjne dla klientów w zakresie bezpieczeństwa cyfrowego

Programy edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium oraz wsparcie społeczności lokalnych w ramach wolontariatu pracowniczego

... Pozwalają na rozwój biznesu poprzez:



Optymalizację i cyfryzację procesów



Wprowadzanie produktów i usług bankowych ułatwiających codzienne życie



Umożliwienie dostępu do usług pozabankowych



Stworzenie inteligentnej platformy zakupowej goodie



Kreowanie kultury pracy umożliwiającej szybkie reagowanie na zmiany



Rozwój organiczny i synergie po połączeniu z Euro Bankiem

... I tworzą wartość dla interesariuszy:






KLIENCI


Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych

Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja

Wysoka jakość usług

- Stały rozwój usług bankowości internetowej i mobilnej
- 70% oddziałów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością
- 100% bankomatów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością
- Nagroda „Wrocław bez barier” dla Banku Millennium
- Złoty listek CSR tygodnika „Polityka” - nagroda dla firm o najwyższych standardach odpowiedzialności społecznej
- Ponad 1 mln klientów z dostępem do e-administracji
- Aplikacja mobilna jako centrum zarządzania codziennymi sprawami, nie tylko finansowymi
- 51 - NPS dla klientów detalicznych
- Najlepszy Bank w Polsce w 2021 roku wg magazynu „Global Finance”
- W ostatniej edycji rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka” Bank Millennium zajął pierwsze miejsce w kategorii głównej „Bank dla Kowalskiego” i drugie miejsce w kategorii „Bankowość zdalna”

 PRACOWNICY	Wskaźnik fluktuacji	<ul style="list-style-type: none"> 4% - wskaźnik fluktuacji
	Edukacja i rozwój	<ul style="list-style-type: none"> Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników.
	Poszanowanie różnorodności	<ul style="list-style-type: none"> Bank został ujęty w rankingu „Europejskich liderów różnorodności 2022”. W najnowszym zestawieniu Financial Times z 15 tysięcy europejskich firm wyłoniono 850 pracodawców, którzy wspierają i promują różnorodność w swoich organizacjach.
 INWESTORZY	Rentowność	<ul style="list-style-type: none"> 13,6 - zwrot z kapitału ROE (skorygowany o istotne zdarzenia jednorazowe)
	Solidna baza kapitałowa	<ul style="list-style-type: none"> 17,1% - TCR (łączny wskaźnik kapitałowy)
	Wysokie standardy zarządzania ESG	<ul style="list-style-type: none"> Członek WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego
 DOSTAWCY	Etyczna współpraca	<ul style="list-style-type: none"> 83% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni
	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	<ul style="list-style-type: none"> 100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium
 SPOŁECZEŃSTWO	Fundusz wsparcia dla pracowników	<ul style="list-style-type: none"> 1 mln zł w Specjalnym Funduszu Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia COVID-19 (zasilenie środkami Banku) - fundusz utworzony w 2020 roku, środki z niego udostępniane na bieżąco także w 2021 roku.
	Edukacja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> W listopadzie i grudniu 2021 roku, w ramach siódmej już edycji projektu „Finansowy Elementarz”, Fundacja Banku Millennium przeprowadziła 200 warsztatów, odwiedzając 54 przedszkola. W spotkaniach wzięło udział ponad 5 tysięcy przedszkolaków w wieku od 3 do 6 lat.
	Promocja kultury	<ul style="list-style-type: none"> Bank Millennium jest mecenasem festiwalu filmów dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity od 16 lat i podpisał porozumienie o przedłużeniu współpracy na lata 2022-2024. We wrześniu 2021 roku odbyła się 18. edycja festiwalu Millennium Docs Against Gravity, po raz drugi w historii w formule hybrydowej. Hybrydowa edycja festiwalu w 2021 roku przyciągnęła łącznie 134 000 widzów.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nagroda Złoty Dźwigacz Kultury za mecenat nad festiwalem Sacrum Profanum
 <p>Minimalizacja wpływu na środowisko</p> <p>ŚRODOWISKO</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cele w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych określone w nowej strategii biznesowej ▪ Ograniczanie zużycia zasobów i emisyjności zajmowanych budynków ▪ Od wdrożenia Autoryzacji Mobilnej klienci wykonali około 1,6 mln operacji, co pozwoliło zrezygnować z papierowych wydruków i zaoszczędzić 32 tys. ryz papieru ▪ Nowa siedziba centrali we Wrocławiu, spełniająca wysokie ekologiczne standardy ▪ Modelowy ekologiczny oddział w Gdańsku

1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ NOWEJ STRATEGII NA LATA 2022-2024

[GRI 102-15] Zagadnienia ESG (Environmental, Social, Governance) od lat są integralną częścią strategii biznesowej Grupy Banku Millennium. W związku z pandemią, rok 2021 potraktowano jako przejściowy przed wejściem w życie nowej strategii, jednak tematyka zrównoważonego rozwoju i społecznej odpowiedzialności biznesu niezmiennie pozostała częścią strategii biznesowej Grupy. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem szeroko omówione jest w części „Ład korporacyjny” niniejszego raportu.

Obszar ESG został także ujęty w nowej strategii Grupy na lata 2022-2024, ogłoszonej w grudniu 2021 roku. Dla Banku Millennium istotne jest nie tylko osiągnięcie założonych w strategii celów, ale także sposób ich osiągania, z zaangażowaniem na rzecz społeczeństwa i środowiska naturalnego, zgodnie z wysokimi standardami jakości i etyki w procesie sprzedaży i oferowanych usługach. Nazwa nowej strategii „Inspirują nas ludzie” podkreśla wagę przywiązywaną do inspiracji płynących od pracowników, a także klientów oraz społeczności, w której Bank funkcjonuje.

W nowej strategii Bank po raz pierwszy określił cele w zakresie ochrony klimatu. Bank jest dobrze przygotowany do redukcji o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem. Osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych Banku planowane jest do 2027 roku, pełnej neutralności klimatycznej do roku 2050. Grupa Banku Millennium będzie także aktywnie wspierać klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzieli w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne. W działania na rzecz środowiska, w tym finansowanie energooszczędnych inwestycji, Bank angażuje się od lat. Szeroko te kwestie omówione są w części „Środowisko” niniejszego raportu.

Jako instytucja, którą inspirują ludzie i ich potrzeby, Bank w nowej strategii stawia sobie za cel m.in. bycie pracodawcą pierwszego wyboru, dbałość o dostępność usług dla wszystkich klientów oraz słuchanie i wspieranie lokalnej społeczności. Jako odpowiedzialny członek społeczności, Bank będzie kontynuował program edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium skierowany do dzieci i ich rodziców, ponad trzydziestoletnią tradycję mecenatu kultury oraz wspieranie społecznych inicjatyw pracowników Grupy Banku Millennium na rzecz ich lokalnego otoczenia.

W procesach zarządzania Bank nieustająco dba o zachowanie wysokich standardów etycznych, a także o bezpieczeństwo i przejrzystość relacji z klientami. Bank stale rozwija procesy zarządzania ryzykiem, biorąc pod uwagę również dynamicznie zmieniające się wyzwania w zakresie ryzyk klimatycznych. W Strategii Zarządzania Ryzykiem na lata 2022-2024 zaakceptowanej przez Radę Nadzorczą Banku zostały określone ramy Apetytu na Ryzyko dla wybranych czynników ryzyka ESG: poziomu emisji własnych, różnorodności oraz inicjatyw społecznych.

Nasze zaawansowane możliwości w zakresie ESG i zrównoważonego rozwoju...

-  Monitorowanie, redukcja i raportowanie w zakresie emisji własnych od ponad 10 lat
-  Polityka środowiskowa - brak finansowania energetyki węglowej i górnictwa
-  Ekspozycja bliska zeru w sektorze wydobywczym

...wspierają nas w drodze do osiągnięcia neutralności klimatycznej

Redukcja emisji ...

50%
Ograniczenia emisji w zakresie 1 i 2 w 2022 vs 2020

... oraz dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do:

2027 Zakres 1 i 2	2050 Zakres 3
-----------------------------	-------------------------

Ograniczenie finansowania niezrównoważonego biznesu

2 mld PLN finansowanie dla korporacji i leasingu w projektach zrównoważonych i transformacyjnych (najbliższe 3 lata)

Wdrażanie zrównoważonych **produktów w bankowości detalicznej** oraz przyczynianie się do wzrostu świadomości i wiedzy na temat zmian klimatu

Aspiracją Grupy Banku Millennium jest dalsze osiągnięcie ambitnych celów w najbliższych latach

Klienci



- Obsługa zorientowana na klienta, skoncentrowana na doskonałej jakości, dalszym uproszczeniu procesów i prostym języku komunikacji, najlepszym w swojej klasie doświadczeniu cyfrowym (CX) i omnikanalowym
- Bankowość bez barier i dostępna dla osób z niepełnosprawnością

Pracownicy



- Ulepszony EVP (Employee Value Proposition), w tym rozwój hybrydowego modelu pracy, zarządzanie talentami w oparciu o ścieżki kariery tworzące nowe możliwości i najwyższą jakość warunków pracy
- Samorozwój i szkolenia dostosowane do potrzeb pracowników
- Regularne badania opinii pracowników

Społeczeństwo



- Edukacja finansowa dla dzieci i ich rodziców
- Inicjatywy kulturalne jako ponad 30-letnia tradycja
- Wspieranie inicjatyw społecznych pracowników z korzyścią dla ich lokalnego środowiska

Etyczne podejście do biznesu



- Regularnie aktualizujemy Kodeks Etyki i oceny zgodności

Środki zwalczania przestępczości finansowej



- Podejmujemy środki mające na celu zwiększenie przejrzystości i wiarygodności relacji biznesowych z klientami
- Wdrażamy zaawansowany system informatyczny AML

Uwzględnienie zagrożeń klimatycznych i środowiskowych



- Wprowadzamy wskaźniki zrównoważonego rozwoju w oświadczeniach dotyczących apetytu na ryzyko
- Uwzględniamy ocenę ryzyka klimatycznego w polityce ryzyka
- Przeprowadzamy testy warunków skrajnych

Strategia „Inspirują nas ludzie” na lata 2022-24 jest dostępna pod adresem: <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie>

1.5. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA W OBSZARZE ESG

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

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

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

Ryzyko związane z kwestią braku **poszanowania praw człowieka i zapobiegania korupcji** odnosi się do możliwości wystąpienia w organizacji przypadków złamania praw człowieka i przypadków korupcji. Rodzi to ryzyko odpowiedzialności karnej, administracyjnej, finansowej oraz utraty reputacji. Grupa Banku zapobiega temu ryzyku stosując się do postanowień „Polityki Różnorodności” oraz zobowiązując swoich pracowników i kontrahentów do przestrzegania „Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium”, w którym kwestie te są uregulowane oraz oferując możliwość anonimowego zgłaszania naruszeń w tych obszarach.

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

Kolejne kluczowe ryzyko po stronie Banku to ryzyko **straty finansowej** związane z niespłaceniem zobowiązań przez klientów. Przy dużym wolumenie kredytów straconych konsekwencją mogłoby być poniesienie strat finansowych Banku. W tym samym przypadku konsekwencją i ryzykiem po stronie klienta może być utrata wiarygodności kredytowej (niekorzystne zapisy w rejestrach typu BIK),

zachwianie równowagi finansowej gospodarstwa domowego oraz rozpoczęcie przez Bank procedury sądowej, zmierzającej do wyegzekwowania zobowiązania.

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

1.6. WYBRANE NAGRODY I WYRÓŻNIENIA

Bank Millennium najlepszym bankiem w Polsce w 2021 roku według magazynu Global Finance

W konkursie Best Bank Awards 2021 organizowanym przez renomowany magazyn Global Finance Bank Millennium został uznany za Najlepszy Bank w Polsce w roku 2021. Wyboru dokonali redaktorzy Global Finance po szeroko zakrojonych konsultacjach z dyrektorami finansowymi przedsiębiorstw, bankierami i konsultantami bankowymi oraz analitykami na całym świecie.

Bank Millennium najlepszym bankiem cyfrowym według magazynu Global Finance

Bank Millennium otrzymał także nagrodę The Best Consumer Digital Bank in Poland for 2021 w konkursie World's Best Digital Banks organizowanym przez renomowany magazyn Global Finance.

Złoty Bankier 2021 - Bank Millennium z najlepszym kredytem hipotecznym

- 1 miejsce w kategorii Kredyt hipoteczny,
- 2 miejsce w kategorii Bank wrażliwy społecznie za wsparcie projektu w ramach społecznej odpowiedzialności biznesu,
- 3 miejsce w kategorii Najlepsza wielokanałowa jakość obsługi.

2 miejsce wśród najlepszych pracodawców bankowości i usług finansowych w rankingu Forbesa i Statisty

Poland's Best Employers 2021 to zestawienie 300 działających w Polsce firm, których osiągnięcia w zakresie HR uhonorowane zostały tytułem najlepszego pracodawcy. W kategorii banki i usługi finansowe Bank Millennium uplasował się na drugiej pozycji. Ranking przygotował i opublikował magazyn Forbes, partnerem merytorycznym projektu jest Statista.

Najlepszy Bank 2021

Bank Millennium zajął drugie miejsce w konkursie „Najlepszy Bank 2021” w grupie małych i średnich banków komercyjnych. Organizatorem konkursu jest Gazeta Bankowa. Najlepsze banki komercyjne i spółdzielcze zostały wybrane na podstawie szczegółowych ankiet uwzględniających wskaźniki finansowe, sprzedażowe, obsługowe, informacje o innowacyjności i bezpieczeństwie.

Złoty Listek CSR

Podobnie jak w 2020 roku, Bank nagrodzony został Złotym Listkiem CSR tygodnika Polityka, otrzymywanym przez firmy, których działania z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu i zrównoważonego rozwoju oceniane są najwyżej. We wcześniejszych latach Bank Millennium aż pięciokrotnie zdobył Srebrny Listek CSR.

Celent Model Bank in Open Banking

Bank Millennium zdobył nagrodę Celent Model Bank za swoje usługi otwartej bankowości. Rozwiązania Banku oceniono jako doskonały przykład dobrych praktyk we wdrażaniu projektów, mających znaczący wpływ na wyniki biznesowe i całą branżę.

Bank Millennium Innowatorem 2021 według magazynu Global Finance

W plebiscycie przeprowadzonym przez magazyn Global Finance Bank Millennium został uznany za wybitnego innowatora w bankowości detalicznej za swoje usługi otwartej bankowości - 2021

Outstanding Innovator in Retail Banking for “Bank Millennium Open Banking Services” (Special Honours).

Bank Millennium Dźwigaczem Kultury

Już po raz szósty Bank został wyróżniony Dźwigaczem Kultury przez Krakowskie Biuro Festiwalowe za mecenat nad festiwalem Sacrum Profanum.

Instytucja Roku 2021 - Millennium najlepszym bankiem w obsłudze hipotecznej i zwycięzcą w większości pozostałych kategorii

W rankingu Instytucja Roku Bank uznano za najlepszy w obsłudze hipotecznej. Znalazł się też wśród zwycięzców w kategoriach: Najlepszy Bank w Polsce, Najlepsza obsługa w placówce, Najlepsza obsługa w kanałach zdalnych, Najlepsza bankowość internetowa, Najlepsza aplikacja mobilna i Najlepszy proces otwarcia konta. 11 oddziałów znalazło się na liście najlepszych placówek bankowych w Polsce. Projekty Fundacji Banku Millennium zostały wyróżnione w kategorii Społeczna odpowiedzialność Biznesu.

Zespoły Contact Center zwycięzcami w konkursach Złota Słuchawka i Telemarketer Roku

Konkurs na najlepsze projekty Customer Care w Polsce organizuje Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego.

Gwiazdy Bankowości - 3 miejsce w kategorii „Gwiazda relacji z klientami”

Bank znalazł się w gronie banków wyróżnionych w rankingu Gwiazdy Bankowości organizowanym przez „Dziennik Gazetę Prawną” i PwC. W kategorii konkursowej „Gwiazda relacji z klientami”, w której oceny dokonują klienci banków Bank Millennium zajął trzecie miejsce.

Bank Millennium trzeci w rankingu TOP 200 Najlepszych Polskich Marek

W rankingu TOP 200 Najlepszych Polskich Marek magazynu Forbes Bank znalazł się na wysokim, trzecim miejscu (najwyżej pozycjonowany bank w zestawieniu). Ranking TOP 200 Najlepszych Polskich Marek pokazuje pozycję i wartość marek z perspektywy ich siły w umysłach klientów oraz roli w generowaniu przychodów.

Zwycięstwo w najnowszej edycji rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”

1 miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego”

2 miejsce w kategorii „Bankowość zdalna”

Bank Millennium został zwycięzcą najnowszej edycji rankingu „Przyjazny Bank Newsweeka”. Bank znalazł się w ścisłej czołówce we wszystkich aspektach oceny usług, zwłaszcza w zakresie bankowości mobilnej. To właśnie ona, wysoko punktowana w obu rankingach, przesądziła o zwycięstwach w jubileuszowej edycji konkursu.

Bank Millennium w rankingu „Europejskich liderów różnorodności 2022”

W najnowszym zestawieniu Financial Times z 15 000 firm wyłoniono 850 pracodawców, którzy wspierają i promują różnorodność w swoich organizacjach. Ranking sporządzono na podstawie opinii 100 tys. pracowników oraz ekspertów zajmujących się zasobami ludzkimi i rekrutacją. Partnerem merytorycznym projektu jest firma badawcza Statista.

Konto Mój Biznes numerem jeden dla mikroprzedsiębiorców

W rankingu Bankiera, spośród 11 banków to właśnie rachunek firmowy Banku Millennium znalazł się na pierwszym miejscu. Konto Mój Biznes to nowoczesne, wielofunkcyjne narzędzie do zarządzania finansami małej firmy.

Bank Millennium na podium rankingu deweloperów

Deweloperzy zrzeszeni w Polskim Związku Firm Deweloperskich już po raz piętnasty ocenili banki pod kątem współpracy w zakresie finansowania i obsługi deweloperskich inwestycji mieszkaniowych - Bank Millennium znalazł się na podium, zajmując trzecie miejsce.

Bank Millennium laureatem plebiscytu „Wrocław bez barier” w kategorii „Społeczna odpowiedzialność biznesu”

Certyfikat został przyznany za udogodnienia w zakresie korzystania z bankowości cyfrowej i wdrażanie dostosowań architektonicznych dla osób z niepełnosprawnościami oraz za prowadzenie szkoleń dla personelu z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Organizatorzy docenili również działania Banku na rzecz kształtowania marki społecznie odpowiedzialnej.

1.7. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 102-40; 102-42; 102-44; 102-46; 102-47] Opracowanie raportu poprzedził proces definiowania jego treści, na który złożyła się identyfikacja, priorytetyzacja i walidacja kluczowych aspektów funkcjonowania Grupy Banku Millennium w sferach: ekonomicznej, biznesowej, środowiskowej, pracowniczej, społecznej i etycznej/ładu korporacyjnego. 39 adekwatnych do działalności Grupy Banku Millennium aspektów raportowania zidentyfikowano opierając się m.in. na zakresie tematycznym GRI Standards oraz praktykach i trendach zrównoważonego rozwoju w branży finansowej. Aspekty te zestawiono poniżej.

OBSZAR EKONOMICZNY

- Wyniki finansowe (przychody, koszty),
- Uwzględnianie kwestii ESG w strategii biznesowej Banku,
- Liczba klientów w poszczególnych segmentach,
- Wielkość aktywów Banku,
- Zarządzanie tematem podatków, płacenie podatków.

OBSZAR BIZNESOWY

- Innowacje i rozwój nowych technologii,
- Rozwój kanałów bankowości elektronicznej i aplikacji mobilnej,
- Zapewnienie bezpieczeństwa informatycznego i technicznego systemu bankowego / powierzonych środków,
- Dostępność produktów i usług, w tym dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, starszych, wykluczonych cyfrowo,
- Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie,
- Ochrona prywatności klienta, działania zapobiegające wyciekom danych,
- Etyczne podejście i dialog z klientami,
- Rzetelna komunikacja marketingowa, etyczny marketing i sprzedaż,
- Przejrzystość informacji o produktach i usługach,
- Rozwiązania dla posiadaczy kredytów walutowych,
- Zgodność z prawem i regulacjami (w tym dotyczącymi użytkowania produktów oraz usług).

OBSZAR ŚRODOWISKOWY

- Wykorzystywane przez firmę surowce i materiały oraz ich recykling i ponowne wykorzystanie, minimalizacja powstawania odpadów,
- Zużycie energii przez firmę, sposoby redukcji zużycia energii,
- Pobór i zużycie wody przez firmę, ponowne wykorzystanie wody, informacje na temat odprowadzanych ścieków,
- Wpływ na różnorodność biologiczną,
- Emisje gazów cieplarnianych oraz sposoby ich redukcji,
- Ryzyka oraz szanse rozwoju biznesu wynikające ze zmian klimatycznych,
- Zgodność z regulacjami środowiskowymi, zapobieganie nadużyciom, łamaniu prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska,

- Ocena dostawców pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych,
- Polityka środowiskowa w zakresie finansowania,
- Edukacja ekologiczna.

OBSZAR PRACOWNICZY

- Wielkość zatrudnienia w firmie, w tym liczba nowych pracowników, rotacja, benefity pracownicze, powroty do pracy po urlopach rodzicielskich,
- Tworzenie przestrzeni do rozwoju pracowników (szkolenia i edukacja, wspieranie rozwoju),
- Podejście do zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników,
- Warunki pracy,
- Możliwość zrzeszania się i prowadzenia sporów zbiorowych.

OBSZAR SPOŁECZNY

- Działania Grupy Banku Millennium - w tym Fundacji Banku Millennium - na rzecz społeczeństwa, w tym działania na rzecz społeczności lokalnych,
- Wolontariat pracowniczy,
- Działania sponsoringowe.

OBSZAR ETYCZNY/ŁADU KORPORACYJNEGO

- Aktywności podejmowane przez firmę w celu eliminacji przypadków korupcji,
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk i w wynagrodzeniach,
- Zapobieganie dyskryminacji,
- Przestrzeganie praw człowieka, szkolenia dla pracowników na temat praw człowieka,
- Ocena dostawców pod kątem praktyk zatrudnienia, kwestii społecznych i poszanowania praw człowieka.

Powyższe aspekty zostały poddane priorytetyzacji, na którą złożyły się dwa komplementarne procesy: badanie perspektywy wewnętrznej oraz badanie oczekiwań interesariuszy zewnętrznych.

Perspektywa wewnętrzna została określona przez przedstawicieli i przedstawicielki kadry pracowniczej i kadry zarządzającej Grupy Banku Millennium za pośrednictwem anonimowej ankiety internetowej. Badanie zrealizowano w dniach 25 października - 5 listopada 2021 roku. Łącznie wzięto w nim udział 258 osób.

Badanie oczekiwań interesariuszy zewnętrznych zostało przeprowadzone w formie spotkania dialogu, które odbyło się 17 listopada 2021 roku w trybie zdalnym, a także zdalnych wywiadów zrealizowanych w październiku i listopadzie 2021 roku. Wybierając grupy interesariuszy, które zostały włączone w opisywany proces, bazowano na matrycy interesariuszy, opracowanej na potrzeby raportowania ESG za 2021 rok. Opracowanie matrycy zostało opisane w części 3.6 („Otoczenie społeczne”) niniejszego raportu.

Sesja dialogu została zorganizowana w oparciu o międzynarodowy Standard AA1000SES (AccountAbility). W jej ramach przedstawiciele i przedstawicielki najważniejszych grup interesariuszy mieli możliwość swobodnego wyrażania wszelkiego rodzaju oczekiwań wobec procesu raportowania kwestii niefinansowych Grupy Banku Millennium - służyła temu dyskusja w podgrupach, moderowana przez zewnętrzną firmę doradczą. Z kolei w ramach pracy indywidualnej z wykorzystaniem anonimowej ankiety internetowej uczestniczki i uczestnicy spotkania mogli ze swojej perspektywy ocenić ważność każdego z zaprezentowanych 39 aspektów funkcjonowania firmy,

a także zgłosić dodatkowe tematy, które ich zdaniem powinny znaleźć się w raporcie. W sesji wzięli udział przedstawiciele i przedstawicielki następujących grup interesariuszy:

- Dostawcy/Partnerzy biznesowi
- Media
- Środowisko
- Klienci indywidualni
- Klienci firmowi
- Instytucje kultury
- Inwestorzy instytucjonalni
- Organizacje biznesowe
- Instytucje publiczne
- Audytorzy
- Uczelnie/Studenty
- Organizacje międzynarodowe
- NGO
- Organizacje branżowe

Pogłębione wywiady z wybranymi interesariuszami (nieuczestniczącymi w sesji) również zostały zrealizowane przez zewnętrzną firmę doradczą. Przeprowadzono je z przedstawicielami i przedstawicielkami następujących grup interesariuszy:

- Klienci firmowi
- Inwestorzy instytucjonalni
- Organizacje międzynarodowe
- Organizacje pozarządowe
- Analitycy
- Instytucje kultury
- Organizacje biznesowe
- Audytorzy
- Dostawcy/Partnerzy biznesowi
- Organizacje branżowe

Łącznie w spotkaniu dialogu i wywiadach pogłębionych wzięło udział 35 osób.

Pracownicy/pracownice, kadra zarządzająca oraz interesariusze zewnętrzni zgłosili następujące dodatkowe tematy, które chcieliby, aby były poruszone w raporcie:

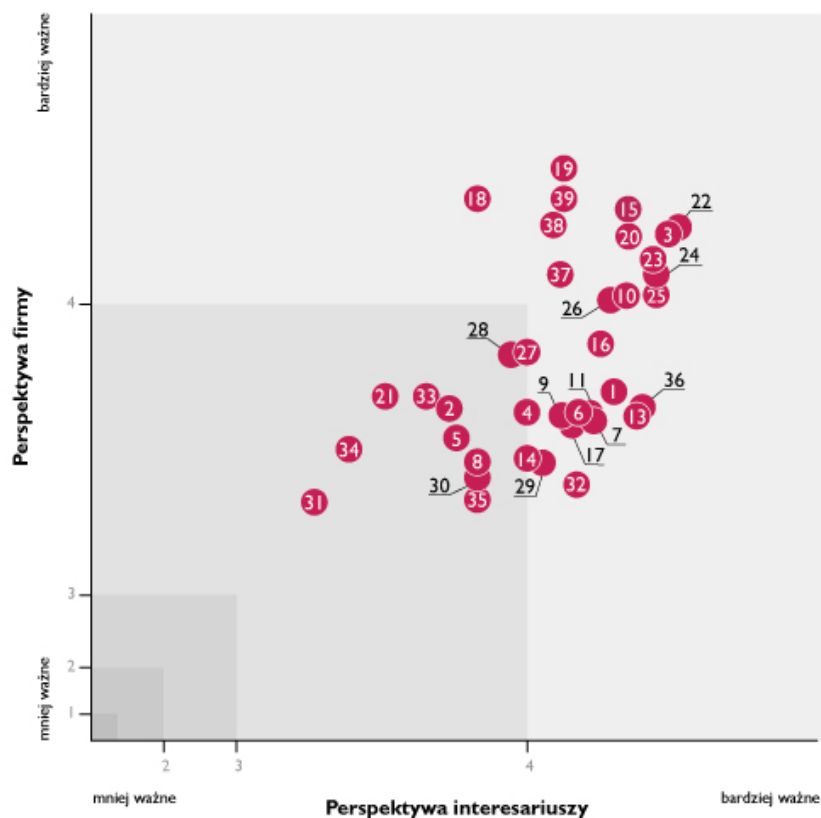
- ✓ sposób zarządzania ryzykami ESG i compliance/AML
- ✓ sposób dostosowania firmy do nowych regulacji
- ✓ prowadzone polityki środowiskowe oparte o standardy
- ✓ cele i kierunki działań dostawców i innych partnerów biznesowych w obszarze ESG
- ✓ edukacja rynku oraz partnerów w łańcuchu dostaw w zakresie ESG i raportowania niefinansowego
- ✓ podział środków w Grupie na działania związane z organizacją pracy w centrali oraz w ośrodkach/placówkach terenowych
- ✓ uwzględnianie w polityce kredytowej czynników społecznych i związanych z etyką/ładem korporacyjnym
- ✓ komunikacja i dialog z pracownikami, m.in. w kwestiach związanych ze zrównoważonym rozwojem
- ✓ działania podjęte przez Bank, które ułatwiają i/lub kształtują proekologiczne zachowania pracowników i pracownic
- ✓ cele klimatyczne firmy
- ✓ zgłaszanie podejrzewanych lub zaobserwowanych nieprawidłowości w firmie
- ✓ pozasądowe rozstrzyganie sporów, np. w drodze arbitrażu

Ponadto w toku sesji dialogu zgłoszono szereg oczekiwań wobec postępowania Grupy Banku Millennium w obszarach: środowiskowym, społecznym oraz ładu korporacyjnego, a także wobec samego procesu raportowania niefinansowego Grupy oraz jej komunikacji. Firma pisemnie odniosła się do zgłoszonych oczekiwań - w indywidualnej korespondencji email, a także dołożyła starań do odniesienia się do zgłoszonych kwestii na łamach niniejszego raportu.

Istotne tematy raportowania

Istotne tematy raportowania, zaprezentowane poniżej, zostały wyłonione z uwzględnieniem wyników wszystkich opisanych procesów. Dodatkowo wzięto pod uwagę m.in. trendy raportowania niefinansowego, wytyczne TCFD w sprawie raportowania kwestii związanych z klimatem oraz zapisy ustawy o rachunkowości. Po przeprowadzonej analizie istotnych tematów, Bank zdecydował, aby niektóre z aspektów, pomimo niższej oceny nadanej w badaniu przez interesariuszy, opisać w raporcie szerzej (prezentując zarówno podejście do zarządzania, jak i dane wynikowe). Dotyczy to m.in. zarządzania tematem podatków, wykorzystanych materiałów i surowców, zużycia wody czy emisji gazów cieplarnianych.

Mapa istotnych tematów



granice tematu

w wewnętrzne **z** zewnętrzne

Aspekty istotne

		w	z
1	Dostępność produktów i usług, w tym dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, starszych, wykluczonych cyfrowo	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	Wykorzystywane przez firmę surowce i materiały oraz ich recykling i ponowne wykorzystanie, minimalizacja powstawania odpadów	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	Ochrona prywatności klienta, działania zapobiegające wyciekom danych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
4	Zgodność z prawem i regulacjami (w tym dotyczącymi użytkowania produktów oraz usług)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Pobór i zużycie wody przez firmę, ponowne wykorzystanie wody, informacje na temat odprowadzanych ścieków	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Ryzyka oraz szanse rozwoju biznesu wynikające ze zmian klimatycznych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8	Emisje gazów cieplarnianych oraz sposoby ich redukowania	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Polityka środowiskowa w zakresie finansowania	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	Rzetelna komunikacja marketingowa, etyczny marketing i sprzedaż	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12	Podejście do zarządzania zdrowiem i bezpieczeństwem pracowników	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Działania Grupy Banku Millennium – w tym Fundacji Banku Millennium – na rzecz społeczeństwa, w tym działania na rzecz społeczności lokalnych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14	Ocena dostawców pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15	Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk i w wynagrodzeniach	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Przestrzeganie praw człowieka, szkolenia dla pracowników na temat praw człowieka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Ocena dostawców pod kątem praktyk zatrudnienia, kwestii społecznych i poszanowania praw człowieka	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Wielkość zatrudnienia w firmie, w tym liczba nowych pracowników, rotacja, benefity pracownicze, powroty do pracy po urloпах rodzicielskich	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Tworzenie przestrzeni do rozwoju pracowników (szkolenia i edukacja, wspieranie rozwoju)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Innowacje i rozwój nowych technologii	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22	Zapewnienie bezpieczeństwa informatycznego i technicznego systemu bankowego / powierzonych środków	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
23	Zapobieganie dyskryminacji	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Etyczne podejście i dialog z klientami	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25	Przejrzystość informacji o produktach i usługach	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
26	Uwzględnianie kwestii ESG w strategii biznesowej banku	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27	Aktywności podejmowane przez firmę w celu eliminacji przypadków korupcji	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Zarządzanie tematem podatków, płacenie podatków	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
36	Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
37	Rozwój kanałów bankowości elektronicznej i aplikacji mobilnej	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
38	Wyniki finansowe (przychody, koszty)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
39	Warunki pracy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Aspekty pozostałe

7	Zgodność z regulacjami środowiskowymi, zapobieganie nadużyciom, łamaniu prawa i regulacji dotyczących ochrony środowiska	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Edukacja ekologiczna	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21	Liczba klientów w poszczególnych segmentach	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
28	Zużycie energii przez firmę, sposoby redukcji zużycia energii	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29	Wolontariat pracowniczy	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31	Rozwiązania dla posiadaczy kredytów walutowych	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32	Działania sponsoringowe	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
33	Wielkość aktywów banku	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
34	Możliwość zrzeczenia się i prowadzenia sporów zbiorowych	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
35	Wpływ na różnorodność biologiczną	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Krótką informacją w raporcie



2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT)

2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Bank Millennium kieruje się Celami Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych, wśród których jedną z istotnych kwestii jest właśnie ochrona klimatu. Inicjatywy na rzecz ochrony środowiska naturalnego i ochrony klimatu są od lat wpisane w strategię biznesową Grupy Banku Millennium i są zgodne z podejściem podmiotu dominującego - Banku Millennium bcp.

Bank stoi na stanowisku, iż kwestie ochrony środowiska i ochrony klimatu dotyczą wielu dziedzin i obszarów działalności Banku, stanowiąc integralną część biznesu. Ze względu na wagę tych kwestii kształtowanie strategii i polityk w obszarze ESG podlega bezpośredniemu nadzorowi Prezesa Zarządu Banku.

Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju dla działalności Grupy Banku Millennium, w tym kwestii związanych z klimatem, w grudniu 2021 roku Bank powołał Komitet Zrównoważonego Rozwoju oraz Biuro Zrównoważonego Rozwoju. Jednostki te zostały opisane w rozdziale „Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem”.

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

2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM

W ubiegłych latach działania prośrodowiskowe i proklimatyczne Banku koncentrowały się na ograniczaniu własnego wpływu Banku na środowisko, narzucaniu wysokich standardów działalności w tym zakresie i wymaganiu tego samego od dostawców i partnerów. Bank od kilku lat angażuje się również w specjalne programy finansowania transformacji energetycznej.

Bank posiada zaawansowane i ugruntowane umiejętności w zakresie stosowania zasad zrównoważonego rozwoju, w tym również w zakresie klimatu, oraz kontynuuje działania mające wesprzeć Bank na ścieżce wiodącej do neutralności klimatycznej.

Od ponad dekady Bank monitoruje, redukuje i raportuje własne emisje gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2. W najnowszej strategii biznesowej na lata 2022-2024 Bank zadeklarował redukcję tych emisji o 50% w 2022 roku w porównaniu do 2020 roku. Bank zadeklarował również dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2027 roku w zakresie 1 i 2 oraz do 2050 roku w zakresie 3. Deklaracja oznacza kontynuowanie działań ograniczających emisje własne oraz odpowiedzialne kreowanie długookresowej polityki kredytowej z uwzględnieniem procesów transformacji energetycznej.

Bank będzie aktywnie wspierać klientów korporacyjnych w podejmowanych przez nich działaniach dekarbonizacyjnych, w rozwijaniu ich planów inwestycyjnych związanych z pakietem funduszy europejskich, zwłaszcza zielonych finansów. Bank planuje wdrożenie produktów wspierających zrównoważony rozwój przedsiębiorstw (projekty z zakresu efektywności energetycznej i gospodarki o obiegu zamkniętym) oraz dalsze ograniczenie finansowania aktywności niespełniających zasad zrównoważonego rozwoju, a także udzielenie w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne.

2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM

Kilka lat temu Bank podjął decyzję o znacznej redukcji ekspozycji finansujących branżę węglową. W wyniku tego, w portfelu ekspozycje zaangażowane w wydobywanie węgla oraz węglowodorów są bliskie zeru, a branże bezpośrednio powiązane z wydobywaniem są dziś nieznaczące (na koniec 4 kw. 2021 roku ekspozycja Grupy Banku Millennium stanowiła 0,96% portfela przedsiębiorstw oraz 0,27% całego portfela Grupy).

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

- Własne proekologiczne działania Banku

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

- Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie

Grupa wspiera realizację celów proekologicznych poprzez wprowadzanie do oferty sprofilowanych produktów. Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją

zanieczyszczeń. Nowe finansowanie w sektorze energetycznym jest możliwe tylko wtedy, gdy służy zaangażowaniu w niewęglowe źródła energii, a także transformacji energetycznej na niewęglowe źródła energii.

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

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

- Edukacja ekologiczna

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

2.1.3. KLIMAT - KLUCZOWE RYZYKA I NOWE MOŻLIWOŚCI

[GRI 102-15] Kluczowe ryzyka w tym obszarze wiążą się z zarządzaniem wpływem Grupy na środowisko i klimat poprzez własną działalność operacyjną, oferowane produkty i usługi bankowe, w tym finansowanie projektów oraz zarządzanie zagrożeniami klimatycznymi, transformacyjnymi i fizycznymi dla Grupy. [GRI 102-11] Grupa zapobiega tym ryzykom stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i zasad finansowania projektów.

W ramach obowiązującej polityki branżowej w zakresie finansowania, Bank wyróżnia branże wysokiego ryzyka. Jednym z kryteriów zakwalifikowania danej branży do tej kategorii jest niekorzystna perspektywa rozwoju, wynikająca m.in. z zagrożeń środowiskowych. Klasyfikacja ta odzwierciedla zasady finansowania określone w „Polityce Środowiskowej Grupy Banku Millennium”. W Banku obowiązują limity zaangażowania dla klientów z poszczególnych kategorii, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny. W przypadku podmiotów z branż mających szczególnie negatywny wpływ na środowisko Bank nie oferuje nowego finansowania, o ile środki nie są wykorzystywane na transformację i adaptację do nowych wyzwań w zakresie ochrony środowiska i zmian klimatu.

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

[GRI 102-15] Bank dostrzega nowe możliwości związane z klimatem w różnych sektorach gospodarki, w rozwoju nowych produktów finansowych i usług. Dodatkowo z analiz opinii klientów

i badań rynkowych wynika, że polskie społeczeństwo ma coraz większą świadomość wyzwań ekologicznych i klimatycznych, co może wpłynąć w dłuższej perspektywie na zmiany zachowania i oczekiwania klientów indywidualnych oraz firmowych w stosunku do produktów i usług, również w sektorze bankowym.

2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO

Grupa Banku Millennium swoją odpowiedzialność w zakresie ochrony klimatu postrzega zarówno w wymiarze zewnętrznym, jak i wewnętrznym. Poza opisanymi wyżej działaniami i przyjętą polityką środowiskową, Bank aktywnie wdraża ekologiczne i innowacyjne rozwiązania w swoich siedzibach oraz ogranicza zużycie zasobów. [GRI 304-1] Grupa Banku Millennium nie posiada oraz nie dzierżawi nieruchomości w obszarach chronionych ani nie zajmuje mienia podlegającego specjalnej ochronie.

Bank przykładą dużą wagę do obniżania poziomu emisyjności budynków zajmowanych w związku z prowadzoną działalnością. W 2021 roku Bank zmienił siedzibę centrali we Wrocławiu na budynek spełniający wysokie ekologiczne standardy oraz otworzył modelowy ekologiczny oddział w Gdańsku. Szczegółowo te i inne przyjazne środowisku działania opisane są w dalszej części rozdziału.

2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

Redukcja zużycia materiałów [GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-2]

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

Właściwa organizacja scentralizowanego procesu zaopatrzenia i konsekwentna dyscyplina w zakupach pozwoliły na ograniczanie zużycia. Bank na bieżąco podejmuje działania ograniczające zużycie zakupionych materiałów, a tym samym zmniejszenie negatywnego wpływu na środowisko.

Za **odbior i regenerację zużytych tonerów** z urządzeń wielofunkcyjnych stosowanych w Banku odpowiada firma zewnętrzna. Makulatura oraz dokumenty z archiwum Banku, których okres przechowywania upłynął w danym roku, przekazywane są firmom wyspecjalizowanym w procesie niszczenia dokumentacji. Zniszczona w przemysłowych urządzeniach **dokumentacja podlega w 100% recyklingowi.**

Wszelkiego rodzaju odpady elektroniczne (sprzęt teleinformatyczny, elektryczny, nośniki danych), metalowe, plastikowe, drewniane, szklane inne niż niebezpieczne (inne niż komunalne) są odbierane przez specjalistyczną firmę, która posiada pozwolenie na transport, zbieranie i odzysk wszelkiego rodzaju odpadów. Kontrahent odbierający sprzęt teleinformatyczny, elektryczny i nośniki

danych działa zgodnie z przepisami ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Oznacza to, że **odpady elektroniczne przekazywane są w 100% do recyklingu.**

W swoich działaniach Bank stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska tj. Ustawy o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późniejszymi zmianami, Dz. U. 2020. Poz. 797 tj. z dnia 04.05.2020 r. W następstwie zmian wprowadzonych w ustawie o odpadach, **w 2020 roku Bank został wpisany do Rejestru Bazy o Odpadach (BDO).**

W 2021 roku istotnie spadło zużycie papieru i kopert, do czego przyczyniła się dalsza optymalizacja realizowanych w Banku procesów. Bank konsekwentnie pracuje nad dalszą digitalizacją i najwyższą jakością usług internetowych, aby klienci rezygnowali z papierowych wersji dokumentów. Przeprowadzona w 2021 roku kampania marketingowa, zachęcająca klientów do przejścia na wyciągi elektroniczne oraz mniejsza ilość doraźnej korespondencji do klientów, pozwoliła odnotować istotny spadek zużycia papieru i kopert w ramach korespondencji masowej. Dodatkowo do spadku zużycia papieru, mimo stałego przyrostu klientów Banku, przyczyniła się wdrażana autoryzacja mobilna w kolejnych procesach związanych z obsługą klienta.

Spółka Millennium Leasing wspiera także ideę paperless aktywnie promując usługę e-faktury dostępną dla klientów w portalu eBOK w miejsce wysyłki papierowych faktur. Obecnie ponad 76% klientów Millennium Leasing korzysta z faktur elektronicznych, dzięki czemu ponad 65% wszystkich faktur przekazywanych jest w formie elektronicznej w sposób łatwy i szybki z perspektywy klienta.

Udostępnienie pracownikom centrali uzdatniony do wody oraz dystrybutorów wody w oddziałach, pozwoliło dodatkowo zredukować zużycie plastiku. Od kilku lat na spotkania w obiektach centrali Banku Millennium catering serwowany jest w naczyniach wielokrotnego użytku, napoje zimne wyłącznie w butelkach szklanych. W ramach akcji edukacyjnych w kawiarni Banku Millennium w Centrali promowane jest używanie kubków wielorazowych. Ponadto przy okazji relokacji do nowej Centrali we Wrocławiu wszyscy pracownicy wrocławskiej centrali zostali wyposażeni w kubki porcelanowe. Z kolei w oddziałach Banku, w celu ograniczenia zużycia plastiku, w 2021 roku jednorazowe plastikowe kubki do wody dla klientów zostały w pełni zastąpione BIO kubkami papierowymi, przyjaznymi dla środowiska. Kubki te nie zawierają plastiku, są w 100% biodegradowalne i nadają się do kompostowania zgodnie z europejską normą EN13432. Kubki mogą być napełniane dwukrotnie. W oddziałach Banku wszystkie plastikowe mieszadła do kawy zastąpiono drewnianymi mieszadłkami. Wpływ na poziom zużycia plastiku ma trwająca od początku 2020 roku pandemia COVID-19, ponieważ plastik znajduje się m.in. w pojemnikach i dyfuzorach z płynami do dezynfekcji rąk. Jednak w sytuacji realnego zagrożenia zdrowia priorytetem Banku jest dalsze zapobieganie rozprzestrzeniania się koronawirusa oraz zagwarantowanie bezpieczeństwa pracownikom i klientom. Do nielicznej grupy jednostek terenowych dostarczana jest jeszcze woda w butelkach plastikowych, jednakże są to butelki ECO RPET.

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg)	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2019*	Bank 2021/2020	Przyczyny zmiany
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	250 141	354 994	327 930	-29,54%	1. Spadek korespondencji masowej w związku z przejściem znacznej części klientów na wyciągi elektroniczne. 2. Rozwój autoryzacji mobilnej.

Koperty	75 055	116 064	77 655	-35,33%	1. Spadek korespondencji masowej w związku z przejściem znacznej części klientów na wyciągi elektroniczne. 2. Spadek ilości wysyłek dodatkowej korespondencji o 50%.
Artykuły plastikowe	16 073	40 911**	12 948	-28,54%	1. Wycofano plastikowe mieszadełka oraz kubeczki jednorazowe. Zastąpione papierowymi kubkami biodegradowalnymi oraz drewnianymi mieszadełkami. 2. Spadek zakupu kopert bezpiecznych - zmniejszenie liczby oddziałów wymagających dodatkowego zabezpieczenia gotówki w kopertach bezpiecznych (brak multisejfu przytwierdzonego na stałe do podłogi). 3. Ograniczenie zakupu wody w plastikowych butelkach o ponad 11%.
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	0	1	418	-100%	Za zakup materiałów eksploatacyjnych do urządzeń wielofunkcyjnych odpowiada firma zewnętrzna.
Baterie	794	760	556	+4,6%	Baterie niezbędne m.in. do: - automatycznych podajników płynów do dezynfekcji rąk, - pilotów do alarmów, zamków elektronicznych - do pilotów klimatyzacji.

* Bez danych z byłego Euro Banku

** Zakup separatorów z pleksi do wszystkich oddziałów w następstwie pandemii Covid-19

[GRI 301-1] Zużycie materiałów (kg)	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2019*	Grupa 2021/2020 (Zmiana %)
Papier i rolki na potrzeby operacyjne	259 608	364 592	343 277	-28,79%
Koperty	76 014	117 541	79 031	-35,33%
Artykuły plastikowe	16 532	41 371**	14 252	-60,04%
Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	0	1	418	-100%
Baterie	806	785	610	+2,65%

*Bez danych z byłego Euro Banku

**Zakup separatorów z pleksi do wszystkich oddziałów, w następstwie pandemii Covid-19

Gospodarka odpadami komunalnymi

Bank segreguje, w zależności od lokalnych regulacji, odpady na trzy do pięciu frakcji: plastik, papier, szkło, bio, zmieszane. Ponadto w pomieszczeniach biurowych centrali Banku w Warszawie ustawione są pojemniki do zbiórki baterii i małych odpadów elektrycznych. Raz w roku odbywa się akcja zbiórki elektroodpadów wielkogabarytowych. Zmieszane śmieci komunalne odbiera miasto na podstawie deklarowanej z góry miesięcznej liczby pojemników. We wszystkich lokalizacjach Banku, zarówno w oddziałach, jak i budynkach biurowych, dostępne są kosze na odpady segregowane. Ponadto w 2021 roku do 436 lokalizacji dostarczono 453 nowe zestawy do segregacji odpadów, co daje łącznie 1359 sztuk koszy. Wszystkie kosze są odpowiednio oznakowane, wraz z tabliczkami edukacyjnymi z dokładną instrukcją segregacji odpadów ułatwiającą pracownikom segregację.

Coroczna akcja zbierania elektroodpadów została zorganizowana w centralach Banku Millennium i umożliwiła pracownikom oddanie niepotrzebnych sprzętów i wyposażenia. Departament Administracji i Infrastruktury zachęcał pracowników do corocznych porządków umożliwiając wygodny sposób przekazania elektroodpadów. Akcja dotyczyła również prywatnego sprzętu i baterii. Ponadto w centralach i oddziałach zbierane są nakrętki po napojach i pojemnikach, które są następnie przekazywane na cel dobroczynny. Zebrane w 2021 roku przez pracowników Grupy Banku Millennium nakrętki zostały przekazane Stowarzyszeniu Dom Rodzina Człowiek, które sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pieniądze przekaże na: pomoc materialną osobom ubogim i niepełnosprawnym, finansowanie zakupu protez, dożywanie rodzin ubogich, finansowanie korepetycji dla dzieci z rodzin ubogich czy finansowanie paczek świątecznych dla rodzin ubogich.

Zbiórki odpadów od pracowników (kg)	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2019*	Grupa 2021/2020 (Zmiana %)	Przyczyny zmiany
Elektroodpady	200	250	150	-20%	Z uwagi na szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.
Zbiórka baterii	150	300	150	-50%	Z uwagi szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.
Zbiórka nakrętek plastikowych	230	n/a	n/a	-	W 2021 r. rozpoczęliśmy zbieranie danych na temat ilości przekazywanych nakrętek.

Podobnie jak w ubiegłych latach zarządcy budynków Centrali w Gdańsku i Warszawie prowadzili rejestr odpadów następujących kategoriach - metal i plastik, papier i szkło, bio, zmieszane.

[GRI 306-3] Odpady komunalne (kg)*

Papier	10 861
Metal i plastik	15 434
Szkło	15 600
BIO	4 212
Zmieszane	65 220

* Dane pochodzące z rejestru zarządców budynków centrali Banku Millennium - brak informacji nt. stopnia recyklingu

Recykling - wtórne wykorzystanie

W 2021 roku Bank przeznaczył do ponownego wykorzystania w oddziałach Banku **452 elementy składników majątku** (urządzenia oraz wyposażenie meblowe).

W 2021 roku Bank zmienił siedzibę centrali we Wrocławiu. Meble z poprzedniej lokalizacji nie wpisywały się w aranżację nowego obiektu Centrali oraz nie znalazły zastosowania w innych obiektach Banku, zostały zakwalifikowane do likwidacji. Aby w jak największym stopniu zminimalizować ilość odpadów powstałych z likwidacji zbędnego wyposażenia meblowego, Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż krzesel, szaf, biurek, kontenerów, stolików, komód, foteli, regałów. Na platformie wyprzedażowej umieszczono **3 269 elementów**. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych kanałach Banku. W wyniku przeprowadzonej wyprzedaży **aż 65% mebli otrzymało drugie życie**. Pracownicy Banku zakupili 30% elementów, pozostałe 35% zostało w kolejnym etapie odkupione przez firmy specjalizujące się w dalszej odsprzedaży, a tylko 35% wyposażenia, z uwagi na mocne wyeksploatowanie mebli i ich uszkodzenie, zostało przekazanych do utylizacji. Szczegółowo projekt zmiany siedziby wrocławskiej centrali Banku został opisany w dalszej części niniejszego raportu.

Wytworzone odpady przekazane do wtórnego wykorzystania i recyklingu

[GRI 306-3] Wytworzone odpady (kg)	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2019*	Bank 2018	Bank 2021/2020	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia	52 358	53 084	23 185	17 654	-1,4%	Systematyczna wymiana najstarszego i nienadającego się do użytku sprzętu

						teleinformatycznego w HQ i sieci oddziałów
Papier **	258 754	272 316	243 782	298 428	- 4,9%	Ilość zniszczonej makulatury uzależniona jest od ilości kartonów w Archiwum Zewnętrznym, dla których okres przechowywania minął w danym roku kalendarzowym
Odpady metalowe i kable	1 884	9 998	21 986	13 217	-81,2%	Spadek ilości odpadów wynika z przekazania odpowiedzialności za zagospodarowanie odpadów powstałych w trakcie przebudowy biura, na usługodawców. W danych dot. 2020 r. ujęto składowe pochodzące z rejestru zarządców budynków (odpady komunalne)
Artykuły plastikowe	51	4 715	1 667	936	-98,9%	W danych dot. 2020 r. ujęto składowe pochodzące z rejestru zarządców budynków (odpady komunalne)
Szkło	0	828	637	3 176	-100%	W danych dot. 2020 r. ujęto składowe pochodzące z rejestru zarządców budynków (odpady komunalne)
Wyposażenie meblowe	5 494	7 160	49 028	22 711	-23,2%	Efekt przeprowadzonej akcji wyprzedaży wyposażenia meblowego pracownikom Banku
Baterie i akumulatory ołowiowe	336	6 928	14	0	-95,2%	Spadek wynika z likwidacji w 2020 r. UPS ze zlikwidowanego Centrum Komputerowego HQ Wrocław
Odpadowy toner drukarski	586	614	295	438	-4,7%	Spadek ilości odpadów wynika z przekazania odpowiedzialności za zagospodarowanie odpadów powstałych w trakcie przebudowy biura, na usługodawców.
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z	0	0	3 520	5 310	n/d	Odpowiedzialność za zagospodarowanie odpadów w związku z przebudową placówek przekazana

budowy i
 remontów

 usługodawcom, którzy
 raportują bezpośrednio
 do BDO.

Suma	319 643	355 643	344 114	361 870	-10,17%
-------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

[GRI 306-4]

Odpady poddane recyklingowi (%)***	82%	88%	84%	82%
---	------------	------------	------------	------------

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

** makulatura jest odzyskiwana w 100%

*** odsetek odpadów zawartych w tabeli, z wyłączeniem papieru, poddawany dalszemu recyklingowi w zakładach przetwarzania.

[GRI 306-3] Wytworzone odpady (kg)
Bank 2021
**Bank
2020**
Bank 2019*

Odpady komunalne	111 327		
Wytworzone odpady przekazane do wtórnego wykorzystania i recyklingu	319 463	355 643	344 114
Suma odpadów	430 790		

Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw [GRI 103-1, 103-2, 103-3]

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

- Stosowanie energooszczędnego oświetlenia w centrali i oddziałach oraz automatycznych systemów ograniczania zużycia energii i wody w budynku centrali w Warszawie, który posiada ekologiczny certyfikat BREEAM (poziom Very Good) a we Wrocławiu LEED Gold; Dodatkowo we Wrocławiu zamontowany jest system Dali (Digital Addressable Lightning Interface), który obniża koszty eksploatacyjne oraz zwiększa komfort pracy. Zastosowano zarówno czujniki podaży światła dziennego, jak i czujniki obecności na całej powierzchni, co znacząco przyczynia się do efektywności energetycznej.
- W celu ograniczenia zużycia paliw, Grupa Banku Millennium sukcesywnie wymienia samochody swojej floty na modele hybrydowe. Przy korzystaniu z podróży służbowych preferowane są niskoemisyjne środki transportu (kolej) oraz stosowane limity związane z użyciem transportu samolotami.

[GRI 302-1] Zużycie energii	Grupa 2021	Bank 2021	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2021/ 2020	Bank 2021/ 2020	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona (GJ)	87 265	76 979	94 936	83 621	-8,08%	-7,94%	Optymalizacja liczby oddziałów, redukcja liczby budynków centrali we Wrocławiu (z 4 budynków pozostał 1), wprowadzenie optymalizacji urządzeń technicznych, a także wpływ pandemii i mniejszego obciążenia budynków biurowych.
Energia elektryczna z Gwarancjami Pochodzenia Energii z OZE*	68%	68%					
Energia ciepła zakupiona (GJ)	92 029	85 913	115 969	102 763	-20,64%	-16,40%	Spadek wynika ze zmniejszenia liczby oddziałów, a także zamknięcia trzech budynków centrali we Wrocławiu. Zużycie w 2020 roku było bardzo wysokie z uwagi na długi sezon grzewczy, co spowodowało znaczące obniżenie zużycia energii ciepłej rok do roku.
Gaz ziemny (GJ)	6 921	6 435	7 897	6 821	-12,35%	-5,66%	Podobnie jak w odniesieniu do energii ciepłej.
Olej opałowy (GJ)	423	334	291	240	+45,40%	+39,32%	Wzrost wynika z zakupu oleju opałowego jako uzupełnienia zapasów.
Łączne zużycie energii (GJ)	186 639	169 660	219 092	193 444	-14,81%	-12,30%	

*Opis metody obliczeń znajduje się na s. 51

[GRI 303-5] Zużycie wody	Grupa 2021	Bank 2021	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2021/ 2020	Bank 2021/ 2020	Przyczyny zmiany
Woda (m ³)	70 739	66 146	101 898	93 391	-30,58%	-29,17%	Zużycie wody ściśle zależy od liczby pracowników przebywających w biurach, zatem na ten znaczący spadek miały wpływ pandemia i praca zdalna, czasowe wyłączenia oddziałów z obsługi, a także spadek liczby oddziałów i budynków biurowych.

Zużycie paliw [GRI 302-1]	Bank 2021			Bank 2020			Bank 2021/2020		
Paliwo	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG
Zużycie paliwa (litry)	487 974	209 588	151 133	422 327	271 300	131 415	+15,5%	-22,7%	+15%

Zużycie paliw	Grupa 2021			Grupa 2020			Grupa 2021/2020		
Paliwo	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG
Zużycie paliwa (litry)	574 344	231 267	151 415	540 896	282 251	131 415	+6,2%	-18%	+15,2%

Spadek zużycia paliwa diesel wynika z zakończenia w 2021 roku około 100 kontraktów na samochody z silnikiem Diesla, przejęte w wyniku fuzji z Euro Bankiem. Wzrost poziomu zużycia benzyny i LPG jest z kolei spowodowany ożywieniem w 2021 roku w użyciu samochodów służbowych, które z powodu pandemii znacznie spadło w 2020 roku.

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

samochodem prywatnym wymagana jest zgoda Członka Zarządu. Dodatkowo w ramach modernizacji centrali bankowych w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku do organizowania spotkań i szkoleń wykorzystywane są urządzenia multimedialne i aplikacje internetowe (platforma szkoleniowa e-learning, MSTeams, Skype), co przekłada się na mniejszą ilość podróży służbowych.

Podróże służbowe Bank (km)*	2021	2020	2019	2018	2017	2021/2020
Lotnicze**	302 402	393 922	624 505	566 782	212 425	-23,23%
Taksówki	991	1 943	8 784	3 562	3 155	-48,9%
Kolejowe**	725 916	1 105 957	3 183 766	2 739 829	2 227 450	-34,36%
Autokarowe	8 649	208 455	561 841	483 499	247 495	-95,8%
Samochód prywatny	53 248	48 963				+8,75%

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

** dane za rok 2020 zostały zaktualizowane zgodnie z zastosowaną nową metodologią - opis na s. 53-54

Liczba podróży służbowych w 2021 roku była znacznie ograniczona przez pandemię koronawirusa. Podróże służbowe były głównie realizowane w 1 połowie 2021 roku, kiedy zostały zniesione obostrzenia rządowe. Natomiast w dalszym ciągu w znaczący sposób ograniczone były szkolenia wyjazdowe, które w większości przypadków odbywają się za pośrednictwem platformy e-learningowej.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

Działania proekologiczne

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

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty i BLIKa w aplikacji mobilnej przyczynia się do zmniejszenia ilości wydawanych kart plastikowych; ▪ Wprowadzenie opcji tymczasowej blokady karty, dzięki czemu nie trzeba wyrabiać nowej; ▪ W centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej; ▪ Na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.

Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące). ▪ Urządzenia oraz wyposażenie z zamykanych lub przebudowywanych oddziałów są przekazywane do wykorzystania w innych placówkach.
Zero Waste - drugie życie mebli	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż wyposażenia zakwalifikowanego do utylizacji (krzesła, szafy, biurka, kontenery, stoliki, komody, fotele, regały itd. Na platformie wyprzedażowej umieszczono 3 269 elementy. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych i zewnętrznych kanałach Banku. W wyniku przeprowadzonej wyprzedaży aż 65% mebli otrzymało drugie życie.
Narzędzia IT	<ul style="list-style-type: none"> ▪ System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia materiałów i wyposażenia biurowego pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów. ▪ W 2021 roku Bank kontynuował korzystanie z ok. 2500 stanowisk roboczych w technologii VDI (czyli „wirtualnych desktopów”, ang. VDI - Virtual Desktop Infrastructure). Rozwiązanie to ogranicza m.in. zużycie surowców (w szczególności plastiku i metali używanych na potrzeby produkcji nowych komputerów osobistych) jak i energii elektrycznej (np. „tradycyjna” stacja robocza konsumuje średnio ok. 200W, natomiast VDI w modelu Banku - mniej niż 5W). Pomimo dodatkowej konsumpcji energii po stronie centralnej serwerowni, dzięki współdzieleniu pojedynczego serwera fizycznego przez setki maszyn wirtualnych, technologia VDI pozwala więc na znaczne ograniczenie śladu węglowego w środowisku.
Recycling - przekazanie sprawnych komputerów potrzebującym	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank Millennium oraz Millennium Leasing po raz kolejny odpowiedziały na potrzeby lokalnej społeczności przekazując na rzecz beneficjentów Fundacji Forani sprzęt komputerowy.

Papier

Działanie	Opis
Ograniczenie wydruku dokumentów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są w systemie - nie ma konieczności ich wydruku. ▪ Ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;

Działanie	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poprzez zautomatyzowanie procesu rozliczeń bankomatów wyeliminowano konieczność drukowania dokumentów z tym związanych; ▪ Monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwia podjęcie działań redukcyjnych; ▪ Wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom.
Otwarcie konta online przy pomocy selfie lub z wykorzystaniem otwartej bankowości	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank udostępnia możliwość otwarcia konta online z wykorzystaniem selfie lub z potwierdzeniem tożsamości poprzez logowanie do konta w innym banku. Oba procesy są w pełni zdalne i nie wymagają drukowania żadnych dokumentów.
Zakup biletów do kina w aplikacji mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przy zakupie biletów do kina bezpośrednio w aplikacji również nie ma konieczności ich drukowania - w kinie można je pokazać na ekranie telefonu albo bezpośrednio z aplikacji można przestać je znajomym.
Elektroniczny operat szacunkowy w procesie ubiegania się o kredyt hipoteczny	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank udostępnił możliwość pozyskania e-operatu szacunkowego, który jest jednym z dokumentów potrzebnych w procesie ubiegania się o kredyt hipoteczny. Operat czyli proces wyceny nieruchomości jest zlecany przez system Banku i udostępniany Bankowi do analizy także elektronicznie. Dzięki temu klient nie musi dostarczać papierowego dokumentu. Poza papierem oszczędzana jest także energia elektryczna potrzebna do zeskanowania dokumentów oraz zużywa się mniej tonerów, które finalnie muszą zostać zutylizowane.
Potwierdzanie w oddziałach części transakcji za pomocą Autoryzacji Mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2020 roku Bank udostępnił w oddziałach możliwość potwierdzania części transakcji za pomocą Autoryzacji Mobilnej co jest kolejnym, ważnym krokiem w digitalizacji Banku i ograniczaniu dokumentacji papierowej. Wcześniej wszystkie transakcje realizowane w oddziale były potwierdzane podpisem na potwierdzeniu transakcji wydrukowanym przez pracownika Banku. Klient z aktywną Autoryzacją Mobilną zatwierdzi część transakcji zleczanych w oddziale telefonem. W 2021 roku usługa była rozwijana o kolejne dyspozycje. ▪ Od wdrożenia tego rozwiązania klienci wykonali około 1,6 mln operacji, co pozwoliło zrezygnować z papierowych wydruków i zaoszczędzić 32 tys. ryz papieru.
Zakładanie i obsługa w kanałach zdalnych produktów inwestycyjnych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci Banku Millennium mogą inwestować oszczędności z poziomu komputera, tabletu lub telefonu - w 2021 roku Bank rozbudował ofertę produktów inwestycyjnych dostępnych online, przede wszystkim w aplikacji mobilnej. Klienci mogą również wypełnić online ankietę MiFID. Dostęp do produktów inwestycyjnych w systemie Millenet oraz poprzez aplikację mobilną zmniejszyła ilość

Działanie	Opis
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<p>dokumentów drukowanych w oddziałach Banku. Niektóre dyspozycje na funduszach zlecane w oddziale klienci mogą wygodnie potwierdzić w aplikacji mobilnej, bez konieczności podpisywania papierowych dokumentów.</p>
Mniej wydruków dla klientów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku; ▪ Przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów. <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektroniczny obieg dokumentów przez Millenet dla Przedsiębiorstw - rozwiązanie umożliwia przekazywanie i odbieranie dokumentów cyfrowych oraz zawieranie umów przy użyciu podpisu elektronicznego certyfikatem kwalifikowanym. Dzięki temu można zrezygnować z drukowania dokumentów do podpisu; ▪ Część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik); ▪ Konsolidowanie dokumentów (kilka dyspozycji w jednym dokumencie, kilka umów w jednym wzorcu); ▪ Skracanie dokumentów (tabele i równoważniki zdań zamiast opisów), co redukuje liczbę drukowanych stron; ▪ Dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru (wnioski z programu Rodzina 500+, Dobry Start 300+, RKO, logowanie do platformy PUE ZUS, zakładanie Profilu Zaufanego); ▪ Możliwość płatności za przejazd autostradą, kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną; ▪ Wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana; ▪ Bank prowadzi aktywnie kampanie promujące korzystanie z wyciągów elektronicznych; ▪ Elektroniczny proces wnioskowania o produkty: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, wniosek o udzielenie pożyczki, założenie lokaty itp.; ▪ Płatności zbliżeniowe telefonem wraz z możliwością wirtualizacji plastikowych kart, płatności zbliżeniowe BLIK oraz promowanie płatności bezgotówkowych;

Działanie	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zakup produktów ubezpieczeniowych również w kanałach zdalnych, gdzie w wygodny i intuicyjny sposób można nabyć ubezpieczenie w pełni online bez konieczności zastosowania papierowych wersji dokumentacji; ▪ Przy wnioskowaniu o kredyt hipoteczny istnieje możliwość bezpośredniego podłączania skanów dokumentów do systemu Banku lub mogą one być pobierane przez pracownika z rejestrów publicznych oraz wyciągów z ROR klientów generowanych on-line. ▪ Klienci z kredytem hipotecznym mogą załączać skany lub zdjęcia polisy ubezpieczeniowej w kanałach zdalnych, bez konieczności dostarczania papierowych dokumentów; ▪ Dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników; ▪ Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem; ▪ E-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku; ▪ W Millennium TFI potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta drogą elektroniczną. Klient ma możliwość wskazania adresu e-mail do otrzymywania elektronicznych potwierdzeń transakcji; ▪ Dystrybutorzy, z którymi TFI posiada podpisane umowy dystrybucyjne oferują możliwość nabywania jednostek uczestnictwa funduszy przez internet (formularz nabycia dla klienta jest wersji elektronicznej); ▪ Millennium Leasing umożliwia dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta na platformie Millenet, w ramach którego klienci mogą skorzystać z faktur elektronicznych (w ciągu 2021 roku udział klientów korzystających z tego rozwiązania wzrósł z 54% do 76%) oraz ustawienia powiadomień SMS informujących o wystawionej nowej fakturze, zbliżającym się terminie wymagalności i przekroczonym terminie spłaty; ▪ Jedną z kluczowych inicjatyw spółki Millennium Leasing jest popularyzacja wprowadzonego w 2020 r. e-podpisu jako formy podpisywania umów leasingu (w ciągu 2021 roku spółka podpisała w ten sposób 2 315 umów, co stanowiło 11% łącznej liczby zawartych umów i 33% spośród umów, dla których została stworzona taka możliwość).

Działanie	Opis
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych, gdzie dokumentacja papierowa w ogóle nie występuje. Podczas takiego procesu umowa jest akceptowana H@stem SMS, a jej treść dostępna w systemie - nie trzeba więc jej drukować; ▪ Klienci korporacyjni mogą złożyć wniosek o kartę płatniczą lub otworzyć kolejne konto przez system bankowości internetowej. Klienci wnioskujący o kredyt mogą przekazać potrzebną dokumentację w postaci elektronicznej.

W 2021 roku kontynuowana była digitalizacja produktów, a w następstwie pandemii COVID-19 znacząco zmieniły się nawyki konsumentów, którzy chętniej korzystają z rozwiązań online, zarówno w kwestii produktów bankowych, jak i usług dodatkowych. Rekordowo wzrosła ilość transakcji internetowych i płatności e-commerce, szczególnie w płatnościach BLIK, gdzie możemy mówić o zmianie +72% r/r jeśli chodzi o transakcje e-commerce i aż +125% r/r w ilości przelewów P2P.

Udział kanałów elektronicznych w wolumenie sprzedaży najważniejszych produktów

Konta osobiste*	Pożyczki gotówkowe	Lokaty terminowe
28%	69%	92%

*proces rozpoczęty w kanale elektronicznym

Wzrost liczby klientów korzystających z usług online

	2021	2020	różnica
Wszyscy klienci z dostępem do bankowości elektronicznej	3 489 972	3 230 769	+8%
Aktywni użytkownicy bankowości elektronicznej	2 263 233	2 052 806	+10%
Klienci aktywnie korzystający z bankowości mobilnej	1 920 883	1 658 554	+16%
Klienci korzystający z Autoryzacji Mobilnej	1 995 707	1 394 169	+43%
Klienci korzystający z otwartej bankowości (Finanse 360°)	53 149	36 300	+46%
Klienci korzystający z wyciągów on-line	2 807 904	2 643 960	+6%

Klienci z dostępem do e-administracji	1 058 813	664 695	+59%
---------------------------------------	-----------	---------	------

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energooszczędne budynki centrali Banku w Warszawie i Wrocławiu	<ul style="list-style-type: none"> Na oszczędności w poborze energii wpływa m.in. zastosowanie nowoczesnego oświetlenia LED na klatkach schodowych i w biurach centrali. W 2020 r. Bank wymienił oświetlenie w biurach Centrali na nowoczesne typu LED. Decyzja była oparta na poprawie efektywności energetycznej - zmniejszeniu emisji CO₂ oraz analizie kosztów bieżących zużycia energii elektrycznej w porównaniu do nowoczesnych rozwiązań i ich wpływie na ochronę środowiska. Łącznie na nowoczesny sprzęt LED wymieniono ok. 12 000 opraw w starej technologii jarzeniowej i w ten sposób ograniczono zużycie energii na oświetlenie o 54%, a tym samym zredukowano emisję CO₂ o 500 ton rocznie. Rok 2021 to pierwszy rok, w którym widać pełen wpływ tego projektu na poziom zużycia energii. W nowej centrali we Wrocławiu zastosowano oświetlenie typu LED w systemie DALI z czujnikami ruchu oraz z czujnikami natężenia oświetlenia uwzględniającymi podaż światła dziennego. W efekcie relokacji stare świetlówki zostały zamienione na najnowocześniejszy system - zamontowano około 850 opraw LED. Poprawa jakości oświetlenia w biurach miała ogromny wpływ na zdrowie, samopoczucie i efektywność pracy pracowników.
Ograniczenie czasu pracy urządzeń technicznych	<ul style="list-style-type: none"> W roku 2021 postępową dalsza optymalizacja czasu pracy instalacji budynkowych .W tym celu zostały zmienione nastawy i parametry techniczne takich urządzeń jak: czas pracy oświetlenia biurowego, czas pracy urządzeń wentylacyjnych i klimatyzacyjnych oraz zmiany nastaw temperatury w poszczególnych obszarach. Dzięki tym optymalizacjom udało się zminimalizować zużycia energii elektrycznej w centralach Banku.
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> We wszystkich oddziałach wymieniono banery reklamowe z tradycyjnymi źródłami światła na energooszczędne LED. Sterowanie czasowe świeceniem banerów reklamowych przy zastosowaniu zegarów astronomicznych. Konsekwentnie zwiększamy liczbę oddziałów z oświetleniem typu LED. Na koniec 2021 roku działały 153 oddziały z oświetleniem LED. We wszystkich modernizowanych Centrach Korporacyjnych standardem jest oświetlenie LEDowe, które w 2021 zostało zainstalowane w 4 lokalizacjach biurowych We wszystkich placówkach wprowadzono ograniczenie pracy klimatyzacji poprzez zainstalowanie zegarów regulujących czas pracy jednostek klimatyzacji.

Działanie	Opis
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W związku ze zmienionymi godzinami otwarcia palcówek ze względu na pandemię, ograniczono czas pracy urzędzeń oraz oświetlenia placówek oraz budynków własnych. ▪ W centralach Banku klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy; ▪ Podczas wizyt Ekspertów w oddziałach Banku jest prowadzona akcja promująca świadome użytkowanie klimatyzacji w kontekście zużycia prądu oraz ochrony środowiska. ▪ Wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie; ▪ W roku 2021 przebudowano kolejne piętra w centrali Banku w Warszawie. We wszystkich toaletach oraz małych kuchenkach zainstalowano sensory obecności - oświetlenie jest wyłączone automatycznie jeśli nie przebywają w nim osoby. W latach 2020 i 2021 z zastosowaniem czujników obecności w wybranych strefach socjalnych zostało przebudowane prawie 8 000 m2 powierzchni biurowej. ▪ W nowej centrali we Wrocławiu na całej powierzchni najmu, czyli prawie 4 000 m2, zamontowany został nowoczesny system oświetlenia z czujnikami obecności oraz z czujnikami natężenia oświetlenia w częściach open space wykorzystujący podaż światła dziennego. System ma na celu znacząco ograniczyć zużycie mediów w stosunku do starego typu oświetlenia.
Kontrola zużycia mediów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odbywa się na bieżąco, na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urzędzeń lub instalacji.
Skrócenie czasu pracy firm sprzątających	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W poprzednich latach firmy pracowały w reżimie 20.00 - 4.00 rano. Wymagało to włączenia w tych godzinach oświetlenia, co skutkowało wyższym jego zużyciem. W 2020 r. firmy pracują w godzinach 17.00 - 22.00. Oświetlenie jest wyłączone po godzinie 22.00.
Optymalizacja zużycia wody (oddziały i centrala)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2020 roku w 14 budynkach własnych Bank zainstalował 173 nowoczesne perlatory, specjalne nakładki na krany zwiększające optycznie strumień wody poprzez napowietrzenie. Perlator pozwala na oszczędzenie zużycia wody od 15% do 25%. ▪ W centrali Banku w Warszawie część perlatorów została zainstalowana już w 2018 r. co pozwoliło na wygenerowanie oszczędności w zużyciu wody rzędu 15% ▪ W centralach zamontowane są dystrybutory wody ciepłej i zimnej, co zachęca pracowników biurowych do korzystania z dystrybutorów

Działanie	Opis
	zamiast kupowania wody butelkowej. Wpływa to na ograniczenie odpadów - w tym plastiku.

[GRI 302-4] Oszczędność energii w lokalizacjach Banku	2021	2020	2019**	2018	2017
---	------	------	--------	------	------

PLACÓWKI DETALICZNE (bez punktów Millennium Mini)

Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	417 (100%)	456 (100%)	357 (100%)	361 (100%)	355 (100%)
Lokalizacje z panelami wyłączanymi o północy	409 (98%)	409 (90%)	310 (86%)*	305 (84%)*	307 (86%)*
Energooszczędne źródła światła w oddziałach (oświetlenie LED)	153 (36,5%)	117 (26%)	113 (32%)	100 (28%)	80 (22%)

PLACÓWKI BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW**

Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	8 100%	7 100%	7 100%	7 100%	7 100%
Lokalizacje z panelami wyłączanymi o północy	8 100%	7 100%	7 100%	7 100%	7 100%
Energooszczędne źródła światła w lokalizacjach (oświetlenie LED)	4 50%	1 14%	0 0%	0 0%	0 0%

CENTRALE BANKU MILLENNIUM***

Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	3 100%	3 100%	3 100%	2 100%	2 100%
Energooszczędne źródła światła w lokalizacjach (oświetlenie LED)	2 66%	1 33%	0 0%	0 0%	0 0%

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

** Placówki bankowości przedsiębiorstw z wyłączeniem lokalizacji pod tym samym adresem co lokalizacje Centrali bądź placówki detaliczne.

*** Centrale Banku Millennium rozumiane w kategorii lokalizacji miasta, a nie poszczególnych budynków z uwagi na rozproszoną strukturę.

Paliwa

Działanie	Opis
Samochody hybrydowe	Samochody z floty Banku są sukcesywnie wymieniane na modele hybrydowe. Na przełomie 2022 i 2023 roku Bank planuje wymienić pozostałe samochody na nowe z napędem hybrydowym, co przetoży się na jeszcze większe zmniejszenie emisji spalin do środowiska.
Ograniczenie liczby podróży służbowych	W celu minimalizowania liczby podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje.
Ładowarki do samochodów i hulajnóg elektrycznych	Bank aktywnie wspiera proekologiczny styl życia w swoich inwestycjach w infrastrukturę - w 2021 roku uruchomione zostały stacje do ładowania samochodów elektrycznych oraz rowerów i hulajnóg w centrali Banku w Warszawie dla pracowników oraz klientów Banku.

2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

Od ponad dekady bank monitoruje i publikuje dane dotyczące poziomu emisji dwutlenku węgla. W najnowszej strategii biznesowej Bank zadeklarował redukcję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 o 50% w 2022 roku w porównaniu do 2020 roku, a także dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2027 roku w zakresie 1 i 2 oraz do 2050 roku w zakresie 3. Poniżej zaprezentowane zostały informacje nt. wielkości emisji w roku 2021 (w porównaniu do 2020) oraz informacje dotyczące metodologii dokonanych obliczeń.

Ślad węglowy [GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4]
Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e dla Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji 2021 [Mg CO ₂ e]	Wielkość emisji 2020 [Mg CO ₂ e]	różnica
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	1 832	1 840	-0,4%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	390	405	-3,8%
Suma: Zakres 1		2 222	2 246	-1,0%
Zakres 2	Zakup ciepła	8 291	9 917	-16,4%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	14 496	16 820	-13,8%
	Zakup energii elektrycznej	4 677	11 517	-59,4%

(market-based)				
Suma: Zakres 2 location-based		22 786	26 737	-14,8%
Suma: Zakres 2 market-based		12 968	21 434	-39,5%
Zakres 3	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	4 376	3 120	+40,2%
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	1 902	3 120	-39,0%
	Kat. 6. Podróże służbowe	91	127	-28,4%
Suma: Zakres 3 (location-based)		4 467	3 247	+37,6%
Suma: Zakres 3 (market-based)		1 993	3 247	-38,6%
Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3		29 476	32 230	-8,5%
Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3		17 183	26 927	-36,2%

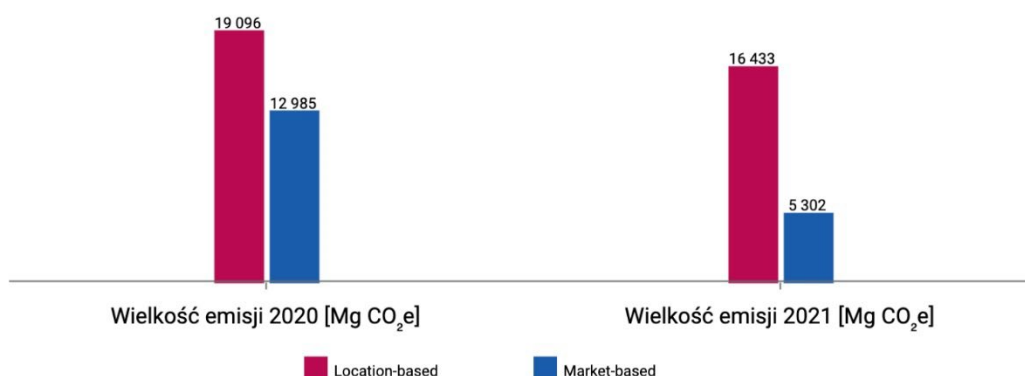
Całkowita emisja (market-based) wygenerowana przez Bank Millennium w 2021 roku wyniosła 17 183 Mg CO₂e i była o 36,2% niższa niż w roku 2020. W 2021 roku emisje bezpośrednie z zakresu 1 stanowiły zaledwie około 12,9% łącznych emisji Banku Millennium, gdzie 10,7% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych i 2,3% pochodziło ze spalania w źródłach stacjonarnych. W roku 2021 77,3% łącznych emisji Banku Millennium pochodziło z emisji pośrednich z zakresu 2 (location-based), gdzie 49,2% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez zużycie zakupionej energii elektrycznej, a 28,1% pochodziło ze zużycia zakupionej energii cieplnej. W 2021 roku emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) stanowiły 75,5% łącznych emisji Banku Millennium, z czego 27,2% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez zużycie zakupionej energii elektrycznej, a 48,2% pochodziło ze zużycia zakupionej energii cieplnej. W 2021 roku udział emisji pośrednich z zakresu 3 (market-based) wyniósł 11,6 %, gdzie 11,1% stanowiły emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2, takie jak generowanie energii elektrycznej i cieplnej, straty na przesyłach czy emisje z procesu wytwarzania paliw), a 0,5% stanowiły podróże służbowe. Redukcja emisji nastąpiła we wszystkich kategoriach z wyjątkiem emisji związanych z energią i paliwami nieujętymi w zakresie 1 i 2 (location-based). Opublikowany wskaźnik emisji DEFRA na rok 2021 dla tej kategorii został podwojony, w związku z czym poziom emisji wzrósł, pomimo spadku zużycia energii elektrycznej.

Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e dla Grupy Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji 2021 [Mg CO ₂ e]	Wielkość emisji 2020 [Mg CO ₂ e]	różnica
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	2 076	2 130	-2,5%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	424	471	-9,9%
Suma: Zakres 1		2 500	2 601	-3,9%
Zakres 2	Zakup ciepła	8 881	11 191	-20,6%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	16 433	19 096	-13,9%
	Zakup energii elektrycznej (market-based)	5 302	12 985	-59,2%
Suma: Zakres 2 location-based		25 313	30 287	-16,4%
Suma: Zakres 2 market-based				
Zakres 3	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	4 966	3 565	+39,3%
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	2 082	3 565	-41,6%
	Kat. 6. Podróże służbowe	91	127	-28,4%
Suma: Zakres 3 (location-based)		5 057	3 691	+37,0%
Suma: Zakres 3 (market-based)		2 173	3 691	-41,1%
Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3		32 871	36 580	-10,1%
Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3		18 856	30 469	-38,1%

Całkowita emisja (market-based) wygenerowana przez Grupę Banku Millennium w 2021 roku wyniosła 18 856 Mg CO₂e i była o 38,1% niższa niż w roku 2020. W roku 2021 77% łącznych emisji Grupy Banku Millennium pochodziło z emisji pośrednich z zakresu 2 (location-based), gdzie 50% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez zużycie zakupionej energii elektrycznej, a 27,02% pochodziło ze zużycia zakupionej energii cieplnej. W 2021 roku emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) stanowiły 75,22% łącznych emisji Grupy Banku Millennium, z czego 28,12% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez zużycie zakupionej energii elektrycznej, a 47,1% pochodziło ze zużycia zakupionej energii cieplnej. W 2021 roku emisje bezpośrednie z zakresu 1 stanowiły około 13,3% łącznych emisji Grupy Banku Millennium, gdzie 11,05% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych i 2,25% pochodziło ze spalania w źródłach stacjonarnych. W 2021 roku udział emisji pośrednich (market-based) z zakresu 3 wyniósł 11,5%, gdzie 11% stanowiły emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2), 0,5% stanowiły podróże służbowe. Redukcja emisji nastąpiła we wszystkich kategoriach z wyjątkiem emisji związanych z energią i paliwami nieujętych w zakresie 1 i 2 (location-based). Opublikowany wskaźnik emisji DEFRA na rok 2021 dla tej kategorii został podwojony, w związku z czym poziom emisji wzrósł, pomimo spadku zużycia energii elektrycznej.

Emisje związane z zakupem energii elektrycznej dla Grupy Banku Millennium
 – location-based vs market-based



Dzięki temu, że dla energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii w ilości 16 418 875 kWh, obniżyło to emisje związane z zakupem energii elektrycznej w Banku Millennium o 68% [9 819 t CO₂e] oraz Grupy Banku Millennium o 68% [11 131 t CO₂e] porównując wyliczenia wg metody location-based (gdzie jest stosowany wskaźnik średni dla Polski) do market-based (tam gdzie jest znany sprzedawca energii, stosowany jest wskaźnik emisji specyficzny dla niego).

Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e w przeliczeniu na mPLN przychodu dla Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/mPLN przychodu 2021 [Mg CO ₂ e/mPLN]	Wielkość emisji/ mPLN przychodu 2020 [Mg CO ₂ e/mPLN]	różnica
-------------------	---	--	---------

Zakres 1, 2 (market-based)	4,18	5,95	-30%
Zakres 1, 2 (market-based), 3	4,73	6,77	-30%

Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e w przeliczeniu na pracownika dla Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]	różnica
Zakres 1, 2 (market-based)	2,29	3,31	-31%
Zakres 1, 2 (market-based), 3	2,60	3,76	-31%

Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e w przeliczeniu na mPLN przychodu dla Grupy Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/mPLN przychodu 2021 [Mg CO ₂ e/mPLN]	Wielkość emisji/mPLN przychodu 2020 [Mg CO ₂ e/mPLN]	różnica
Zakres 1, 2 (market-based)	4,36	6,37	-32%
Zakres 1, 2 (market-based), 3	4,92	7,25	-32%

Emisje GHG w zakresie 1, 2, 3 w tonach CO₂e w przeliczeniu na pracownika dla Grupy Banku Millennium

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]	różnica
Zakres 1, 2 (market-based)	2,36	3,57	-34%

Zakres 1, 2 (market-based), 3	2,66	4,07	-34%
-------------------------------	------	------	------

Zastosowana metodologia obliczeń

Opracowany raport dotyczący gazów cieplarnianych został przygotowany zgodnie z Protokołem Gazów Cieplarnianych (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol), według poprawionej wersji: 'A Corporate Accounting and Reporting Standard revised edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard' oraz 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard'.

Emisje GHG obliczone zostały osobno dla Banku Millennium (BM) oraz Grupy Banku Millennium (GBM), do której należą wszystkie pozostałe spółki (Millennium Leasing sp. z o. o., Millennium Dom Maklerski, Millennium TFI S.A., Millennium Goodie sp. z o. o., Millennium Bank Hipoteczny S.A., Millennium Service sp. z o.o., Millennium Telecommunication Services sp. z o.o. oraz Piast Expert sp. z o.o. w likwidacji, Lubuskie Fabryki Mebli S.A. w likwidacji, które nie generują emisji). Jako granice organizacyjne przyjęto kryterium kontroli operacyjnej. Bank Millennium posiada 100% kontroli operacyjnej w wymienionych spółkach generujących emisje GHG.

Zakres raportowania emisji obejmuje emisje bezpośrednie z zakresu 1 (wg GHG Protocol) ze spalania paliw we własnych lub nadzorowanych źródłach energii: spalanie w źródłach stacjonarnych - kotły grzewcze na gaz ziemny i olej opałowy i spalanie w źródłach mobilnych - pojazdach użytkowanych przez spółki (LPG, benzyna, diesel), emisje pośrednie zakresu 2 z wytworzenia zużytej zakupionej energii elektrycznej oraz energii cieplnej oraz pozostałe emisje pośrednie z zakresu 3 związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) oraz emisje generowane podczas podróży służbowych w środkach transportu, które nie są własnością spółki lub nie są przez nią kontrolowane.

W celu podniesienia jakości obliczeń śladu węglowego wprowadzono zmiany w metodologii za rok 2020 oraz 2021 polegające na usystematyzowaniu stosowanych wskaźników emisji, wykonaniu obliczeń dla energii elektrycznej wg metod location-based (z zastosowaniem wskaźnika emisji średniego dla Polski) oraz market-based (z zastosowaniem wskaźników emisji specyficznych dla sprzedawców energii) oraz zmianie metody obliczeń dla podróży służbowych (zmiana źródła danych z szacunków pokonanego dystansu dla podróży lotniczych i kolejowych na dystans między miastem rozpoczęcia i zakończenia podróży). Dodatkowo została wykonana aktualizacja danych do obliczeń na podstawie rzeczywistych wartości pochodzących z faktur, w tym korekty faktury dla energii elektrycznej (dostępnych po dacie opracowania poprzedniego raportu), które dotyczyły zużycia energii elektrycznej oraz ciepła miejskiego. W organizacji nie wystąpiły emisje biogeniczne. Łączne emisje CO₂ (market-based) dla Banku Millennium wyniosły (w tonach) 17167, CH₄: 0,16 oraz N₂O: 0,04, a dla Grupy Banku Millennium odpowiednio: 18838, 0,18, 0,05. Jako rok bazowy został wybrany rok 2020 ze względu na zastosowanie dla tego roku zaktualizowanej metodologii obliczeń, oraz z powodu, że był to pierwszy pełny rok po zakupie Euro Banku.

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji

Zużycia paliw i energii przedstawione są w tabelach dotyczących wskaźnika 302-1. Dane dotyczące podróży służbowych przedstawione są w tabeli na s. 39.

Źródło danych wejściowych

Spalanie w źródłach mobilnych:

Diesel, benzyna, LPG - Dane dotyczące zużycia paliw pochodzą z zestawienia raportów kart paliwowych. Zużycie paliw w spółce Millennium Bank Hipoteczny S.A. zostało oszacowane na podstawie kosztu paliw.

Spalanie w źródłach stacjonarnych:

Gaz ziemny - Dane dotyczące zużycia gazu w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały oszacowane w oparciu o koszty.

Olej opałowy - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur.

Zakupiona energia:

Energia elektryczna - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur oraz zostały częściowo oszacowane w oparciu o koszty energii. W 2020 roku dane pozyskane z faktur stanowiły 68% szacowanego całkowitego zużycia energii w Banku Millennium oraz 69% w Grupie Banku Millennium. W 2021 odpowiednio 65% i 68%.

Ciepło (miejskie) - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur oraz zostały częściowo oszacowane w oparciu o zrealizowane koszty. W 2020 dane pozyskane z faktur stanowią 7.7% oszacowanych kosztów całkowitych zużycia ciepła w Banku Millennium oraz 8.2% w Grupie Bank Millennium. W 2021 dane pozyskane z faktur stanowią 9.5% oszacowanych kosztów całkowitych zużycia ciepła w Banku Millennium oraz 11% w Grupie Bank Millennium.

Podróże służbowe:

Podróże lotnicze - emisje zostały obliczone na podstawie raportów otrzymanych od biur podróży (pokonanego dystansu). W 2021 roku biuro podróży zorganizowało 98% lotów (według kosztu lotów), dlatego emisje wyliczone przez biuro podróży zostały przybliżone do 100% emisji w latach 2020 i 2021.

Transport kolejowy - Dla Banku Millennium dane dotyczące przebytego dystansu zostały pozyskane na podstawie raportów sporządzonych przez biuro podróży. W 2021 roku biuro podróży zorganizowało 75% podróży pociągiem (na podstawie kosztów podróży), dlatego dystans wyliczony przez biuro podróży został przybliżony do 100%. Nieliczne podróże kolejowe pracowników innych spółek z Grupy również zostały uwzględnione.

Transport drogowy (autobus, taxi, samochody prywatne) - Dla Banku Millennium dane dotyczące przebytego dystansu zostały oszacowane w oparciu o zrealizowane koszty. Dystans pokonany samochodami prywatnymi został obliczony na podstawie kosztów z uwzględnieniem ryczałtu za kilometr (tzw. kilometrówka).

Wskaźniki emisji

Paliwa (spalanie w źródłach mobilnych oraz stacjonarnych), wskaźniki WTT, podróże służbowe - DEFRA 2020, wersja 1.3 (opublikowana 31.07.2020), DEFRA 2021, wersja 1, emisje CH₄ oraz N₂O przeliczone z AR₄ do AR₅ (CH₄ 25 do 28; N₂O 298 do 265).

Energia elektryczna location-based - Wskaźniki emisyjności dla energii elektrycznej za rok 2019 opublikowane w grudniu 2020 (wskaźnik dla danych za 2020) , Wskaźniki emisyjności dla energii elektrycznej za rok 2020 opublikowane w grudniu 2021 (wskaźnik dla danych za 2021). Link: <https://www.kobize.pl/pl/fileCategory/id/28/wskazniki-emisyjnosci>

Energia elektryczna market-based -

<https://www.ornepaliwa.com.pl/PL/NaszaOferta/Documents/Struktura%20Paliw%202019%20ORLEN%20Paliwa.pdf> (wskaźnik dla danych za 2020)

<https://www.ornepaliwa.com.pl/PL/NaszaOferta/Documents/Struktura%20Paliw%202020%20ORLEN%20Paliwa.pdf> (wskaźnik dla danych za 2021)

Powyższe dane, zgodnie z przepisami, są publikowane po zakończeniu roku do końca marca roku następnego, czyli po czasie przygotowywania raportu przez Bank. Dlatego też w obliczeniach są używane najbardziej aktualne dostępne wskaźniki na dzień wykonywania obliczeń.

Ciepło - URE (Urząd Regulacji Energetyki); Raport „Energetyka ciepła w liczbach - 2019” - najnowszy dostępny dokument zastosowany podczas obliczeń emisji.

Ograniczanie emisyjności budynków

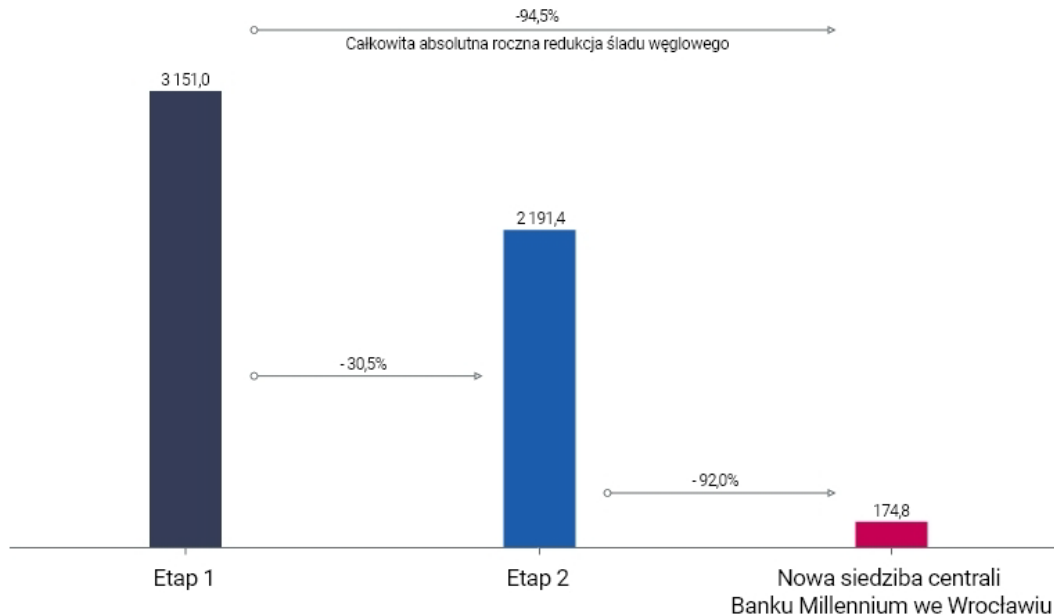
Bank Millennium przykłada dużą wagę do badania i obniżania poziomu emisyjności nieruchomości zajmowanych w związku z prowadzoną działalnością. W 2022 roku całość energii elektrycznej zakupionej przez Bank będzie posiadać certyfikaty potwierdzające pochodzenie z odnawialnych źródeł energii. Bank wprowadza przyjazne środowisku rozwiązania w swoich trzech centralach (w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku). W 2021 roku Bank przeprowadził audyt energetyczny swoich siedzib.

Nowa siedziba centrali we Wrocławiu [GRI 305-5]

Projekt relokacji centrali we Wrocławiu rozpoczął się w 4 kw. 2020 roku i został podzielony na dwa etapy. Etap pierwszy zakładał konsolidację czterech budynków biurowych w jednej istniejącej lokalizacji - dzięki temu zoptymalizowano powierzchnię biurową, redukując ją o 3200 m², co przełożyło się na redukcję zużycia mediów i zmniejszenie zapotrzebowania na energię elektryczną. Ostatecznie przełożyło się to na redukcję śladu węglowego wyrażoną w tonach ekwiwalentu CO₂ równą 959 tCO₂e/rok, co stanowi ograniczenie **emisji dwutlenku węgla o 30%**. Efekt przedstawionych redukcji jest widoczny w danych zaprezentowanych w niniejszym raporcie.

Etap drugi projektu zakładał relokację do nowej siedziby, do której pracownicy przenieśli się w połowie listopada 2021 roku. Wybrano na nią budynek z ekologicznym certyfikatem LEED na poziomie GOLD, potwierdzającym energooszczędność i przyjazność środowisku. Bank podszedł do projektu kompleksowo, a rozwiązania ekologiczne zostały wdrożone na każdym etapie projektu aranżacji i wyposażenia wnętrza, zaczynając od wprowadzenia w biurze oświetlenia ledowego z czujnikami ruchu i systemem wykorzystującym podaż światła dziennego, co znacząco poprawia komfort pracowników. Okładziny ścienne i część sufitów zostały wykonane z wełny drzewnej, poprawiającej akustykę, ale przede wszystkim pochodzącej ze zrównoważonej produkcji, co zostało potwierdzone międzynarodowym certyfikatem Blue Angel. Głównym celem Banku było zastosowanie rozwiązań, które posiadają wysoki wskaźnik recyklingu - np. wybrana wykładzina jest wykonana w 59% z materiałów z recyklingu, a część tapicerek pochodzi w 100% z recyklingu. Na pozostałe wyposażenie wybrano materiały drewniane, surowe sklejkę naturalne/mdf pochodzące z certyfikowanych upraw, w naturalnej kolorystyce, dzięki czemu ograniczono zużycie sztucznych lakierów i farb. Całe zakupione wyposażenie ma wydłużony okres gwarancji, tak aby służyło pracownikom wiele lat. Przy wyborze produktów preferowano te produkowane w Polsce i lokalnie, np. lampy dekoracyjne wykonane z tektury wyprodukowane zostały we Wrocławiu. Projektowi towarzyszyła idea *biophilic*, dzięki której w nowej przestrzeni biurowej jest bardzo dużo roślin, poprawiających zarówno samopoczucie pracowników, jak i jakość powietrza. **Z kolei wyposażenie z opuszczonej siedziby zostało wystawione na aukcję dla pracowników w myśl idei „Zero Waste”, dzięki czemu zyskało ono drugie życie.** Szacujemy, że etap ten pozwoli na dalsze redukcje śladu węglowego o 2016t CO₂e, co stanowi **92% redukcji absolutnych**, osiągniętych zarówno dzięki zakupowi certyfikatów pochodzenia energii elektrycznej z odnawialnych źródeł energii, ale także poprzez zastosowanie ekologicznych rozwiązań opisanych wyżej. Pełne wyniki tego etapu zostaną odzwierciedlone w raporcie ESG Grupy Banku Millennium za 2022 rok.

Redukcja śladu węglowego centrali Banku Millennium we Wrocławiu [t CO₂e/rok]



Powyższe zestawienie pokazuje podsumowanie projektu według standardu GHG Protocol. A Corporate and Reporting Standard, revised edition, March 2004. World Resources Institute and World Business Council for Sustainable Development. (Zmiany i poprawki: Required gases and GWP values, February 2013), Metodologia liczenia emisji zakresu 2: market-based approach (zastosowanie wskaźnika emisji zakupionej energii elektrycznej według wskaźnika dostawcy energii) według GHG Protocol. Scope 2 Calculation Guidance. An amendment to the GHG Protocol Corporate Standard, 2015. World Resources Institute.

Całkowita absolutna redukcja śladu węglowego wrocławskiej centrali Banku Millennium wyniosła **2 976,25 t CO₂e/rok**, co stanowi zmniejszenie całkowitych emisji ze zużycia mediów o 94,5%. Redukcja emisji ze zużycia: energii elektrycznej wyniosła 99,5%, energii cieplnej - 76%, wody - 79% oraz produkcji ścieków - 81%. Całkowita redukcja emisji w wysokości **2 976 t CO₂e/rok** to tyle, ile emituje samochód osobowy okrążając Ziemię 362 razy, podróż pociągiem jednej osoby z Wrocławia do Warszawy pokonana 269250 razy lub roczne zaopatrzenie w energię elektryczną dla 4 789 osób.

Modelowy ekologiczny oddział w Gdańsku

Innym przykładem inwestycji w przyjazne środowisku rozwiązania jest modelowy ekologiczny oddział Banku Millennium, który został otwarty w 2021 roku w Gdańsku. Placówka została przeniesiona z budownictwa starego typu i usytuowana w nowej zabudowie, spełniającej wysokie standardy ekologiczne. Już na etapie planowania inwestycji uwzględnione zostało dążenie do jej niskoemisyjności. Przejawiało się to zarówno w decyzjach zakupowych, jak i zleceniu niezależnemu partnerowi zadania wyliczenia redukcji emisji zgodnie ze standardem Greenhouse Gas Protocol (Greenhouse Gas Protocol, A Corporate Accounting and Reporting Standard, revised edition, March 2004). Świadomy wybór innowacyjnych, proekologicznych rozwiązań w nowym oddziale, w połączeniu z redukcją zużycia energii i innych mediów oraz zakupem zielonej energii (wytworzonej w źródłach wiatrowych w instalacji odnawialnego źródła energii, co zostało potwierdzone gwarancjami pochodzenia), pozwalają na redukcję emisji, w porównaniu do poprzedniej placówki, o ponad 70%. W przypadku jednego oddziału Banku to redukcja o prawie 39 ton ekwiwalentu

dwutlenku węgla rocznie, co odpowiada zaopatrzeniu 62 Polaków w energię elektryczną na cały rok. To również tyle, ile zaoszczędziłoby 26 osób przesiadając się na rok z samochodu na rower.

Dane dotyczące emisji prezentowane w rozdziale „Emisje gazów cieplarnianych” zostały obliczone przez niezależne firmy zewnętrzne.

2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

Działania prośrodowiskowe obejmują całe portfolio produktów Grupy Banku Millennium. Prowadzone są intensywne działania na rzecz redukcji zużycia papieru w korespondencji z klientami wszystkich linii biznesowych. Klienci mogą potwierdzać część transakcji zleczanych w oddziałach za pomocą Autoryzacji Mobilnej, co znacznie ogranicza ilość papieru zużywanego do wydruku dokumentów.

Oferta dla klientów indywidualnych

Karta kredytowa WWF Millennium Mastercard (RRSO 14,77%) oferowana jest w ramach kilkunastoletniej współpracy Banku z Fundacją WWF Polska. Karta jest wykonana z plastiku otrzymanego w procesie recyklingu.

Karta podarunkowa goodie, dzięki swojej wirtualnej postaci, jest wygodnym i przyjaznym środowisku sposobem na przekazanie upominku. Kartę można w kilka chwil założyć w aplikacji mobilnej goodie. Ponadto aplikacja goodie zapewnia dostęp do elektronicznych wersji gazetki wielu sieci handlowych, przyczyniając się do redukcji zużycia papieru.

Bank Millennium posiada w ofercie dla klientów zamożnych fundusze inwestycyjne realizujące cel społeczny i środowiskowy. Ponadto Bank systematycznie pracuje nad rozszerzeniem oferty inwestycyjnej dostępnej dla klientów w kanałach bankowości elektronicznej. Obecnie wszystkie produkty inwestycyjne są klientom udostępnione w kanałach zdalnych, co zmniejsza ilość dokumentów drukowanych w oddziałach Banku, ograniczając tym samym zużycie papieru i przyczyniając się do ochrony środowiska. Dodatkowo w 2021 roku w procesach związanych z produktami inwestycyjnymi realizowanymi w placówkach Banku wprowadzono możliwość autoryzacji dyspozycji klientów przy użyciu telefonu komórkowego, co eliminuje wykorzystanie papieru w tych procesach. W roku 2022 analogiczne rozwiązanie zostanie rozszerzone na produkty oszczędnościowe (lokaty terminowe i rachunki oszczędnościowe).

W ofercie Banku znajdują się kredyty hipoteczne na remont czy modernizację nieruchomości, w ramach których klienci Banku często przeznaczają środki na modernizację np. dachu pokrytego eternitem, wymianę CO/pieca centralnego ogrzewania itp.

Oferta dla przedsiębiorstw

Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń. Szczegółowo kwestie te opisane są w punkcie „Polityka środowiskowa Grupy Banku Millennium”.

Zgodnie ze strategią na lata 2022-24, Grupa Banku Millennium będzie aktywnie wspierać klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzieli w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne.

Bank oferuje **Program Gwarancji Biznesmax** realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klient korzystający ze „ścieżki ekologicznej” Programu Gwarancji Biznesmax może

realizować przedsięwzięcie inwestycyjne z uwzględnieniem minimum jednej kategorii ekologicznej, np.: elektromobilność, odnawialne źródła energii, w tym instalacje fotowoltaiczne, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii, technologie do wytwarzania paliw alternatywnych, gospodarka obiegu zamkniętego, instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych, itp.

Bank aktywnie poszerza wiedzę pracowników na temat **finansowania projektów proekologicznych**. W czerwcu doradcy oraz analitycy kredytowi obszaru bankowości przedsiębiorstw wzięli udział w webinarze prowadzonym przez kancelarię prawną specjalizującą się w sektorze energii odnawialnej. Spotkanie poświęcone zostało omówieniu specyfiki transakcji finansowania w sektorze PV z uwzględnieniem otoczenia prawno-regulacyjnego branży.

Millennium Leasing konsekwentnie angażuje się w finansowanie energooszczędnych inwestycji stosując się zarówno do zapisów „Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium” jak też polityki branżowej. Spółka korzysta w tym celu, i planuje korzystać w przyszłości, z programów organizowanych przez EBOR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju), w ramach których refunduje klientom część kosztów finansowania maszyn i urządzeń wpisanych na listę LEME. Lista ta zawiera zweryfikowane przez inżynierów maszyny i urządzenia, które wspierają redukcję emisji CO₂ oraz efektywność energetyczną, poprzez co najmniej 20% oszczędność energii. Millennium Leasing promuje również finansowanie urządzeń służących do wytwarzania energii ze źródeł odnawialnych. Od roku 2019 Millennium Leasing szczególnie aktywnie rozwija program **MilleSun** dedykowany finansowaniu inwestycji w fotowoltaikę. Leasing paneli to rozwiązanie kierowane do przedsiębiorców nastawionych na redukcję kosztów zużycia energii połączoną ze zmianą świadomości społecznej w kwestii ochrony środowiska, którym zależy na budowaniu ekologicznego wizerunku na równi z ekonomiczną efektywnością inwestycji. W obszarze leasingu paneli fotowoltaicznych Millennium Leasing współpracuje z wiodącymi, rzetelnymi dostawcami tego typu instalacji, oferuje bezpieczne finansowanie na preferencyjnych warunkach oraz maksymalnie uproszczony proces leasingowania ekologicznych inwestycji.

W 2022 roku Millennium Leasing planuje uczestniczyć w **Programie Priorytetowym Mój Elektryk**, gwarantującym dopłaty NFOŚiGW do leasingu aut elektrycznych, gwarantującym dopłaty z NFOŚiGW do udziału własnego w umowach leasingu aut elektrycznych. Dopłaty wynoszą odpowiednio do 27 tys. zł dla aut osobowych (M1), a do 70 tys. dla aut do dostawczych do 3,5 T. Celem programu jest redukcja emisji zanieczyszczeń powietrza poprzez dofinansowanie przedsięwzięć polegających na obniżeniu zużycia paliw emisyjnych w transporcie. Dofinansowanie stanowi wsparcie i zachętę do zakupu/leasingu pojazdów zeroemisyjnych.

Transformacja gospodarki i wdrażanie polityk zrównoważonego rozwoju przez klientów będą w przyszłości rosnącym źródłem popytu na finansowanie oferowane przez Millennium Leasing. Oczekujemy, że ten wzrost będzie dotyczył w szczególności:

- inwestycji w energooszczędne maszyny i urządzenia, pozwalające obniżyć zarówno ilość jak i koszt zużywanej energii elektrycznej w przeliczeniu na jednostkę produktu,
- niskoemisyjne środki transportu, wspierające redukcję emisji CO₂ w przewozie osób i ładunków,
- technologie wytwarzania i magazynowania energii ze źródeł odnawialnych.

2.3. TAKSONOMIA UE

Taksonomia – obowiązki raportowe

Na podstawie art. 10 ust. 3 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. (dalej: Rozporządzenie Delegowane) w związku z art. 8 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. (dalej: Taksonomia), Grupa Banku

zobowiązana jest w okresie od 1 stycznia 2022 do 31 grudnia 2023 ujawniać udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do Taksonomii i działalności gospodarczej kwalifikującej się do Taksonomii.

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do Taksonomii oznacza działalność opisaną w Załącznikach I i II do Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. (dalej: Rozporządzenie Klimatyczne), niezależnie od tego, czy taka działalność gospodarcza spełnia jakiegokolwiek wskazane tam techniczne kryteria.

Ujawnienia w zakresie ekspozycji kwalifikujących się do Taksonomii powinny opierać się na najnowszych dostępnych danych klientów Grupy Banku, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na podstawie art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE (krajowej implementacji dyrektywy dokonano w Ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r.).

Ponieważ na moment publikacji niniejszego raportu (21.02.2022) nie były dostępne raporty niefinansowe klientów, które powinny stanowić bazę do ujawnień, Grupa Banku - w ramach dobrowolnych ujawnień - dokonała własnych oszacowań w oparciu o wewnętrznie posiadane dane oraz ankiety skierowane do klientów.

Na podstawie tak dokonanych oszacowań oceniliśmy, że na dzień 31.12.2021 dla przedsiębiorstw podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE:

- udział procentowy ekspozycji wobec działalności kwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku wynosi 1,33%,
- udział procentowy ekspozycji wobec działalności niekwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku wynosi 0,86%.

Ponadto na dzień 31.12.2021:

- Udział procentowy ekspozycji bilansowej wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 19,13%.
- Udział procentowy ekspozycji bilansowej z tytułu instrumentów pochodnych w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 0,1%.
- Udział procentowy ekspozycji bilansowej wobec przedsiębiorstw niefinansowych nie podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 16,54%.
- Udział procentowy portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 0,17%.

Powyższe wskaźniki nie były audytowane i są przygotowane zgodnie z najlepszą wiedzą Grupy Banku.

Regulacje dotyczące Taksonomii są aktualnie intensywnie rozwijane i uszczegóławiane. Ze względu na fakt, że w roku 2022 po raz pierwszy sporządzane są raporty wymagane przez Taksonomię, a ma to duży wpływ na dostępność wymaganych danych, na moment publikacji raportu (21.02.2022) Bank jest w trakcie prac w zakresie wdrażania wymagań wynikających z rozporządzenia (UE) 2020/852 do strategii biznesowej, procesów projektowania produktów oraz współpracy z klientami i kontrahentami.

Taksonomia - zasady raportowania

Z uwagi na brak jednolitych interpretacji przepisów UE dotyczących pojęcia “aktywów ogółem” objętych ujawnieniem na podstawie Taksonomii, przyjęto, że obejmuje ono ekspozycje bilansowe zgodnie z zakresem konsolidacji ostrożnościowej dla rodzajów aktywów wskazanych w Rozporządzeniu nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. (dalej: CRR).

W ujawnieniu dobrowolnym dotyczącym udziału procentowego ekspozycji wobec działalności kwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku oraz udziału procentowego ekspozycji wobec działalności niekwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku, jak również w ujawnieniu dotyczącym udziału procentowego ekspozycji wobec przedsiębiorstw nie podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych, wzięto pod uwagę wyłącznie ekspozycje bilansowe wobec podmiotów prowadzących działalność gospodarczą będących przedsiębiorstwami niefinansowymi. Nie były brane pod uwagę ekspozycje wobec gospodarstw domowych, w tym zabezpieczone hipotecznie.

Na potrzeby określenia grupy klientów, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych, dla klientów Grupy Banku będących przedsiębiorstwami niefinansowymi dokonano analizy danych wewnętrznych pod kątem kryteriów wskazanych w Ustawie o rachunkowości obejmujących: przychody ze sprzedaży, aktywa i liczbę zatrudnionych pracowników oraz rodzaj formy prawnej prowadzonej działalności. Analizowane źródła informacji obejmowały: ostatnie dostępne jednostkowe roczne sprawozdania finansowe oraz wewnętrzne informacje pozyskane w toku współpracy z klientami.

Na podstawie przeprowadzonej selekcji danych określono grupę klientów potencjalnie zobowiązanych do publikowania informacji niefinansowych, do której została skierowana ankieta. Celem ankiety było uzyskanie informacji czy dany podmiot jest zobowiązany do raportowania niefinansowego, a jeśli tak, to czy prowadzona przez niego działalność może zostać uznana za kwalifikującą się do Taksonomii oraz jaki udział procentowy jego przychodów ze sprzedaży generuje taka działalność.

Jeżeli w ankiecie klient przekazał informację o procentowym udziale jego przychodów ze sprzedaży z działalności kwalifikującej się do Taksonomii to ekspozycja tego klienta wobec Grupy Banku została ujęta w wyliczeniu wskaźników dotyczących kwalifikowania i niekwalifikowania się do Taksonomii w podanym procencie jako działalność kwalifikująca się do Taksonomii a w pozostałej części jako niekwalifikująca się do Taksonomii. W przypadku, gdy w ankiecie nie otrzymano odpowiedzi w zakresie udziału przychodów z działalności gospodarczej kwalifikującej się do Taksonomii, do wyliczenia wskaźników przyjęto że 100% ekspozycji tego klienta wobec Grupy Banku kwalifikuje się do Taksonomii.

2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA

Bank Millennium przygotowuje się do wypełniania nowych wymogów dotyczących raportowania wynikających z dynamicznego rozwoju regulacji związanych z dążeniem do realizacji celów klimatycznych ustanowionych w Porozumieniu Paryskim.

Już od 2011 roku Grupa Banku Millennium raportuje informacje dotyczące jej wpływu na środowisko, w tym dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych, w zakresie Scope 1 i Scope 2 oraz częściowo w Scope 3. W zakresie Scope 3, Grupa pracuje nad przygotowaniem do rzetelnego raportowania danych na temat emisji pośrednich. Poszerza wiedzę na ten temat realizując projekty z udziałem firm doradczych, uczestnicząc w konferencjach i warsztatach eksperckich (organizowanych np. przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych czy Konfederację Lewiatan) oraz biorąc udział w pracach Związku Banków Polskich. W 2021 roku przeanalizowano stan gotowości Banku i wybranych podmiotów Grupy (Millennium Leasing, Millennium TFI) do działania w zgodności z obowiązującymi regulacjami obejmującymi ESG i najlepszymi praktykami rynkowymi w zakresie ESG. Podjęte działania opisane są w rozdziale „Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem”.

Bank Millennium bierze udział w pracach grupy roboczej powołanej przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, Związek Banków Polskich i Polską Izbę Ubezpieczeń oraz Fundację Standardów

Raportowania. Celem zespołu jest wypracowanie rozwiązań ułatwiających stosowanie wchodzących przepisów i uspołnienie formatu wykorzystywanych danych.

[GRI 307-1] W roku 2021 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA

Wychodząc z założenia, że prośrodowiskowe zachowania i codzienne wybory są co najmniej równie ważne jak ekologiczne rozwiązania w budynkach, Bank prowadzi liczne edukacyjne kampanie ekologiczne. Organizacja konsekwentnie buduje świadomość ekologiczną wśród pracowników, klientów i partnerów biznesowych m.in. prowadząc w 2021 roku następujące akcje:

- **Akcja „push yourself, not the button”** - zachęcanie pracowników centrali w Warszawie do korzystania ze schodów zamiast wind. We wszystkich holach windowych centrali zostały zamontowane tabliczki w postaci kampanii promującej zdrowy tryb życia i wybór schodów zamiast windy w codziennej komunikacji. Kampania oprócz podstawowego celu, jakim było budowanie „well being” wśród pracowników, służyła również zminimalizowaniu zużycia energii elektrycznej.
- **Akcja „Zielony Rekord Polski”** - Bank Millennium dołączył do ekologicznej akcji #ZielonyRekord, polegającej na biciu Zielonego Rekordu Polski. W pięciu budynkach własnych przeprowadzono nowe nasadzenia roślin i drzewek oraz wprowadzono nową roślinność w modernizowanych powierzchniach biurowych. Bank został uhonorowany certyfikatem za udział i wyjątkowe zaangażowanie w akcję.
- **Zbiórka elektrośmieci oraz zwiększenie zasięgu i czasu akcji ekologiczno-charytatywnej** polegającej na recyklingu plastikowych nakrętek zbieranych w całym Banku (współpracująca z Bankiem organizacja pozarządowa sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pozyskane środki przeznacza na pomoc ubogim).
- **Promowanie używania opakowań wielorazowego użytku poprzez dystrybucję kubków ceramicznych dla wszystkich pracowników wrocławskiej centrali**, tak aby ograniczyć ilość odpadów.
- **Rośliny w biurze**. We wszystkich nowo oddanych do użytku powierzchniach biurowych pojawia się dużo roślin, co również pozytywnie wpływa na atmosferę w biurze i ekoklimat.
- **Informowanie o zmianach w zbiórce odpadów** (akcje marketingowe, nowe pojemniki na odpady selektywne z odpowiednim logo). Nowe pojemniki zlokalizowane są w głównych korytarzach na każdym piętrze biura. Pojemniki na papier i zmieszane odpady znajdują się również w aneksach kuchennych.
- **W większości oddziałów działa proces segregacji odpadów**. W pierwszej połowie 2021 roku przeprowadzono wymianę pojemników na odpady segregowane w placówkach i centrach finansowych w całej Polsce.
- Dodatkowo Bank segreguje inne odpady, np. zużyte baterie i zbiera elektroodpady. W 2021 roku Bank zebrał 200 kg elektroodpadów, 150 kg baterii oraz 230 kg nakrętek plastikowych dostarczonych przez pracowników Banku.
- W kawiarni znajdującej się na terenie centrali Banku w Warszawie zostały wycofane plastikowe słomki, papierowe opakowania na cukier, plastikowe opakowania na kanapki, a personel rekomenduje używanie własnych kubków i naczyń.
- Promowany jest transport rowerowy oraz rozbudowywana infrastruktura dla rowerzystów (dodatkowe stojaki na rowery i prysznice), w 2021 roku pracownicy otrzymali możliwość

korzystania z dodatkowo wybudowanych sześciu kabin prysznicowych w Warszawie oraz czterech we Wrocławiu. Oddano też do użytku ponad 80 stojaków rowerowych w nowej centrali we Wrocławiu. W 2021 roku Bank zainstalował stojaki rowerowe na 46 rowerów w budynkach własnych.

Edukacja klimatyczna w ramach Millennium Docs Against Gravity

Bank Millennium jest wieloletnim mecenasem Festiwalu Filmowego Millennium Docs Against Gravity, który przybliży widzom szereg zjawisk zachodzących we współczesnym świecie, edukując poprzez prezentowane filmy i wydarzenia towarzyszące festiwalowi. W 2021 roku festiwal szczególnie mocno skupił się na wątku zmian klimatycznych.

Hasło przewodnie 18. edycji festiwalu - „Świat się budzi” zostało zaczerpnięte z mowy Greta Thunberg, jednej z najważniejszych aktywistek ekologicznych i bohaterki filmu otwarcia festiwalu - „Jestem Greta”. Od wielu lat jedną z czołowych sekcji filmowych festiwalu Millennium Docs Against Gravity jest „Klimat na zmiany”, gdzie pokazywane są najnowsze filmy dokumentalne z całego świata, ukazujące palące problemy dotyczące kryzysu klimatycznego. Dodatkowo latem 2021 roku festiwal Millennium Docs Against Gravity przeprowadził kampanię edukacyjną „Planeta nie jest na kredyt” w kanałach social media, wspólnie z WWF Polska i portalem Noizz.pl, mającą na celu uświadomienie odbiorcom, czym jest Dzień Długu Ekologicznego. W ramach kampanii ogłoszono akcję „5 kroków Greta” - listę kroków pozwalającą odsunąć w czasie ekologiczne zadłużenie.

Aspekt działań podejmowanych przez Bank Millennium na rzecz zrównoważonego rozwoju porusza przygotowany przez bank spot, emitowany w trakcie trwania 18. edycji festiwalu przed wszystkimi projekcjami filmów w kinach oraz także online: <https://www.youtube.com/watch?v=jixbCGhtfio>



3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)

BANKOWOŚĆ INSPIROWANA LUDŹMI

Pełna dostępność usług dla wszystkich klientów to priorytet dla Banku Millennium. Bank chce wspierać klientów w realizacji ich planów oraz realnie ułatwiać ich codzienne życie. Od lat wprowadzając rozwiązania opierające się na najnowocześniejszych technologiach Millennium stara się niwelować bariery infrastrukturalne, cyfrowe i fizyczne w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych.

W grudniu 2021 roku Bank Millennium otrzymał Certyfikat „Wrocław bez barier” za udogodnienia w zakresie korzystania z bankowości cyfrowej oraz wdrażanie dostosowań architektonicznych dla osób z niepełnosprawnościami, a także za prowadzenie szkoleń dla personelu z obsługi osób ze szczególnymi potrzebami. Organizatorzy docenili również działania Banku Millennium na rzecz kształtowania marki społecznie odpowiedzialnej, która, jak podano w treści certyfikatu, „stanowi przykład dla sektora usług bankowych i zasługuje na miano Banku bez barier”.

3.1. INNOWACYJNE USŁUGI

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

W podejmowanych działaniach Bankowi przyświeca idea, by każdego dnia czynić życie klientów lepszym i łatwiejszym. Strona internetowa, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna są projektowane z myślą o użytkownikach i wspólnie z nimi, w duchu podejścia Human-Centred Design. Celem jest, by interfejs Banku był przyjazny, zapewniał dogodne opcje, a kontakt z

Bankiem budował pozytywne i spersonalizowane doświadczenie klienta. Zespoły UX, UI oraz Komunikacji w kanałach elektronicznych odpowiadają za projektowanie usług zgodnie z oczekiwaniami i potrzebami klientów. Jako jeden z pierwszych na rynku, ponad 10 lat temu Bank stworzył User-Experience Lab, w którym zespół badaczy pracuje z użytkownikami - testuje procesy i interfejs kanałów cyfrowych, przeprowadza ankiety itp. Bank chce w ten sposób pokazać, że nie ma barier w dostępie do swoich usług oraz żadna grupa użytkowników nie powinna się czuć wykluczona. Klienci Millennium spędzają coraz więcej czasu w przestrzeni cyfrowej i oczekują, że Bank będzie dotrzymywał im kroku oraz oferował coraz nowsze oraz lepsze usługi online.

Bankowanie w czasach pandemii okazało się dużo łatwiejsze dzięki temu, że Bank, podobnie jak cały sektor, rozwijał usługi cyfrowe dużo wcześniej. Jednakże innowacyjność i dalsza digitalizacja kontaktu z klientem stała się czymś niezbędnym. Dodatkowo Bank wykorzystuje potencjał otwartej bankowości, wdrażając i stale rozwijając otwarte usługi bankowe zgodne z PSD2.

Klienci detaliczni

Codziennie bankowanie i digitalizacja

Klient ma telefon zawsze przy sobie, dlatego Bank rozwija usługi w duchu omni-channel i stawia w swoich procesach na rozwiązania mobilne. Na przykład o dodatkowe środki klient może wnioskować przez dowolny kanał obsługi w pełni zdalnie lub hybrydowo - online ze wsparciem pracownika infolinii lub placówki. Dodatkowo może łatwo potwierdzić swoje dochody, logując się przez aplikację Banku Millennium do konta w innym banku, nawet jeśli wniosek składa w oddziale. W 2021 roku poszerzony został zakres dyspozycji, które klienci mogą potwierdzać w oddziałach za pomocą Autoryzacji Mobilnej, co zmieniło procesy oddziałowe w procesy bez wykorzystania papieru.

W 2021 roku Bank usprawniał dotychczasowe usługi, ale zostały też dodane nowe rozwiązania wspomagające klientów w codziennym zarządzaniu finansami. W aplikacji dodano możliwość zarządzania limitami kart i ułatwiono zarządzanie innymi limitami dziennymi. Dodana została opcja przypominania MilleKodu na portalu i w aplikacji. Odświeżyliśmy też wygląd ekranu głównego aplikacji mobilnej po zalogowaniu. Nowym rozwiązaniem są skróty do najpopularniejszych usług dostępne od razu po zalogowaniu. Odświeżony został również ekran przed zalogowaniem i skrócony proces aktywacji aplikacji mobilnej, poprzez usunięcie jednego kroku.

Bank kontynuował działania edukacyjne rozpoczęte wraz z początkiem pandemii, mające na celu wspieranie klientów początkujących w obszarze online. Szczególny nacisk został położony na klientów korzystających dotychczas z usług Banku w oddziałach. Rozwijany był projekt Ambasadorów Digital, zapoczątkowany w 2020 roku. Projekt skupia pracowników oddziałów, których zadaniem jest promowanie usługi online wśród innych pracowników obsługujących klientów stacjonarnie. Drugą ważną grupą włączoną w działania digitalizacyjne, były osoby korzystające z kanałów elektronicznych w ograniczonym zakresie. Do tych klientów skierowano kampanie edukacyjne i promujące rozwiązania dostępne online, np. Profil Zaufany.

Procesy kredytowe

W 2021 roku Bank w dalszym usprawniał procesy kredytowe dostępne w kanałach online oraz w modelu sprzedaży hybrydowej. Bank ułatwił wcześniejszą spłatę - wcześniej klienci mogli wcześniej spłacić pożyczkę wyłącznie z głównego konta, teraz mogą wybrać konto, z którego zostanie pobrana kwota. Bank wprowadził również ankietę satysfakcji w procesie pożyczki gotówkowej. W ankiecie klienci mogą wyrazić swoje oczekiwania i zrecenzować proces. Ankieta jest dostępna zarówno dla klientów, którzy ukończą proces wnioskowania o pożyczkę, jak i dla tych, którzy z niego zrezygnują. Klienci z dostępem do bankowości elektronicznej, ale bez konta bieżącego zyskali możliwość otwarcia konta bezpośrednio w procesie pożyczkowym.

Rok 2021 przyniósł również zmiany w procesie konsolidacji zewnętrznych zobowiązań. Klienci zyskali możliwość konsolidacji zewnętrznej bez konieczności dobierania dodatkowych środków. Bank rozbudował również proces online oraz z uwzględnieniem sprzedaży hybrydowej - rozpoczętej w placówce lub podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem, a zakończonej podpisaniem umowy w Millenecie lub aplikacji mobilnej.

Usprawnienia wielokanałowego procesu konsolidacji:

- dodatkowa informacja z wyjaśnieniem, jak działa konsolidacja;
- wydzielenie procesu konsolidacji do oddzielnej oferty, nowa bardziej przystępna kolejność komponentów, zmiany UX;
- szczegółowy kalkulator pokazujący, jakie raty klient płaci teraz, jakie będzie płacić po konsolidacji dla wskazanego okresu z kalkulacją miesięcznej oszczędności;
- dopracowane inne elementy procesu konsolidacji, np. wyświetlane informacje o pożyczkach zawierają teraz datę otwarcia oraz kwotę początkową pożyczki.

Oprócz usprawnień widocznych dla klientów, Bank wprowadził również zmiany, które ułatwiają pracownikom oddziałów i konsultantom infolinii sprzedaż hybrydową.

Cyfrowe hipoteki

Bank Millennium kontynuował rozpoczęty w 2020 roku projekt digitalizacji procesu obsługi kredytów hipotecznych, w ramach którego sukcesywnie wprowadzane są kolejne cyfrowe udogodnienia dla klientów. Rozwiązania w tym obszarze są wprowadzane od kilku lat, a prace nad cyfryzacją procesu wnioskowania są obecnie najbardziej intensywne. W tym krótkim czasie Bank zaprojektował i wdrożył szereg udogodnień, które znacząco zoptymalizowały procesowanie kredytów hipotecznych i pozytywnie wpłynęły na doświadczenia klientów.

Klienci składający wniosek o kredyt mogą:

- zrezygnować z papieru i zatwierdzić wniosek o udzielenie informacji o kredycie kodem SMS;
- wygodnie śledzić status tego wniosku w aplikacji mobilnej i w serwisie internetowym Millenet i każdorazowo otrzymują informację, gdy status wniosku się zmieni;
- skorzystać z e-operatu, czyli wygodnego, elektronicznego procesu wyceny nieruchomości.

W listopadzie 2021 roku Bank udostępnił też możliwość zdalnego załączania zewnętrznych polis ubezpieczeniowych w aplikacji mobilnej i serwisie internetowym Millenet. Teraz klient nie musi przychodzić do oddziału, aby dostarczyć dokumenty.

W obszarze kredytów hipotecznych Bank Millennium został doceniony w plebiscycie „Złoty Bankier 2021” - nasz kredyt hipoteczny został uznany za najlepszy na polskim rynku. Z kolei w rankingu Instytucja Roku otrzymał wyróżnienie w kategorii „Najlepsza obsługa hipoteczna”.

Produkty inwestycyjne dostępne online

Od 2020 roku klienci Banku Millennium mogą inwestować oszczędności z poziomu komputera, tabletu lub telefonu. W 2021 roku Bank rozbudował ofertę produktów inwestycyjnych dostępnych online, przede wszystkim w aplikacji mobilnej.

Obecnie w ofercie Banku dostępne są:

- pojedyncze fundusze inwestycyjne Millennium TFI, a dla klientów z segmentów Prestige i Private również fundusze zewnętrznych towarzystw,
- gotowe plany inwestycyjne o różnym poziomie ryzyka,
- lokaty strukturyzowane.

Również ankietę MIFID można wypełnić i zaktualizować online. Niektóre dyspozycje dotyczące funduszy zlecane w oddziale klienci mogą wygodnie potwierdzać w aplikacji mobilnej, bez konieczności podpisywania papierowych dokumentów.

Dodatkowo Bank prowadzi działania, które ułatwiają klientom podejmowanie świadomych decyzji inwestycyjnych, w tym:

- udostępnia materiały edukacyjne i filmy online;
- przygotowuje comiesięczne podsumowanie rynków;
- realizuje dedykowane kampanie;
- organizuje webinaria prowadzone przez ekspertów.

Otwarta bankowość

Bank Millennium wykorzystał potencjał dyrektywy PSD2 do wspierania innowacji w zakresie usług otwartej bankowości. Jesteśmy rynkowym liderem w tym obszarze i obserwujemy, że ich popularność stale rośnie. Skorzystało z nich już kilkadziesiąt tysięcy naszych klientów.

Współcześni użytkownicy cenią sobie pełną obsługę dostępną mobilnie i w jednym miejscu, a usługi otwartej bankowości Banku Millennium dają im jedną platformę, na której mogą łatwo zarządzać finansami. Sprawdzanie salda czy wykonywanie przelewów z różnych banków to rozwiązania przydatne w codziennym bankowaniu, a usługa weryfikacji dochodów ułatwia i przyspiesza złożenie wniosku o kredyt gotówkowy zarówno online, jak i w oddziale czy przez infolinię, bez konieczności dostarczania dodatkowych dokumentów czy papierowych wyciągów.

W ramach otwartej bankowości Bank Millennium udostępnia:

- Usługę Finanse 360°, która pozwala sprawdzić stan konta i historię transakcji na rachunku w aż 9 innych bankach: Alior Banku, BNP Paribas, Banku Pekao, Citi Handlowym, ING Banku Śląskim, Inteligo, mBanku, PKO BP oraz Santander Banku;
- Możliwość inicjowania przelewów poprzez swój serwis internetowy Milenet z kont w 6 innych bankach: Alior Banku, Banku Pekao, ING Banku Śląskim, mBanku, PKO BP oraz Santander Banku;
- Potwierdzanie dochodu w procesie o pożyczkę gotówkową poprzez logowanie do jednego z 8 innych banków: Alior Banku, Banku Pekao, BNP Paribas, ING Banku Śląskiego, Inteligo, mBanku, Santander Banku oraz PKO BP;
- Proces otwierania konta osobistego, z potwierdzeniem tożsamości poprzez logowanie do konta w jednym z 7 innych banków: Alior Banku, Banku Pekao, BNP Paribas, ING Banku Śląskim, mBanku, Santander Banku oraz PKO BP;
- Proces otwierania konta firmowego dla właścicieli jednoosobowych działalności gospodarczych, z potwierdzeniem tożsamości poprzez logowanie do konta w jednym z 7 innych banków: Alior Banku, Banku Pekao, BNP Paribas, ING Banku Śląskim, mBanku, Santander Banku oraz PKO BP;
- Proces składania wniosku o kredyt ratalny - klienci, którzy chcą zapłacić w ratach za zakupy w sklepach internetowych partnerów Banku Millennium, podczas składania wniosku mogą potwierdzić swoją tożsamość, logując się do jednego z banków, w którym mają konto (8 banków dostępnych w usłudze): Bank Millennium, Alior Bank, Bank Pekao, BNP Paribas, ING Bank Śląski, mBank, Santander Bank oraz PKO BP;
- Otwartą bankowość Bank wykorzystuje również, aby proponować bardziej dopasowane produkty dla klientów, którzy skorzystali na przykład z agregacji kont - na podstawie historii z innego banku jesteśmy w stanie wyliczać propozycje kredytowe, a także proponować produkty oszczędnościowe czy inwestycyjne.

Bank pracuje cały czas nad rozszerzaniem aktualnych usług o kolejne banki oraz nad wprowadzaniem nowych rozwiązań, które wykorzystują możliwości otwartej bankowości.

Współpraca z administracją publiczną

Bank Millennium od lat współpracuje z agendami rządowymi i ma swój udział w budowaniu cyfrowego społeczeństwa oraz popularyzowaniu e-administracji. Klienci Banku mogą korzystać z Profilu Zaufanego, logować się do PUE ZUS jak do Banku, składać wnioski o świadczenia 500+ i 300+ w bankowości internetowej. Od stycznia 2022 roku klienci mogą też składać wnioski o świadczenie 500+ i Rodzinny Kapitał Opiekuńczy w aplikacji mobilnej.

Aplikacja mobilna i usługi dodatkowe (VAS-y)

Od kilku lat obserwujemy dynamiczny wzrost liczby użytkowników korzystających z aplikacji mobilnych, wprost proporcjonalny do wzrostu popularności smartfonów czy ostatnio urządzeń typu „wearables”. Młodzi ludzie, żyjący w świecie wirtualnym, rozwiązania mobilne traktują już jako standard. W odpowiedzi na te oczekiwania aplikacje bankowe wychodzą poza dotychczasowe usługi i stają się platformami agregującymi wiele usług przydatnych na co dzień.

Aplikacja mobilna Banku Millennium to nowoczesna i wygodna platforma do zarządzania codziennością. Klienci mogą np. opłacić parking, przejazd autostradą czy komunikacją miejską, kupić bilet do kina czy ubezpieczyć samochód. Aplikacja pozwala na zakup ubezpieczeń turystycznych z innowacyjną usługą „Pomoc w podróży”. Pozwala także na aktualizację danych dokumentu tożsamości oraz wygodne korzystanie z produktów kredytowych czy inwestowanie oszczędności. Ważny jest też dostęp do szybkiej pomocy, np. przez live chat, albo samodzielne zablokowanie zgubionej karty. Rozwijamy też rozwiązania z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. W aplikacji Banku Millennium klienci mogą już korzystać z pomocy Milli. Automatyczny asystent jest chętny do pomocy 24/7, szybko się uczy i może stać się wiernym towarzyszem codziennego bankowania.

W 2021 roku aplikacja została zintegrowana z Huawei Mobile Services i jest dostępna w AppGallery - mogą z niej korzystać klienci z najnowszymi urządzeniami mobilnymi Huawei.

Rozwiązania wprowadzone w 2021 roku:

- Wprowadziliśmy wersję aplikacji dla dzieci w wieku 7-12 lat, z wyjątkową funkcją „Poproś o kieszonkowe” oraz możliwość otwarcia konta dla dziecka w kanałach elektronicznych;
- Jako pierwszy bank w Polsce udostępniliśmy płatności zbliżeniowe BLIK;
- Udostępniliśmy innowacyjną aplikację, którą można sparować z Apple Watch - działa niezależnie od telefonu i pozwala płacić BLIKIEM czy potwierdzać transakcje zlecane online i niektóre dyspozycje w oddziale;
- Rozwinęliśmy w aplikacji dostęp do platformy zakupowej goodie - obserwujemy rosnące zainteresowanie rynkiem e-commerce i ułatwiamy klientom dostęp do takich usług, z możliwością korzystania ze specjalnych zniżek, promocji i oferty cashback;
- Dodaliśmy możliwość zakupu funduszy inwestycyjnych;
- Wgraliśmy nowe moduły rozpoznawania mowy i rozumienia intencji, które pozwalają chatbotowi Milli lepiej rozpoznawać słowa wymawiane przez użytkowników i podpowiadać np. jak odblokować PIN czy zmienić limity;
- Odświeżyliśmy ekran główny i ekran przed zalogowaniem, dodaliśmy wygodne skróty do najpopularniejszych funkcji i możliwość zarządzania limitami kart;
- Dodaliśmy kolejne dyspozycje w oddziale, które można autoryzować w aplikacji, zamiast podpisem na papierze;
- Udostępniliśmy kontekstowy live-chat, np. na wniosku o pożyczkę gotówkową.

Wsparcie dla biznesu

Bank Millennium od lat łączy innowacyjność z projektowaniem usług, które wychodzą poza obszar stricte bankowy. Dlatego również klientom prowadzącym działalność gospodarczą dajemy narzędzia, które wspierają ich w budowaniu nowoczesnego i konkurencyjnego biznesu.

Umożliwiamy zdalne otwarcie konta firmowego dla klientów Banku i klientów bez dotychczasowej relacji Bankiem. Jako pierwsi zaczęliśmy potwierdzać tożsamość klientów w procesie otwierania konta firmowego z wykorzystaniem otwartej bankowości. Sukcesywnie dodajemy banki, przez które można to zrobić.

W 2021 roku wprowadziliśmy nowy proces online otwierania firmowego konta walutowego. Dodatkowo ułatwiliśmy przelewy między kontami własnymi i zaczęliśmy tworzyć zdalny proces kredytu gotówkowego dla działalności gospodarczej. Udostępniliśmy w pilocie możliwość zdalnego podpisania umowy kredytowej - również dla kredytów z gwarancją de minimis.

Jednym z ważniejszych projektów uruchomionych z myślą o przedsiębiorcach jest wprowadzony w drugiej połowie 2021 roku innowacyjny pakiet Smart Terminal Plus. Z pakietu mogą skorzystać klienci, którzy prowadzą działalność handlową. Otrzymują wtedy nowoczesne stanowisko sprzedaży, z innowacyjnym terminalem kart płatniczych, aplikacją sprzedażową i kompaktową drukarką fiskalną. Smart Terminal Plus umożliwia zarządzanie asortymentem, bazą towarową i stanami magazynowymi, szybką sprzedaż, dodawanie i konfigurowanie nowych towarów, ustalanie cen, rabatów, wystawianie faktur, generowanie raportów, a dzięki dostępnej analizie sprzedaży, paragonów oraz danych fiskalnych również sprawny przegląd i optymalizację kosztów.

Bank uczestniczył również w dystrybucji środków w ramach subwencji z Tarczy Finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju dla firm poszkodowanych w wyniku pandemii COVID-19 w pierwszej i drugiej odsłonie programu. Procesy wnioskowania oraz rozliczania subwencji były dostępne w systemie Millenet oraz Millenet dla Przedsiębiorstw.

Nowe rozwiązania dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw

W systemie transakcyjnym Millenet dla Przedsiębiorstw uruchomiony został moduł umożliwiający dwustronną wymianę elektronicznych dokumentów z klientami. W zależności od rodzaju dokumentu w obiegu, moduł dostosowuje wymagane i możliwe akcje do wykonania, zarówno po stronie Banku Millennium, jak i klienta, przez co rozwiązanie jest przyjazne i intuicyjne dla jego użytkowników. Zarówno klient, jak i Bank mają możliwość zatwierdzania bądź odrzucania przesłanych dokumentów oraz dodawania do nich komentarzy do czasu uzgodnienia ich finalnych zapisów. Moduł pozwala dołączać dokumenty zawierające podpis kwalifikowany, a każda wersja dokumentu wysłana do klienta opatrzona jest pieczęcią elektroniczną Banku. Klienci o udostępnieniu dokumentu powiadamiani są wiadomością SMS. Dokumenty oraz historia ich wymiany stanowią dla klientów wygodne cyfrowe archiwum, dostępne dla uprawnionych użytkowników systemu. Na początek 2022 roku planowane jest uruchomienie rozszerzenia modułu wymiany dokumentów o automatyczną weryfikację podpisów elektronicznych wraz z generowaniem poświadczeń oraz konserwacją podpisów elektronicznych. Cyfrowa wymiana dokumentów znacząco obniża wykorzystanie papieru oraz liczbę przesyłek i spotkań związanych z koniecznością wymiany dokumentów z klientami, co jest istotne także w kontekście ryzyk związanych z pandemią COVID-19.

Bank wdrożył także nowe narzędzia wspierające pracę klientów w systemie transakcyjnym Millenet. Klienci mogą obecnie uzyskać wsparcie techniczne Specjalistów Millenetu poprzez czat oraz połączenia głosowe łączone z funkcją współdzielenia ekranu (co-browsingu).

Niezwykle istotnym usprawnieniem było rozszerzenie dostępności platformy walutowej - klienci mogą z niej korzystać przez całą dobę, pięć dni w tygodniu. Funkcjonalność platformy została także rozszerzona o zlecenia warunkowe, udostępnione klientom w styczniu 2022 roku.

Klienci leasingowi otrzymali nowy zestaw raportów w module leasingowym Millenetu, uzyskując wygodny dostęp do kompletnych danych dotyczących umów leasingowych, rat, faktur i ubezpieczeń przedmiotów leasingu.

Na platformie finansowania handlu Banku rośnie zainteresowanie klientów elektronicznymi zleceniami udzielenia gwarancji i otwarcia akredytywy. Na koniec 2021 roku już 91% zleceń udzielenia gwarancji bankowej i otwarcia akredytywy dokumentowej w ramach linii było składanych przez klientów drogą elektroniczną. Prawie co trzecia gwarancja miała postać e-gwarancji, tj. elektronicznej wersji gwarancji z kwalifikowanym podpisem elektronicznym gwaranta.

Bank rozwijał także usługę MillenetLINK integrującą systemy finansowo-księgowo-klientów z bankowym systemem transakcyjnym. Rozwiązanie wzbogacone zostało o moduł raportów, obsługę kart przedpłaconych oraz przelewów zagranicznych. Usprawnieniem dla klientów korzystających z transakcji e-commerce jest także stworzenie w Millenecie rejestru kart przedpłaconych pozwalającego na przetwarzanie dużej liczby kart oraz ich personalizację.

3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW

Bank Millennium i Spółki Banku posiadają w swojej ofercie produkty i usługi umożliwiające poprawę warunków życia klientów, ułatwiające zarządzanie finansami i oszczędzanie, a także przyjazne środowisku naturalnemu. Produkty proekologiczne opisane są w części „Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”, a rozwiązania związane z pandemią COVID-19 w części „Obsługa i wsparcie dla klientów w drugim roku pandemii COVID-19”.



Celem Banku jest zapewnianie wygodnych rozwiązań, realnie ułatwiających życie klientów i pomagających w realizacji celów finansowych. Przykładem tego podejścia jest oferowane przez Bank **Konto 360°**.

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

Konta dla młodszych klientów są zawsze bezpłatne, a konstrukcja Konta 360° pozwala na zwolnienie z opłaty nawet przy niewysokich wpływach miesięcznych. Bank nie stawia wymagania minimalnej kwoty jednorazowego wpływu ani źródła dochodu. Wystarczy, że suma wpływów wyniesie min. 1 000 zł., niezależnie czy będą to wpływy z tytułu wynagrodzenia za pracę, świadczeń społecznych, stypendiów czy wpłat gotówkowych.

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

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

Z myślą o młodszych klientach Bank ma w swojej ofercie **Konto 360° Student** dla osób pomiędzy 18., a 26. rokiem życia oraz **Konto 360° Junior** dla klientów, którzy nie ukończyli jeszcze 18 lat. Ułatwiając im stawianie pierwszych kroków w świecie finansów, Bank nie pobiera opłat za obsługę kont, a karta debetowa i wypłaty z bankomatów są bezpłatne w przypadku wykonania tylko jednej transakcji w miesiącu kartą lub BLIKIEM. Od maja 2021 r. dla dzieci w wieku od 7 do 12 lat wraz z Kontem 360° Junior dostępne są, dostosowane do potrzeb najmłodszych, aplikacja mobilna oraz karta

płatnicza. Te nowoczesne narzędzia pomagają wprowadzać dzieci w świat finansów i uczyć bezpiecznego korzystania z technologii.

3.1.2. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER

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

- **Strona Banku Millennium, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna Banku Millennium** stale dostosowywane są do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących. Serwisy są napisane prostym i zrozumiałym dla użytkownika językiem i mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej posługując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji po portalu. Dodatkowo strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu i przystosowana do czytania w trybie wysokiego kontrastu.
- **Do aplikacji mobilnej użytkownicy telefonów z czytnikami linii papilarnych mogą logować się odciskiem palca.** W ten sam sposób mogą też zatwierdzać transakcje kartą w internecie z zabezpieczeniem 3D-Secure. Dodatkowo posiadacze iPhone X i nowszych wersji mogą logować się za pomocą usługi rozpoznawania twarzy FaceID. Aplikacja mobilna dostosowana jest do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących dzięki kompatybilności z usługami ułatwień dostępu, takimi jak **Google TalkBack (Android), VoiceOver (iOS)**, które umożliwiają prezentowanie informacji przy użyciu mowy. W aplikacji Banku klienci mogą też korzystać z pomocy chatbota. Automatyczny asystent, dostępny 24/7, może być wartościowym przewodnikiem w codziennym bankowaniu. W aplikacji mobilnej Banku Millennium klienci mogą korzystać z pomocy Milli, która potrafi nie tylko przywitać się i odpowiedzieć na różne pytania, ale też wykonuje polecenia, takie jak zlecenie przelewu. Tego typu rozwiązania oparte o sztuczną inteligencję znacząco wpływają na podniesienie inkluzywności usług Banku.
- Bank Millennium był jedną z pierwszych firm, która zaczęła dostosowywać swoją stronę internetową do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W ubiegłych latach za dbanie o dostępność strony internetowej dla osób z niepełnosprawnościami, Bank Millennium został uhonorowany nagrodą „Strona bez barier” przyznaną przez Fundację „Widzialni” w IX edycji konkursu. Za digitalizację usług i bankowość bez barier w kwietniu 2020 roku Bank otrzymał nagrodę w konkursie TOP CDR „Firma odpowiedzialna technologicznie” (1. miejsce w kategorii Digitalizacja oraz nagroda publiczności).
- W odpowiedzi na zwiększoną potrzebę korzystania z usług online w związku z pandemią na stronie www Banku powstał **EDUPORTAL** - serwis dostępny pod adresem www.bankmillennium.pl/pierwszykrokonline oraz bezpośrednio ze strony głównej w zakładce „Wsparcie”. Równoległe powstała kampania „Pierwszy krok online”, zachęcająca do korzystania z kanałów cyfrowych. Ważnym elementem Eduportalu są filmiki, które różnią się od dotychczasowych filmów instruktażowych,

ponieważ wykorzystano w nich postaci doradców, którzy w jasny i przystępny sposób tłumaczą podstawowe procesy. Obecność żywego człowieka ma w szczególności przełamać bariery u tych użytkowników, którzy preferują osobisty kontakt z doradcą, boją się elementów „automatycznych” czy „zdalnych”. Wybrani aktorzy mają przyjazną fizjonomię, ciepłą barwę i spokojny ton głosu - powoli, krok po kroku tłumaczą, jak zacząć korzystać z Millenetu i aplikacji mobilnej.

- **Aplikacja dla dzieci** - w 2021 roku Bank Millennium udostępnił specjalną wersję aplikacji mobilnej dla dzieci w wieku 7-12 lat. Aplikacja jest nie tylko pomocnym gadżetem, ale też narzędziem do wprowadzania dzieci w świat finansów i bezpiecznego korzystania z technologii. Podczas aktywacji aplikacja rozpoznaje użytkownika i dostosowuje wersję do jego wieku. Aplikacja dla dzieci umożliwia płatności telefonem i BLIK. Jest przyjazna dla najmłodszych użytkowników i była projektowana wspólnie z nimi - uproszczone menu, język przyjazny dzieciom, dziecięcy design. Jednocześnie zapewnia rodzicom pełną kontrolę nad wydatkami dziecka, specjalne limity transakcyjne i możliwość blokady karty zarówno przez dziecko, jak i z poziomu aplikacji rodzica. Aplikacja rośnie wraz z dzieckiem. Po ukończeniu 13. roku życia, wersja aplikacji na telefonie jubilata automatycznie zmienia się na obecnie dostępną wersję dla osób w wieku do 18 lat, z większą ilością usług.
- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdujące się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych. Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów. 100% bankomatów własnych Banku Millennium jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Od lipca sieć wpłatomatów powiększyła się o dodatkowe 107 urządzeń (uruchomione zostały funkcje wpłat w bankomatach Euronet zlokalizowanych w placówkach Banku Millennium).
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - niemal 70% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich dostępne są we wszystkich naszych placówkach, a w 190 oddziałach (około 46%) również podczas obsługi gotówkowej.
- **Obsługa telefoniczna** - klienci korzystający z infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu.
- **Udogodnienia w podpisywaniu umów** - osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną dla klienta. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi klienta, który nie pisze, złożenie przez klienta podpisu za pomocą tuszowego odcisku palca.

- Klienci o szczególnych potrzebach mają prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, które ułatwią im zapoznanie się z ich treścią, np.: dokument przygotowany z wykorzystaniem czcionki o dużym rozmiarze, nagranie audio, plik przygotowany w języku Braile'a.
- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.
- Bank rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m.in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audiodeskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, **ułatwia osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.**

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

Dostępność usług Banku	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba placówek	440	477	602**	361	355
% placówek z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	70%	67%	63%**	72%	91%
Liczba placówek franczyzowych*	215	225	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
% placówek franczyzowych z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	40%	39%	nie dotyczy	nie dotyczy	nie dotyczy
Liczba bankomatów	480	479	498	487	483
% bankomatów z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	100%	100%	100%	100%	100%

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

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

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

Dostęp do usług finansowych na terenach słabo zaludnionych lub słabszych ekonomicznie	2021	2020	Zmiana
Całkowita liczba punktów dostępu do usług finansowych (łącznie liczba placówek własnych, franczyzowych i wysp sprzedażowych w Centrach Handlowych)	655	702	-7%
Liczba punktów dostępu do usług finansowych na obszarach o niskim zaludnieniu* lub w niekorzystnej sytuacji gospodarczej**	217	228	-5%

Odsetek liczby punktów dostępu na obszarach o niskim zaludnieniu lub w niekorzystnej sytuacji	33%	34%	-1 pp.
---	-----	-----	--------

* województwa o najniższej gęstości zaludnienia w Polsce wg danych GUS to: województwo podlaskie, warmińsko-mazurskie, lubuskie, zachodniopomorskie, lubelskie, opolskie, świętokrzyskie

** województwa o najniższej aktywności ekonomicznej w Polsce wg Banku Danych Lokalnych to: lubuskie, opolskie, podlaskie, pomorskie, warmińsko-mazurskie, zachodniopomorskie, świętokrzyskie

3.1.3. OBSŁUGA I WSPARCIE KLIENTÓW W DRUGIM ROKU PANDEMII COVID-19

W 2021 roku Bank udostępnił szereg opisanych wcześniej nowych rozwiązań z zakresu bankowości elektronicznej, wspierających ideę bezpiecznego bankowania z domu oraz aktywnie edukował klientów w zakresie korzystania z usług bankowych online. Również w obszarze Bankowości Przedsiębiorstw cyfrowa wymiana dokumentów znacząco obniża liczbę spotkań związanych z koniecznością wymiany dokumentów z klientami.

Obsługa w oddziałach odbywa się z zachowaniem obowiązujących wytycznych sanitarnych, w placówkach Banku zastosowane są zabezpieczenia w postaci oston oraz środków ochrony osobistej.

Od samego początku pandemii Bank brał udział w udostępnianiu publicznych programów pomocy, zajmując się klientami indywidualnymi oraz firmowymi z taką samą troską i uwagą. W 2021 roku, wraz z całym sektorem bankowym, Bank wspierał program pomocowy w ramach Tarczy Finansowej 2.0, udostępniając wnioskowanie o subwencję oraz proces składania oświadczeń o rozliczeniu subwencji.

Bank zapewnia bezpieczne warunki pracy dla pracowników. Działania podejmowane w związku z pandemią, w tym specjalny fundusz wsparcia dla pracowników, opisane są w podrozdziale „Działania kontynuowane w związku z pandemią COVID-19”.

Fundacja Banku Millennium i Bank Millennium już w kwietniu 2020 roku włączyły się w walkę z koronawirusem, przekazując Instytutowi Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk, który opracował pierwsze polskie testy na obecność SARS-CoV-2, kwotę 500 000 zł. Więcej na ten temat we wspomnianym wyżej podrozdziale.

Odpowiedzią na potrzeby społeczności lokalnych oraz klientów, wynikające m.in. z sytuacji związanej z pandemią, jest program #słuchaMYwspieraMY. Informacje o programie znajdują się w podrozdziale „Akcje charytatywne i wolontariat pracowniczy”.

Finansowanie ze wsparciem gwarancji Banku Gospodarstwa Krajowego na tzw. „covidowych” zasadach

Bank Millennium wspólnie z Bankiem Gospodarstwa Krajowego realizował w 2021 roku 3 programy gwarancyjne dla zabezpieczenia udzielanych firmom kredytów: Gwarancja de minimis, Gwarancja płynnościowa z Funduszu Gwarancji Płynnościowych oraz Gwarancja Biznesmax

Gwarancje de minimis są przeznaczone dla małych i średnich przedsiębiorstw. Przez cały 2021 rok program funkcjonował na zmienionych zasadach ułatwiających firmom dostęp do kredytu oraz jego spłatę - wydłużeniu uległ okres gwarancji, podwyższono limit kwoty, zrezygnowano z prowizji na rzecz BGK za udzielenie gwarancji oraz umożliwiono zabezpieczenie gwarancją spłaty kredytu w walucie obcej.

Program Gwarancji Biznesmax w obowiązującej w Banku formule dotyczy przede wszystkim finansowania firm nastawionych na realizację projektów przyjaznych środowisku, opisany jest w podrozdziale „Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”.

Kontynuujemy także realizację wprowadzonego w 2020 roku programu **Gwarancji płynnościowych FGP**. Stanowi on element rządowej tarczy antykryzysowej i jego celem jest wsparcie płynności finansowej dla średnich i dużych podmiotów gospodarczych. Gwarancje zabezpieczają do 80% kapitału kredytu, przy maksymalnej kwocie gwarancji 200 mln PLN.

Program Gwarancji płynnościowych FGP oraz korzystniejsze warunki programów de minimis i Biznesmax będą dostępne przynajmniej do 30 czerwca 2022 roku.

Spółka Millennium Leasing jako jedna z pierwszych firm w Polsce dołączyła do programu gwarancji BGK dla transakcji leasingowych, zwiększających dostępność finansowania w okresie pandemii dla klientów z segmentu SME.

3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

Jakość obsługi klienta jest dla Banku Millennium jedną z podstawowych wartości. Specyfika rynkowa wywołana pandemią COVID-19 miała duży wpływ na działania Banku w obszarze obsługi klienta oraz zakresu i jakości produktów i usług. Punktem wyjścia była gruntowna analiza trendów rynkowych oraz nowych oczekiwań klientów i podejścia do bankowania. Dzięki stałemu monitorowaniu potrzeb klientów, Bank Millennium skutecznie dostosowuje rozwiązania do dynamicznie zmieniającego się rynku.

Rok 2021 był dla Banku Millennium czasem dalszego zwiększania dostępności usług w kanałach zdalnych, w zakresie komunikacji oraz możliwości realizacji transakcji. Bank Millennium koncentrował się na wzmocnieniu możliwości samoobsługi klientów zapewniając jednocześnie wsparcie pracownikom. Skutecznie i zgodnie z potrzebami klientów Bank łączy nowoczesne sposoby bankowania przez aplikację mobilną czy system transakcyjny ze stałym dostępem do wysoko wykwalifikowanej kadry doradców oddziałowych oraz telefonicznych we wszystkich liniach biznesowych. Dynamiczny rozwój obsługi doradców zdalnych, także w obszarze klienta zamożnego, zwiększył wygodę w dostępie do usług i produktów Banku.

Kolejnym wyzwaniem, wpływającym na udoskonalenie obsługi klienta w kanałach zdalnych była integracja kanałów kontaktu i jeszcze większy przepływ informacji o potrzebach klienta. Wypracowane rozwiązania na linii obsługa oddziałowa - serwis zdalny, pozwalają klientom na płynne przejście pomiędzy kanałami obsługi i możliwość realizacji transakcji, w tym rozpoczętej w innym kanale kontaktu, w wygodny dla klienta sposób. Zwiększanie elastyczności i wygodne przejście między kanałami kontaktu, zapewnia klientom poczucie spójnej obsługi, a tym samym komfortowe bankowanie.

Bank Millennium podjął dynamiczne działania w obszarze zwiększenia satysfakcji klienta - nie tylko w zakresie bezpośredniej obsługi, ale także w kwestii przejrzystości komunikacji i uproszczenia języka. Podpisanie przez Bank Millennium „Deklaracji w sprawie standardu prostego języka” dało instytucji kolejny impuls do dalszej pracy nad poprawą jakości poprzez upraszczanie komunikacji - zarówno zewnętrznej, jak i wewnętrznej.

Budowanie procesów i rozwiązań w oparciu o perspektywę klientów przekłada się na ich lojalność i zadowolenie oraz pozytywne doświadczenia bankowania. Zgodnie z wynikami wewnętrznego badania satysfakcji 94% klientów detalicznych było zadowolonych ze współpracy z Millennium, a poziom rekomendacji klientów detalicznych utrzymał się na stabilnym poziomie - wskaźnik NPS w 2021 roku wyniósł 51.

Bank Millennium jest w ścisłej czołówce najwyżej ocenianych banków w Polsce w obszarze satysfakcji, lojalności oraz wskaźnika NPS, co potwierdziło badanie Monitor satysfakcji Klienta, zrealizowane przez ARC Rynek i Opinia oraz badanie benchmark NPS, realizowane przez Kantar.

Realizowane przez Bank działania jakościowe zostały docenione w jednym z najbardziej prestiżowych rankingów jakości obsługi - „Przyjazny Bank Newsweeka”. Bank Millennium zajął pierwsze miejsce w kategorii „Bank dla Kowalskiego” i drugie miejsce w kategorii „Bankowość zdalna”. Z kolei w plebiscyie „Złoty Bankier” w 2021 roku Bank Millennium znalazł się na podium w kategorii głównej „Złoty Bank - najlepsza wielokanałowa jakość obsługi”.

3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

W Banku Millennium obowiązują ujednolicone standardy obsługi klienta we wszystkich kanałach kontaktu. Są one dostosowane do rodzaju jednostki, pełnionych zadań oraz przyjętego modelu biznesowego. Dostępne są standardy dla pracowników placówek, zespołów obsługujących klienta Prestige, klienta Bankowości Przedsiębiorstw, zespołów Infolinii, komunikacji elektronicznej, jednostki rozpatrującej reklamacje klientów, pracowników centrali Banku. Wszystkie wytyczne są szczegółowo omawiane na szkoleniach wstępnych i ćwiczone w praktyce.

Bank wdrożył nowy model otwarcia konta i rozpoczęcia relacji z klientem w placówce. Rozwiązanie pozwala zachować równowagę pomiędzy potrzebami klienta a przyjętymi założeniami biznesowymi i nastawieniem na digitalizację. Model obsługi został zaprojektowany na podstawie badań i testów z klientami z wykorzystaniem design thinking, technik kreatywnych i ekonomii behawioralnej.

Obowiązujące Standardy Obsługi Klienta w placówkach Banku oraz infolinii są podstawą funkcjonujących w Banku modeli rozmów z klientem o poszczególnych grupach produktowych:

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

Standardy Obsługi Klienta podają konkretne wskazówki zachowań przy powitaniu/pożegnaniu klienta, rozmowie z nim, prezentacji produktów Banku czy wyjaśnianiu wątpliwości lub reklamacji klienta.

Rozszerzeniem i uzupełnieniem Standardów Obsługi Klienta w placówkach Banku oraz na infolinii są **Modele Rozmów z Klientem** o poszczególnych produktach: koncie osobistym i produktach towarzyszących oraz produktach kredytowych i oszczędnościowo-inwestycyjnych. Definiują one ramy przebiegu rozmowy na temat produktów Banku. Modele odnoszą się do ścisłych elementów obsługi klientów, obowiązków proceduralnych i regulacyjnych. Standardy obsługi wpływają na ograniczenie ryzyka nieetycznej sprzedaży i niedostatecznego poinformowania klienta. **W 2021 roku dodatkowym ryzykiem w związku z panującą pandemią COVID-19 było ryzyko sanitarne. Pracownicy placówek otrzymali szczegółowe wytyczne (weryfikowane zgodnie z bieżącymi zaleceniami Ministerstwa Zdrowia) w jaki sposób minimalizować ryzyko zarażenia się wirusem.**

3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW

Rozpoznanie potrzeb klienta jest stałym, początkowym elementem każdego projektu w Banku Millennium. Wynikiem takiego podejścia jest weryfikacja, a następnie zmiana procesu, produktu, komunikacji czy modelu obsługi klienta. Regularność tego działania pozwala utrzymać jakość obsługi na najwyższym poziomie w każdym kanale obsługi i zauważyć tendencję zmian na rynku usług finansowych.

Drugą istotną częścią analizy jest badanie i poznanie przyczyn konkretnego oczekiwania klienta oraz wpływu aktualnej sytuacji społecznej na jego potrzeby. Wypracowane rozwiązania, przed ich wdrożeniem, są testowane z klientami oraz pracownikami.

W 2021 roku Bank Millennium prowadził badania ilościowe i jakościowe w obszarze trendów rynkowych oraz konkretnych założeń produktowo-usługowych. Informacji dostarczały również projekty wykorzystujące metodologię **service design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów. Projekty te służyły zarówno usprawnieniu jakości obsługi, jak i rozwojowi oferty produktowej.

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

Badania jakości i satysfakcji Bank Millennium	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Przeprowadzone badania	56	47	25	27	21	24
Liczba wizyt Mystery Shopping	3 854	3 059	2 768	3 500	4 065	3 900

Wśród klientów detalicznych zadowolenie i poziom rekomendacji utrzymały się na bardzo wysokim poziomie, osiągając w 2021 roku wskaźnik NPS: 51 oraz 94% zadowolonych klientów.

Bank Millennium	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Wskaźnik NPS*	51	53	53	51	51	39

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

Bank zrealizował również badanie satysfakcji klientów korporacyjnych. Badanie pokazało utrzymanie wzrostowego trendu zadowolenia również w okresie pandemii (NPS wzrósł do poziomu 49).

W Millennium Leasing w ramach obsługi infolinii prowadzony jest monitoring rozmów przychodzących umożliwiający analizę ruchu telefonicznego oraz powodów, w związku z którymi dzwonią klienci. W 2021 roku w ramach współpracy z Bankiem Millennium w obszarze infolinii uruchomione zostało badanie ankietowe, w którym klienci mogli podzielić się swoimi odczuciami lub uwagami bezpośrednio po rozmowie z konsultantem infolinii. Zebrane odpowiedzi są analizowane, a na ich podstawie podejmowane są działania zmierzające do zmiany i poprawy elementów, które wskazali klienci. Również w 2021 roku Spółka przeprowadziła dwa badania telefoniczne z klientami, pytając co jest dla nich istotne w szeroko rozumianej współpracy bieżącej oraz obsłudze posprzedażowej (w tym w zakresie eBOK). Odpowiedzi z obu badań zostały przeanalizowane, a na podstawie zebranych informacji przygotowano plan zmian do obszarów, które wskazali klienci w ankietach.

3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Celem Banku jest budowanie pozytywnego doświadczenia klientów oraz wzrost satysfakcji z obsługi podczas procesu reklamacji. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania reklamacji”. Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. w usprawnieniu procesów reklamacyjnych, skróceniu czasu rozpatrywania spraw oraz zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej

komunikacji z klientem. [GRI 102-15] Aby ograniczyć ryzyko utraty reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe, Bank wdrożył wewnętrzne regulacje, których celem jest zapewnienie pełnej zgodności z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawą o usługach płatniczych.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. Szczególnie aktywni klienci zapraszani są do udziału w testach i opiniowania nowo tworzonych produktów oraz rozwiązań systemowych. **Wszystkie problemy zgłaszane przez klientów są analizowane.** Wnioski z analizy reklamacji i sugestie klienta są uwzględniane przy usprawnianiu produktów i usług. W 2021 roku w ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer) zostały wykreowane 172 mniejsze i większe inicjatywy - 117 inicjatyw zostało wdrożonych, 22 po analizie odrzucono, pozostałe są w trakcie wdrażania.

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

- Do powtarzalnych czynności operacyjnych wykorzystano robotyzację. W procesie działa kilka robotów. Ich działanie jest stale monitorowane i rozwijane. Trwają prace nad wdrożeniem kolejnych.
- Bank kontynuował miesięczny monitoring satysfakcji klientów z procesu reklamacyjnego oraz proces Close the loop, czyli analizę i kontakt z klientami, którzy ocenili proces negatywnie. Dzięki temu można na bieżąco śledzić poziom satysfakcji klientów, analizować powody zadowolenia bądź niezadowolenia oraz podejmować działania zmierzające do zwiększenia satysfakcji klientów.
- Kontynuowany jest projekt „Przytul problem”, który ma na celu wsparcie pracowników bezpośrednio obsługujących klientów w rozwiązywaniu problemów klientów poprzez informowanie o najczęściej występujących sprawach oraz konieczności przyjmowania zasadnych i kompletnych zgłoszeń.
- W dalszym ciągu są wykorzystywane i rozwijane podpowiedzi systemowe dla pracowników oddziałów i Contact Center, które pokazują, jak właściwie rozwiązać problem klienta oraz do którego działu skierować wniosek/zapytanie. Pozwala to skrócić czas oczekiwania i unikać zgłoszeń błędnie rejestrowanych jako reklamacje.
- W 2021 roku powołany został projekt „Kierunek na jakość”. Główne założenia projektu to:
 - Cykliczna e-mailowa edukacja pracowników Wydziału Relacji z Klientami, którzy rozpatrują reklamacje klientów.
 - Cykliczne warsztaty z prostego języka - stale rozwijane są umiejętności pracowników w pisaniu prostym językiem. W 2021 roku Bank współpracował z ekspertem prostego języka z Pracowni Prostej Polszczyzny i wyszkolił konsultantów prostego języka. Przeprowadzony został kolejny cykl szkoleń z zasad prostego języka dla pracowników Wydziału Relacji z Klientami.
 - Miesięczna ocena jakościowa odpowiedzi na reklamacje - Bank ocenia teksty pod względem:
 - merytoryki i rozwiązania problemu klienta
 - struktury informacji (przejrzystość wizualna)
 - budowy zdań zgodnej z zasadami prostego języka
 - relacyjności.

- W 2021 roku Bank wypracował i wdrożył szereg usprawnień w aplikacji do rozpatrywania reklamacji, które zwiększają efektywność obsługi reklamacji. Pomagają one w zachowaniu obowiązujących norm w zakresie terminowości rozpatrywania reklamacji oraz zapewnieniu wysokiego standardu odpowiedzi. Największa zmiana została wdrożona w maju 2021 roku i dotyczy tworzenia odpowiedzi na reklamacje. Obecnie pracownicy mają możliwość tworzenia i edytowania odpowiedzi, niezależnie od kanału odpowiedzi, bezpośrednio w aplikacji, w której rozpatrywane są reklamacje. Powstała w niej baza szablonów odpowiedzi, z których może korzystać każdy pracownik. Baza jest stale rozwijana o nowe treści, które są weryfikowane przez konsultantów prostego języka.
- Wdrożenie narzędzi do monitorowania i raportowania w celu lepszej kontroli jakości procesu, terminowości i wydajności.
- Wdrożenie centrum raportowania do dzielenia się wiedzą o opiniach i roszczeniach klientów z całym Bankiem oraz właścicielami produktów i procesów.
- Wdrożenie nowego systemu motywacyjnego łączącego ewaluację i motywację pracowników w obu aspektach: produktywności i rozwoju jakości.
- Dzięki wypracowaniu zasad współpracy między różnymi jednostkami w Banku, informacje pochodzące z reklamacji wykorzystywane są do usprawniania produktów i procesów oraz zapobiegania potencjalnym skargom.

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

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego w Banku	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	82%	79%	Badanie nie zostało przeprowadzone*	85%	76%	77%

* z powodu fuzji operacyjnej z Euro Bankiem

Złożone reklamacje*	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba złożonych reklamacji	100 873	113 182**	91 682**	70 707	44 493
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	75 403 (74%)	86 619 (76%)	65 488 (71%)	52 507 (74%)	30 315 (68%)

* reklamacje rozpatrywane przez Bank Millennium

** wzrost liczby reklamacji związany był m.in. z połączeniem portfeli reklamacyjnych Banku Millennium i Euro Banku, migracją danych klientów oraz dynamicznym wzrostem liczby klientów. Stan danych za 2021 na dzień 2022-01-10

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

3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO

System bankowości internetowej Millenet i aplikacja mobilna Banku Millennium zostały zaprojektowane tak, by były nie tylko bardzo wygodne w korzystaniu, ale też bardzo bezpieczne.

Certyfikaty i szyfrowane połączenie

Bezpieczeństwo bankowości internetowej Millenet zapewnia użycie szyfrowanej transmisji danych między komputerem klienta a serwerem Banku. Transmisja zabezpieczona jest 128-bitowym protokołem SSL. Bank Millennium stosuje certyfikat GeoTrust True BusinessID SSL wydany przez GeoTrust, specjalizującą się w szyfrowaniu i ochronie danych. Zabezpieczenie zapewnia ochronę danych przed przechwyceniem przez osoby niepożądane. Certyfikat gwarantuje także, że strona logowania należy do instytucji, dla której został wydany. Połączenie internetowe z telefonem również jest szyfrowane.

Każdy dokument PDF pobrany z Millenetu jest podpisany certyfikatem bezpieczeństwa Banku Millennium. Dzięki temu można w łatwy sposób prześledzić, czy nikt nie ingerował w jego treść już po podpisaniu.

Każdy dokument zamieszczony w Millenecie w sekcji „Informacje o zmianach” ma unikalną sumę kontrolną (skrót kryptograficzny wykonany za pomocą funkcji SHA 256). Jakakolwiek zmiana w dokumencie powoduje zmianę sumy kontrolnej. Dokumenty z sumą kontrolną są podpisane certyfikatem elektronicznym, który wykorzystuje znacznik czasu.

Bank Millennium wykorzystuje cztery różne certyfikaty do podpisywania dokumentów PDF. Wszystkie charakteryzuje identyczny parametr "O" (Organizacja) Bank Millennium S.A. oraz spis cech, które, gdy występują razem, tworzą unikatowe dane danego podpisu elektronicznego.

Certyfikaty wykorzystywane przez Bank Millennium:

- Potwierdzenie integralności, wydany przez Certum Digital Identification CA SHA2
- Bank Millennium S.A., wydany przez Certum Digital Identification CA SHA2
- Bank Millennium S.A. (OU Bank Millennium S.A.), wydany przez Entrust Class 3 Client CA - SHA256
- Bank Millennium S.A. (OU Potwierdzenie integralności), wydany przez Entrust Class 3 Client CA - SHA256

Logowanie do konta

Logowanie do Millenetu wymaga podania kilku danych znanych tylko klientowi: loginu, hasła i wybranych znaków z identyfikatora. Ponadto raz na 90 dni prosimy klienta o dodatkowe potwierdzenie logowania Hasłem SMS. Klient może również ustawić obrazek bezpieczeństwa powiązany ze swoim

loginem. Obrazek pozwala rozpoznać, czy klient loguje się na stronie Banku, czy na tuząco podobnej stronie skopiowanej przez przestępców.

Zanim klient zacznie korzystać z aplikacji mobilnej, konieczna jest jej aktywacja. Proces aktywacji uwzględnia wpisanie odpowiednich danych znanych tylko klientowi oraz potwierdzenie przez połączenie IVR. W procesie aktywacji aplikacja jest przypisana do danego urządzenia, dlatego klient musi powtórzyć proces aktywacji za każdym razem gdy zmienia urządzenie na nowe.

Logowanie do aplikacji jest zabezpieczone 4-cyfrowym PIN-em, który klient ustala samodzielnie. Można również logować się biometrią, jeśli urządzenie na to pozwala (odcisk palca, skanowanie twarzy).

Jeśli klient straci telefon z zainstalowaną aplikacją, może szybko zablokować aplikację mobilną w Millenecie lub przez infolinię. Po krótkim czasie bezczynności klient jest automatycznie wylogowany z Millenetu oraz z aplikacji mobilnej.

Zabezpieczenia płatności

Przelewy i płatności zlecane w bankowości elektronicznej lub kartami online wymagają autoryzacji.

- 1) 3-D Secure - to dodatkowe zabezpieczenie transakcji internetowych kartą, np. w sklepach online. Chroni tożsamość kupującego i dane transakcji. Płatności w sklepach oznaczonych logo Visa Secure lub Mastercard Identity Check klient potwierdza dodatkowo Hasłem SMS lub logując się do aplikacji mobilnej.
- 2) Hasła SMS - to jednorazowe darmowe kody, które przesyłamy na numer telefonu klienta. Kod z SMS trzeba wpisać we wskazanym miejscu na formularzu płatności i zatwierdzić kliknięciem.
- 3) Mobilna Autoryzacja - to sposób zatwierdzania w aplikacji mobilnej transakcji zleczanych w Millenecie oraz niektórych transakcji zleczanych w placówkach. Aby skorzystać z tej formy potwierdzania, klient musi mieć aktywną aplikację.
- 4) Potwierdzenie przelewu w aplikacji - przelewy zlecane w aplikacji klient potwierdza nie PIN-em do aplikacji, ale hasłem, którym loguje się do Millenetu.
- 5) Potwierdzanie PIN-em do aplikacji - niektóre operacje zlecane w aplikacji wymagają potwierdzenia PIN-em, np. płatności mobilne BLIK.

Dodatkową ochronę zapewnią codzienne limity transakcji. Limity można dopasować w ustawieniach w Millenecie lub aplikacji mobilnej.

W Millenecie i aplikacji mobilnej można też w dowolnej chwili tymczasowo zablokować lub na stałe zastrzec kartę. Klient nie musi czekać na połączenie z infolinią lub na otwarciu placówki.

3.1.9. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW

EDUKACJA W ZAKRESIE BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWYCH ONLINE

[GRI FS16] Problem oszustw czy wyłudzeń, w których poszkodowani są klienci banków, dotyczy całego sektora bankowego w Polsce i na świecie. Ponieważ w każdym z tych przypadków kluczowa jest świadomość klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z usług finansowych online, banki, w tym Bank Millennium, wspólnie z ZBP oraz indywidualnie, prowadzą intensywną edukację swoich klientów, stale przypominając o zagrożeniach w sieci i konieczności przestrzegania reguł bezpieczeństwa. Na stronie Banku Millennium publikowane są ostrzeżenia i rekomendacje dotyczące zasad bezpieczeństwa. W sytuacji gdy Bank otrzymuje informacje o nowym sposobie oszustwa, natychmiast wysyła klientom ostrzeżenia go dotyczące, opisując metodę działania przestępców i tłumacząc, w jaki sposób można uniknąć zagrożenia. Bank Millennium prowadzi także wiele działań zapobiegawczych i reaguje na każdy sygnał, który może być próbą wyłudzenia informacji lub środków od klientów.

Wraz z początkiem pandemii wyraźnie wzrosła liczba prób wyłudzeń z wykorzystaniem kanałów elektronicznych. Od tego czasu wzmocniliśmy komunikację z treściami edukacyjnymi dla klientów, odświeżyliśmy stronę o bezpiecznym bankowaniu na portalu Banku (w tym opublikowaliśmy cykl filmów edukacyjnych z zakresu bezpieczeństwa płatności i cyber-bezpieczeństwa, które uatrakcyjniają przekaz) oraz rozbudowaliśmy sekcję tematyczną w aplikacji mobilnej.

Kampanie edukacyjne dla klientów są prowadzone z wykorzystaniem różnych kanałów:

- bannery na portalu, w aplikacji mobilnej i Millenecie,
- wiadomości PUSH w aplikacji mobilnej,
- wiadomości w skrzynce kontaktowej dostępnej zarówno z poziomu Millenetu, jak i aplikacji,
- SMS-y do klientów mniej aktywnych w kanałach elektronicznych.

Kampanie są odświeżane regularnie, a dodatkowo komunikacja jest wzmocniana za każdym razem, gdy zaobserwowane zostaną nowe metody działania oszustów lub zintensyfikowane ich ataki na klientów. Plany komunikacji oraz treści są kreowane w wyniku współpracy kilku departamentów, przede wszystkim Departamentu Bezpieczeństwa, Departamentu Bankowości Elektronicznej, Departamentu Jakości oraz Departamentu Wiedzy o Kliencie. Kampanie kierowane są zarówno do ogółu klientów, jak i do wyselekcjonowanych grup w oparciu o przygotowane profile ryzyka. Kampanie cieszą się dużym zainteresowaniem klientów, które wzrasta z miesiąca na miesiąc.

Klienci mogą korzystać ze dedykowanej infolinii, którą obsługuje wyspecjalizowany zespół konsultantów. Kwestie bezpieczeństwa poruszane są również w innych kontekstach, np. przy nawiązywaniu relacji z nowym klientem.

W grudniu 2021 roku Bank zorganizował webinarium szkoleniowe skierowane do pracowników działów finansowych jednostek samorządu terytorialnego. Poświęcone było dobrym praktykom podnoszącym bezpieczeństwo cyfrowych procesów oraz metodom przeciwdziałania próbom wyłudzeń. Eksperci Banku z zakresu bankowości transakcyjnej oraz ryzyka nadużyć w oparciu o przykłady metod, jakimi posługują się przestępcy pokazali jak identyfikować próby wyłudzeń by uniknąć strat finansowych.

INNE DZIAŁANIA EDUKACYJNE SKIEROWANE DO KLIENTÓW

Klienci segmentu Bankowość Przedsiębiorstw

Bank Millennium wspiera klientów poprzez działania edukacyjne i dystrybucję informacji o ważnych zmianach mających wpływ na prowadzenie działalności gospodarczej. Bank wydaje comiesięczny biuletyn przedstawiający informacje makroekonomiczne, omawiający zmiany podatkowe oraz opisujący nowe rozwiązania produktowe i systemowe wspierające klientów. Pozostałe działania edukacyjne koncentrowały się wokół wspieranych przez Bank dwóch społeczności - dyrektorów finansowych oraz firm rodzinnych. W ramach Klubu CFO eksperci Banku występowali podczas spotkań bezpośrednich oraz online, dzieląc się wiedzą dotyczącą zmian podatkowych, regulacji prawnych z zakresu zrównoważonego rozwoju, wpływu zmian makroekonomicznych na rozwój biznesu, a także umiejętności miękkich niezbędnych na stanowisku dyrektora finansowego. Natomiast spotkania w ramach Forum Firm Rodzinnych były okazją do przedstawienia przez ekspertów Banku doświadczeń w zakresie analityki klientowskiej oraz budowania doświadczeń klientów w kanałach cyfrowych.

Klienci indywidualni

W 2021 roku odbyło się 12 cyklicznych webinarium dla klientów segmentu Prestige/Private oraz wybranej grupy klientów segmentu Detal. Były to spotkania o tematyce inwestycyjnej (rynek, bieżące wydarzenia) oraz przybliżające informacje o produktach i usługach Banku. Na wydarzenia byli także zapraszani eksperci przybliżający uczestnikom zasady bezpiecznego bankowania, trendy rynkowe, nowinki technologiczne, tematy z zakresu ekologii i gospodarki.

Bank systematycznie rozszerza grupę klientów, do których kierowane są spotkania online. W grudniu odbyło się webinarium dla klientów segmentu Detal, organizowane przez Bank Millennium wspólnie z Millennium TFI - jego przewodnim tematem była inflacja oraz sposoby ochrony przed jej wpływem na wartość oszczędności. Millennium TFI regularnie publikuje także podcasty o najważniejszych trendach rynkowych.

3.2. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.2.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

[GRI 103-1,103-2, 103-3, 417-1] W procesie tworzenia komunikacji marketingowej stosujemy się do następujących zasad: **reklamy Banku Millennium nie wprowadzają w błąd, przekazują istotne cechy produktów i usług oraz związane z nimi korzyści i koszty.** Opisują również ich charakter prawny i informują o poziomie ewentualnego ryzyka po stronie klienta. Jeśli przekaz dotyczy oferty promocyjnej, wskazywane są jej warunki. Klienci są także informowani, gdzie mogą uzyskać szczegółowe informacje dotyczące określonej promocji.

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

Materiały marketingowe przygotowywane przez Bank Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

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

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

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

Millennium Dom Maklerski reklamuje produkty na swojej stronie internetowej oraz za pośrednictwem swojego agenta (Banku Millennium). Standardy w zakresie etyki reklamy zawarte są w stosownych regulacjach wewnętrznych Millennium Domu Maklerskiego określających wymogi, jakie muszą spełniać wszelkie informacje kierowane przez dom maklerski do klientów i potencjalnych klientów, upowszechniane w celu reklamy lub promocji świadczonych usług. Millennium Dom Maklerski stosuje w tym zakresie standardy wynikające z Kodeksu Dobrej Praktyki Domów Maklerskich.

[GRI 417-3] W 2021 roku nie odnotowano przypadków braku przestrzegania regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej przez Bank Millennium, Millennium TFI, Millennium Dom Maklerski, Millennium Leasing i Millennium Bank Hipoteczny. W wyniku postępowania administracyjnego wszczętego przez Wojewódzki Inspektorat Farmaceutyczny w Gdańsku na spółkę Millennium Goodie została nałożona kara pieniężna w wysokości 5000 zł. Inspektorat uznał, że na stronie goodie.pl, na której prezentowane są oferty rabatowe wielu różnych marek, prowadzona była niedozwolona reklama aptek, polegająca na umieszczeniu informacji o kodach rabatowych i promocjach dwóch sieci aptek wraz z linkami przekierowującymi do stron internetowych tych aptek. Millennium Goodie zaniechało prowadzenia reklamy niezwłocznie po wszczęciu postępowania przez Inspektorat.

3.2.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

Bank udziela klientom jasnej i zrozumiałej informacji na temat produktów za pośrednictwem swoich pracowników, w kanałach sprzedaży i obsługi klientów takich jak placówki i infolinia telefoniczna oraz w formie treści tekstowych w kanałach elektronicznych. Wszyscy **pracownicy** udzielający informacji klientom są **odpowiednio przeszkoleni** w zakresie wymaganym przepisami prawa, regulacjami sektorowymi oraz dobrymi praktykami i standardami jakości stosowanymi przez Bank. **Pracownicy Banku są na bieżąco informowani o wszelkich istotnych zmianach** dotyczących sprzedaży i obsługi klientów, co odbywa się poprzez różne kanały komunikacji wewnętrznej Banku. Proces sprzedaży produktów jest prowadzony w oparciu o zestandaryzowane modele, pozwalające **przedstawić klientowi ofertę dopasowaną do jego potrzeb i oczekiwań** w wariantach, które go interesują, wraz z zakresem informacji niezbędnym do podjęcia świadomej decyzji co do zakupu danego produktu. Stosowanie standardów sprzedaży oraz zakres i jakość informacji przekazywanych klientom są regularnie oceniane przy wykorzystaniu instytucji tajemniczego klienta oraz w ramach badań satysfakcji klientów. Sposób sprzedaży i obsługi klientów jest również weryfikowany i usprawniany na podstawie tematów zapytań i reklamacji otrzymywanych od klientów.

Informowanie o kontaktach

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

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

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kont osobistych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach oszczędnościowych

Informacje na temat produktów oszczędnościowych w formie zestawienia najważniejszych cech lub bardziej szczegółowo, ze zwróceniem uwagi na elementy danych produktów, można znaleźć na stronie internetowej Banku, uzyskać w każdym oddziale, na infolinii lub w kanałach bankowości elektronicznej. Bank systematycznie poprawia sposób prezentowania informacji o produktach, szczególnie w kanałach zdalnych. Pracownicy są szkoleni w taki sposób, by przekazać określony zakres informacji w odniesieniu do każdego produktu, w tym jednolity materiał informacyjny z zakresu produktów oszczędnościowych, w którym w łatwy i przystępny sposób można porównać cechy wszystkich produktów. Bank analizuje również zapytania i reklamacje klientów w celu wyeliminowania ich przyczyn.

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów oszczędnościowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach inwestycyjnych

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

Dodatkowo przed nabyciem produktu inwestycyjnego klient wypełnia Ankiety inwestycyjną, której celem jest m.in.: zbadanie wiedzy i doświadczenia klienta w zakresie usług oraz instrumentów finansowych, jak również zbadanie czy klient należy do grupy docelowej odbiorców określonej usługi bądź instrumentu.

Na podstawie udzielonych odpowiedzi klient otrzymuje Wynik ankiety inwestycyjnej wraz z informacją, dla których usług lub instrumentów finansowych jest on w tak zwanym rynku docelowym oraz które spośród nich są dla niego adekwatne. Bank, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, nie stosuje ograniczeń w sprzedaży produktów inwestycyjnych określonym grupom osób.

Propozycja wprowadzenia nowego produktu do oferty podlega opiniowaniu na kilku etapach m.in. przez komórki ryzyka, zgodności oraz prawną. Uczestnictwo tych jednostek w procesie opiniowania pozwala na ocenę:

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

Ochrona inwestycyjna

Bank stosuje się do wymogów dyrektywy MiFID 2 (ang. Markets in Financial Instruments Directive). Zgodnie z wymogami MiFID 2, Bank oferując usługi inwestycyjne, przed nabyciem produktu, zobowiązany jest w szczególności do:

- dokonania klasyfikacji klienta do jednej z trzech grup inwestorów,
- przeprowadzenia Ankiety inwestycyjnej, która ma na celu zbadać wiedzę i doświadczenie klienta w zakresie poszczególnych usług lub instrumentów finansowych, a także sprawdzić, czy klient należy do grupy docelowej odbiorców określonej usługi bądź instrumentu finansowego,
- rzetelnego, niewprowadzającego w błąd informowania o produktach oraz ryzykach związanych z inwestowaniem w te produkty, jak również o wszelkich kosztach z nimi związanych,
- opracowania i poinformowania klientów o polityce działania w najlepiej pojętym interesie klienta oraz polityce przeciwdziałania konfliktom interesów.

W celu zapewnienia jak najlepszego poziomu ochrony swoim klientom, Bank objął produkty ubezpieczeniowo - inwestycyjne niektórymi wytycznymi MiFID2 mimo braku takiego prawnego wymogu.

We wszystkich publikacjach handlowych przygotowywanych przez Bank, określone są m.in. ryzyka związane z inwestowaniem oraz przykładowe scenariusze związane z danym instrumentem lub produktem finansowym. Klientom przedstawiana jest pełna i rzetelna informacja o własnych i dystrybuowanych przez Bank produktach, w tym ich emitencie oraz warunkach procesu reklamacyjnego. Informacje o świadczonych usługach, a także umowy i inne dokumenty bankowe oraz pisma kierowane do klientów formułowane są w sposób precyzyjny, zrozumiały i przejrzysty.

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

W przypadku, gdy klient chce nabyć produkt, który w ocenie Banku jest dla niego nieadekwatny lub Bank nie ma możliwości dokonania oceny danego produktu, Bank ostrzega o tym fakcie klienta poprzez przekazanie klientowi ostrzeżenia w trakcie składania zlecenia. Ostrzeżenie to klient otrzymuje również na formularzu zlecenia. Klient zobowiązany jest zapoznać się z ostrzeżeniem oraz, jeżeli nadal chce dokonać zakupu produktu, zobowiązany jest je zaakceptować. Podobne zasady postępowania obowiązują dla procesu oceny grupy docelowej.

Przed rozpoczęciem oferowania produktów inwestycyjnych, doradca powinien posiadać co najmniej dwunastomiesięczne doświadczenie zawodowe w tym obszarze oraz legitymować się zdanym testem wiedzy w zakresie tych produktów. Każdy doradca przechodzi również obowiązkowe szkolenie z MiFID 2 oraz szkolenia produktowe w formie e-learningu. Szkolenie produktowe szczegółowo opisuje charakterystykę danego produktu, jak również w sposób jasny wskazuje na ryzyka związane z inwestowaniem w dany produkt lub instrument finansowy. W przypadku kiedy doradca nie ma wymaganego poziomu doświadczenia lub wiedzy, wykonuje on czynności pod nadzorem tzw. autoryzowanego pracownika, który regularnie weryfikuje jego pracę.

W przypadku zmiany przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych dotyczących produktów inwestycyjnych, doradcom **udostępniane są e-learningowe szkolenia przypominające.** Dzięki temu pracownicy posiadają odpowiednią, aktualną wiedzę w zakresie oferowanych produktów inwestycyjnych. Dodatkowo, doradcy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych

oraz produktowych. Pracownicy Banku mają również stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych.

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary dotyczące niezgodności z przepisami prawa, a także nie miały miejsca bojkoty konsumenckie w zakresie oferowanych przez Bank produktów inwestycyjnych.

Informowanie o produktach hipotecznych

Klient wnioskujący o kredyt hipoteczny, na każdym etapie procesu, otrzymuje od pracownika pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. W 2021 roku Bank prowadził na dużą skalę szkolenia wstępne - online oraz webinaria dotyczące konstrukcji produktu i procesu kredytowego, przypominając jak w jasny, rzetelny i transparentny sposób przekazać klientom szczegóły produktu i wybrać dla nich najlepszą ofertę. W sieci brokerskiej przeszkolono w roku 2021 około 3500 ekspertów hipotecznych. Odbyły się zarówno szkolenia wstępne, jak i szkolenia typowo produktowe. Szkolenia w formie webinarów miały na celu m.in. promocję innowacyjnych rozwiązań, zarówno procesowych, jak i produktowych wśród ekspertów współpracujących z Bankiem. W 2021 roku prawie 600 pracowników oddziałów Banku Millennium przeszło szkolenia specjalistyczne z produktów hipotecznych na różnych poziomach zaawansowania przygotowując się do „Certyfikacji hipotecznej”. W pierwszej turze certyfikacji swoją wiedzę w egzaminie certyfikacyjnym i umiejętności hipoteczne potwierdzone wynikami sprzedażowymi sprawdziło ponad 100 menedżerów oddziałów Banku, uzyskując Certyfikat hipoteczny.

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie obecnie oferowanych produktów hipotecznych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie. Zagadnienia prawne związane z kredytami we frankach szwajcarskich opisane są na s. 89-90.

Informowanie o kredytach konsumenckich

Bank każdorazowo przed zakupem produktu bada potrzeby klienta oraz pomaga ustalić jego sytuację finansową i dzięki temu odpowiednio dopasować sposób komunikacji oraz produkt do jego sytuacji. Ryzyko nadmiernego zadłużania się oraz nieprawidłowego zarządzania budżetem domowym jest minimalizowane dzięki zaawansowanym metodom oceny wiarygodności i zdolności kredytowej klientów stosowanym przez Bank. Bank może zaoferować klientom możliwość skonsolidowania zadłużenia spłacanego u innych kredytobiorców, co często pozwala na zmniejszenie miesięcznego obciążenia kredytowego w budżecie domowym i poprawę sytuacji w zakresie bezpieczeństwa finansowego.

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kredytów konsumenckich, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach ubezpieczeniowych

Informacje dotyczące produktów ubezpieczeniowych przedstawiane są przez Bank w sposób dostosowany do kanału sprzedaży danego produktu, ustnie lub na poszczególnych etapach procesu sprzedaży w przypadku kanałów zdalnych. Informacje te zawarte są również w dokumentacji ubezpieczeniowej oraz/lub dokumentacji bankowej produktu bankowego do którego ubezpieczenie jest oferowane. W procesie oferowania ubezpieczeń Bank uwzględnia aspekt ich dostosowania do potrzeb i oczekiwań klienta.

Dokumentacja ubezpieczeniowa zawiera wystandaryzowane, szczegółowe postanowienia dotyczące ubezpieczeń wynikające z przepisów prawa oraz wytycznych Rekomendacji U dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, zapewniające transparentne przedstawienie klientom produktu.

Bank stosuje zasady etycznej sprzedaży produktów poprzez zapewnienie standardów zgodnych z wytycznymi Rekomendacji U dotyczących dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Bank zapewnia edukację pracowników w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu jakości procesu sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Oprócz szkoleń produktowych zakończonych egzaminem mającym na celu nadanie uprawnień do rozpoczęcia sprzedaży ubezpieczeń, pracownicy Banku przechodzą coroczne szkolenia zawodowe, których celem jest systematyczne podnoszenie ich kompetencji w zakresie realizacji czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Oprócz zagadnień prawnych dużo uwagi w szkoleniach poświęcono ogólnym zasadom i praktycznym aspektom działalności dystrybucyjnej.

[GRI 419-1] W 2021 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów ubezpieczeniowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

3.2.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA

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

- Narzędzia oraz wytyczne w modelach rozmów ukierunkowane na zapewnienie klientom jak najlepszej jakości obsługi poprzez przekazanie pełnej i dokładnej informacji na temat poszczególnych produktów i procesów;
- Modele rozmów odnoszą się do konieczności badania potrzeb klienta i analizowania produktów pod kątem jego oczekiwań i sytuacji;
- Założenia i narzędzia dotyczące modeli produktowych podlegają weryfikacji przez komórkę zgodności.

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

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

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

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

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

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

Pomoc w spłacie zadłużenia

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

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

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

Restrukturyzacja i windykacja należności jest prowadzona przez specjalnie do tego celu powołane jednostki organizacyjne Banku, oddzielnie dla należności od klientów korporacyjnych i detalicznych (w tym także od klientów Biznes) w oparciu o wewnętrzne (instrukcje i wytyczne) jak i zewnętrzne regulacje.

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

3.2.4. UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH

Bank Millennium od lat konsekwentnie realizuje strategię, której celem jest poszukiwanie i wdrażanie rozwiązań umożliwiających polubowne rozwiązanie problemów związanych z kredytami hipotecznymi indeksowanymi do franków szwajcarskich lub denominowanymi we frankach szwajcarskich. Proponowane klientom rozwiązania są indywidualnie dostosowywane do ich potrzeb i mają na celu m.in. ułatwienie kredytobiorcom spłacającym kredyt we frankach szwajcarskich przewalutowanie tego kredytu (czyli zmiany waluty spłaty na złotówki) bądź spłatę kredytu na warunkach korzystnych dla klienta. Bank dokłada starań, aby formalności związane z realizacją tych zleceń były ograniczane do niezbędnego minimum.

Bank Millennium jest jednym z pierwszych banków, które w znaczącej skali umożliwiły kredytobiorcom walutowym zawieranie ugód. W 2021 roku w wyniku negocjacji liczba aktywnych walutowych kredytów hipotecznych zmniejszyła się o 8 449 w porównaniu do ponad 57 800 aktywnych umów kredytowych na koniec 2020 roku. W ciągu najbliższych 12 miesięcy naszym celem jest utrzymanie tempa skutecznych negocjacji z klientami.

Od dnia 5 maja 2020 roku dla celów realizacji zleceń (m.in. spłat rat kredytu) klientów posiadających kredyty hipoteczne indeksowane do franków szwajcarskich lub denominowane we frankach szwajcarskich Bank Millennium stosuje kurs stanowiący równowartość średniego kursu Narodowego Banku Polskiego dla franków szwajcarskich opublikowanego w Tabeli A - Kursy średnie walut obcych.

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

- (1) Uwzględnienie ujemnej stawki LIBOR przy wyliczaniu wysokości oprocentowania kredytów mieszkaniowych.
- (2) Istotne zmniejszenie tzw. spreadu walutowego, co skutkuje odczuwalnym zmniejszeniem wysokości płaconych przez klientów rat kredytowych (w 2020 roku zastąpione średnim kursem NBP)
- (3) Wydłużenie na wniosek klienta okresu spłaty lub okresowe zawieszenie spłaty raty kredytowej, tak, aby jej poziom nie był wyższy lub był niewiele wyższy niż przed uwolnieniem kursu. Wnioski te mogłyby być składane wyłącznie przez kredytobiorców zamieszkujących kredytowaną nieruchomość.
- (4) Rezygnacja z żądania nowego zabezpieczenia oraz ubezpieczenia kredytu wobec kredytobiorców terminowo spłacających raty kredytowe.
- (5) Umożliwienie kredytobiorcom zamiany waluty kredytu z CHF na PLN po kursie równym średniemu kursowi NBP (oferta standardowa).
- (6) Uelastycznienie zasad restrukturyzacji kredytów hipotecznych dla klientów zamieszkujących kredytowane nieruchomości.

Pomoc dla kredytobiorców, klientów Banku Millennium mogą stanowić także środki z Funduszu Wsparcia Kredytobiorców przeznaczonego dla osób fizycznych, które znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a są zobowiązane do spłaty rat kredytu mieszkaniowego (bez względu na walutę kredytu) znacznie obciążającego domowy budżet.

Kredytobiorca, któremu udzielono wsparcia otrzymuje co miesiąc środki pieniężne z przeznaczeniem na płatność raty kredytu. Środki te wypłacane są w okresie nie dłuższym niż 36 miesięcy, w wysokości odpowiadającej racie kredytu, jednak nie większej niż 2 000 zł. Jeśli kwota uzyskana ze sprzedaży nieruchomości nie wystarczyła na spłatę kredytu mieszkaniowego kredytobiorca może uzyskać pożyczkę na spłatę zadłużenia (nieoprocentowana forma pomocy) w kwocie maksymalnie 72 000 zł. Zwrot uzyskanej pomocy rozpoczyna się po dwóch latach od wypłaty ostatniej części wsparcia lub pożyczki i rozłożony jest na 144 nieoprocentowane raty. Część środków może być umorzona pod warunkiem regularnej spłaty.

Środki, którymi dysponuje Fundusz pochodzą z wpłat banków i zgodnie z informacjami podanymi przez Bank Gospodarstwa Krajowego ich stan na koniec września 2021 r. wyniósł 607,4 mln zł.

Na dzień 31 grudnia 2021 roku Bank miał 11 070 umów kredytowych i dodatkowo 913 umowy kredytowe z byłego Euro Banku będących przedmiotem prowadzonych obecnie indywidualnych sporów sądowych, z wyłączeniem roszczeń wniesionych przez bank przeciw klientom, tzw. spraw windykacyjnych. 94% umów kredytowych jest rozstrzygana przed sądem pierwszej instancji oraz 6% umów kredytowych przed sądem drugiej instancji.

Bank jest stroną pozwu zbiorowego złożonego w 2014 roku, którego przedmiotem jest ustalenie odpowiedzialności Banku z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia się w związku z zawartymi walutowymi kredytami hipotecznymi. Nie jest to spór o zapłatę. Orzeczenie w tych postępowaniach nie przyzna członkom grupy żadnych kwot. Liczba umów kredytowych objęta tymi postępowaniami wynosi 3 281. Na obecnym etapie skład grupy został ustalony i potwierdzony przez sąd. Postępowanie weszło w fazę merytorycznego rozpatrywania. W międzyczasie ponad 6% umów kredytowych w ramach tego pozwu zbiorowego było przedmiotem porozumienia (w zakresie przewalutowania na złotówki lub

przedterminowej spłaty) pomiędzy Bankiem a kredytobiorcą w ramach opisanego powyżej procesu zawierania ugód.

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 206-1] Raport w zakresie spraw sądowych, w tym również postępowań dotyczących spraw mających charakter ograniczania konkurencji, znajduje się w rozdziale pt. Sprawy Sądowe w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2021 roku.

ODPOWIEDZIALNY PRACODAWCA

Bank Millennium tworzy dobre środowisko pracy dla pracowników niezależnie od płci, wieku, rasy, religii, narodowości, pochodzenia etnicznego, niepełnosprawności, przekonań politycznych, przynależności związkowej oraz orientacji seksualnej, którzy znajdują tu warunki do rozwoju zawodowego w atmosferze współpracy oraz wzajemnego szacunku.

Bank Millennium zajął drugie miejsce w rankingu Poland's Best Employers 2021 magazynu Forbes i firmy Statista w kategorii Banki i usługi finansowe. Wśród kryteriów branych pod uwagę były między innymi: rozwój i perspektywy, relacje między pracownikami i zarządzanie oraz zrównoważony rozwój. W 2021 roku Bank Millennium też po raz ósmy z rzędu został uhonorowany tytułem Solidnego Pracodawcy. Tytuł jest dowodem uznania Banku jako instytucji finansowej o stabilnych fundamentach, dbającej o swoich pracowników.

Bank Millennium znalazł się także w rankingu „Europejskich liderów różnorodności 2022”. W zestawieniu opublikowanym przez Financial Times spośród 15 000 firm wyłoniono 850 pracodawców, którzy wspierają i promują różnorodność w swoich organizacjach. Ranking sporządzono na podstawie opinii 100 tysięcy pracowników oraz ekspertów zajmujących się zasobami ludzkimi i rekrutacją. Partnerem merytorycznym projektu jest firma badawcza Statista.

3.3. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium na koniec roku 2021 wyniosło 7 079 osób. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (67%), a średnia wieku pracownika to 38 lat. Całkowity miesięczny wskaźnik fluktuacji wzrósł do poziomu 4% w porównaniu do 3% w 2020 roku.

[GRI 102-8] Liczba pracowników w 2021 roku

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	531	1 518	293	2 342	998	3 243	496	4 737	7 079
Bank Millennium	516	1 399	236	2 151	963	3 056	450	4 469	6 620

[GRI 102-8] Pracownicy według typu zatrudnienia w 2021 roku

Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem

Pełny etat	2 290	4 577	6 867	2 142	4 394	6 536
Niepełny etat	52	160	212	9	75	84
Zlecenie	67	68	135	50	50	100
Umowa o pracę	2 342	4 737	7 079	2 151	4 469	6 620
Na czas nieokreślony	1 991	4 052	6 043	1 817	3 809	5 626
Na czas określony	351	685	1 036	334	660	994

[GRI 401-1] Pracownicy nowo zatrudnieni

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	266 (50%)	180 (12%)	16 (5%)	462 (20%)	485 (49%)	295 (9%)	22 (4%)	802 (17%)	1 264 (18%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	260 (50%)	155 (11%)	10 (4%)	425 (20%)	471 (49%)	267 (9%)	18 (4%)	756 (17%)	1 181 (18%)

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

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	274 (52%)	325 (21%)	30 (10%)	629 (27%)	461 (46%)	683 (21%)	83 (17%)	1 227 (26%)	1 856 (26%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	273 (53%)	304 (22%)	22 (9%)	599 (36%)	449 (47%)	652 (21%)	75 (17%)	1 176 (26%)	1 775 (27%)

[GRI 401-1] Wskaźnik fluktuacji*

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	8%	3%	1%	4%	8%	3%	2%	4%	4%
Bank Millennium	9%	3%	1%	4%	8%	3%	2%	4%	4%

* Suma nowo zatrudnionych i odejść w danym roku podzielona przez stan zatrudnienia na koniec roku pomnożony przez 12 dla poszczególnych grup wiekowych i w podziale na płeć

[GRI 202-2] Pracownicy zatrudnieni lokalnie*

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba (i odsetek) pracowników	2 289 (97,7%)	4 664 (98,5%)	6 953 (98,2%)	2 101 (97,7%)	4 399 (98,4%)	6 500 (98,2%)
Liczba (i odsetek) Członków Zarządu i wyższych kierowników	62 (89,9%)	29 (100%)	91 (92,9%)	47 (87%)	23 (100%)	70 (90,9%)

* z polskim obywatelstwem pracujący w Polsce

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

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd			7	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		29	33	62		16	13	29	91
Kadra zarządzająca	12	323	67	402	16	520	88	624	1 026
Pracownicy sprzedaży	355	508	38	901	826	1 762	195	2 783	3 684
Pracownicy techniczni	109	569	128	806	65	708	181	954	1 760
Pozostali pracownicy	55	89	20	164	91	237	19	347	511
Razem	531	1 518	293	2 342	998	3 243	496	4 737	7 079

Bank Millennium	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd			7	7					7
Wyższa kadra zarządzająca		24	23	47		13	10	23	70
Kadra zarządzająca	11	307	53	371	16	487	72	575	946
Pracownicy sprzedaży	353	491	31	875	822	1 736	193	2 751	3 626
Pracownicy techniczni	104	507	104	715	55	631	161	847	1 562
Pozostali pracownicy	48	70	18	136	70	189	14	273	409
Razem	516	1 399	236	2 151	963	3 056	450	4 469	6 620

3.4. WARUNKI PRACY

3.4.1. POLITYKI KADROWE

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] W Grupie Banku Millennium funkcjonuje „Polityka Zasobów Ludzkich Grupy Banku Millennium”, która dotyczy kwestii rekrutacji, zarządzania, rozwoju i retencji pracowników, a także planowania i monitorowania zatrudnienia.

Bank posiada polityki dotyczące wynagrodzeń pracowników, a także osób, które mają istotny wpływ na profil ryzyka Banku. Formułują one założenia stosowane przy kształtowaniu stałych i zmiennych składników wynagrodzeń tych pracowników.

Bank Millennium działa zgodnie z politykami doboru i oceny Członków Rady Nadzorczej, a także Członków Zarządu i osób pełniących najważniejsze funkcje. Ich stosowanie zapewnia, że kluczowe osoby pełniące najważniejsze funkcje w Grupie Banku Millennium, w tym funkcje w organach zarządzających, posiadają do tego odpowiednie kwalifikacje zawodowe jak i właściwą reputację. W perspektywie długoterminowej Polityka wspiera dobre zarządzanie Grupą, osiąganie stabilnych wyników i właściwe zarządzania ryzykiem.

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

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

Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:

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

3.4.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] W Grupie Banku Millennium funkcjonuje jednolita „**Polityka wynagrodzeń pracowników w Grupie Banku Millennium S.A.**”, która formułuje założenia stosowane przy kształtowaniu składników wynagrodzeń stałych i zmiennych dla wszystkich pracowników Grupy. Ma za zadanie zapewnić formalne ramy kształtowania praktyki wynagradzania wszystkich pracowników Grupy z perspektywy ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa instytucji, jak również adekwatności wynagrodzeń w odniesieniu do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy.

Dodatkowo pracowników zidentyfikowanych jako mających istotny wpływ na profil ryzyka (tzw. Risk Takers) dotyczą zapisy „**Polityki wynagrodzeń pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium S.A.**”, która precyzuje zasady przyznawania zmiennych składników wynagrodzeń oraz inne warunki wpływające na decyzje o ich wypłacie. W Banku Millennium funkcjonuje również „Instrukcja przeprowadzania identyfikacji Risk Takers w Grupie Banku Millennium”, która zawiera wytyczne dotyczące corocznego procesu identyfikacji Risk Takers.

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

Przyjęte polityki stanowią ramy organizujące zasady wynagradzania w kluczowych aspektach:

- zasad kształtowania wysokości wynagrodzeń,
- relacji wynagrodzenia zmiennego w odniesieniu do wynagrodzenia stałego,
- procesu decyzyjnego przy zmianach wynagrodzeń,
- nadzoru nad ogółem decyzji wynagrodzeniowych w Banku i Grupie,
- powiązaniu premii z zarówno dobrymi wynikami firmy, jak i pracy pracownika,
- przeciwdziałaniu bodźcom skłaniającym do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu interesowi Banku i klientów,

- ustaleniu kryteriów oceny odpowiadającym celom krótko, średnio i długookresowym stawianym pracownikom,
- uwzględnieniu dodatkowych kryteriów jakościowych w ocenie pracy w jednostkach, gdzie praca skierowana jest w szczególności na rezultaty sprzedażowe.

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

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

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

[GRI 202-1] Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej w 2021 roku

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
	120%	120%	120%

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

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

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

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

Wysokość puli przeznaczonej każdorazowo na premie jest uzależniona od ogólnych wyników i całościowej kondycji Banku. Premie są wypłacane miesięcznie w sieci sprzedaży Banku i innych

jednostkach centrali odpowiedzialnych za obsługę klienta detalicznego lub kwartalnie dla pracowników centrali Banku.

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

Premia pracowników kluczowych mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium zgodnie z wymogami polityki jest wypłacana w 50% w formie gotówkowej, a pozostałe 50% jest wypłacane w instrumencie finansowym. Minimum 40% przyznanego wynagrodzenia zmiennego jest odraczana do wypłaty w kolejnych latach. Jeżeli zmienne wynagrodzenie roczne spadnie poniżej określonego progu, premia może zostać wypłacona w całości gotówką.

3.4.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

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

Innym ryzykiem związanym z polityką wynagrodzeń mogą być stosowane mechanizmy motywacyjne - skłaniające pracowników do zadaniowego działania - potencjalnie mogące powodować konflikt interesów. Ryzyko zbyt jednostronnego działania pracowników w wyniku mechanizmów motywacyjnych nastawionych na uzyskanie wyższej sprzedaży, a zatem premii, jest mitygowane przez uwzględnianie przy ocenie pracy również kryteriów jakościowych.

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

3.4.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Zgodnie z obowiązującą „Polityką Zasobów Ludzkich”, w Grupie Banku Millennium stosowanie wszelkich praktyk dyskryminacyjnych o cechach mobbingu lub molestowania w stosunku do pracowników jest zabronione. Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na wiek, płeć, pochodzenie etniczne i narodowe, religię, wyznanie, status rodzinny, orientację seksualną, stan zdrowia, przekonania, przynależność związkową oraz inne przestanki narażające na zachowania dyskryminacyjne. Bank posiada „Politykę różnorodności” oraz jest sygnatariuszem **Karty Różnorodności**, która jest zobowiązaniem podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

Kwestie poszanowania różnorodności w Grupie Banku reguluje także „Kodeks Etyczny”, „Regulamin Pracy” oraz regulacje dotyczące rekrutacji. Efektem wdrożenia tych polityk jest szereg działań. Wszyscy pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie z zagadnień etycznych. Dodatkowo kadra menedżerska szkolona jest z przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w zatrudnieniu. **Bank**

posiada procedury antymobbingowe i antydyskryminacyjne. Pracownicy mogą zgłaszać nadużycia anonimowo na wskazany adres mailowy.

	Bank 2021***	Grupa 2021***	Bank 2020**	Grupa 2020**	Bank 2019*	Grupa 2019*
[GRI 412-2] Liczba i % menedżerów przeszkolonych z przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w danym roku	29 (3%)	31 (3%)	98 (10%)	102 (9%)	83 (10%)	92 (10%)
Catkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	61,45%	62,08%	61,83%	63,26%	79,97%	80,07%

* Szkoleni byli nowi kierownicy i dyrektorzy; dane nie uwzględniają pracowników ex Euro Banku

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

*** Dane nie obejmują pracowników oddziałów franczyzowych. W placówkach franczyzowych w 2021 roku szkolenie ukończyło 17 kierujących.

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

[GRI 405-1] Pracownicy z niepełnosprawnością	Bank 2021	Grupa 2021	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019*	Grupa 2019*	Bank 2018	Grupa 2018
Liczba i % pracowników	67 (1,01%)	69 (0,97%)	66 (0,92%)	68 (0,89%)	40 (0,68%)	43 (0,68%)	36 (0,62%)	39 (0,62%)

* bez pracowników byłego Euro Banku

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

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

[GRI 406-1] W 2021 roku zarejestrowano dwa zgłoszenia dotyczące działań noszących cechy mobbingu. W każdym z tych przypadków przeprowadzone były ankiety antymobbingowe oraz rozmowy z przełożonymi zespołów i jednostek. W żadnym z tych przypadków mobbing nie został potwierdzony, ale pomimo tego kierujący zostali pouczeni o bezwzględnej konieczności dbania, by relacje pomiędzy pracownikami zespołu były zgodne z zasadami współżycia społecznego.



Pandemia koronawirusa nie zablokowała działań oddolnej inicjatywy 3xM(ille) - realizowanej dla kobiet, w pracy i po pracy. W 2021 roku rozwinięto działania poprzez kreowanie kultury różnorodności, innowacji oraz prowadzenie efektywnej i angażującej komunikacji.

Z sukcesem, w postaci mentoringu zewnętrznego liderek z organizacji i realizacji projektu społecznego z podopieczną (mentee), sfinalizowana została współpraca z Vital Voices Poland w projekcie dla młodych kobiet w wieku 16-19 lat #Jestem Liderką.

Dodatkowo zrealizowano kilka ważnych koncepcji, m.in. rozpoczęto akcję prospołeczną związaną z profilaktyką raka piersi, „3xM(ille)j bez raka”.

Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

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

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

Grupa Banku Millennium	2021	2020	2019**	2018
Wyższa kadra zarządzająca	0,86	0,83	0,83	0,81
Kadra zarządzająca	0,75	0,76	0,78	0,75
Pracownicy sprzedaży	0,92	0,91	0,91	0,88
Pracownicy techniczni	0,72	0,74	0,71	0,68
Pozostali pracownicy	0,79	0,79	0,81	0,80
Wszyscy pracownicy	0,69	0,70	0,71	0,68

Bank Millennium	2021	2020	2019**	2018
Wyższa kadra zarządzająca	0,87	0,83	0,85	0,85
Kadra zarządzająca	0,74	0,76	0,77	0,75
Pracownicy sprzedaży	0,92	0,92	0,91	0,89
Pracownicy techniczni	0,73	0,75	0,72	0,69
Pozostali pracownicy	0,76	0,77	0,78	0,77
Wszyscy pracownicy	0,69	0,71	0,72	0,69

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

**bez danych z byłego Euro Banku

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

Grupa Banku Millennium	2021	2020	2019**	2018
Wyższa kadra zarządzająca	0,78	0,81	0,82	0,81
Kadra zarządzająca	0,72	0,71	0,74	0,73
Pracownicy sprzedaży	0,85	0,83	0,87	0,85
Pracownicy techniczni	0,73	0,74	0,69	0,71
Pozostali pracownicy	0,85	0,75	0,86	0,91
Wszyscy pracownicy	0,66	0,66	0,67	0,66

Bank Millennium	2021	2020	2019**	2018
Wyższa kadra zarządzająca	0,77	0,81	0,83	0,86
Kadra zarządzająca	0,72	0,71	0,74	0,71
Pracownicy sprzedaży	0,85	0,84	0,88	0,86
Pracownicy techniczni	0,75	0,75	0,71	0,68
Pozostali pracownicy	0,83	0,73	0,84	0,91
Wszyscy pracownicy	0,66	0,67	0,68	0,66

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

***Bez danych z byłego Euro Banku*

Różnica w średnim wynagrodzeniu kobiet i mężczyzn nie uwzględnia różnic w lokalizacji geograficznej, zakresie odpowiedzialności oraz w strukturze zatrudnienia kobiet i mężczyzn na poszczególnych stanowiskach w różnych obszarach Banku. Podkreślić należy, że zwłaszcza ten ostatni czynnik ma duże znaczenie dla kształtowania się średniego wynagrodzenia. Większość kobiet jest zatrudniona w sieci sprzedaży, natomiast mężczyźni pracują w przewadze w obszarach wysokich technologii, gdzie rynek, wobec niedoboru specjalistów, dyktuje istotnie wyższe wynagrodzenia. Bank szczegółowo analizuje czynniki, które mogą wpływać na różnice w wynagrodzeniach pomiędzy kobietami i mężczyznami.

3.4.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

[GRI 102-41] W Banku Millennium funkcjonują trzy organizacje związkowe. Do związków należy ponad 540 pracowników. Bank współpracuje ze stroną społeczną w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych.

Dialog z pracownikami prowadzony jest również na wewnętrznym forum społecznościowym i w intranecie. Narzędzia te służą informowaniu pracowników o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również umożliwiają zgłaszanie komentarzy i wymianę opinii na różne tematy. Dodatkowo Departament Kadr prowadzi stronę intranetową **Strefa HR**, na której regularnie umieszczane są wszystkie interesujące pracowników zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych. W 2020 roku Bank wdrożył nowy system kadrowo-płacowy TETA. Każdy z pracowników ma dostęp do swoich indywidualnych informacji kadrowych za pomocą modułu TETA ME. W roku 2021 wdrożono kolejne funkcjonalności: raportowanie dla menedżerów, a od 1 stycznia 2022 - plany urlopowe. Na rok 2022 planowany jest dalszy rozwój systemu i poszerzenie zakresu dostępnych informacji dla pracowników tj. dostęp do skanów dokumentów z akt osobowych oraz uruchomienie wniosków menedżerskich. Gdyby informacje te okazały się niewystarczające, pracownik może także skierować bezpośrednie zapytanie do Departamentu Kadr za pomocą systemu obsługi pracowników HR Service lub porozmawiać z dedykowanym do jego obsługi pracownikiem Departamentu Kadr - opiekunem kadrowym.

3.4.6. OCENA PRACOWNIKÓW

[GRI 404-3] 100% pracowników aktywnie świadczących pracę w danym okresie (tzn. wszyscy pracownicy Banku, z wyłączeniem tych, którzy przebywają na długookresowych zwolnieniach i urlopach) podlega okresowym ocenom pracy. Bank Millennium posiada „Instrukcję przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A.”, która zawiera wytyczne dotyczące tworzenia zasad oceny pracowników w odniesieniu do jej różnych form tzn. w szczególności oceny wyników pracy czy kompetencji. Ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. Zasady oceny pracownika są dostosowane do charakteru pracy i odnoszą się do postaw: współpracy, zaangażowania, jakości, efektywności.

Ocena wyników pracy będąca podstawą dla rekomendacji zmiennych jest prowadzona w taki sposób, aby zapobiegać wynagradzaniu złych wyników. Oceniający uwzględniają również postawę Pracownika wobec ograniczania ryzyka, w szczególności w zakresie rzetelnego raportowania o zagrożeniach.

System oceny pozwala zarówno na porównywanie efektów pracy pomiędzy pracownikami, jak również osiągnięcie postawionych celów.

Awanse stanowiskowe*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	5%	3%	4%
Kadra zarządzająca	7%	6%	6%
Pracownicy sprzedaży	16%	11%	12%
Pracownicy techniczni	19%	12%	15%
Pozostali pracownicy	7%	8%	8%
Razem	15%	10%	12%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	6%	4%	6%
Kadra zarządzająca	7%	5%	6%
Pracownicy sprzedaży	17%	11%	12%
Pracownicy techniczni	20%	12%	16%
Pozostali pracownicy	9%	9%	9%
Razem	15%	10%	12%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

3.4.7. REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY

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

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

W 2021 roku liczba osób podlegająca procesowi rotacji wewnętrznej powróciła do stabilnego poziomu sprzed czasu fuzji i pandemii.

Rekrutacje wewnętrzne - Bank Millennium*	2021	2020	2019	2018
Liczba pracowników	158	753	87	95

* Dane dla Banku Millennium, bez danych o rotacji wewnętrznej w pozostałych spółkach Grupy

Pozyskiwanie talentów

Działania z zakresu *employer branding* są istotnym elementem działalności Banku. Skierowane są do kilku potencjalnych grup pracowników: studentów i absolwentów, specjalistów IT i Digital, specjalistów sprzedaży oraz specjalistów wspierających i rozwijających bankowy biznes. Pomimo przedłużającej się sytuacji pandemicznej Bank sprawnie przystosował się do zmiany i z sukcesem zrealizował wiele różnych aktywności w formule online. Przykładem takich działań jest Tydzień z

Doradcami Kariery, podczas którego studenci mieli okazję zapoznać się z możliwościami kariery w Banku Millennium. Drugim wydarzeniem wspieranym przez Bank była konferencja BIG DATA zorganizowana przez Studenckie Koło Naukowe Statystyki, podczas której eksperci Banku prezentowali zagadnienia z obszaru technologicznego. Dodatkowo, w ramach konkursu Żagle Biznesu, poświęconego inteligentnym organizacjom, założonym przez studentów i prowadzonym przez studentów, doktorantów lub absolwentów SGH, Bank wystąpił w roli członka kapituły konkursowej. Wszystkie powyższe działania prowadzone były w Szkole Głównej Handlowej w Warszawie. Bank od kilku lat jest już członkiem Klubu Partnerów SGH i ściśle współpracuje z uczelnią, udzielając się w życiu akademickim. Przedstawiciele Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji.

Bank Millennium uczestniczył także w wirtualnych targach pracy, takich jak Jobicon i Warsaw IT Days. Tego typu wydarzenia miały na celu przybliżenie potencjalnym kandydatom specyfiki pracy i możliwości rozwoju kariery w Banku. Targi to także przestrzeń do dzielenia się fachową wiedzą merytoryczną z uczestnikami.

Bank wykorzystuje możliwości komunikacyjne mediów społecznościowych, takich jak LinkedIn i Goldenline oraz kilkunastu portali wizerunkowo-rekrutacyjnych w celu sprawnego dotarcia do kandydatów z informacjami nt. pracodawcy i ofert pracy.

Nagrody dla pracowników

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

Program Nagród Pracowniczych IMPAKT, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. W 2021 roku wyróżnionych zostało 48 pracowników za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych. Gala programu oraz rozdanie nagród odbyły się wirtualnie i uczestniczyło w niej 120 osób. Dodatkowo transmisja z ceremonii była udostępniona „live” wszystkim pracownikom.



Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodam Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe. W 2021 roku trafiły one do 12 pracowników z centrali i sieci sprzedaży.

Szkolenia

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Szkolenia w Banku Millennium są istotnym elementem codzienności i traktowane są jako inwestycja w kapitał ludzki. Celem szkoleń jest podniesienie kompetencji pracowników, co przekłada się na poprawę jakości i efektywności ich pracy oraz realizację bieżących i przyszłych celów biznesowych.

Pracownicy Banku mają co roku możliwość uczestniczenia w szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych oraz w konferencjach i kongresach. Z uwagi na pandemię, w trosce o zdrowie pracowników, większość szkoleń realizowana była w formule zdalnej lub hybrydowej, natomiast część odbyła się w formie stacjonarnej z zachowaniem reżimu sanitarnego. Część szkoleń została zrealizowana w formie e-learningów - m.in. „Kurs kasjera złotowo-walutowego” oraz „Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”.

Liczba tematów szkoleń e-learning	Grupa	Bank	Grupa	Bank	Grupa	Bank
	2021	2021	2020	2020	2019	2019
	1 009**	1 002**	490	495	483*	478*

*Wzrost wyniku z przeszkolenia pracowników ex Euro Banku

*Wzrost wyniku z migracji szkoleń z dwóch platform zewnętrznych na wewnętrzną platformę szkoleniową Banku. Na organizację większej liczby szkoleń w trybie online ma także wpływ sytuacja pandemiczna.

Najważniejsze szkolenia realizowane w 2021 roku:

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

Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników i pozwala spojrzeć na wiele tematów z innej perspektywy. Wykłady prowadzone są online, nagrania wraz z materiałami dodatkowymi udostępniane są na platformie szkoleniowej i w intranecie „Świat Millennium”. W 2021 roku odbyło się 11 zdalnych spotkań.

Szkolenia dla pracowników oddziałów i sieci franczyzowej

- Szkolenie wstępne specjalistyczne dla nowych pracowników oddziałów własnych i sieci franczyzowej.
- Warsztat certyfikujący Model Oszczędnościowo-Inwestycyjny (MOI) - przygotowuje do sprzedaży produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, zgodnie z regulacjami MIFID oraz dostarcza wiedzy o standardach wymaganych w ramach modelu oszczędnościowo-inwestycyjnego.
- „Kredyty hipoteczne” - szkolenie składa się z trzech części, które stanowią kolejne elementy procesu wdrażania pracowników w tematykę produktu hipotecznego i jego sprzedaży.
- „Sprzedaż przez telefon - poznanie praktycznych umiejętności rozmowy sprzedażowej przez telefon z wykorzystaniem zasad wpływu i skutecznej argumentacji” dla pracowników sieci własnej i franczyzowej.
- „Oferta kont biznes dla sieci franczyzowej” dla pracowników sieci franczyzowej.
- „W-punkt krytyczny” - jednodniowe szkolenie stacjonarne dla kierowników placówek detalicznych i franczyzowych, dotyczące modelu „W punkt”. Szkolenie warsztatowe, realizowane stacjonarnie, dostarczało wiedzę i pozwalało na praktyczne przećwiczenie standardów opisanych w modelu.
- „Model Oszczędnościowo-Inwestycyjny (MOI) - 2021” - szkolenie ze zmian w obowiązującym modelu sprzedaży produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych.
- Szkolenia „Train the Trainer” dla Trenerów Regionalnych, przygotowujące do prowadzenia szkoleń z modelu sprzedażowego „W Punkt” oraz Modelu Oszczędnościowo-Inwestycyjnego (MOI).
- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów kredytowych: Wiarygodność kredytowa; Covid - pakiet ograniczeń; Zdolność kredytowa; Konsolidacja- dostępna od ręki; Wewnętrzne i zewnętrzne bazy danych.

- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych.
- Szkolenia dla pracowników sieci detalicznej prezentujące ofertę kont dla przedsiębiorców.

Szkolenia dla doradców Bankowości Przedsiębiorstw

Bank Millennium realizuje szkolenia dla pracowników sieci sprzedaży Bankowości Przedsiębiorstw przedstawiające możliwości pozyskiwania finansowania przedsiębiorstw z publicznych programów, w tym Krajowego Planu Odbudowy, oraz Wieloletnich Ram Finansowych czy tzw. funduszy unijnych. W szkoleniach realizowanych w 2021 roku poruszane były kwestie innowacyjności, finansowania wdrażania nowych produktów i usług, wsparcia dla prowadzenia prac badawczo-rozwojowych w przedsiębiorstwach. Szkolenia te są zarówno informacją dla doradców o programach, wraz z kryteriami i parametrami finansowania nowych inwestycji, jak i wsparciem w rozmowach z klientami o inwestycjach, w szczególności w zakresie finansowania innowacji, zielonych inwestycji, cyfryzacji.

Pracownicy obszaru Bankowości Przedsiębiorstw brali również udział w cyklu szkoleń „Finansowanie przedsięwzięć inwestycyjnych”, doskonaląc swoje kompetencje w zakresie analizy projektów inwestycyjnych swoich klientów. Bank regularnie dostarcza doradcom wiedzę na temat aktualnej sytuacji makroekonomicznej i jej wpływu na rynki oraz działalność firm. Realizujemy to w formie comiesięcznych webinarów prowadzonych przez pracowników Biura Analiz Makroekonomicznych Banku. Informacje uzupełniane są analizami branżowymi udostępnianymi w intranecie.

W 2021 roku wszyscy doradcy Bankowości Przedsiębiorstw zostali zaproszeni do udziału w szkoleniach ze *storytellingu*. Pracownicy biorą także udział w szkoleniach dotyczących nowych rozwiązań dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw, czego przykładem mogą być webinaria poświęcone Tarczy Finansowej 2.0 dotyczące wnioskowania oraz umarzania subwencji w Millenecie dla Przedsiębiorstw, webinar dotyczący modułu wymiany dokumentów w Millenecie, czy seria szkoleń poświęcona rozwiązaniom, z których klienci mogą korzystać w ramach eBOK Millennium Leasing.

Szkolenia dla pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych

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

[GRI 404-2] Programy menadżerskie

Program Rozwoju Menedżerów dla kierowników placówek detalicznych sieci własnej. Składają się na niego następujące etapy: *ABC współczesnego menedżera*, *Cele*, *Rozwój*. Celem programu jest doskonalenie praktycznych umiejętności menedżerskich definiowania, komunikowania i kontrolowania celów, budowania zaangażowania zespołu w aktywną ich realizację oraz zarządzania zespołem sprzedażowym. Szczególna uwaga skierowana jest na planowanie działań rozwojowych i praca nad kompetencjami pracowników w odniesieniu do wyznaczonych zadań.

Warsztaty Kompetencji Menadżerskich dla Obszaru IT. Uczestnicy warsztatów pracowali nad ujednoliceniem wiedzy z zakresu kompetencji liderek wykorzystywanych na zajmowanych stanowiskach.

Wykłady dotyczące przetwarzania danych osobowych dla: Obszaru IT, Obszaru Korporacji, Departamentu Dochodzenia Należności Detalicznych, Millennium Goodie i Millennium TFI. Zakres tematyczny obejmował najważniejsze kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz wymogów prawnych w tym zakresie.

Warsztaty z prostego języka. Szkolenie było elementem ogólnobankowego projektu Prostego Języka. Przygotowało uczestników do roli Konsultanta Prostego Języka. Trenerzy wewnętrzni kontynuują szkolenia w organizacji.

W 2021 roku głównym narzędziem wykorzystywanym podczas realizacji szkoleń i spotkań był MS TEAMS. Wdrożeniu narzędzi towarzyszyły szkolenia on-line, których celem było zapoznanie użytkowników z funkcjonowaniem narzędzia oraz jego popularyzacja.

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

Bank Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	43,4	36,7	41,3
Zarząd		26,5	26,5
Wyższa kadra zarządzająca	24,3	18,1	20,1
Kadra zarządzająca	45,1	35,7	41,4
Pracownicy sprzedaży	55,0	61,3	56,5
Pracownicy techniczni	15,3	13,0	14,3
Pozostali pracownicy	12,5	13,1	12,7

Grupa Banku Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	41,3	34,1	38,9
Zarząd		26,5	26,5
Wyższa kadra zarządzająca	21,0	15,5	17,2
Kadra zarządzająca	42,3	33,5	38,8
Pracownicy sprzedaży	54,4	59,7	55,7
Pracownicy techniczni	14,2	12,0	13,2
Pozostali pracownicy	10,3	11,1	10,6

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

3.4.8. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

[GRI 401-2] Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pelen etat). Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska.

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

- formy wypoczynku, działalność kulturalną, sportową, rekreacyjną i turystyczną,
- organizowanie imprez i spotkań grupowych,
- pomoc rzeczową lub pieniężną,

- pomoc finansową udzielaną w przypadku indywidualnych zdarzeń losowych, szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej lub życiowej (bezzwrotne zapomogi pieniężne), również w sytuacjach stanów nadzwyczajnych lub występowania zagrożeń epidemiologicznych.

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

Opieka medyczna

Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim pracownikom Grupy w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo Pracownicy mogą wykupić pakiety medyczne dla członków najbliższej rodziny. Również emerytowani Pracownicy po zakończeniu zatrudnienia mogą kontynuować prywatną opiekę medyczną na preferencyjnych warunkach.

Zapomogi

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

Przyznane świadczenia dla pracowników Banku	2021	2020	2019	2018
Zapomogi (zł)	517 320	388 550	316 800	452 200
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	122	120	100	133

Ubezpieczenie na życie

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

Ubezpieczenia na życie	Bank 2021	Grupa 2021	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019	Grupa 2019	Bank 2018	Grupa 2018
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	3 120 (47%)	3 267 (46%)	2 840 (45%)	2 982 (44%)	2 915 (49%)	3 067 (48%)	2 940 (50%)	3 100 (49%)

Platforma kafeteryjna MyBenefit

[GRI 403-6] W 2021 roku zostało wdrożone nowe świadczenie w postaci platformy zakupowej umożliwiającej dokonywanie zakupów on-line ze środków Funduszu Socjalnego. Na platformie pracownik może skorzystać z ponad tysiąca różnych benefitów w zakresie usług turystycznych, kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych. Samodzielnie wybiera, które benefity go interesują i realizuje je w dowolnym miejscu i czasie. Na platformie została udostępniona też karta sportowa MultiSport, która w sposób kompleksowy zapewnia pracownikom dostęp do zróżnicowanych aktywności sportowych, takich jak basen, siłownia, fitness, squash, jak również nauka tańca, zajęcia jogi, sporty walki czy ścianka wspinaczkowa. Korzystając z karty pracownicy mają możliwość prowadzenia zdrowego i aktywnego trybu życia. Dodatkowo mogą wykupić na specjalnie wynegocjowanych warunkach cenowych kartę dla swoich bliskich.

Świadczenie świąteczne

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

Świadczenie socjalne dla osób o niskich przychodach

Pandemia postawiła przed Bankiem konieczność wypracowania nowych rozwiązań. W 2021 roku nie była możliwa realizacja takich przedsięwzięć socjalnych, jak wycieczki i wyjazdy oraz spotkania, które od wielu lat Bank organizował dla pracowników. Dlatego do formuły Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnych wprowadzono świadczenie gotówkowe dla osób o niskich przychodach. Świadczenie miało na celu wsparcie finansowe pracowników, którzy w wyniku pandemii znaleźli się w trudnej sytuacji materialnej.

Specjalny Fundusz Wsparcia Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem

W obliczu rozwijającej się pandemii koronawirusa Zarząd Banku Millennium zdecydował o kontynuowaniu utworzonego w 2020 roku Specjalnego Funduszu Wsparcia Pracowników. Fundusz został zasilony kwotą 1 000 000 zł ze środków Banku. Z funduszu jest realizowana pomoc finansowa w postaci bezzwrotnej zapomogi pieniężnej w przypadkach zachorowania na koronawirusa pracownika Grupy Banku Millennium oraz członka najbliższej rodziny (małżonków, partnerów, dzieci). Wysokość wsparcia uzależniana jest od potrzeb przedstawionych przez pracownika we wniosku.

3.4.9. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, Bank Millennium wspiera pracowników powracających do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim, a także zachęca do udziału w akcjach charytatywnych, wolontariacie pracowniczym, zajęciach sportowych i kulturalnych.

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

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2021	Razem 2020	Razem 2019*
Pracownicy uprawnieni do urlopu	2	709	711	821	501
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	2	405	407	472	272
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	2	362	364	438	235
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	3	327	330	198	222
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	89%	89%	93%	86%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	75%	75%	75%	84%	83%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2021	Razem 2020	Razem 2019*
Pracownicy uprawnieni do urlopu	2	684	686	798	485
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	2	395	397	459	265
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	2	353	355	426	231
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	3	315	318	186	179

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2021	Razem 2020	Razem 2019*
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	89%	89%	93%	87%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	75%	75%	75%	84%	81%

*brak danych dla Euro Banku

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

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

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

Priorytetem Banku w roku 2021 było zapewnienie bezpieczeństwa pracownikom w czasie pandemii COVID-19. Bank w szerokim zakresie stosował możliwość pracy zdalnej w związku z dostosowaniem się do zaleceń władz sanitarnych wynikających z sytuacji epidemiologicznej w kraju. Są one opisane szerzej w punkcie „Działania kontynuowane w związku z pandemią COVID-19”.

Wolontariat pracowniczy

Działania realizowane w 2021 roku przez wolontariuszy Grupy Banku Millennium opisane są w rozdziale „Działalność społeczna”.

3.5. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

3.5.1. DZIAŁANIA KONTYNUOWANE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19

[GRI 403-6] W dniu 3 marca 2020 roku Zarząd Banku powołał Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19, który od momentu powołania spotyka się regularnie raportując plan działania i status poszczególnych zadań do Zarządu Banku. Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19 skupia w swoim składzie przedstawicieli wszystkich obszarów Banku.

Obszar działań zespołu obejmuje:

- bieżące monitorowanie sytuacji w kraju, dostosowywanie działań Banku do aktualnych wytycznych rządu;
- organizację pracy Banku w czasie pandemii;
- zapewnienie środków higieny dla oddziałów i central;
- działania prewencyjne prowadzące do minimalizacji liczby zakażeń pracowników i klientów Banku;
- wyposażenie wszystkich pracowników krytycznych z punktu widzenia ciągłości Banku w laptopy i telefony komórkowe;
- bieżącą komunikację do pracowników;
- restrykcyjne monitorowanie zachorowań pracowników, wsparcie pracowników i ich rodzin.

Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19 w 2021 roku na bieżąco dostosowywał działania Banku do aktualnej sytuacji pandemicznej w kraju. Realizacja prac była regularnie monitorowana na cyklicznych spotkaniach zespołu, a także raportowana na spotkaniach Zarządu.

Co do zasady, pracownicy central Banku pracowali w 2021 roku w modelu hybrydowym, z możliwością elastycznego dostosowania (zwiększania lub zmniejszania wymiaru pracy zdalnej) przez kierujących jednostkami.

W kwietniu 2020 roku utworzono Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia koronawirusem i konieczności pokrycia kosztów leczenia i rehabilitacji. Środki z niego były na bieżąco udostępniane na wniosek pracowników również w 2021 roku.

W 2021 roku Bank wspólnie z dostawcą opieki medycznej skoordynował szczepienia na COVID i grypę dla swoich pracowników.

3.5.2. STANDARDY BHP

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1] Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach. W 2020 roku katalog zagadnień został rozszerzony o zasady postępowania wobec zagrożeń związanych z COVID-19 publikowanych w katalogu PANDEMIA. Spółki Grupy podlegają tym samym regulacjom.

[GRI 403-2] Działalność kontrolna BHP jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50% ogólnej liczby oddziałów Banku. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa. [GRI 102-15] Kluczowe ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń, obciążeń psychofizycznych i zakażenia SARS-CoV-2), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań.

Skutecznym sposobem zabiegania tego typu ryzykom są szkolenia pracowników oraz cykliczne kontrole biur i oddziałów Banku pod kątem zgodności z zasadami ochrony przeciwpożarowej i BHP. Wszyscy nowo zatrudniani są zapoznawani z oceną ryzyka zawodowego występującego na poszczególnych stanowiskach pracy.

[GRI 403-3] W ramach zapewnianej pracownikom opieki medycznej realizowane są świadczenia z zakresu medycyny pracy, w tym badania profilaktycznej opieki zdrowotnej nad pracownikami w godzinach pracy i na koszt pracodawcy.

[GRI 403-4] Bieżące konsultacje realizowane są z udziałem przedstawicieli związków zawodowych. Dodatkową platformą służącą konsultacji i poprawie warunków pracy jest działalność Społecznych inspektorów pracy. W Banku trwają intensywne prace nad wdrożeniem zasad dotyczących współpracy wszystkich przedstawicieli społecznych i pracodawcy do działań w ramach Komisji ds. BHP.

[GRI 403-5] Wszyscy nowo zatrudnieni uczestniczą w obowiązkowych szkoleniach BHP i ochrony przeciwpożarowej. Kadra kierownicza dodatkowo zobowiązana jest do cyklicznych szkoleń przypominających i uzupełniających wiedzę w tym zakresie. W zależności od potrzeb Zespół Szkoleń organizuje szkolenia w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej.

[GRI 403-7] Ograniczenie obrotu gotówką w placówkach detalicznych istotnie obniża ryzyka związane z przestępczością i jej negatywnymi skutkami (występowanie urazów fizycznych i psychicznych). Z kolei

uruchamianie elektronicznych kanałów obsługi bankowej obniża ryzyka związane z bezpośrednim kontaktem i ryzykiem zarażenia SARS-CoV-2.

[GRI 403-9] Bezpieczeństwo i higiena pracy	Grupa 2021	Bank 2021	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019
Wypadki w pracy*	40	39	36	34	39	38
Wypadki śmiertelne w pracy*	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,07%	0,07%	0,08%	0,07%	0,10%	0,10%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	9,00%	9,33%	11,20%	11,85%	7,28%	7,4%
Szkolenia BHP**** - liczba i % uczestników	1 264 (18%)	1 181 (18%)	1 175 (17%)	1 099 (17%)	1 465 (23%)	1 408 (24%)
Audyty oddziałów	306	292	197	197	185	185

*Liczba pracowników, którzy ulegli wypadkom

**Wpływ wypadków i chorób zawodowych na absencję pracownika. Wskaźnik obliczany jest poprzez porównanie całkowitej liczby dni straconych do całkowitej liczby godzin zaplanowanych do przepracowania.

***Wskaźnik mierzący rzeczywistą liczbę dni straconych nieobecnego pracownika wyrażony jako % całkowitej liczby dni zaplanowanych do przepracowania przez pracowników w tym samym czasie.

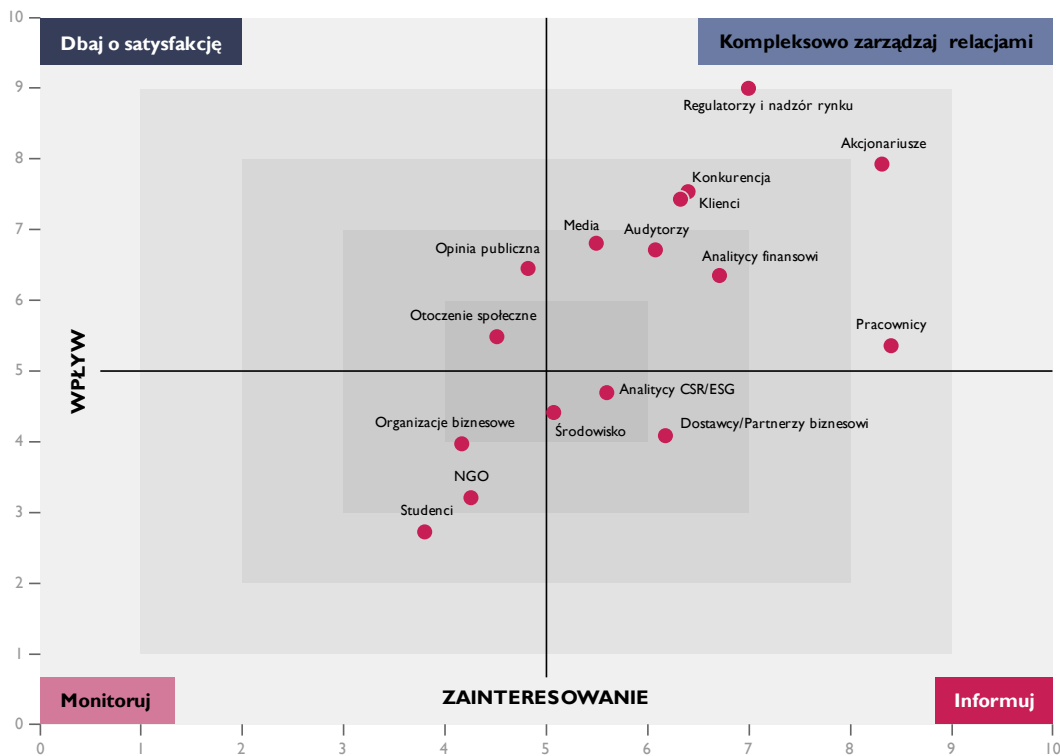
****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat).

BANK W OTOCZENIU SPOŁECZNYM

3.6. OTOCZENIE SPOŁECZNE

[GRI 102-42] W 2021 roku Grupa Banku Millennium, przy wsparciu zewnętrznej firmy doradczej, zweryfikowała listę swoich interesariuszy oraz ich istotność. W procesie aktualizacji nie zidentyfikowano nowych grup interesariuszy. Na potrzeby procesu weryfikacji istotności w dniach 27 sierpnia - 6 września zrealizowano ankietę online, w ramach której wybrani pracownicy Banku Millennium oceniali kolejne kategorie interesariuszy pod kątem ich wpływu na firmę oraz zainteresowania jej działaniami. W obu przypadkach zastosowano skalę 1-10, gdzie 1 oznacza najniższy, a 10 najwyższy poziom wpływu/zainteresowania. W badaniu wzięło udział 24 pracowników, a istotność interesariuszy wyznaczono na podstawie średnich arytmetycznych uzyskanych ocen. Została ona zilustrowana na grafice poniżej.


Matryca interesariuszy Grupy Banku Millennium



3.7. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 102-43, 102-44] Oczekiwania i opinie interesariuszy uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach, jak i działalności Banku. W 2021 roku Bank przeprowadził aktualizację matrycy istotnych tematów w ramach szeroko zakrojonego dialogu z przedstawicielami różnych grup interesariuszy. Szczegółowo proces ten został opisany w rozdziale „Definiowanie treści raportu - dialog z interesariuszami” niniejszego raportu.

Informacje zwrotne od interesariuszy pozyskiwane są ponadto z wymienionych poniżej źródeł:

Interesariusz	Kanały komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
 INWESTORZY I ANALITYCY RYNKU	<ul style="list-style-type: none"> Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Roadshows i konferencje Spotkania Komunikaty giełdowe i prasowe 	<ul style="list-style-type: none"> Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność. 	<ul style="list-style-type: none"> Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.



KLIENCI

- Oddziały, bankowość internetowa i mobilna,
- Internet, portale społecznościowe,
- Infolinia
- Reklamacje
- Badania satysfakcji
- Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług pozabankowych.
- Łatwy, szybki i nieograniczony dostęp do usług bankowych i pozabankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.



PRACOWNICY

- Intranet, internet, portale społecznościowe
- System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing
- Analizy rynkowe
- Ocena pracownika
- Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie, przyjazne warunki pracy, możliwość angażowania się w działania społeczne.
- Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowanie aktywności pozapracowych, oferta wolontariatu pracowniczego.



**DOSTAWCY /
PARTNERZY
BIZNESOWI**

- Okresowe spotkania
- Telefon, e-mail
- Negocjacje i realizacja umów
- Uczciwe zasady wyboru i współpracy z dostawcami.
- Stosowanie obiektywnych procedur wyboru dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy; wybór dostawców z uwzględnieniem kryteriów etycznych i środowiskowych.



**OTOCZENIE
SPOŁECZNE**

- Oferty dotyczące współpracy
- Spotkania ze studentami
- Wolontariat pracowniczy
- Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej pracowników.
- Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; edukacja finansowa; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.


**ŚRODOWISKO
 (ORGANIZACJE
 ZAJMUJĄCE
 SIĘ OCHRONĄ
 ŚRODOWISKA)**

- Rankingi środowiskowe
- Monitorowanie zmian w trendach rynkowych oraz ustawodawstwie
- Redukowanie własnego negatywnego wpływu na środowisko, odpowiedzialne finansowanie projektów, edukacja ekologiczna.
- Monitorowanie i redukowanie wpływu na środowisko, zasady finansowania projektów mających wpływ na środowisko, programy edukacji ekologicznej.


**REGULATORZY
 (KNF, BFG,
 UOKIK, NBP,
 KSF)**

- Raporty
- Korespondencja
- Kontrole nadzorcze
- Zalecenia dotyczące komunikacji z klientami, raporty z działalności Banku, ocena ryzyka związanego z działalnością Banku.
- Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń organizacji nadzorczych.

3.8. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 203-1, 413-1] Programy społeczne realizowane są przez Bank Millennium i za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium. Dotyczą edukacji finansowej, mecenatu kultury, edukacji akademickiej i wolontariatu pracowniczego. Już na początku 2020 roku, w związku z wybuchem epidemii, Fundacja Banku Millennium i Bank zaangażowały się w programy pomocowe związane z pracami nad pierwszym polskim testem na obecność koronawirusa Polskiej Akademii nauk oraz wsparcie pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem i zaangażowanie to było kontynuowane w 2021 roku. W 2021 roku Bank odświeżył formułę wolontariatu pracowniczego, rozwijając program #słuchaMYwspieraMY, promujący zaangażowanie na rzecz lokalnych społeczności.

Darowizny (D) i sponsoring (S) w PLN	2021 Grupa BM		2021 Bank		2020* Bank	
	D	S	D	S	D	S
Kultura	0	478 101	0	478 101	0	489 649
Edukacja	500 000	0	500 000	0	300 000	30 750
Działania charytatywne	275 522	0	275 522	0	0	0
Sport	0	0	0	0	0	0
Media	0	0	0	0	0	0
Organizacje społeczne	205 198	0	193 580	0	0	0
Związki zawodowe	0	0	0	0	0	0
Inne	50 000	48 484	50 000	45 484	549 000	77 044
Razem	1 030 720	526 585	1 019 102	523 585	849 000	597 443

*w 2020 r. poza Bankiem Millennium inne spółki Grupy Banku Millennium nie poniosły żadnych wydatków na cele zawarte w tabeli

3.8.1. PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

[GRI FS16] Od 2016 roku Fundacja Banku Millennium prowadzi autorski program edukacji finansowej dla dzieci w wieku przedszkolnym, pod nazwą „Finansowy Elementarz”. W 2020 i w 2021 roku, mimo pandemii, Fundacja kontynuowała projekt wirtualnie, tworząc serię nowoczesnych materiałów edukacyjnych online. Nowym elementem jest czwarty odcinek animowanego filmiku z Panem Sebastianem, który w przystępny sposób wyjaśnia najmłodszym podstawy świata finansów, nowoczesne technologie i zagadnienia bezpieczeństwa w sieci. Drukowane książeczki-podręczniki, które przybrały atrakcyjną formę animowanych filmików w wersji multimedialnej są dostępne w kanale YouTube Fundacji.

Dla przedszkolaków, rodziców i wszystkich zainteresowanych pomocne okazały się także pozostałe materiały edukacyjne online - poradnik dla rodziców „Jak uczyć dzieci finansów” ze wskazówkami dotyczącymi edukacji najmłodszych oraz wywiady z dr Małgorzatą Chojak z Uniwersytetu Marii Curie Skłodowskiej w Lublinie na ten sam temat.

W listopadzie i grudniu 2021 roku, w ramach siódmej już edycji projektu, Fundacja przeprowadziła 200 warsztatów, odwiedzając 54 przedszkoli. W spotkaniach wzięło udział ponad 5 tysięcy przedszkolaków w wieku od 3 do 6 lat. Z obserwacji wynika, że okres pandemii dodatkowo wzmocnił przekaz warsztatów. Wyzwania stawiane rodzinom w zakresie zmian na rynku pracy, zarządzania budżetem domowym i elastycznego reagowania na zmiany wciąż znajdują odzwierciedlenie w projekcie. Ze względu na fakt, że spotkania przypadły na okres czwartej fali pandemii COVID-19, przed rozpoczęciem działań opracowano specjalną procedurę epidemiologiczno-sanitarną, a wszystkie spotkania realizowano z uwzględnieniem wytycznych sanitarnych.

3.8.2. AKCJE CHARYTATYWNE I WOLONARIAT PRACOWNICZY

Fundusze na pierwszy polski test na obecność koronawirusa

Fundacja Banku Millennium i Bank Millennium już w 2020 roku włączyły się w walkę z koronawirusem, przekazując Instytutowi Chemii Bioorganicznej Polskiej Akademii Nauk z Poznania, który opracował pierwsze polskie testy na obecność SARS-CoV-2, kwotę 500 000 zł. ICHB PAN był pierwszą jednostką naukową w Polsce, która stworzyła laboratorium zajmujące się diagnostyką COVID-19. Prototyp testu, oparty wyłącznie na polskich odczynnikach, powstał po dwóch tygodniach intensywnych prac i wszedł do masowej produkcji, a dzięki wsparciu m.in. Fundacji Banku Millennium możliwe były dalsze badania nad bardziej czułymi generacjami testu. Rok od rozpoczęcia współpracy, w odpowiedzi na trudności z diagnostyką w Wielkopolsce powstał pomysł utworzenia ogólnodostępnego laboratorium diagnostyki molekularnej - PANgen, które zostało otwarte w maju 2021 roku. Laboratorium, które dzięki wspaniałomyślności sponsorów zostało wyposażone w doskonały sprzęt, będzie służyło szeroko rozumianej diagnostyce medycznej tak, aby jak najlepiej wykorzystać technologię, aparaturę oraz doświadczenie osób wywodzących się z Wirusowej Grupy Wsparcia.

Fundusz wsparcia dla pracowników

W kwietniu 2020 roku utworzono Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników Grupy Banku Millennium na wypadek zarażenia koronawirusem i konieczności pokrycia kosztów leczenia i rehabilitacji. Środki z niego były na bieżąco udostępniane na wniosek pracowników również w 2021 roku.

#stuchaMYwspieraMY - zaangażowanie na rzecz lokalnych społeczności

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1] Grupa Banku Millennium przykładą dużą wagę do angażowania pracowników w akcje społeczne. Aby umożliwić im realizację własnych pomysłów wolontariackich,

uruchomiane są konkursy, w których przyznawane są granty na realizację ciekawych i użytecznych projektów dobroczynnych. W ramach Grupy Banku Millennium zarządzaniem inicjatywami na rzecz społeczności zajmuje się przede wszystkim Fundacja Banku Millennium. W 2021 roku odświeżona została formuła tego typu działań. Program wolontariatu pracowniczego #słuchaMYwspieraMY to konkurs grantowy na projekt wolontariacki przeprowadzony przez pracowników na rzecz osób indywidualnych, organizacji oraz lokalnych społeczności. Program skierowany jest do wszystkich pracowników Grupy Banku Millennium. Inicjatywy są realizowane przez pracowników - od pomysłu i wykonania, aż po rozliczenie i promocję w formie artykułu, fotoreportażu czy materiału wideo w intranecie Banku. W przypadku pomocy osobom indywidualnym Fundacja Banku Millennium oceniała zmianę sytuacji życiowej konkretnej osoby, a w przypadku beneficjentów grupowych wpływu akcji na lokalną społeczność.

Projekt #słuchaMYwspieraMY nie jest jedynie wsparciem materialnym czy przekazaniem przedmiotów pierwszej potrzeby. Obok środków na realizację projektu znaczenie mają w nim: zaangażowanie, czas spędzony na pomaganiu i własny wkład pracy wolontariuszy. W 2021 roku przyznano granty 21 liderom projektów. W akcjach wzięło udział 139 wolontariuszy oraz członkowie ich rodzin i przyjaciele. Wsparcie otrzymało 2638 beneficjentów - wychowanków placówek społecznych, osób z niepełnosprawnością, przedszkolaków, uczniów, w tym klas integracyjnych i specjalnych, seniorów. Każdy, najdrobniejszy gest i przekazany przedmiot był dokładnie przemyślany, ponieważ wolontariusze bardzo solidnie analizowali historie i okoliczności w jakich znalazły się osoby, którym postanowili pomóc.

Wsparcie beneficjentów Fundacji Forani

Bank Millennium oraz Millennium Leasing po raz kolejny odpowiedziały na potrzeby lokalnej społeczności przekazując na rzecz beneficjentów Fundacji Forani sprzęt komputerowy i biurowy, który usprawnia pracę i pomaga w nauce zdalnej dzieciom i dorosłym. Sprzęt komputerowy i urządzenia wielofunkcyjne trafiły tym razem do wybranych przez organizację placówek opiekuńczych, medycznych oraz edukacyjnych z województwa mazowieckiego i kujawsko-pomorskiego.

3.8.3. MECENAT KULTURY

Działalność w obszarze kultury stanowi już od ponad 30 lat ważną część działań społecznych Banku Millennium. Bank wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim, ale i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360°, ponieważ promuje sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Bank Millennium sięga po kulturę niszową i popularną. Jest z założenia partnerem długofalowym. Przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury Złote Berło, 11 lat był mecenasem Perła Millennium - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Przez 17 lat był sponsorem Międzynarodowego Festiwalu Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting Złota Tarka. Wspierał także przez wiele lat festiwal muzyki współczesnej Sacrum Profanum, Bella Skyway Festival - multimedialne widowisko przygotowane przez międzynarodowe grono artystów, Festiwal „Dwa Teatry”, Gdański Festiwal Muzyczny, Festiwal Mozartowski w Warszawskiej Operze Kameralnej i wiele innych.

W 2021 roku Bank Millennium został doceniony za swoją działalność na rzecz kultury - już po raz szósty został wyróżniony Dźwigaczem Kultury przez Krakowskie Biuro Festiwalowe za mecenat nad festiwalem Sacrum Profanum. Z kolei w plebiscycie Złoty Bankier, wspierany przez Bank Millennium Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity, wraz z wydarzeniem Docs Against Isolation z 2020 roku, zostały docenione przez internautów, zajmując drugie miejsce na podium w konkursie „Złoty bankier” w kategorii „Bank wrażliwy społecznie”.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity

Najważniejszym projektem kulturalnym wspieranym w 2021 roku przez Bank był Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity. To największy festiwal filmowy w Polsce i liczący się festiwal filmów dokumentalnych w świecie. Bank Millennium jest partnerem festiwalu od 16 lat i podpisał porozumienie o przedłużeniu współpracy na lata 2022-2024.

We wrześniu 2021 roku odbyła się 18. edycja Festiwalu Millennium Docs Against Gravity, po raz drugi w historii w formule hybrydowej. Bank Millennium wraz z organizatorem festiwalu wyszli naprzeciw potrzebom i oczekiwaniom wszystkich odbiorców kultury, oferując im dostęp do 150 filmów dokumentalnych z całego świata w salach kinowych siedmiu miast oraz online na platformie festiwalowej. Dodatkowo w ramach wydarzenia Weekend z Festiwalem Millennium Docs Against Gravity wybrane filmy zostały zaprezentowane w 27 miastach w Polsce. Festiwal to nie tylko projekcje filmów, ale również debaty i akcje poruszające ważne tematy społeczne, dotyczące m.in. ekologii czy różnorodności. Hybrydowa edycja festiwalu w 2021 roku przyciągnęła łącznie 134 000 widzów.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity to największe święto kina dokumentalnego w Polsce, a jego popularność z roku na rok rośnie. Twórcom festiwalu, a także jego mecenasowi - Bankowi Millennium - zależy na przybliżaniu wiedzy o współczesnym świecie jak najszerszej grupie odbiorców. Swoją intensywny rozwój festiwal zawdzięcza między innymi nomadycznemu charakterowi. Obecność festiwalu w wielu miastach, a od 2020 roku także online, pozwala najlepszym filmom dokumentalnym z całego świata dotrzeć do szerokiej publiczności. Dzięki temu Millennium Docs Against Gravity realizuje swoje główne cele - edukację filmową i społeczną, docieranie z kulturą audiowizualną do szerokiej publiczności (nie tylko w dużych miastach) oraz niesienie wzruszeń i emocji.

Bank Millennium rozszerza ideę społeczności bez barier również w sferze pozabankowej. W 2021 roku, już trzeci rok z rzędu, podczas 18. edycji Festiwalu wybrane filmy były dostępne w wersji z audiodeskrypcją i wersją lektorską, ułatwiającą osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.

3.8.4. WSPIERANIE EDUKACJI

[GRI 203-1] W 2021 roku Bank kontynuował współpracę z renomowanymi uczelniami, m.in. ze Szkołą Główną Handlową i Uniwersytetem Warszawskim, wspierając uczelnie w podnoszeniu jakości infrastruktury i zmianie modelu funkcjonowania w czasie pandemii, a także studentów i absolwentów w rozwoju kompetencji. Przykładem współpracy jest centrum coworkingu stworzone przez Bank Millennium i SGH. Jest to miejsce spotkań fizycznych lub wirtualnych, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu z Uczelni i Banku. Centrum coworkingu służy studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową. W 2021 roku z powodu pandemii większość aktywności zrealizowana została w formie online.

W ramach współpracy ze Szkołą Główną Handlową w roku 2021 Bank Millennium brał udział w konferencji poświęconej tematyce Big Data organizowanej przez Studenckie Koło Naukowe Statystyki. Po raz pierwszy konferencja została zorganizowana w formule on-line, co umożliwiło zwiększenie jej zasięgu i dotarcie do studentów i absolwentów wszystkich uczelni w Polsce. Przedstawiciele Banku Millennium poprowadzili jedną z prezentacji. Bank wziął także udział w 4. edycji konkursu Żagle Biznesu, poświęconego inteligentnym organizacjom. W składzie kapituły konkursu znalazł się przedstawiciel Banku Millennium. W październiku 2021 roku odbyła się prezentacja laureatów w trakcie spotkania Klubu Przedsiębiorców SGH.

3.8.5. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Bank jest sygnatariuszem Karty Różnorodności i podejmuje działania wspierające różnorodność w środowisku bankowym i poza organizacją. W 2021 roku podjął działania na rzecz wspierania roli kobiet w społeczeństwie oraz wsparł inicjatywę prezentującą zagadnienie neuroróżnorodności. Bank został ujęty w rankingu „Europejskich liderów różnorodności 2022”. W najnowszym zestawieniu Financial Times z 15 tysięcy europejskich firm wyłoniono 850 pracodawców, którzy wspierają i promują różnorodność w swoich organizacjach. Ranking sporządzono na podstawie opinii 100 tysięcy pracowników oraz ekspertów zajmujących się zasobami ludzkimi i rekrutacją. Partnerem merytorycznym projektu jest firma badawcza Statista.

Projekt „Uwierz w siebie”

Bank Millennium został jednym z patronów projektu naukowo-edukacyjnego „Uwierz w siebie” badającego obszary poczucia własnej wartości, wpływu wyglądu na samoocenę oraz pewność siebie. Projekt został przeprowadzony przez zespół naukowców i NEUROHM we współpracy m.in. z Akademią Leona Koźmińskiego.

Wsparcie dla Paraolimpijek

Bank Millennium ufundował stypendium dla jednej z polskich Paraolimpijek we współpracy z fundacją Unaweza oraz akcją #CorinneRunsForGood. Kobiety z niepełnosprawnościami, które wyczynowo uprawiają sport, zmagając się ze swoimi barierami i ciężko trenując oraz biegaczka, która postanowiła przebiec jeden z najcięższych ultramaratonów na świecie by zainteresować innych sytuacją Paraolimpijek, nie pozostały obojętne Bankowi Millennium. Bank zasilił zbiórkę na cel Paraolimpijek, przekazując fundusze na pokrycie kosztu rocznego stypendium dla jednej Paraolimpijki, co ułatwi jej przygotowania do udziału w Paraolimpiadzie w Paryżu.



4. ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)

ZARZĄDZANIE

4.1. STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO

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

Dobre praktyki ładu korporacyjnego

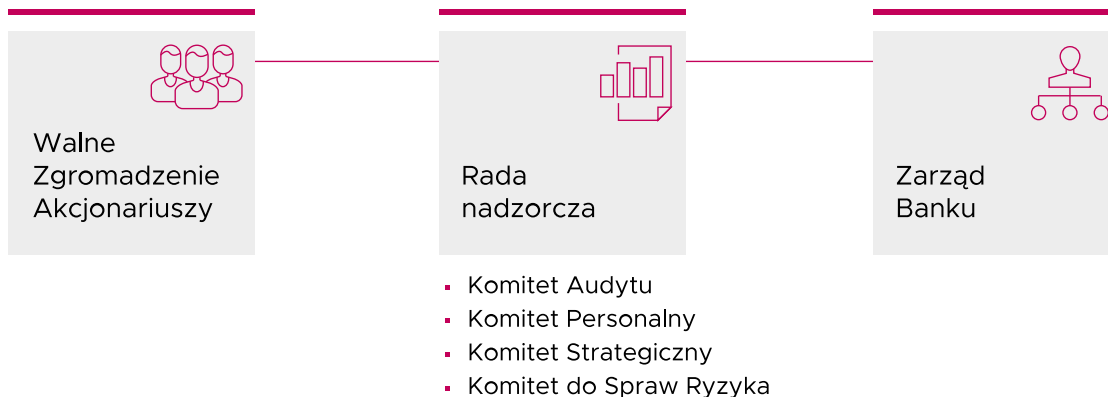
Rada GPW w dniu 29 marca 2021 roku przyjęła do stosowania nowe zasady ładu korporacyjnego dla spółek notowanych na Głównym Rynku GPW - „Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2021” (Dobre Praktyki 2021, DPSN2021). Dobre Praktyki 2021 zastępują poprzedni dokument, obowiązujący od 2016 roku, stanowiąc odzwierciedlenie aktualnych trendów w zakresie *corporate governance*. Dobre Praktyki 2021 weszły w życie w dniu 1 lipca 2021 roku, a termin przekazania pierwszego raportu na temat ich stosowania został wyznaczony na dzień 31 lipca br.

Bank w sposób skrupulatny przeanalizował nowe zasady. W tym celu organizowane były dedykowane warsztaty problemowe, mające na celu wyjaśnienie wątpliwości interesariuszy, zapewniając właściwą ocenę zgodności oraz wyznaczenie ewentualnych działań dostosowawczych.

Efektem powyższego było finalne dostosowanie się do tekstu DPSN2021 w terminie przewidzianym przez GPW, co również zostało potwierdzone stosownym raportem. W ocenie Banku, wszystkie zasady przewidziane dokumentem „Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW 2021” są przezeń spełniane.

4.2. STRUKTURA ZARZĄDZANIA

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



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

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

Rada Nadzorcza może ustanawiać **stałe lub doraźne komitety** dla wykonywania określonych czynności. **Stalymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka.** Większość członków Komitetu Audytu, w tym jego Przewodniczący, jest niezależna w rozumieniu przepisów Ustawy o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Rada Nadzorcza liczy **12 członków (9 mężczyzn i 3 kobiety).** **Siedmiu** członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, **są obywatelami Polski. Siedmiu członków Rady** nie jest powiązanych z akcjonariuszem posiadającym co najmniej 5% akcji Banku. Kadencja Rady Nadzorczej trwa trzy lata.

Zarząd Banku kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Na podstawie zasadniczej struktury organizacyjnej zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą, Zarząd określa szczegółowy schemat organizacyjny Banku. Zarząd określa zasady funkcjonowania i organizacji pracy w Banku oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. Zarząd Banku liczy **7 członków. Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski.** Kadencja Zarządu trwa trzy lata.

W ramach struktury zarządczej, za nadzór nad obszarem zrównoważonego rozwoju odpowiada Prezes Zarządu Banku.

W 2021 r. postanowienia Statutu Banku odnośnie organów Banku uległy zmianom odzwierciedlającym zmiany prawa (m.in. par. 8 ust. 1, par. 15 ust. 1 i 3, par. 21 ust. 5 Statutu) - tekst jednolity Statutu jest dostępny na stronie internetowej Banku.

[GRI 405-1] Zarząd Banku Millennium według grup wiekowych	Mężczyźni	Kobiety	Razem
[30-50]	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
≥50	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)
Razem	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Dom Maklerski SA, Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. W Radach Nadzorczych pozostałych spółek Grupy Banku Millennium Członkowie Zarządu Banku stanowią większość składu Rady, z wyjątkiem nowej spółki w strukturze Grupy - Millennium Financial Services sp. z o.o. (spółka została zarejestrowana pod nazwą Millennium Financial Services sp. z o.o. w KRS 18 stycznia 2022 roku, wcześniejsza nazwa spółki - Flambortille Investments sp. z o.o.), która nie posiada rady nadzorczej. Dodatkowo w przypadku Millennium Banku Hipotecznego S.A. (oprócz 4 Członków Zarządu Banku Millennium S.A.) w skład Rady Nadzorczej zgodnie z przepisami prawa wchodzi członkowie niezależni.

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

Zgodnie z Ustawą o listach zastawnych i bankach hipotecznych przy każdym banku hipotecznym na wniosek rady nadzorczej tego banku Komisja Nadzoru Finansowego powołuje powiernika oraz co najmniej jednego zastępcę powiernika. 20 maja 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego, na wniosek Rady Nadzorczej Millennium Banku Hipotecznego, powołała Powiernika i Zastępcę Powiernika przy Millennium Banku Hipotecznym.

4.3. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

[GRI 102-12] Podstawą określenia podejścia do zarządzania zrównoważonym rozwojem jest agenda sformułowana przez Organizację Narodów Zjednoczonych obejmująca 17 celów, 169 zadań i 304 wskaźniki. Bank Millennium podpisał deklarację na rzecz realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ w 2017 roku.

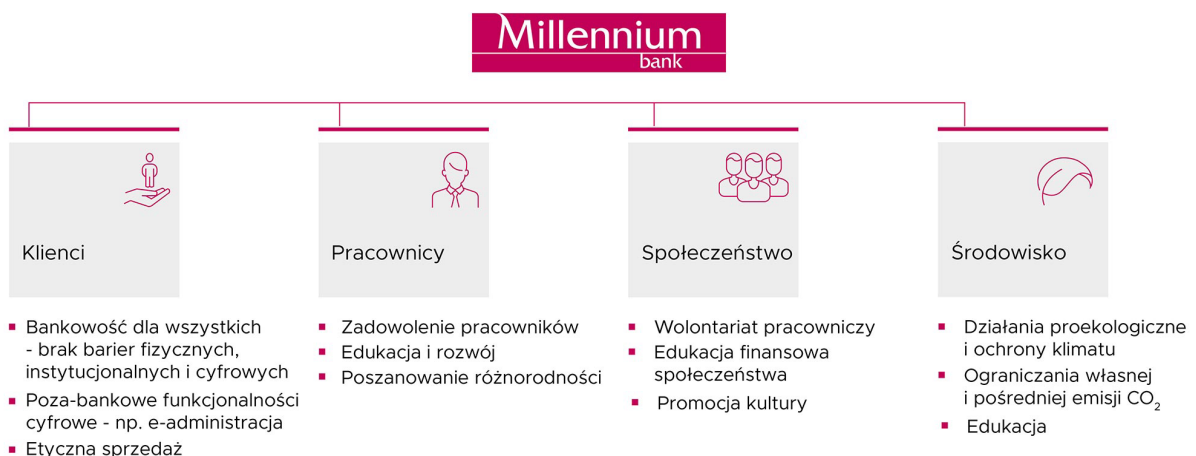
Bank kieruje się wszystkimi 17 celami, ale najwyższą uwagę przykładą do realizacji poniższych celów:

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



Od 2018 roku Bank jest sygnatariuszem **Karty Różnorodności**. Karta jest zobowiązaniem podpisywanym przez organizacje decydujące się na wprowadzenie zakazu dyskryminacji w miejscu pracy i działające na rzecz tworzenia i promocji różnorodności.

W Banku Millennium działania na rzecz zrównoważonego rozwoju są integralną częścią strategii biznesowej. Obszar ESG został także ujęty w nowej strategii Grupy na lata 2022-2024, ogłoszonej w grudniu 2021 roku. Szczegółowo kwestia ta została omówiona w rozdziale 1.4 niniejszego raportu („ESG integralną częścią nowej strategii na lata 2022-2024”).



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

[GRI 102-11] Bank przykładą także dużą wagę do kwestii ochrony środowiska i ochrony klimatu, realizuje swoje działania w duchu strategii formułowanej przez Unię Europejską i kraje członkowskie. Bank określił swoje podejście do tych kwestii w „Polityce środowiskowej Grupy Banku Millennium”. Szczegółowo te kwestie zostały omówione w części „Zarządzanie wpływem na środowisko i ochroną klimatu”.

Prace nad modelem zarządzania kwestiami ESG w organizacji

W 2021 roku przeanalizowano stan gotowości Banku i wybranych podmiotów Grupy (Millennium Leasing, Millennium TFI) do działania w zgodności z obowiązującymi regulacjami obejmującymi ESG i najlepszymi praktykami rynkowymi w zakresie ESG.

Analiza obejmowała m.in.:

- Przegląd i dopasowanie struktury organizacyjnej do nowych wyzwań;
- Opracowanie metodologii raportowania danych/wskaźników w oparciu o dane zewnętrzne;
- Identyfikację nowych obowiązków sprawozdawczych i oczekiwanych ujawnień, które będą prezentowane w rocznych raportach ESG Grupy Banku Millennium w latach 2021-2024 wynikających m.in. z regulacji unijnych;
- Zdefiniowanie innych obowiązków sprawozdawczych, poza rocznym raportem ESG;
- Opracowanie podejścia do scenariuszy klimatycznych;
- Rozwijanie podejścia do celów emisyjnych;
- Dalszy rozwój podejścia do nowych możliwości i zagrożeń wynikających z kwestii klimatycznych.

Powołanie Komitetu Zrównoważonego Rozwoju i Biura Zrównoważonego Rozwoju

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

Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju dla działalności Grupy Banku Millennium, w 2021 roku Bank powołał Komitet Zrównoważonego Rozwoju oraz Biuro Zrównoważonego Rozwoju.

Przewodniczącym Komitetu Zrównoważonego Rozwoju jest Prezes Zarządu Banku. W skład Komitetu wchodzi wszyscy Członkowie Zarządu Banku, jak również przedstawiciele jednostek wykonujących zadania związane ze zrównoważonym rozwojem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku. Posiedzenia Komitetu odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Zakres zadań Komitetu obejmuje m.in. rekomendowanie do Zarządu Banku strategii zrównoważonego rozwoju, przyjmowanie planów operacyjnych związanych z wdrażaniem tej strategii oraz monitorowanie wdrażania zaplanowanych działań, ocenę wpływu zasad zrównoważonego rozwoju na działalność Banku, zatwierdzanie i monitorowanie KPI i KRI w obszarze zrównoważonego rozwoju, przekazywanie Zarządowi Banku okresowej informacji o kluczowych aspektach dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Bank powołał również Biuro Zrównoważonego Rozwoju nadzorowane bezpośrednio przez Prezesa Zarządu Banku. Celem Biura jest nadzór i koordynacja procesu wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju w Banku i Grupie Kapitałowej Banku. Zakres zadań Biura obejmuje m.in.: koordynację prac

związanych ze strategią zrównoważonego rozwoju, współpracę z innymi jednostkami Banku oraz podmiotami Grupy Kapitałowej Banku w zakresie wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju, zapewnienie identyfikacji ryzyk związanych ze zmianami klimatycznymi w działalności Banku, współpracę z innymi jednostkami Banku w zakresie wdrażania zrównoważonych produktów, prowadzenie działań mających na celu promowanie wśród pracowników Banku zasad zrównoważonego rozwoju.

Działania w zakresie zrównoważonego rozwoju w poszczególnych obszarach kompetencyjnych są w gestii poszczególnych jednostek Banku i Grupy Kapitałowej Banku zgodnie z ich obszarami odpowiedzialności, stanowiąc integralną część biznesu.

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

Wszystkie działania ESG są corocznie od 2006 roku podsumowywane w raportach odpowiedzialności społecznej Grupy Banku Millennium.

Potwierdzenie jakości prowadzonych działań w ocenach rynkowych

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

Bank Millennium posiada rating ESG „A” nadany przez MSCI oraz „Medium Risk”, nadany przez Sustainalytics.

W 2021 roku Bank został po raz kolejny nagrodzony **Złotym Listkiem CSR**, czyli najwyższą kategorią wyróżnienia w rankingu tygodnika „Polityka”.

4.4. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

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

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

Banku Millennium jest w wysokim stopniu ujednoczony i może być traktowany jako wspólny dla całej Grupy.

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

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

4.5. STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA

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

- **Kodeks Etyczny** - zawiera zasady etyki. Za formułowanie zasad opisanych w Kodeksie, komunikację oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności;
- Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem promuje wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w prowadzonej przez Bank działalności oraz kultury ryzyka;
- **Rzecznik ds. Etyki** - jego funkcję pełni kierujący Departamentem Zapewnienia Zgodności. Do zadań Rzecznika ds. Etyki należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków ich łamania;
- **system szkoleń z zakresu etyki** oraz informowania o zmianach w zakresie zasad etyki;
- **procedury, polityki i zasady** zawierające wytyczne dotyczące właściwego postępowania;
- **system zgłaszania naruszeń standardów etycznych**, także w sposób anonimowy;
- **system kontroli przestrzegania zasad etycznych** - Departament Zapewnienia Zgodności przynajmniej raz na rok dokonuje oceny ryzyk związanych z naruszeniem zasad etyki. Z dokonanej oceny formułowany jest raport, który przedstawiany jest Zarządowi banku. Zarząd banku dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w banku i otoczenia banku, a także nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.

Kodeks Etyczny zawiera **zasady i wartości** jakimi powinni kierować się pracownicy podczas wykonywania obowiązków i w relacjach ze współpracownikami oraz z Bankiem jako pracodawcą. Kodeks określa również wytyczne dotyczące relacji z klientami, rynkiem i dostawcami odnosząc się do takich obszarów jak: poszanowanie praw człowieka, jakość obsługi, etyczna sprzedaż, uczciwa konkurencja i komunikacja, ukierunkowanie na zapewnienie długoterminowej ciągłości i zrównoważonego rozwoju, zasady prowadzenia relacji handlowych, przeciwdziałanie praniu pieniędzy, przeciwdziałanie korupcji, w tym zasady przyjmowania i wręczania korzyści oraz brania udziału i organizowania przetargów. Kodeks Etyczny obowiązuje również franczyzobiorców i pracowników placówek franczyzowych.

W Banku funkcjonuje także odrębny Kodeks Etyki dla pracowników obsługujących klientów segmentu **Prestige i Bankowości Prywatnej**. Kodeks określa w szczególności zasady etycznego wykonywania operacji finansowych, współpracy z osobami trzecimi, wykonywania operacji na rachunkach własnych i zasady autoryzacji transakcji. Wskazuje także obowiązki pracowników oraz

zasady postępowania z informacjami poufnymi i tajemnicą zawodową, do których mają dostęp wykonując swoje obowiązki służbowe. Pracownicy **Departamentu Skarbu** odpowiedzialni za wykonywanie transakcji z klientami oraz operacje międzybankowe również stosują się do własnych kodeksów postępowania.

Każdy z pracowników zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Kodeksu poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. [GRI 102-17] Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej (również anonimowo). W 2021 roku nie było przypadków zgłoszenia naruszeń obowiązujących w Banku zasad etyki.

Niezależnie od powyższego, pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenia z obszaru zarządzania konfliktami interesów oraz informacjami uznawanymi za poufne. Materiały te mają na celu uczulenie pracowników na sposób identyfikacji oraz postępowania z sytuacjami, które w jakikolwiek sposób mogą powodować sprzeczność pomiędzy interesami Banku Millennium a klienta, jak również na sposób obchodzenia się z informacjami, które mają lub mogą mieć walor cenotwórczy, a ich ujawnienie mogłoby wpłynąć na cenę instrumentów finansowych.

W ramach wspomnianych szkoleń, pracownicy dowiadują się również, jakie obowiązki (w tym nakazy i zakazy prawne) wiążą się z sytuacjami konfliktowymi oraz związanymi z wejściem w posiadanie informacji wrażliwych cenowo. Na poszczególnych przykładach podkreślana jest rola pracowników jako tych osób, które muszą w aktywny sposób identyfikować postępowanie tak swoje, jak i innych pracowników czy klientów.

Wszystkie wyżej wymienione szkolenia składają się na obowiązkowy pakiet szkoleń regulacyjnych, które obowiązuje przejść każdy pracownik Banku.

[GRI 205-2, 412-2] Przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*	Bank 2021	Grupa 2021	Bank 2020	Grupa 2020	Bank 2019	Grupa 2019
Kadra menedżerska przeszkolona w danym roku	22 2,29%	25 2,43%	20 2,80%	25 3,30%	22 2%	27 3%
Pozostali pracownicy przeszkoleni w danym roku	1 064 18,38%	1 108 18,25%	751 10,50%	781 10,20%	1 217 24%	1 265 23%
Całkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	94,09%	93,99%	93,49%	93,46%	92,59%	92,17%
Całkowity udział przeszkolonych pozostałych pracowników	93,10%	92,97%	92,92%	92,76%	91,48%	91,44%

* Liczba i % przeszkolonych z Kodeksu Etycznego. Szkoleniem objęte są wszystkie osoby zatrudnione w Grupie Banku Millennium.

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

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

[GRI 103-1,103-2,103-3] Kwestie dotyczące respektowania praw człowieka opisane są w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, polityce różnorodności oraz w procedurach antydyskryminacyjnych i antymobbingowych.

W 2021 roku w Banku Millennium przeprowadzono proces własnej oceny (self-assessment) stosowanych polityk w zakresie praw człowieka. Analizie podlegały m.in. polityki dotyczące zatrudnienia oraz standardy pracy i bezpieczeństwa. Pod uwagę brano także wpływ na społeczności lokalne czy relacje z dostawcami/partnerami biznesowymi. Wyniki przeglądu poddawane są szczegółowej wewnętrznej analizie.

[GRI 103-1,103-2,103-3] Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej, sprzeciwia się praktykom dyskryminacyjnym i przestrzega prawa do równego traktowania bez względu na płeć, wiek, niepełnosprawność, rasę i pochodzenie etniczne, kolor skóry, przodków i terytorium pochodzenia, religię, narodowość, przekonania polityczne, przynależność związkową, wyznanie, orientację seksualną, zatrudnienie na czas określony lub nieokreślony, zatrudnienie w pełnym lub niepełnym wymiarze czasu pracy, oraz inne przestanki narażające pracownika na zachowania dyskryminacyjne. Informacje te nie stanowią kryteriów przy wyborze pracowników, rozwiązywaniu z nimi stosunku pracy, ustalaniu warunków zatrudnienia, awansowaniu oraz dostępie do benefitów czy szkoleń podnoszących kwalifikacje zawodowe.

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

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

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

4.6. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

4.6.1. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

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

Rzetelna i szybka informacja dla inwestorów

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

Na stronie internetowej znajdują się zawsze aktualne informacje, dotyczące m.in. notowań akcji Banku Millennium na GPW, akcjonariatu spółki, Walnych Zgromadzeń, historii wypłaty dywidendy czy ratingów kredytowych. Znajdują się tam również raporty bieżące i okresowe, prezentacje wynikowe, arkusze.xlsx z kluczowymi informacjami finansowymi oraz inne istotne informacje o Banku. Warto zwrócić uwagę, że strona internetowa jest responsywna, co oznacza, że jest dostosowana do urządzeń mobilnych - tabletów i smartfonów.

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

- **okresowe konferencje** z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (4 w ciągu 2021 r.),
- **udział w konferencjach** organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (8)
- **indywidualne i grupowe spotkania** z uczestnikami rynku kapitałowego (431 osób),
- **bieżące komunikaty** giełdowe (36) i 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).

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

Spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego	2021	2020	2019	2018	2017
Liczba zorganizowanych spotkań	114	123	168	155	183
Liczba uczestników spotkań	431	434	360	355	373

Bank Millennium jest analizowany przez 12 analityków reprezentujących lokalne i międzynarodowe biura maklerskie, którzy publikują swoje raporty i rekomendacje dla akcji Banku Millennium. Pełna lista analityków znajduje się na stronie Banku <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie/analicy>

W ciągu 2021 roku biura maklerskie wydały, według wiedzy Banku, 49 rekomendacji dot. akcji Banku Millennium z czego 16 to rekomendacje „Kupuj”, 17 „Trzymaj”, 4 „Neutralnie” i 12 „Sprzedaj”. Na dzień 31 grudnia 2021 r. struktura rekomendacji (nie starszych niż 6 miesięcy) przedstawiała się następująco:

Kupuj	Trzymaj	Sprzedaj
5	2	2

4.6.2. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

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

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

Millennium Leasing jest członkiem Związku Polskiego Leasingu, a Millennium TFI Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami (IZFiA).

4.6.3. PARTNERZY BIZNESOWI

Polityka zakupowa

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

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

Na podstawie umów agencyjnych Bank współpracuje z brokerami. Współpraca polega na powierzeniu przedsiębiorcom przez Bank czynności określonych w umowie, związanych z pośrednictwem w sprzedaży produktów hipotecznych. Zazwyczaj umowy agencyjne zawarte przez Bank są umowami outsourcingowymi. Część oddziałów Banku prowadzona jest na podstawie umów franczyzowych zawartych z przedsiębiorcami. Od 2021 roku podobną współpracę z brokerami rozpoczęła spółka Millennium Leasing.

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

Kryteria wyboru dostawców

Do kryteriów wyboru dostawców w procesie przetargu należą korzystna relacja jakości do kosztu świadczenia usługi lub dostarczanego dobra oraz czas realizacji zamówienia i płatności. Uwzględniana jest również wiarygodność merytoryczna i finansowa oferenta.

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

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

Standardy etyczne i środowiskowe

[308-1, 414-1] Ważnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów). [GRI 205-2, FS5] Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. W 2021 roku wszyscy dostawcy Banku Millennium uczestniczący w przetargach zapoznali się politykami antykorupcyjnymi zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2021 w Banku w przypadku ok 1946 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 35 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku Millennium w przypadku ok. 2131 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług.

Zakupione towary i usługi	Grupa 2021	Bank 2021	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019
[GRI 102-9, 102-10] Liczba dostawców	13 831	6 639	12 592	6 679	13 948	6 352
[GRI 204-1] Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom*	93%	95%	95%	94%	92%	91%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury	Grupa 2021	Bank 2021	Grupa 2020	Bank 2020	Grupa 2019	Bank 2019
Do 30 dni	83%	75%	77%	67%	81%	60%
31-60 dni	14%	21%	18%	26%	16%	33%
Powyżej 60 dni	3%	4%	5%	7%	3%	7%

Partnerzy Millennium TFI

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

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

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

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

Partnerzy Millennium Leasing - dostawcy przedmiotów leasingu

Millennium Leasing współpracuje z dostawcami środków trwałych, które stanowią przedmiot umów leasingu. Współpraca realizowana jest w ramach **Programów Vendorskich**. Potencjalny partner, przed nawiązaniem współpracy, weryfikowany jest przez Millennium Leasing pod kątem potencjału biznesowego, dotychczasowego portfela wspólnych umów, wiarygodności, a w określonych przypadkach wykonywany jest screening potencjalnego Vendorsa przez dział ryzyka Millennium Leasing.

W większości przypadków Millennium Leasing zawiera z dostawcami przedmiotów leasingu umowy o współpracy, zakładające wynagrodzenie dla vendersa za dostarczane leady do Millennium Leasing. Umowy mają charakter agencyjny i nie wiążą stron na wyłączność.

W ramach Programów Vendorskich Millennium Leasing współpracuje zarówno z czołowymi dostawcami (importerami, dealerami) - liderami w swoich segmentach, jak również z mniejszymi podmiotami o charakterze lokalnym, np. z komisami samochodowymi. Vendorami Millennium Leasing są dostawcy samochodów osobowych i ciężarowych, ciągników siodłowych i naczep, maszyn budowlanych, wózków widłowych, maszyn produkcyjnych np. do obróbki metali, plastiku, drewna, maszyn poligraficznych, a także instalacji fotowoltaicznych.

[GRI FS5] Spółka nie zobowiązywała dostawców przedmiotów leasingu do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych. Zobowiązania takie są stosowane w przypadkach zawierania przez Millennium Leasing z dostawcami umów grupowych, zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

4.7. POLITYKA PODATKOWA

[GRI 103-1, 103-2, 103-3, 207-1] Bank postrzega realizację obowiązków podatkowych, w tym należyte i terminowe uiszczanie zobowiązań podatkowych, jako element społecznej odpowiedzialności biznesu i swoją istotną misję społeczną stanowiącą wkład w zrównoważony rozwój społeczno-gospodarczy Rzeczypospolitej Polskiej, zapewniający także niezbędne fundamenty do zrównoważonego rozwoju Banku.

Polityka podatkowa Banku jest ujęta w dokumencie „Polityka podatkowa Banku Millennium S.A.” dostępnym na stronie: <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny>

Strategia podatkowa jest zatwierdzana przez Zarząd Banku na podstawie rekomendacji Kierującego Departamentem Podatkowym. Strategia podatkowa podlega bieżącym przeglądom i aktualizacjom dokonywanym przez Kierującego Departamentem Podatkowym dostosowującym do dynamicznie zmieniającego się otoczenia regulacyjnego w Polsce. [GRI 207-2] Rozdziały III i IV „Polityki podatkowej Banku Millennium S.A.” opisują szczegółowo zasady i proces zarządzania ryzykiem podatkowym w Banku.

Planowanie podatkowe oraz interpretacja ustaw podatkowych przy kwalifikacji różnych zdarzeń i przedsięwzięć odbywa się z uwzględnieniem niskiego poziomu apetytu Banku na ryzyko podatkowe i zachowaniem najwyższych standardów staranności w celu zapewnienia zgodności podatkowej. W celu zapewnienia zgodności podatkowej Bank utrzymuje odpowiedni ład podatkowy uregulowany aktami wewnątrzbankowymi określającymi role i obowiązki jednostek organizacyjnych Banku, a także kierownictwa wyższego i niższego szczebla w ramach procesów podatkowych z uwzględnieniem wytycznych KAS wynikających z Ram Wewnętrznych Nadzoru Podatkowego opublikowanych przez Ministerstwo Finansów dającym rękojmię należytego wykonywania obowiązków.

[GRI 207-3] W relacjach z organami KAS Bank zapewnia transparentność i zachowanie należytej staranności w wykonywaniu swoich obowiązków, w szczególności poprzez udzielanie rzetelnych, kompletnych i terminowych wyjaśnień z zachowaniem najwyższych standardów. Jako członek ZBP i Konfederacji Lewiatan Bank bierze udział w konsultacjach społecznych projektów zmian w przepisach prawa podatkowego. Bank jest otwarty i zbiera opinie i wątpliwości interesariuszy w kwestiach podatkowych odpowiadając w formie pisemnej na przedstawione kwestie. Bank również opublikuje na swojej stronie internetowej realizowane procesy podatkowe związane z interesariuszami. Bank ujawnia szczegółowe informacje o sprawach podatkowych w corocznej informacji o realizowanej strategii podatkowej publikowanej na podstawie art. 27c ustawy o CIT (link: <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny>).

W 2021 roku Joao Bras Jorge, Prezes Banku Millennium podczas Kongresu 590 odebrał z rąk Tadeusza Kościńskiego, Ministra Finansów wyróżnienie za wysoką pozycję Banku Millennium wśród największych płatników podatku CIT.

BEZPIECZEŃSTWO KORPORACYJNE

4.8. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności

bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów. **Dodatkowo w tym obszarze został wdrożony szereg zabezpieczeń technicznych działających w modelu wielowarstwowym (ang. defence in depth).**

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

4.8.1. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

[GRI 102-15, 103-1,103-2, 103-3] Bank dokłada najwyższych starań, aby zapewnić ochronę środków i prywatności klientów. W tym celu prowadzone są analizy ryzyka zarówno przed przygotowaniem nowych produktów i usług, jak i globalne - opisujące całe środowisko teleinformatyczne Banku. Kluczowymi ryzykami związanymi z niedostatecznym zapewnieniem ochrony środków i prywatności klientów są: wyciek, utrata lub nieautoryzowana modyfikacja danych klientów.

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

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

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

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

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

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy **program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników.** Zawiera on zestaw informacji o dobrych praktykach w

zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych. Szkoleniami objęci są zarówno pracownicy Grupy Banku Millennium, jak i pracownicy firm współpracujących, którzy mogą mieć dostęp do sieci Banku.

Szkolenia z bezpieczeństwa Grupa Banku Millennium	2021	2020	2019	2018
% przeszkolonych pracowników	90%	91%	91%	92%

4.8.2. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Bank Millennium przetwarza dane osobowe m.in. w celu zawarcia umowy, wykonania szeregu obowiązków nałożonych na Bank, prowadzenia rachunków bankowych, bezpiecznego realizowania dyspozycji, a także by informować o nowych usługach i produktach. Bank - jako administrator danych - dokłada wszelkich starań, aby w jak najpełniejszym stopniu zrealizować wymogi Rozporządzenia 2016/679 o ochronie danych osobowych (RODO) i w ten sposób chronić dane osobowe. Nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych osobowych w Grupie Banku Millennium sprawuje Inspektor Ochrony Danych, ponadto w Banku powstała specjalna jednostka, tj. Biuro Ochrony Danych, której zadaniem jest wspomaganie pracowników Banku przy wykonywaniu obowiązków w zakresie przetwarzania danych.

Bank Millennium przetwarza dane osobowe klientów, pracowników, czy innych osób będących w relacji z Bankiem przy wykorzystaniu środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa tych danych. Dane osobowe stanowią dla Banku jedne z kluczowych zasobów, a ich bezpieczeństwo jest najwyższym priorytetem. Bank stale udoskonala wykorzystywane środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą czy nieautoryzowaną zmianą.

Jednocześnie w przypadku klientów Banku Millennium, dane osobowe objęte są także tajemnicą bankową, co wiąże się z obowiązkiem zapewnienia jeszcze dalej idącej ochrony danych dotyczących relacji z klientami. Dla zapewnienia najwyższych sztaandarów także pod tym względem, realizowanie są szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych, w tym z zakresu ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej.

[GRI 418-1] Istotne skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty ich danych w 2021 roku

Liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta otrzymanych od podmiotów zewnętrznych i uznanych przez organizację*	51
---	----

Zakończone postępowania prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO)**	2
Całkowita liczba zidentyfikowanych przypadków wycieku, kradzieży lub utraty danych klienta***	109
Z czego wymagające raportowania do PUODO	46

* Dotyczy skarg klientów składanych osobiście lub przez podmioty reprezentujące, nie uwzględnia postępowań PUODO, które są obsługiwane poza procesem reklamacyjnym

** Postępowania przed PUODO dot. naruszeń ochrony danych osobowych zakończone w 2021 roku (nie dot. postępowań zakończonych zaskarżoną decyzją)

*** Dotyczy incydentów RODO zarejestrowanych w danym roku kalendarzowym

4.8.3. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

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

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

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

Bank stale rozwija swoje rozwiązania techniczne służące przeciwdziałaniu nadużyciom i wykorzystuje najnowsze rodzaje zabezpieczeń, m.in. funkcjonujące w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji.

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

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

Stosowana przez Bank Procedura wewnętrzna w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML/CTF) jest kompleksowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą proceder prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu. W celu minimalizowania ryzyka Bank działa zgodnie z zasadami Procedury AML/CTF, które określają reguły postępowania zgodne z przepisami krajowymi, międzynarodowymi oraz standardami bankowymi.

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

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

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

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

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

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

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

4.8.5. ZAPOBIEGANIE KONFLIKOWI INTERESÓW

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

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

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

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

4.8.6. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

[GRI 103-1, 103-2, 103-3] Podejście Banku zakłada brak tolerancji wobec wszelkich przejawów korupcji, które można w skrócie sprowadzić do sytuacji przyjmowania bądź wręczania korzyści (tak majątkowych jak i niemajątkowych), mających na celu osiągnięcie określonego zachowania bądź zaniechania drugiej strony.

W tym celu Bank w 2021 roku wdrożył osobną regulację poświęconą tej tematyce, pod nazwą „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”.

Dokument stanowi próbę kompleksowego ujęcia tematyki korupcji i adresuje następujące obszary:

- **Role i odpowiedzialności poszczególnych osób, jednostek oraz organów Banku** - odpowiedzialność za przeciwdziałanie zjawisku korupcji spoczywa na każdym pracowniku Banku, co oznacza że są oni zobowiązani, w przypadku podejrzenia popełnienia tego typu czynu, niezwłocznie poinformować właściwe służby Banku, a w przypadku gdyby mogli się obawiać konsekwencji dokonanego zgłoszenia, istnieje możliwość przekazania informacji z zachowaniem anonimowości. Regulacja wyznacza również role Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, które powinny baczyć odpowiednio nad wdrożeniem oraz okresową oceną adekwatności i skuteczności wdrożonego systemu przeciwdziałania korupcji. W Banku ustanowione również funkcję Koordynatora, odpowiedzialnego za wdrożenie procesu przeciwdziałania korupcji oraz niezależne monitorowanie przestrzegania zasad nałożonych wskazaną wyżej regulacją.
- **Relacje z kontrahentami** - Bank uznaje właściwe relacje z kontrahentami za podstawy sprawnego i transparentnego funkcjonowania Banku oraz świadczenia przez niego poszczególnych usług klientom. Nakłada to na Bank szczególny obowiązek analizy każdego z kontrahentów, zarówno na etapie nawiązywania relacji, jak również w całym okresie jej

trwania. W ramach wspomnianej analizy, odpowiednie służby Banku powinny poświęcić szczególną uwagę takim zagadnieniom jak: kluczowy personel kontrahenta, negatywne informacje z publicznie dostępnych źródeł (w tym mediów), powiązania kapitałowe oraz osobowe z innymi podmiotami czy też zweryfikowanie posiadanych referencji.

- **Relacje z urzędnikami** - relacje tego typu rozpatrywane są przez Bank w dwojakim aspekcie, to znaczy zatrudnienia oraz interakcji na poziomie urzędowym. Jeżeli chodzi o ten pierwszy aspekt, Bank, zatrudniając tego typu osoby, dokłada wszelkiej staranności w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów, mając na uwadze uzasadnione interesy tych osób oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego (zwłaszcza w obszarach ochrony danych osobowych oraz prawa pracy). W drugim przypadku Bank podjął bezwzględną decyzję o zakazie wręczania bądź otrzymywania korzyści, niezależnie od ich wartości oraz charakteru; oznacza to również zakaz tego typu korzyści o charakterze okolicznościowym, zwykle wręczanych lub otrzymywanych przy tego typu okazjach.
- **Relacje z innymi organizacjami** - w przypadku partii politycznych, Bank przyjął politykę całkowitej neutralności, co oznacza niepodjęcie się finansowania partii politycznych, zarówno bezpośrednio jak i pośrednio. W odniesieniu z kolei do organizacji typu non-profit (takich jak organizacje charytatywne czy fundacje), Bank dopuszcza finansowanie tego typu organizacji, zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Banku.
- **Wręczanie oraz otrzymywanie korzyści** - Bank dzieli korzyści na trzy główne kategorie, tj. prezenty, wydarzenia reprezentacyjne oraz biznesowe. W zależności od typu korzyści, różna jest ścieżka postępowania. Niemniej, główną zasadą jest rejestrowanie korzyści, a w pewnych, wyszczególnionych w regulacji sytuacjach - ich uprzednie zatwierdzenie przez właściwe służby Banku. Wszystko to ma służyć uszczelnieniu procesu obiegu różnego rodzaju korzyści, które mogą być otrzymywane bądź przekazywane przez pracowników Banku.

[GRI 205-2] Pracownicy w ramach obowiązkowych szkoleń z Kodeksu Etycznego zapoznają się z polityką antykorupcyjną Grupy Banku Millennium. Dodatkowo, w związku z wdrożeniem nowej regulacji „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”, za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji została przeprowadzona akcja edukacyjna, polegająca na publikacji artykułów objaśniających najważniejsze aspekty przeciwdziałania korupcji w organizacji.

Pracownicy mogą również zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości w tym obszarze za pośrednictwem **skrzynki mailowej**, albo też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

[GRI 205-1] W ramach oceny poszczególnych składowych ryzyka operacyjnego, także aspekt podatności na ryzyko korupcji różnych rodzajów aktywności Banku jest przedmiotem analizy Departamentu Audytu Wewnętrznego w trakcie prowadzonych badań audytowych. Dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie potwierdzają adekwatność i efektywność wdrożonych w tym celu mechanizmów kontrolnych, jak np. procedury, podział obowiązków, autoryzacje, limity. Badaniom okresowym Departamentu Audytu Wewnętrznego podlega cała działalność Banku i wszystkie procesy biznesowe w ramach Grupy Banku Millennium. [GRI 205-3] W 2021 roku brak wykrytych przypadków korupcji.

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

4.9. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

4.9.1. ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI

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

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

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

[GRI 419-1] W 2021 roku nie nałożono prawomocnym orzeczeniem na Bank kar finansowych z tytułu braku zgodności z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi.

4.9.2. AUDYT WEWNĘTRZNY

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

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

W 2021 roku w ramach działalności zapewniającej Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych

z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i audyty prewencyjne. W ramach działalności doradczej, Departament realizował zadania związane z koordynacją procesu BION, inspekcji i kontroli nadzorczych / zewnętrznych przeprowadzanych w Banku.

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



5. O RAPORCIE

5.1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

[GRI 102-50] Raport ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r., chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został opublikowany w dniu 21 lutego 2022 roku. [GRI 102-54] Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI: opcja „Core” (wykorzystano także sektorowy dodatek do usług finansowych) oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Raport stanowi sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy. Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku Millennium w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. [GRI 102-52] Grupa Banku Millennium publikuje raporty w cyklu rocznym. [GRI 102-51] Ostatni raport, sporządzony za rok 2020, opublikowany został w lutym 2021 roku. Pierwszy raport odpowiedzialności społecznej Bank wydał za 2006 rok. [GRI 102-45] W raporcie opisano działalność Banku oraz pozostałych głównych spółek Grupy Banku Millennium (Millennium Leasing, Millennium TFI, Millennium Dom Maklerski, Millennium Bank Hipoteczny, Millennium Goodie). [GRI 102-10] Po połączeniu Banku Millennium z Euro Bankiem w listopadzie 2019 roku, w raportowanym okresie nadal zachodziły istotne zmiany w organizacji, głównie w strukturze zatrudnienia oraz dalszej optymalizacji sieci placówek.

[GRI 102-49] W stosunku do ostatniej publikacji z 2021 roku nie zaszły istotne zmiany w zasięgu i granicach raportowania. [GRI 102-48] W celu podniesienia jakości obliczeń śladu węglowego wprowadzono zmiany w metodologii za rok 2020 oraz 2021 polegające na usystematyzowaniu stosowanych wskaźników emisji, wykonaniu obliczeń dla energii elektrycznej wg metod location-based (z zastosowaniem wskaźnika emisji średniego dla Polski) oraz market-based (z zastosowaniem wskaźników emisji specyficznych dla sprzedawców energii) oraz zmianie metody obliczeń dla podróży

służbowych (zmiany źródła danych z szacunków pokonanego dystansu dla podróży lotniczych i kolejowych na dystans między miastem rozpoczęcia i zakończenia podróży). Szczegółowe informacje znajdują się w rozdziale „Emisje gazów cieplarnianych”.

Na skutek zmian zasad rachunkowości wdrożonych w roku 2021 skorygowane zostały dane porównywalne dotyczące kwoty kredytów za rok 2020 przedstawione tabeli na stronie 11.

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

5.2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	13	13
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	136	136
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji	19	19
Opis polityki dotyczącej zagadnienia praw człowieka	124	124
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka	19	19
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych	113, 114, 117	113, 114, 117
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne	19	19
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych	93, 94, 95, 96, 109	93, 94, 95, 96, 109
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	19, 96	19, 96
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych	27, 28, 29	27, 28, 29
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe	19, 29	19, 29

5.3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS



W ramach Materiality Disclosures Service, GRI Services sprawdziło, czy indeks wskaźników GRI jest wyraźnie przedstawiony, a odniesienia do wskaźników od 102-40 do 102-49 są zgodne z odpowiednimi sekcjami w treści raportu.

[GRI 102-55]

Nazwa standardu GRI	Numer wskaźnika	Nazwa wskaźnika	Stopień raportowania	Numer strony w raporcie	Audyt zewnętrzny
GRI 101. Podstawa 2016	[GRI 101 nie zawiera żadnych wskaźników]				
UJAWNIEŃIA PROFILOWE					
GRI 102. Ogólne ujawnienia 2016	GRI 102-1	Nazwa organizacji	Pełny	7	
	GRI 102-2	Działalność, marki, produkty i usługi	Pełny	7	
	GRI 102-3	Lokalizacja siedziby głównej organizacji	Pełny	8	
	GRI 102-4	Lokalizacja biur organizacji	Pełny	8	
	GRI 102-5	Forma własności i struktura prawna	Pełny	8, 9	
	GRI 102-6	Obsługiwane rynki	Pełny	9	
	GRI 102-7	Skala działalności	Pełny	9	
	GRI 102-8	Informacje o pracownikach	Pełny	90	Tak
	GRI 102-9	Łączuch dostaw	Pełny	128, 129, 130	
	GRI 102-10	Znaczące zmiany w organizacji i jej łańcuchu dostaw	Pełny	8, 10, 129, 140	
	GRI 102-11	Zasada lub podejście dotyczące ostrożności	Pełny	29, 122, 123	
	GRI 102-12	Zewnętrzne inicjatywy popierane przez organizację	Pełny	120	
	GRI 102-13	Członkostwo w organizacjach	Pełny	128	
	GRI 102-14	Oświadczenie kierownictwa najwyższego szczebla	Pełny	5	
	GRI 102-15	Opis kluczowych wpływów, ryzyk i możliwości	Pełny	17, 19, 29, 77, 96, 109, 132	Tak
	GRI 102-16	Wartości, zasady, standardy i normy zachowania	Pełny	12, 13, 124	Tak
	GRI 102-17	Mechanizmy dotyczące zasięgania porad i wyjaśniania wątpliwości na temat etyki	Pełny	125, 134	Tak
	GRI 102-18	Struktura zarządzania	Pełny	119	
	GRI 102-25	Konflikt interesów	Pełny	136	
	GRI 102-26	Rola najwyższego kierownictwa w ustalaniu celów, wartości i strategii	Pełny	122, 123	Tak
	GRI 102-30	Efektywność procesów zarządzania ryzykiem	Pełny	124	Tak
	GRI 102-31	Przegląd tematów, środowiskowych i społecznych	Pełny	123	
	GRI 102-40	Lista grup interesariuszy	Pełny	22	
	GRI 102-41	Układy zbiorowe pracy	Pełny	100	
	GRI 102-42	Identyfikacja i selekcja interesariuszy	Pełny	22, 110	Tak
	GRI 102-43	Podejście do angażowania interesariuszy	Pełny	111, 127	
	GRI 102-44	Kluczowe kwestie i problemy zgłoszone przez interesariuszy	Pełny	22, 111	Tak

	GRI 102-45	Jednostki ujęte w skonsolidowanych sprawozdaniach finansowych	Pełny	140	
	GRI 102-46	Definiowanie zawartości i granic raportu	Pełny	22	
	GRI 102-47	Lista istotnych tematów raportowania	Pełny	22	
	GRI 102-48	Korekty informacji z poprzednich raportów	Pełny	140	
	GRI 102-49	Zmiany w raportowaniu	Pełny	140	
	GRI 102-50	Okres raportowania	Pełny	140	
	GRI 102-51	Data ostatniego raportu	Pełny	140	
	GRI 102-52	Cykl raportowania	Pełny	140	
	GRI 102-53	Osoba do kontaktu	Pełny	149	
	GRI 102-54	Stwierdzenie dotyczące raportowania zgodnie z zasadami GRI	Pełny	140	
	GRI 102-55	Indeks treści GRI	Pełny	142	
	GRI 102-56	Zewnętrzna weryfikacja	Pełny	141	
UJAWNIAENIA SZCZEGÓŁOWE DOTYCZĄCE ISTOTNYCH TEMATÓW					
Tematy ekonomiczne					
Aspekt raportowania: Wyniki finansowe					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	10	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	10	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	10	Tak
GRI 201. Wyniki ekonomiczne 2016	GRI 201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i rozdystrybuowana	Pełny	10	
Aspekt raportowania: Obecność na rynku					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	94	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	94	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	94	Tak
GRI 202. Obecność na rynku 2016	GRI 202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla w stosunku do płacy minimalnej	Pełny	95	Tak
	GRI 202-2	Proporcje wyższej kadry zarządzającej zatrudnionej spośród lokalnej społeczności	Pełny	92	
Aspekt raportowania: Pośredni wpływ ekonomiczny					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	113	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	113	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	113	
GRI 203. Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	GRI 203-1	Inwestycje w infrastrukturę i wspierane usługi	Pełny	113, 116	
Aspekt raportowania: Praktyki dotyczące zamówień					

GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	129	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	129	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	129	
GRI 204. Praktyki dotyczące zamówień 2016	GRI 204-1	Proporcja wydatków na lokalnych dostawców	Pełny	129	
Aspekt raportowania: Zapobieganie korupcji					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	136	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	136	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	136	Tak
GRI 205. Przeciwdziałanie korupcji 2016	GRI 205-1	Jednostki biznesowe oceniane w związku z ryzykiem korupcji	Pełny	137	
	GRI 205-2	Komunikacja i szkolenia z procedur i polityk antykorupcyjnych	Pełny	125, 129, 137	Tak
	GRI 205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	Pełny	137	Tak
Aspekt raportowania: Zachowania antykonkurencyjne					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	90	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	90	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	90	Tak
GRI 206. Zachowania antykonkurencyjne 2016	GRI 206-1	Postępowania dot. zachowań antykonkurencyjnych, praktyk antymonopolowych i monopolistycznych	Pełny	90	Tak
Aspekt raportowania: Podatki					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	131	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	131	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	131	
GRI 207. Podatki 2019	GRI 207-1	Podejście do tematu podatków	Pełny	131	
	GRI 207-2	Zarządzanie podatkami, kontrola i zarządzanie ryzykiem	Pełny	131	
	GRI 207-3	Zaangażowanie interesariuszy i zarządzanie wątpliwościami w kwestiach podatkowych	Pełny	131	
Tematy środowiskowe					
Aspekt raportowania: Materiały					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	30	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	30	Tak

	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	30	Tak
GRI 301. Materiały 2016	GRI 301-1	Zużywane materiały według wagi i objętości	Pełny	31, 32	Tak
Aspekt raportowania: Energia					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	36	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	36	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	36	Tak
GRI 302. Energia 2016	GRI 302-1	Zużycie energii w organizacji	Pełny	37, 38	Tak
	GRI 302-4	Ograniczenia zużycia energii	Częściowy	47	
Aspekt raportowania: Woda i ścieki					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	36	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	36	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	36	
GRI 303. Woda i ścieki 2018	GRI 303-5	Zużycie wody	Pełny	38	
Aspekt raportowania: Bioróżnorodność					
GRI 304. Bioróżnorodność 2016	GRI 304-1	Zakłady będące własnością, wynajmowane, zarządzane lub sąsiadujące z obszarami chronionymi bądź obszarami o dużej wartości pod względem bioróżnorodności znajdujących się poza obszarami chronionymi	Pełny	30	
Aspekt raportowania: Emisje					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	27	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	27	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	27	Tak
GRI 305. Emisje 2016	GRI 305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych	Pełny	48	Tak
	GRI 305-2	Pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	Pełny	48	
	GRI 305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	Pełny	48	Tak
	GRI 305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	Pełny	48	
	GRI 305-5	Redukcja emisji gazów cieplarnianych	Pełny	55	
Aspekt raportowania: Odpady					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	30	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	30	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	30	Tak

GRI 306. Odpady 2020	GRI 306-1	Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami	Pełny	30	
	GRI 306-2	Zarządzanie znaczącymi skutkami związanymi z odpadami	Pełny	30	
	GRI 306-3	Wytworzone odpady	Pełny	34, 36	Tak
	GRI 306-4	Odpady odzyskane	Częściowy	36	
Aspekt raportowania: Zgodność z regulacjami środowiskowymi					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	27	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	27	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	27	
GRI 307. Zgodność z regulacjami środowiskowymi 2016	GRI 307-1	Niezgodności z prawem i regulacjami środowiskowymi	Pełny	61	
Aspekt raportowania: Ocena środowiskowa dostawców					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	128	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	128	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	128	
GRI 308. Ocena środowiskowa dostawców 2016	GRI 308-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełnienia kryteriów środowiskowych	Częściowy	129	
Tematy społeczne					
Aspekt raportowania: Zatrudnienie					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	93	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	93	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	93	Tak
GRI 401. Zatrudnienie 2016	GRI 401-1	Nowo zatrudnieni i fluktuacja	Pełny	91, 92	Tak
	GRI 401-2	Świadczenia oferowane pracownikom	Pełny	105	Tak
	GRI 401-3	Urlop rodzicielski	Pełny	107	Tak
Aspekt raportowania: Bezpieczeństwo i higiena pracy					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	109	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	109	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	109	
GRI 403. Bezpieczeństwo i higiena pracy 2018	GRI 403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	Pełny	109	
	GRI 403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	Pełny	109	

	GRI 403-3	Stużby bezpieczeństwa i higieny pracy	Pełny	109	
	GRI 403-4	Udział pracowników, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Pełny	109	
	GRI 403-5	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	Pełny	109	
	GRI 403-6	Programy promocji zdrowia dla pracowników	Pełny	106, 108	
	GRI 403-7	Zapobieganie i łagodzenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo w miejscu pracy	Pełny	109	
	GRI 403-9	Urazy w miejscu pracy	Pełny	110	
Aspekt raportowania: Szkolenia i edukacja					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	102	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	102	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	102	Tak
GRI 404. Szkolenia i edukacja 2016	GRI 404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika	Pełny	105	Tak
	GRI 404-2	Programy rozwoju kompetencji zawodowych	Pełny	104, 105	Tak
	GRI 404-3	Odsetek pracowników otrzymujących regularną ocenę pracy i rozwoju kariery	Pełny	100	Tak
Aspekt raportowania: Różnorodność i równość szans					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	117	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	117	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	117	Tak
GRI 405. Różnorodność i równość szans 2016	GRI 405-1	Różnorodność wśród zarządu i pracowników	Pełny	92, 98, 120	Tak
	GRI 405-2	Stosunek podstawowego wynagrodzenia kobiet do mężczyzn	Pełny	99	Tak
Aspekt raportowania: Przeciwdziałanie dyskryminacji					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	96, 126	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	96, 126	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	96, 126	Tak
GRI 406. Przeciwdziałanie dyskryminacji 2016	GRI 406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte akcje	Pełny	98	Tak
Aspekt raportowania: Ocena kwestii związanych z prawami człowieka					

GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	126	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	126	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	126	
GRI 412. Ocena kwestii związanych z prawami człowieka 2016	GRI 412-2	Pracownicy przeszkoleni z procedur lub polityk dotyczących praw człowieka	Pełny	97, 125	
Aspekt raportowania: Społeczność lokalna					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	114	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	114	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	114	Tak
GRI 413. Społeczność lokalna 2016	GRI 413-1	Procent zakładów z wdrożonymi programami zaangażowania lokalnej społeczności, ocenami oddziaływania i programami rozwoju	Pełny	113, 114	Tak
Aspekt raportowania: Ocena społeczna dostawców					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	128	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	128	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	128	
GRI 414. Ocena społeczna dostawców 2016	GRI 414-1	Odsetek nowych dostawców, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełnienia kryteriów społecznych	Częściowy	129	
Aspekt raportowania: Marketing oraz znakowanie produktów i usług					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	82	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	82	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	82	
GRI 417. Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	GRI 417-1	Wymagania dotyczące oznakowania i informacji dotyczących produktów i usług	Pełny	82, 85	
	GRI 417-3	Przypadki niezgodności dotyczące komunikacji marketingowej	Pełny	83	
Aspekt raportowania: Prywatność klienta					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	132, 133	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	132, 133	Tak
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	132, 133	Tak

GRI 418. Prywatność klienta 2016	GRI 418-1	Uzasadnione reklamacje dotyczące naruszenia prywatności klienta i utraty jego danych	Pełny	133	Tak
Aspekt raportowania: Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi					
GRI 103. Podejście do zarządzania 2016	GRI 103-1	Wyjaśnienia na temat tematów i granic raportowania	Pełny	138	
	GRI 103-2	Podejście do zarządzania i jego składowe	Pełny	138	
	GRI 103-3	Ocena podejścia do zarządzania	Pełny	138	
GRI 419. Zgodność z regulacjami społeczno-ekonomicznymi 2016	GRI 419-1	Brak zgodności z prawem i regulacjami dotyczącymi obszaru społ. i ekonomicz.	Pełny	84, 86, 87, 138	
Ujawnienia dotyczące konkretnych standardów związane z tematami sektorowymi					
Temat sektorowy: Portfel produktów					
	FS5	Interakcje z klientami/ inwestorami/ partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych	Pełny	129, 130	
Temat sektorowy: Społeczności lokalne					
	FS13	Dostęp do usług na obszarach mało zaludnionych lub nierozwiniętych ekonomicznie	Pełny	72	Tak
	FS14	Inicjatywy przeprowadzane w celu poprawienia dostępu do usług finansowych osobom nieuprzywilejowanym	Pełny	70	Tak
Temat sektorowy: Oznakowanie produktów i usług					
	FS15	Polityki zapewniające uczciwe projektowanie i sprzedaż produktów i usług finansowych	Pełny	87	Tak
	FS16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	Pełny	80, 114	

5.4. DANE KONTAKTOWE

[GRI 102-53] Dziękujemy za zapoznanie się z Raportem ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2021 rok. Prosimy o przesyłanie komentarzy i pytań na jego temat do:

Iwona Jarzębska, iwona.jarzebska@bankmillennium.pl

Dorota Hołownia, dorota.holownia@bankmillennium.pl

5.5. LIST POŚWIADCZAJĄCY



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

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

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w Raporcie ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2021 rok

Do Bank Millennium S.A.

ul. Stanisława Żaryna 2A,
02-593 Warszawa

Zakres zrealizowanych prac

Podjęliśmy się realizacji usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność dotyczącą wskaźników przedstawionych w **Raporcie ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2021 r. do 31 grudnia 2021 r.** (zwanym dalej „Raportem ESG”), opracowanym przez Bank Millennium S.A. („Spółka”) i oznaczonych „TAK” w kolumnie „Audyty zewnętrzny” w tabeli „Indeks Treści GRI Standards” tj. wybranych wskaźników profilowych oraz materialnych wskaźników wyników: 102-8, 102-15, 102-16, 102-17, 102-26, 102-30, 102-42, 102-44, 103-2, 103-3, 202-1, 205-2, 205-3, 206-1, 301-1, 302-1, 305-1, 305-3, 306-3, 401-1, 401-2, 401-3, 404-1, 404-2, 404-3, 405-1, 405-2, 406-1, 413-1, 418-1, FS13, FS14, FS15, (zwane dalej „Wskaźniki podlegające przeglądowi”). Wskaźniki zostały zaraportowane w opcji „Core” zgodnie z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju, wydanymi przez Global Reporting Initiative (GRI).

Zakres odpowiedzialności Zarządu Spółki

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

Nasza niezależność i kontrola jakości

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

Zgodnie z Międzynarodowym Standardem Kontroli Jakości 1, opublikowanym przez Międzynarodową Federację Księgowych IFAC, Deloitte utrzymuje kompleksowy system kontroli jakości obejmujący udokumentowane polityki i procedury dotyczące zapewniania zgodności z wymogami etycznymi, standardami zawodowymi oraz znajdującymi zastosowanie wymogami prawnymi i regulacyjnymi.

Zakres naszej odpowiedzialności

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

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

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000446833, NIP: 527-020-07-86, REGON: 010076870

Deloitte.

W celu sformułowania naszego wniosku na temat wskaźników zawartych w indeksie GRI przedstawionych w Raporcie ESG, w okresie od 30.08.2021 do 16.02.2022 przeprowadziliśmy następujące procedury:

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

Ograniczenia

Procedury przeprowadzone w ramach usługi atestacyjnej dającej ograniczoną pewność różnią się w swojej naturze i są ograniczone pod względem zakresu w porównaniu z przeglądem dającym uzasadnioną pewność. W związku z powyższym poziom pewności uzyskany w ramach przeglądu dającego ograniczoną pewność jest znacząco niższy od poziomu pewności, który mógłby zostać uzyskany w wyniku wykonania usługi atestacyjnej dającej uzasadnioną pewność.

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

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

Wniosek

Na podstawie przeprowadzonych prac uzyskaliśmy ograniczoną pewność, że informacje dotyczące wskaźników podlegających przeglądowi, przedstawionych w Raporcie ESG opracowanym przez Bank Millennium S.A. nie są niezgodne z Wytycznymi GRI Standards dotyczącymi sporządzania raportów zrównoważonego rozwoju dla opcji „Core” wydanymi przez Global Reporting Initiative, a naszej uwagi nie zwróciły żadne kwestie, które mogłyby spowodować uznanie, że wskaźniki podlegające przeglądowi, przedstawione w Raporcie ESG, zawierają istotne błędy.

On behalf of Deloitte, the attorney: Karol Reimny

Deloitte Audyt sp. z o.o. sp.k.
Warszawa, 17 lutego 2022

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

Member of Deloitte Touche Tohmatsu Limited

District Court for the city of Warsaw KRS, No. 0000446833, NIP: 527-020-07-86, REGON: 010076870

PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
21.02.2022	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
21.02.2022	Jarostaw Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym