

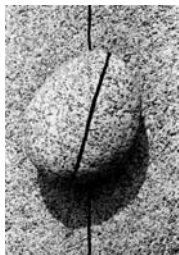
07 ODPOWIEDZIALNY  
BIZNES

07

# ODPOWIEDZIALNY BIZNES



## 5 Wprowadzenie



## 6 List Prezesa Zarządu Banku Millennium



## 8 Misja, wartości i kultura korporacyjna

## 13 Dialog z interesariuszami

14 Dialog z Klientami

20 Dialog z Inwestorami

22 Współpraca z Partnerami biznesowymi

23 Dialog z Pracownikami

## 26 Przejrzystość działania i bezpieczeństwo



Prace fotograficzne **ZYGMUNTA RYTKI** stanowiące ilustracje Raportu pochodzą z cykliów: „Ciągłość nieskończoności” 1983, 1984, „Obiekty chwilowe. Projekt rozpadu” 1987, „Obiekt nietrwały” 1987, „Obiekty dynamiczne” 2004.

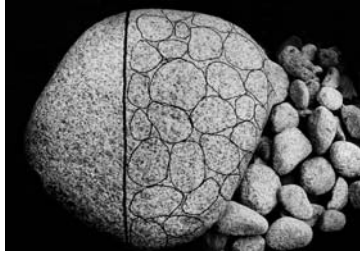
### ZYGMUNT RYTKA

ur. 11.03.1947 w Warszawie. Od 1972 uczestniczył w ponad 150 wystawach. Od 1974 miał 30 wystaw indywidualnych. Mieszka i pracuje w Warszawie i Podkowie Leśnej. Członek ZPAF od 1979. Dyplom i medal ZPAF „za wybitne osiągnięcia twórcze w dziedzinie fotografii”. Realizuje prace w technice fotograficznej i video. Od lat „współpracuje” z górską rzeką Białka, gdzie powstały cykle „Obrazy uzupełniające” i „Ciągłość nieskończoności”. Przyjmując, że kamienie trwają wiecznie i symbolizują wieczność Natury, wprawia je w ruch w swoich instalacjach podważając przypisaną im statyczność („Obiekty dynamiczne”). Od lat 70-tych brał udział w życiu artystycznym kręgów neoawangardy jako artysta i dokumentator wydarzeń artystycznych. W 1974 roku miał pierwszą wystawę indywidualną pt. „Przedziały czasowe” w Galerii Remont w Warszawie. 1975-77 pracował w Galerii Współczesnej w Warszawie. W stanie wojennym uczestniczył w działaniach łódzkiego „Strychu”. W okresie od 1972-2000 realizował „Kolekcję prywatną” – zapis autorski życia kręgu artystów, z którymi był związany. Od 1979-99 (20 lat) dokumentował fotograficznie spektakle teatralne w teatrach m.in. „Ochoty”, „Studio”, „Ateneum”, „Dramatyczny”, „Prezentacje”. Prace w zbiorach: Muzeum Sztuki w Łodzi, Muzeum Narodowe we Wrocławiu, Muzeum Historii Fotografii w Krakowie, Muzeum Warmii i Mazur w Olsztynie, Galeria Wymiany w Łodzi, BWA Lublin, BWA Zielona Góra, Artoteka Zielona Góra, Centrum Rzeźby Polskiej, Orońsko i w kolekcjach prywatnych.



**32** Dobre miejsce pracy

- 34 Rozwój kadr
- 40 Działania socjalne



**42** Aspekty oddziaływania Banku na środowisko



**46** Działania na rzecz społeczeństwa

- 48 Wspieranie edukacji
- 52 Promocja kultury
- 53 Wsparcie dla potrzebujących



**54** Produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość



# Wprowadzenie

Niniejsza publikacja stanowi przegląd działań Banku Millennium w 2007 roku związanych z realizacją zasad odpowiedzialnego prowadzenia biznesu. Publikujemy je po raz drugi. „Odpowiedzialny Biznes” nie jest jednak raportem w rozumieniu standardów przyjętych przez Global Reporting Initiative (GRI) dla tego typu informacji. Przedstawia natomiast, w jaki sposób Bank realizuje swoje cele biznesowe, starając się jednocześnie postępować jako dobry obywatel i pracodawca. Opracowanie jest uzupełnieniem informacji finansowych zawartych w Raporcie Rocznym Banku.

Publikacja „Odpowiedzialny Biznes 2007” zachowała strukturę opracowania za rok 2006 w celu umożliwienia porównania informacji zawartych w każdej sekcji.



Inspiruje nas życie





# List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

przedstawiamy Państwu po raz drugi przegląd działań Banku Millennium związanych z realizacją zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Tak jak zapowiadaliśmy, w sposób ewolucyjny, w oparciu o przyjętą strategię biznesową, zmierzamy w stronę wypełniania międzynarodowych standardów przewidzianych dla raportów Społecznej Odpowiedzialności Biznesu (CSR – Corporate Social Responsibility) przyjętych przez Global Reporting Initiative (GRI).

W tegorocznej publikacji znajdą Państwo, w porównaniu z rokiem ubiegłym, szereg nowych informacji dotyczących aktywności biznesowej i społecznej Banku oraz dane związane z jego funkcjonowaniem jako przedsiębiorstwa. Znaczną część z nich podajemy do publicznej wiadomości po raz pierwszy. Znajdą w nim Państwo także informacje o zasadach naszego dialogu z Interesariuszami oraz działaniach edukacyjnych i społecznych prowadzonych przez Bank.

Z prawdziwą satysfakcją chciałbym też poinformować Państwa, iż rozpoczęliśmy przegląd aktywności Banku pod kątem możliwości dostosowanie jej poszczególnych elementów do wymogów określonych w strategii prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Prace te staną się podstawą do decyzji o charakterze organizacyjnym, biznesowym i strategicznym.

Zdajemy sobie sprawę, iż komercyjne sukcesy Banku w roku 2007, które najlepiej ilustruje jego najwyższy zysk z działalności powtarzalnej w historii, nie byłyby możliwe bez prowadzenia biznesu w sposób przejrzysty, konsekwentny i uwzględniający potrzeby naszych Klientów. Nadal jesteśmy przekonani, że strategia działania, która w sposób racjonalny uwzględnia czynniki ekonomiczne i społeczne, i której zasadniczą cechą jest stały dialog ze wszystkimi stronami zaangażowanymi w jej realizację, jest najlepszym sposobem realizacji naszych celów biznesowych.

Publikacja tego opracowania potwierdza naszą chęć systematycznego wprowadzania zmian zgodnych ze standardami stawianych przed firmami realizującymi w praktyce idee odpowiedzialnego biznesu. Jestem przekonany, iż z roku na rok będziemy bliżej ich osiągnięcia.

Z poważaniem



**BOGUSŁAW KOTT**

Prezes Zarządu Banku Millennium



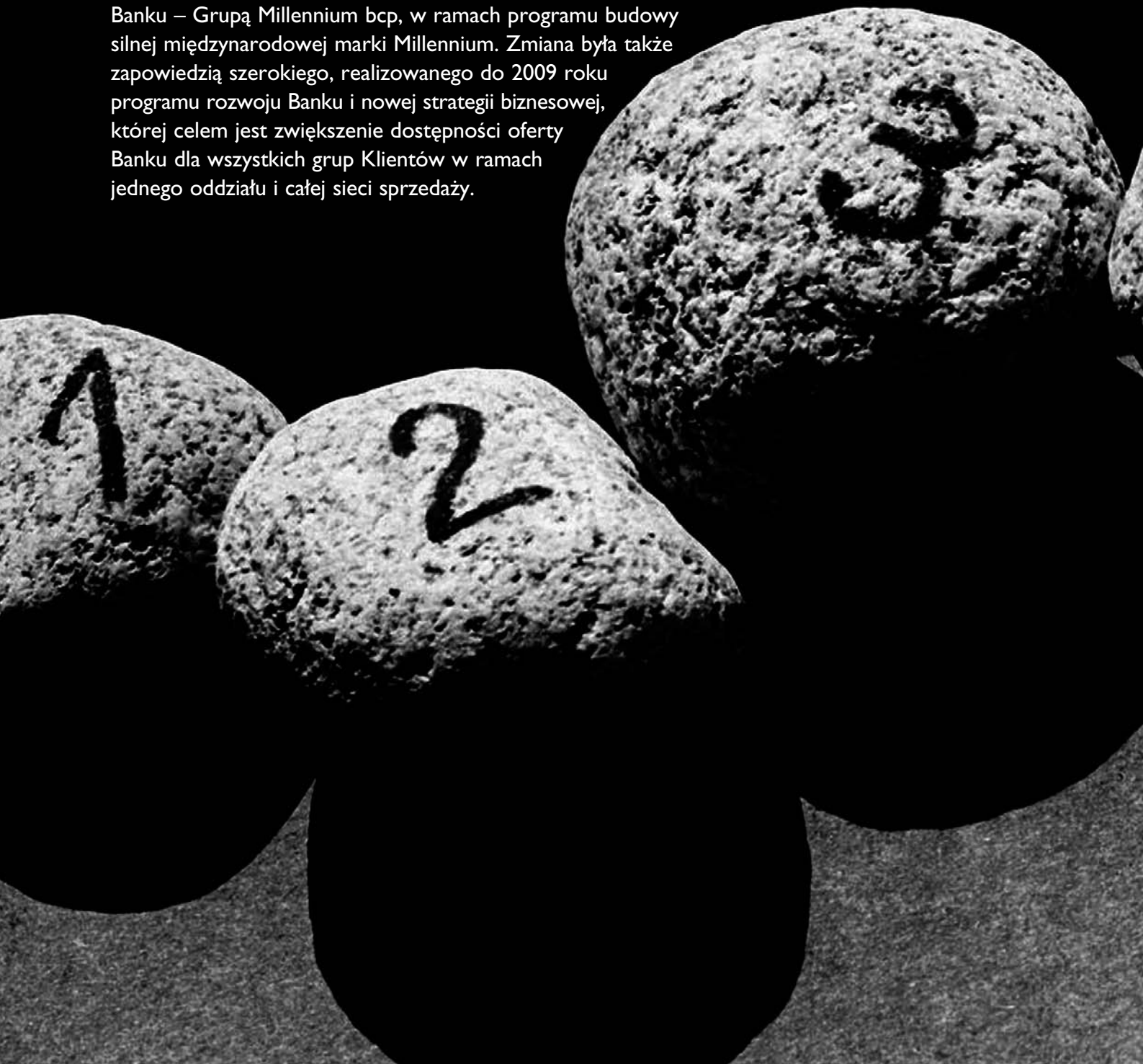


ODPOWIEDZIALNY  
07  
BIZNES

Millennium  
bank

# Misja, wartości i kultura korporacyjna

Rok 2007 był pierwszym pełnym dwunastomiesięcznym okresem realizacji nowej strategii rozwoju, której istotnym elementem było wprowadzenie w 2006 roku nowej identyfikacji wizualnej oraz nowego, jednolitego dla wszystkich grup Klientów, wizerunku Banku Millennium. Celem wprowadzanych zmian była chęć zakomunikowania nowych wartości oraz wzmocnienie obecności Banku Millennium na polskim rynku a także zacieśnienie współpracy ze strategicznym udziałowcem Banku – Grupą Millennium bcp, w ramach programu budowy silnej międzynarodowej marki Millennium. Zmiana była także zapowiedzią szerokiego, realizowanego do 2009 roku programu rozwoju Banku i nowej strategii biznesowej, której celem jest zwiększenie dostępności oferty Banku dla wszystkich grup Klientów w ramach jednego oddziału i całej sieci sprzedaży.





ODPOWIEDZIALNY  
**07** **BIZNES**

Millennium  
bank





Nowa definicja strategii działania i obecności marki na rynku, której kwintesencją jest motto Banku „Inspiruje nas życie”, wymagała ustanowienia wzorca wartości, które szczególnie podkreślają poszanowanie praw wszystkich Interesariuszy Banku.

Wartości, którymi marka Millennium się kieruje to:

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

Definicja strategii działania Banku jest wypadkową strategii zrównoważonego rozwoju strategicznego akcjonariusza spółki – portugalskiej grupy finansowej Millennium bcp i lokalnej strategii przyjętej przez Bank Millennium na polskim rynku. Działania Banku determinuje fakt przynależności Banku do ponadnarodowej grupy posiadającej wspólną markę i zespół wartości na poszczególnych rynkach narodowych.

## Wizja

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

## Misja

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

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

*Inspiruje nas  
życie*

Od momentu wprowadzenia nowej identyfikacji wizualnej komunikacja Banku z Klientami wynika z realizacji motta „Inspiruje nas życie”. Jest ono kwintesencją wszystkich działań prowadzonych przez Bank w oparciu o zestaw wartości związanych z nową marką. To przesłanie pomaga Bankowi budować spójny wizerunek. Przyjęcie jednolitej marki Millennium pozwoliło na zwiększenie skuteczności działań komunikacyjnych Banku, przyczyniając się do wzrostu znajomości jego wartości biznesowych, oferty, popularności oraz wzrostu zaufania Klientów.

Pragniemy się wyróżniać. Oferowane przez nas produkty finansowe oraz usługi mają sens jedynie wówczas, gdy pomagają zaspokajać potrzeby naszych Klientów i polepszać w ten sposób jakość ich życia. Zgodnie z najnowszymi badaniami klientów Banków w Polsce, przygotowanym przez agencję SMG KRC/Millward Brown, percepcja Banku Millennium konsekwentnie ewoluuje w kierunku organizacji bardziej przyjaznej dla Klientów.

ODPOWIEDZIALNY  
07  
BIZNES  
Millennium  
bank

## Dialog z Klientami

BADANIA SATYSFAKcji I JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

ZWIĘKSZANIE DOSTĘPNOŚCI USŁUG

PRODUKTY ŚWIADOME SPOŁECZNIE

## Dialog z Inwestorami

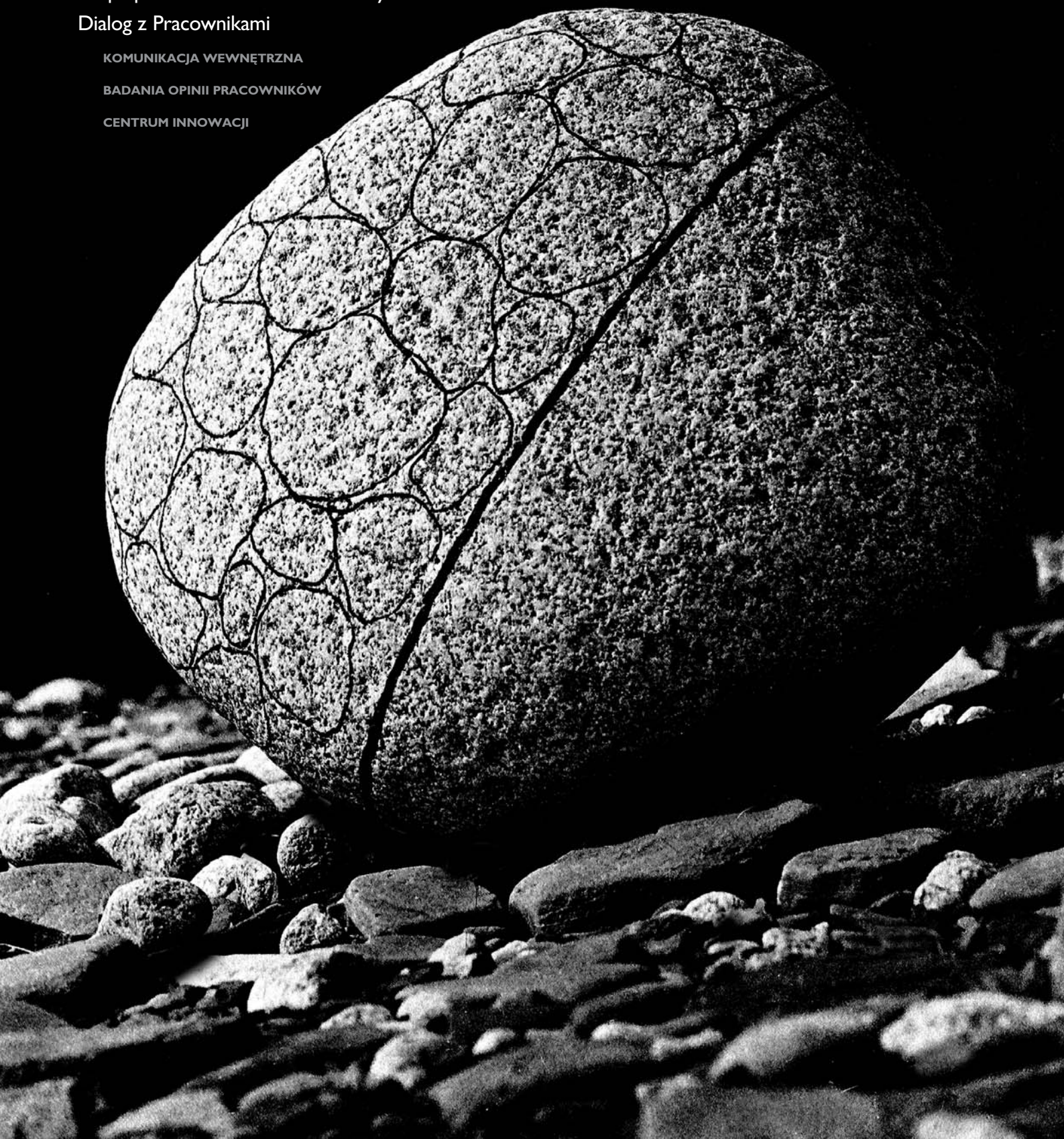
## Współpraca z Partnerami biznesowymi

## Dialog z Pracownikami

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

BADANIA OPINII PRACOWNIKÓW

CENTRUM INNOWACJI





# Dialog z Interesariuszami

Motto Banku „Inspiruje nas życie” stawia w centrum naszej uwagi ludzi i ich potrzeby. Potrzeby naszych Klientów, Pracowników, firm i instytucji będących partnerami Banku, ale także społeczności lokalnych.

Bank stara się odpowiedzialnie i etycznie prowadzić dialog i utrzymywać dobre relacje ze wszystkimi grupami Interesariuszy bezpośrednio i pośrednio pozostających w relacjach z Bankiem.

Dotyczy to szczególnie relacji z:

- **Klientami** – poprzez uczestniczenie w ich życiu, zrozumienie ich oczekiwań i reagowanie na nie, a przede wszystkim poprzez ustanawianie relacji opartych na wzajemnym zaufaniu.
- **Pracownikami** – którzy są najważniejszymi aktywami Banku, poprzez promowanie odpowiedzialności, rozwój kompetencji, poszanowanie osobistego i rodzinnego dobra Pracowników i przyczynianie się do realizacji ich celów życiowych i zawodowych.
- **Partnerami Banku** – poprzez ustanowienie długotrwałych stosunków opartych na zaufaniu, transparentności, odpowiedzialności i wzajemnych korzyściach.
- **Inwestorami** – poprzez pielęgnowanie relacji opartych na równowadze i tworzeniu wspólnej wartości, ocenie wyników, poszukiwaniu nowych szans i trendów rynkowych oraz pełną przejrzystość w udostępnianych publicznie informacjach.
- **Społeczeństwem** – poprzez uczestniczenie w dialogu społecznym i reagowaniu na kwestie i problemy społecznie ważne.



# Dialog z Klientami

## **BADANIA SATYSFAKcji I JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW**



Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, nieustannie monitorujemy stopień ich satysfakcji z oferowanych przez Bank produktów i usług, a także kontrolujemy poziom ich jakości.

Badania satysfakcji Klientów przeprowadza specjalna jednostka Banku – Zespół Jakości i Innowacji, odpowiedzialna jednocześnie za wyznaczanie wskaźników jakościowych i zarządzanie procesem innowacji.

Badania służą nie tylko do monitorowania poziomu zadowolenia Klientów z oferty Banku i jakości obsługi, ale przede wszystkim umożliwiają wskazanie obszarów wymagających wprowadzenia ulepszeń, zmian, bądź naprawy.

Wyniki badań wraz z propozycjami zmian przekazywane są do wiadomości Zarządu Banku oraz osób odpowiadających za rozwój produktów i poprawę standardów obsługi. Na podstawie raportów z badań podejmowane są decyzje o powołaniu grup roboczych, których zadaniem jest udoskonalanie obszarów wskazanych przez Klientów. Wyniki prac nad wprowadzaniem ulepszeń są regularnie sprawdzane w systematycznych badaniach szczegółowych, które pozwalają na śledzenie efektów wprowadzonych zmian.

W 2007 roku rozpoczęto w Banku wdrażanie systemu zarządzania procesowego. System ten doskonale łączy wewnętrzną organizację Banku i podejmowane czynności ze spojrzeniem na instytucję i jej usługi z perspektywy Klienta. Umożliwia to kierowanie działaniami Pracowników pod kątem osiągnięcia końcowego efektu procesu, którym są zawsze satysfakcja Klienta i stopień realizacji jego oczekiwań. Badania procesów są doskonałym uzupełnieniem podstawowych badań satysfakcji Klientów różnych linii biznesowych.

Ważnym elementem monitorowania jakości obsługi naszego Banku są cykliczne badania standardów obsługi w placówkach Banku. Badanie „Tajemniczy Klient” (Mystery Shopping), sprawdza profesjonalizm Pracowników, ich dostępność i dyspozycyjność, sposób nawiązywania kontaktu, okazane zainteresowanie i zrozumienie potrzeb, znajomość produktów i usług, sposób udzielenia odpowiedzi i realizacji zleceń, czyli wrażenie, z jakim wychodzi Klient z placówki Millennium. W celu zachowania pełnej poufności i obiektywności wyników, badania realizuje zewnętrzna firma dysponująca dużym zespołem specjalnie przeszkolonych do tego zadania ankieterów. Dzięki takim badaniom możliwa jest weryfikacja założonych standardów i kontrola ich realizacji.

Ostatnie badanie jakości obsługi w placówkach detalicznych metodą „Tajemniczy Klient” przeprowadzone w sierpniu 2007 roku wykazało wysoki stopień realizacji standardów jakości usług.

Bank Millennium przeprowadza regularne badania ankietowe, których celem jest poznanie stopnia satysfakcji Klientów z oferowanych produktów i usług. Wyniki badań poddawane są analizie, a na podstawie otrzymanych wniosków wdrażane są usprawnienia.

W 2007 roku poziom ogólnej satysfakcji z usług Banku wzrósł. Ponad 80% Klientów indywidualnych aktywnie korzystających z usług Banku jest zadowolonych lub bardzo zadowolonych z posiadania rachunków w Banku. Tak wysoki poziom satysfakcji pozytywnie wpływa na chęć kontynuacji współpracy z Bankiem oraz na zakup kolejnych produktów – 87% Klientów zadeklarowało chęć dalszej współpracy z naszym Bankiem, 74% chce skorzystać z kolejnych produktów i usług. Zadowoleni klienci Banku bardzo chętnie polecają produkty i usługi swoim znajomym i rodzinie. Rekomendacja produktów i usług Banku systematycznie wzrasta. W grudniu 2007 roku 64% osób deklaruowało chęć rekomendacji.

90% Klientów określiło obsługę w Banku Millennium jako zadowalającą i bardzo zadowalającą. Na wynik ten składa się bardzo wysoka ocena wiedzy Pracowników, ale również ich uprzejmość, wysoka kultura osobista oraz sprawność działania.

W 2007 roku Bank Millennium zapytał o opinię na temat jakości oferowanych usług i produktów niemal 130.000 Klientów.

**ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI**

Reklamacje i skargi Klientów dotyczące obsługi rachunków i jakości obsługi rejestrowane są w scentralizowanej bazie danych, a ich rozpatrywaniem zajmuje się specjalna centralna jednostka Banku. Sprawy dotyczące kredytów hipotecznych, ze względu na ich specyfikę, rozpatrywane są odrębnie. W szczególnych przypadkach analizy skarg i reklamacji może przeprowadzać również Departament Audytu Wewnętrznego

Bank przyjmuje reklamacje przesyłane listownie, składane w placówkach Banku, za pomocą systemu Bankowości internetowej oraz u konsultanta centrum obsługi telefonicznej (call center).

Zasady rozpatrywania i analizowania reklamacji są zawarte w regulacjach wewnętrznych Banku „Instrukcja rozpatrywania reklamacji” i w „Ogólnych warunkach otwierania i prowadzenia rachunków Bankowych”, które są zgodne z powszechnie obowiązującymi regulacjami prawnymi.

Bank stara się dotrzymać 14-dniowego terminu rozpatrywania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach, a przede wszystkim, gdy konieczne jest uzyskanie informacji od podmiotów zewnętrznych, czas ten może się wydłużyć. W takich sytuacjach Bank każdorazowo powiadamia Klientów listownie w terminie do 14 dni o przedłużeniu procedury. W 2007 roku Bank otrzymał łącznie 60 zapytań ze strony Arbitra Bankowego i Głównego Inspektora Nadzoru Bankowego w sprawach dotyczących Klientów Banku.

Zakres reklamacji jest na bieżąco analizowany, a rezultaty analiz przekazywane są jednostkom odpowiadającym za obsługę Klientów. Ze szczegółowym raportem na temat reklamacji zapoznają się także co miesiąc Członkowie Zarządu.

Bank Millennium dokłada wszelkich starań, by jak największa liczba spraw rozstrzygana była na korzyść Klienta. Informacja o ilości reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klientów ilustruje poniższa tabela.

**Rozpatrywanie reklamacji**

<b>Liczba ogólna reklamacji</b>	<b>Suma za rok 2007</b>
Liczba reklamacji	
<u>Liczba ogółem</u>	<b>52 077</b>
Liczba reklamacji	
<u>Detal</u>	<b>50 937</b>
Liczba reklamacji	
<u>Przedsiębiorstwa</u>	<b>1 140</b>

**Całkowita liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Banku**

	<b>Detal</b>	<b>Przedsiębiorstwa</b>	<b>Ogółem</b>
liczba reklamacji	<b>12 278</b>	<b>164</b>	<b>12 442</b>

**Całkowita liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klientów**

	<b>Detal</b>	<b>Przedsiębiorstwa</b>	<b>Ogółem</b>
liczba reklamacji	<b>36 290</b>	<b>634</b>	<b>36 924</b>

**Wynik w zakresie rozpatrywania reklamacji**

	<b>2007</b>	<b>2006</b>
do 3 dni	<b>4 044</b>	<b>3 692</b>
4 do 7 dni	<b>8 847</b>	<b>8 438</b>
ponad 7 dni	<b>37 547</b>	<b>28 441</b>

## ZWIĘKSZANIE DOSTĘPNOŚCI USŁUG

Odpowiadając na rosnące aspiracje i potrzeby Klientów, w tym z mniejszych ośrodków miejskich, Bank od 2006 roku realizuje program szybkiego rozwoju sieci placówek w celu zwiększenia dostępności do swoich produktów i usług.

Jednocześnie Bank rozumiejąc jak istotny dla Klientów jest ciągły dostęp do rachunku i możliwość zarządzania bez ograniczeń środkami na nich zgromadzonymi, systematycznie rozszerza też dostęp do oferty przez alternatywne kanały dystrybucji, w tym przede wszystkim Bankowość Internetową, ale także Bankowość Telefoniczną i Bankomaty. Dodatkowo wybrane produkty Banku, przede wszystkim dla Klientów indywidualnych, są dostępne poprzez sieć zewnętrznych agentów sprzedaży.

Obsługa Klientów jest realizowana w ramach linii biznesowych, z których każda dopasowuje swą ofertę biznesową do wymagań poszczególnych grup Klientów: indywidualnych, indywidualnych o wysokich dochodach, małych przedsiębiorstw i przedsiębiorstw. Taki podział i specjalizacja w zakresie poszczególnych segmentów Klientów pozwala Bankowi realizować strategię Banku uniwersalnego.

W 2007 roku z usług Banku aktywnie korzystało 954.000 Klientów indywidualnych.

W 2007 roku w ramach Projektu Rozbudowy Sieci Bank otworzył lub przekształcił 128 nowych oddziałów w całej Polsce, wliczając w to oddziały w nowych dla Banku lokalizacjach, ale także placówki przekształcone i dostosowane do nowego standardu obsługi Klientów.

Łącznie w 2007 roku otwarto lub przekształcono 35 Centrów Finansowych, 60 oddziałów do obsługi Klientów indywidualnych i małych firm, 16 małych oddziałów do obsługi Klientów indywidualnych oraz 17 Centrów Kredytowych. 9 oddziałów w ciągu roku zostało zamkniętych lub zmieniło lokalizację na wygodniejszą dla Klientów. Na koniec roku 2007 Bank Millennium prowadził obsługę Klientów w 410 placówkach w całej Polsce, w porównaniu do 354 placówek na koniec 2006 roku. W efekcie realizacji programu rozwoju sieci sprzedaży oddziały Banku obsługują Klientów we wszystkich miastach w Polsce, w których mieszka więcej niż 60 tys. mieszkańców.

Wszystkie nowopowstające bądź dostosowywane do nowych standardów wizerunkowych i obsługi Klienta oddziały są dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową, dzięki m.in. rezygnacji ze stopni lub budowie podjazdów dla wózków na zewnątrz i wewnątrz oddziałów. W przypadku istnienia stopni wewnątrz oddziałów obsługa Klientów przenoszona jest na parter bądź skonstruowane są rampy podjazdowe.

Wszystkie Bankomaty instalowane w oddziałach są dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową.

Klienci mają jednakowy dostęp do rachunków we wszystkich oddziałach Banku. Sieć obsługi w placówkach uzupełnia 481 wielofunkcyjnych Bankomatów oznaczonymi logiem Banku i sieć ponad 850 Bankomatów firmy Euronet.

Wszyscy Klienci mają dostęp do swoich rachunków przez telefon. Centrum Telefonicznej Obsługi Klientów (Call center) jest komplementarnym kanałem sprzedaży oferty Banku i obsługi rachunków.

Wysokie rozwinięte zaplecze techniczne umożliwia Klientom automatyczną obsługę rachunków lub łączenie się z konsultantem przez 24 godziny na dobę.

## PRODUKTY ŚWIADOME SPOŁECZNIE

Bank Millennium oferuje Klientom uniwersalną strukturę produktów i usług Bankowych adresową do wszystkich grup Klientów.

Bank stara się wprowadzać do swojej oferty, szczególnie oferty dla firm, rozwiązania wspierające i umożliwiające rozwój biznesu w segmencie SME. Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom społeczeństwa w zakresie możliwości finansowania zakupu nieruchomości Bank udoskonalił ofertę kredytu hipotecznego tak, by był on dostępny dla jak najszerszej grupy Klientów, także tych z niższymi i zmiennymi dochodami. Wyzwaniem stało się stworzenie oferty na tyle elastycznej, by odpowiadała różnorodnym oczekiwaniom w zakresie czasu i celów finansowania oraz terminu spłaty zobowiązań.

Elastyczność i dostępność oferty została potwierdzona w sposób bardzo wymierny – prawie co dziesiąta osoba, która w roku 2007 finansowała zakup nieruchomości kredytem hipotecznym, skorzystała z oferty Banku Millennium. Dodatkowo oferta ta uzyskała wysokie miejsca w rankingach prasowych i internetowych.

Działając w najlepiej pojętym interesie Klienta, który zaciąga kredyt hipoteczny, Bank Millennium stworzył we współpracy z Towarzystwem Ubezpieczeń EUROPA S.A. mechanizmy zabezpieczające Klientów na wypadek utraty stałego źródła dochodu. Takie rozwiązanie stanowi ochronę w przypadku utraty pracy i podnosi poczucie bezpieczeństwa w momencie zaciągania wieloletniego zobowiązania finansowego.

Zależy nam na komforcie i poczuciu bezpieczeństwa wszystkich naszych Klientów, zarówno tych, którzy zaciągają zobowiązania, jak i tych, którzy inwestują swoje środki w produkty finansowe. Dlatego też w 2007 Bank Millennium podjął działania zmierzające do wprowadzenia dyrektywy MIFID (Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady w Sprawie Rynków Instrumentów Finansowych wraz z dyrektywą wykonawczą oraz Rozporządzeniem Komisji Europejskiej nr 1287/2006), pomimo braku regulacji prawa krajowego w tym zakresie.

W Banku wdrożono próbnie test ogólnej adekwatności, który przeprowadzany jest obowiązkowo dla każdego Klienta indywidualnego inwestującego po raz pierwszy w instrumenty finansowe obciążone ryzykiem. Na podstawie wyniku testu Klient jest informowany o tym, na ile inwestycja tego typu jest dla niego odpowiednia. Wprowadzenie testu adekwatności stworzyło możliwość zapewnienia Klientowi jeszcze wyższego poziomu ochrony jego majątku.

Bank posiada w swojej ofercie dla firm Kredyt Termo-modernizacyjny, który jest wygodnym narzędziem do rozwoju gospodarki źródłami ciepła. Kredyt przeznaczony jest na inwestycje termo-modernizacyjne oraz inne przedsięwzięcia związane z gospodarką źródłami ciepła, w wyniku których nastąpi zmniejszenie rocznego zapotrzebowania na energię lub rocznych strat energii. Kredytobiorcy zainteresowani tym produktem mogą korzystać z wypłaty premii pozwalającej na spłatę 25% zaciągniętego kredytu ze środków Funduszu Termo-modernizacyjnego zarządzanego w ramach struktur Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK). Warunkiem podjęcia przez BGK decyzji o wypłacie premii jest pozytywnie zweryfikowany audyt energetyczny. W ten sposób Bank pośrednio przyczynia się do zmniejszenia zapotrzebowania na energię zużywaną przy ogrzewaniu i podgrzewaniu wody użytkowej, zmniejszenia rocznych strat energii oraz zamiany konwencjonalnych źródeł energii na niekonwencjonalne.

Bank współpracuje z Europejskim Funduszem Rozwoju Wsi Polskiej w zakresie kredytów z przeznaczeniem na rozwój infrastruktury obszarów wiejskich.

Fundusz prowadzi preferencyjne linie kredytowe oraz programy subwencyjne, które mogą wspierać absorpcję środków pomocowych UE, uzupełniając wymagany wkład własny inwestorów i antycypując czasowo (kredytowanie pomostowe) granty ze środków funduszy strukturalnych w ramach prefinansowania dotowanych zadań.

Bank Millennium podpisał umowy na obsługę trzech preferencyjnych linii kredytowych:

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

Poprzez udział w tym programie Bank stara się aktywnie wspierać rozwój obszarów wiejskich, szkolnictwa, infrastruktury drogowej oraz informatycznej, a także wspomaga rozwój przedsiębiorczości pozarolniczej oraz działania na rzecz ochrony środowiska.

Bank od 2002 roku współpracuje również z Agencją Restrukturyzacji i Modernizacji Rolnictwa obsługując preferencyjne kredyty inwestycyjne i kłaskowe (inwestycyjne obrotowe) na wzniesienie produkcji z dopłatami ARiMR. Pomoc ze środków ARiMR udzielana jest w formie dopłat do oprocentowania kredytów Bankowych.

Przystąpienie Polski do Unii Europejskiej stworzyło nowe możliwości, jeżeli chodzi o finansowanie projektów inwestycyjnych realizowanych zarówno przez przedsiębiorstwa, jak i jednostki budżetowe. Bank Millennium należy do grupy Banków biorących udział w absorpcji środków unijnych, przez co zwiększa ich dostępność dla swoich Klientów i aktywnie włącza się we wspieranie polskiej przedsiębiorczości, ochrony środowiska oraz rozwoju społecznego i regionalnego. W ofercie Banku znajdują się kredyty inwestycyjne na finansowanie przedsięwzięć dofinansowanych z Funduszy Unijnych.

Przedsiębiorstwa nie dysponujące wystarczającymi zabezpieczeniami mogą skorzystać przy realizacji tego typu przedsięwzięcia z gwarancji lub poręczenia kredytu z Funduszu Poręczeń Unijnych.

Oferta Banku dla Przedsiębiorców korzystających z pomocy publicznej to:

- kredyt EUROMillennium,
- rachunek EUROMillennium do obsługi kredytu EUROMillennium,
- poręczenia i gwarancje z Funduszu Poręczeń Unijnych.

Także w roku 2008 Bank Millennium włączy się aktywnie w oferowanie kredytów inwestycyjnych na finansowanie inwestycji objętych dotacjami z funduszy Unii Europejskiej w ramach nowych Programów Operacyjnych na lata 2007 – 2013.

Ponadto Bank Millennium stosuje specjalną politykę obsługi dla niektórych organizacji pozarządowych, non profit, między innymi dla Caritas Polska. Organizacja ta jest instytucją charytatywną Konferencji Episkopatu Polski. Koordynuje ona prace 44 diecezjalnych i archidiecezjalnych oddziałów Caritas w Polsce. Udziela ona pomocy doraźnej i długofalowej, materialnej i finansowej osobom bezrobotnym, bezdomnym, chorym, starszym, dzieciom z rodzin ubogich a także imigrantom i uchodźcom. Caritas udziela również pomocy humanitarnej ofiarom wojen, kataklizmów i nieszczęść naturalnych poza granicami Polski.

## Dialog z Inwestorami

Głównym celem działania Banku Millennium w obszarze relacji inwestorskich jest budowanie zaufania do Banku wśród wszystkich uczestników rynku kapitałowego. Jako członek Grupy Kapitałowej Millennium bcp, Bank Millennium posiada jednego inwestora strategicznego, Banco Comercial Portugues, posiadającego 65,5% kapitału akcyjnego. Pozostałe akcje, czyli 34,5% kapitału akcyjnego, są rozproszone wśród polskich i zagranicznych akcjonariuszy instytucjonalnych i prywatnych.



Pomimo realizacji strategii szybkiego rozwoju organicznego, Bank Millennium od trzech lat regularnie wypłaca dywidendę. Wskaźnik wypłaty, stanowiący procent skonsolidowanego zysku netto za lata 2004-2006, kształtował się następująco: 99%, 81% i 48%.

Bank Millennium – pierwszy Bank notowany na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie (od 1992 roku) – posiada formalnie jednostkę Relacji Inwestorskich od 1999 roku. Dzisiejszy zakres obowiązków Departamentu Relacji Inwestorskich obejmuje kompleksowe zarządzanie relacjami z wszystkimi uczestnikami rynku kapitałowego, czyli: obecnymi Akcjonariuszami, potencjalnymi Inwestorami, analitykami rynku, agencjami ratingowymi, warszawską Giełdą Papierów Wartościowych i jej brokerami, Bankiem depozytariuszem programu kwitów depozytowych (GDR), a także innymi organizacjami działającymi na polskim rynku kapitałowym. Departament Relacji Inwestorskich kieruje przepływem informacji dotyczących finansów oraz bieżącej strategii rozwoju spółki, dbając, by przekaz dotarł do możliwie największej liczby obecnych i potencjalnych Akcjonariuszy. Bank stosuje zasadę przejrzystości oraz równego dostępu do informacji dla wszystkich uczestników rynku, realizując tym samym odpowiednie zapisy „Zasad Ładu Korporacyjnego” obowiązujące w Polsce.

Powyższe działania realizowane są z wykorzystaniem różnych kanałów komunikacji, takich jak:

- Okresowe konferencje w trakcie, których przedstawiane są kwartalne wyniki Banku (cztery w ciągu 2007 roku),
- Udział w konferencjach i wyjazdach ("road-show"), organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (11),
- Indywidualne i grupowe spotkania z analitykami i inwestorami (145),
- Bieżące komunikaty giełdowe i komunikaty prasowe,
- Aktualizowana 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).

Kwartalne konferencje dotyczące bieżącej sytuacji finansowej oraz strategii rozwoju prowadzone są oddzielnie dla dziennikarzy i dla analityków rynku. Są na nich obecni członkowie Zarządu Banku (zawsze Prezes, Wiceprezes i Członek Zarządu nadzorujący obszar finansów) i odpowiadają na liczne pytania. Konferencje takie spotykają się z zainteresowaniem dziennikarzy i analityków również dlatego, że Bank Millennium tradycyjnie już przedstawia wyniki kwartalne jako pierwszy, znacznie wyprzedzając inne Banki notowane na GPW. W celu realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 roku Bank zapewnia nieograniczony dostęp do tych konferencji przez Internet (transmisja obejmuje zarówno fonię jak i wizję) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji.



Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. W roku 2007 następujące domy maklerskie sporządzały raporty analityczne na temat Banku Millennium: BDM PKO BP, Citigroup GM, DI BRE BANK S.A., DM BZ WBK, ING Wholesale Banking, Ipopema, KBC Securities, CDM Pekao S.A., Unicredit Markets & IB oraz Wood & Company.

Ponadto, Bank podlega ocenie agencji ratingowych, które przedstawiają swoje opinie na potrzeby podmiotów inwestujących zarówno w akcje jak i w instrumenty dłużne emitowane przez Bank. Bank ma podpisane umowy na pełny rating z Moody's Investor Services i Fitch Ratings, a także współpracuje ze Standard & Poor's i Capital Intelligence.

Bieżące oceny przyznane Bankowi Millennium są następujące:

#### **FITCH**

Rating standardowy emitenta (IDR)	<b>A</b>
Krótkoterminowy	<b>FI</b>
Indywidualny	<b>C/D</b>
Rating Wsparcia	<b>I</b>

#### **Moody's Investor Service Ltd.**

Długoterminowy Rating Depozytowy	<b>A3</b>
Krótkoterminowy Rating Depozytowy	<b>P-2</b>
Rating Siły Finansowej	<b>D</b>

#### **Standard & Poor's**

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

#### **Capital Intelligence**

Długoterminowy Rating Waluty Obcej	<b>BBB+</b>
Krótkoterminowy Rating Waluty Obcej	<b>A2</b>
Rating Siły Finansowej	<b>BBB-</b>
Rating Wsparcia	<b>2</b>

Bank chętnie dzieli się własnym doświadczeniem wynikającym z wieloletniej obecności na rynku kapitałowym w ramach Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych (SEG), którego jest współzałożycielem (powstało w 1993 roku). Podstawowym celem Stowarzyszenia jest przekazywanie ustawodawcy oczekiwań emitentów dotyczących poprawy funkcjonowania rynku papierów wartościowych oraz formułowanie propozycji zmian w przepisach prawa, podnoszących atrakcyjność giełdy jako miejsca pozyskiwania kapitału dla biznesu.

Wysoka jakość relacji z Inwestorami pozwala na ciągły i przejrzysty przepływ informacji pomiędzy spółką a jej Akcjonariuszami. Wymiana informacji następuje w obu kierunkach, umożliwiając Zarządowi śledzenie reakcji Akcjonariuszy Banku na przyjętą strategię i jej realizację. Jesteśmy przekonani, że ma to pozytywny wpływ na wizerunek Banku oraz zapewnia najlepsze warunki do jego pełnej i wiarygodnej oceny, umożliwiając podejmowanie świadomych decyzji inwestycyjnych.

## Współpraca z Partnerami biznesowymi

Bank w swojej działalności biznesowej współpracuje z wieloma podmiotami jako nabywca usług i produktów z różnorodnych segmentów rynku. Bank wszystkie podmioty, z którymi w tym zakresie współpracuje traktuje w sposób partnerski i przejrzysty. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces wyboru dostawców, z których zdecydowana większość jest wybierana w drodze przetargów. Procedury wyboru dostawców opisują organizację procesu wyboru oraz narzucają równe traktowanie oferentów i obiektywność podejmowanych decyzji. Aby zagwarantować obiektywność wyborów i równe traktowanie podmiotów biorących udział w przetargach, oceny merytoryczna i komercyjna ofert są dokonywane przez odrębne, niezależne jednostki organizacyjne.

Jednostką Banku uprawnioną do przeprowadzania postępowań przetargowych jest Departament Zakupów Centralnych (DZC). Wyniki przeprowadzonych przetargów są rekomendacjami przedstawianymi na posiedzeniach Komitetu Inwestycyjnego lub Zarządu Banku.

W IV kwartale 2007 roku w Banku rozpoczęto projekt optymalizacji procesu zarządzania łańcuchem dostaw, w tym procesy wyboru dostawców i outsourcingu. Celem tego przedsięwzięcia jest usprawnienie procesów, ich automatyzacja oraz dostosowanie zasad postępowania do wymagań MiFID. W planach jest również certyfikacja jakościowa procesu zarządzania łańcuchem dostaw, zgodnie z normą ISO 9000:2001, planowana na połowę roku 2008.

W 2007 roku Departament Zakupów Centralnych zamknął 91 spraw przetargowych i negocjacyjnych o wartości inicjalnej około 221 mln złotych i wartości ostatecznej około 168 mln złotych.



## Dialog z Pracownikami

Dialog z Pracownikami jest częścią kultury korporacyjnej Banku i buduje fundamenty pod jego rozwój i realizację planów. Dzięki właściwemu zarządzaniu informacją Bank zna oczekiwania Pracowników, a przekazana Pracownikom wiedza na temat strategii i planów spółki wspiera poziom realizacji celów strategicznych.

Bank rozwija różnorodne i wzajemnie uzupełniające się narzędzia komunikacji z Pracownikami.

### KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Uniwersalnym i codziennym źródłem wiedzy w Banku jest serwis intranetowy – Millenniumnet, będący podstawowym narzędziem komunikacji z Pracownikami. Jest on także źródłem wiedzy i kanałem dostępu do wszelkich aplikacji do obsługi Klienta oraz innych narzędzi niezbędnych do pracy na każdym stanowisku pracy. Za jego pośrednictwem Pracownicy są na bieżąco informowani o wszystkich kwestiach i wydarzeniach wewnętrznych i zewnętrznych, które dotyczą bezpośrednio ich oraz Banku. Portal dostępny jest na każdym stanowisku pracy. Codziennie publikowane są w nim wszelkie informacje dotyczące funkcjonowania Banku, aktualne informacje biznesowe, nowości rynkowe oraz komunikaty dotyczące spraw pracowniczych i wydarzeń socjalnych. Witryna intranetowa składa się z trzech sekcji: najobszerniejszej – ogólnej, o charakterze informacyjnym; przeznaczonej dla Pracowników obsługujących klientów indywidualnych; przeznaczonej dla Pracowników obsługujących klientów korporacyjnych. Z uwagi na międzynarodowe środowisko pracy w Banku w Polsce, sekcja ogólna informacyjna funkcjonuje w języku polskim i angielskim.

Dzięki intranetowi każdy Pracownik Banku ma informację z każdego poziomu zarządzania biznesowego.

Dodatkowym źródłem wiedzy o wydarzeniach w Banku jest miesięcznik „Świat Millennium”. Pismo dostępne jest w formie elektronicznej i drukowanej. Na jego łamach, w szerszym niż w intranecie kontekście, opisywane są wszelkie istotne wydarzenia w Banku i jego dotyczące. W stałych rubrykach przedstawiane są aktualnie realizowane projekty, wdrażane innowacje, produkty i osiągnięcia zespołów. Osobną część stanowią relacje z wydarzeń pracowniczych, spotkań i wyjazdów integracyjnych, których autorami często są sami Pracownicy. Pismo posiada stałą redakcję. Ukazuje się w języku polskim z podsumowaniem – na ostatniej stronie – najważniejszych tematów w języku angielskim.

Co roku Bank organizuje „Naradę Kadry Zarządzającej” – spotkanie kadry kierującej jednostkami biznesowymi Banku. Spotkanie służy podsumowaniu poprzedniego roku i omówieniu strategicznych celów, nowych projektów i zmian czekających Bank w nadchodzącym roku. Podczas spotkania specjalną Nagrodą Prezesa nagradzani są Pracownicy, którzy osiągnęli najlepsze wyniki w pracy w minionym roku.

Bank, co roku zaprasza swoich Pracowników na odbywający się zawsze na świeżym powietrzu i w nieformalnej atmosferze „Piknik Pracowniczy”, który jest spotkaniem o charakterze wyłącznie integracyjnym. Pikniki zapewniają atrakcje o charakterze team-building, są również okazją do bliższego, nieformalnego poznania się Pracowników i spotkania z Członkami Zarządu.

Narzędzia komunikacji informacji biznesowej uzupełniają biuletyny elektroniczne informujące o aktualnych celach biznesowych i osiągnięciach w ramach poszczególnych struktur biznesowych.

Pracownicy mają również stały dostęp do aktualnych informacji dotyczących międzynarodowej działalności Grupy Millennium bcp poprzez elektroniczny biuletyn informacyjny – „About us” przygotowywany i dystrybuowany przez centralę Millennium bcp do wszystkich podmiotów grupy na poszczególnych rynkach krajowych. Biuletyn poświęcony najnowszym wydarzeniom w grupie Millennium na świecie, pomaga Pracownikom w identyfikowaniu się z ponadnarodową Grupą i marką. W Polsce biuletyn publikowany jest w intranecie. Dodatkowym źródłem informacji o wydarzeniach w Grupie Millennium na świecie jest periodyk „Magazyn” Millennium bcp. Wydawany po portugalsku i angielsku, dociera również do wszystkich Pracowników Banku.

#### **BADANIA OPINII PRACOWNIKÓW**

Od 2002 roku Bank regularnie przeprowadza ankietę satysfakcji pracowniczej. Wyniki ankiety są wskazówkami wyznaczającymi rozwój firmy i wpływają na działania podejmowane przez Zarząd Banku.

Od 2006 roku badanie przeprowadzane jest na skalę międzynarodową – jednocześnie we wszystkich krajach, w których jest obecna Grupa Millennium bcp. W 2007 roku po raz pierwszy przygotowano ankietę w wersji elektronicznej, co pozwoliło na szybszą organizację procesu opracowywania wyników i określania dalszych planów działania.

Badania przeprowadzane są w formie anonimowych ankiet. Kwestionariusze zawierają szczegółowe pytania dotyczące oceny pracy w jednostce, współpracy z przełożonym, komunikacji wewnętrznej, kariery i możliwości rozwoju zawodowego.

Pozwalają również wyrazić opinię na temat ogólnego zadowolenia z pracy i warunków zatrudnienia, intencji pozostania Pracownikiem Banku oraz chęci polecenia jego usług.

#### **Zadowolenie pracowników**

##### **Poziomy satysfakcji pracowników**

stopa odpowiedzi na kwestionariusz **78%**

##### **Zadowolenie ogólne jako pracownika Banku Millennium**

bardzo zadowoleni i zadowoleni **79%**

Wyniki Badania Satysfakcji wraz z rekomendacjami dotyczącymi dalszego sposobu postępowania przedstawiane są Zarządowi Banku. Bardziej szczegółowe raporty wraz ze wskazaniem tych obszarów, które należałoby poprawić (w podziale na ankietowane jednostki) przekazywane są natomiast kierownictwu poszczególnych departamentów. Na ich podstawie wdrażane są konkretne działania w obszarze zarządzania, systemu wynagrodzeń i rozwoju kariery.

Dzięki zaangażowaniu Pracowników w udział w badaniu, Bank może identyfikować kluczowe obszary, które wpływają na zadowolenie Pracowników i podejmować działania, które pozwalają zwiększać satysfakcję i motywację z pracy w Banku Millennium.

Badania przeprowadzane są przez Zespół Jakości i Innowacji (ten sam, który bada poziom satysfakcji z usług i produktów Banku wśród Klientów).

## CENTRUM INNOWACJI

Za wspieranie innowacji i zachęcanie Pracowników do dzielenia się swoją wiedzą z organizacją odpowiedzialne jest Centrum Innowacji (CI). Do jego głównych zadań należy promowanie kreatywności wśród Pracowników. CI przyjmuje wszelkie pomysły na zmiany w ofercie produktów i usług Banku lub usprawnienia codziennej pracy. Propozycje zbierane są na trzy sposoby: poprzez otwartą skrzynkę pomysłów, Treningi Kreatywności i kampanie zbierania pomysłów Call to Action (CTA).

W 2007 roku CI skupiło się na promowaniu kampanii zbierania pomysłów CTA na wyznaczone zadania, które inicjowane są przez CI i menedżerów z poszczególnych departamentów. Kampanijne podejście do zbierania pomysłów pozwala zaangażować wszystkie strony (menedżerów, Pracowników i CI) w celu wypracowania jak najlepszych pomysłów. W 2007 roku przeprowadzono 12 kampanii zbierania pomysłów i zebrano łącznie 344 pomysły. Bardzo dobre rezultaty osiągnięto w kampaniach na pomysły do promocji produktów depozytowych i kart kredytowych. Menedżerowie zamawiający akcje podjęli decyzje o wdrożeniu 30 wybranych pomysłów, 169 jest w trakcie analizy, natomiast 32 pomysły zostały odłożone do ponownego rozpatrzenia. 113 pomysłów zostało odrzuconych gdyż nie spełniały one kryteriów oceny określonych przez ekspertów.

W ramach Centrum Innowacji funkcjonuje biblioteka, dzięki której Pracownicy mogą pogłębiać swoją wiedzę o innowacjach, wypożyczać książki z dziedziny zarządzania, marketingu i wdrażania zmian w organizacjach, mają też dostęp do specjalistycznych artykułów z prasy krajowej i zagranicznej.

### Centrum Innowacji

Centrum innowacji	2007	2006
Liczba pracowników, którzy przedstawili pomysły	270	42
Liczba przedstawionych pomysłów	592	105
<b>Status</b>		
wdrożone	2%	10%
odroczone	8%	51%
odrzucone	25%	29%
analizowane	58%	5%
w trakcie wdrażania	7%	6%

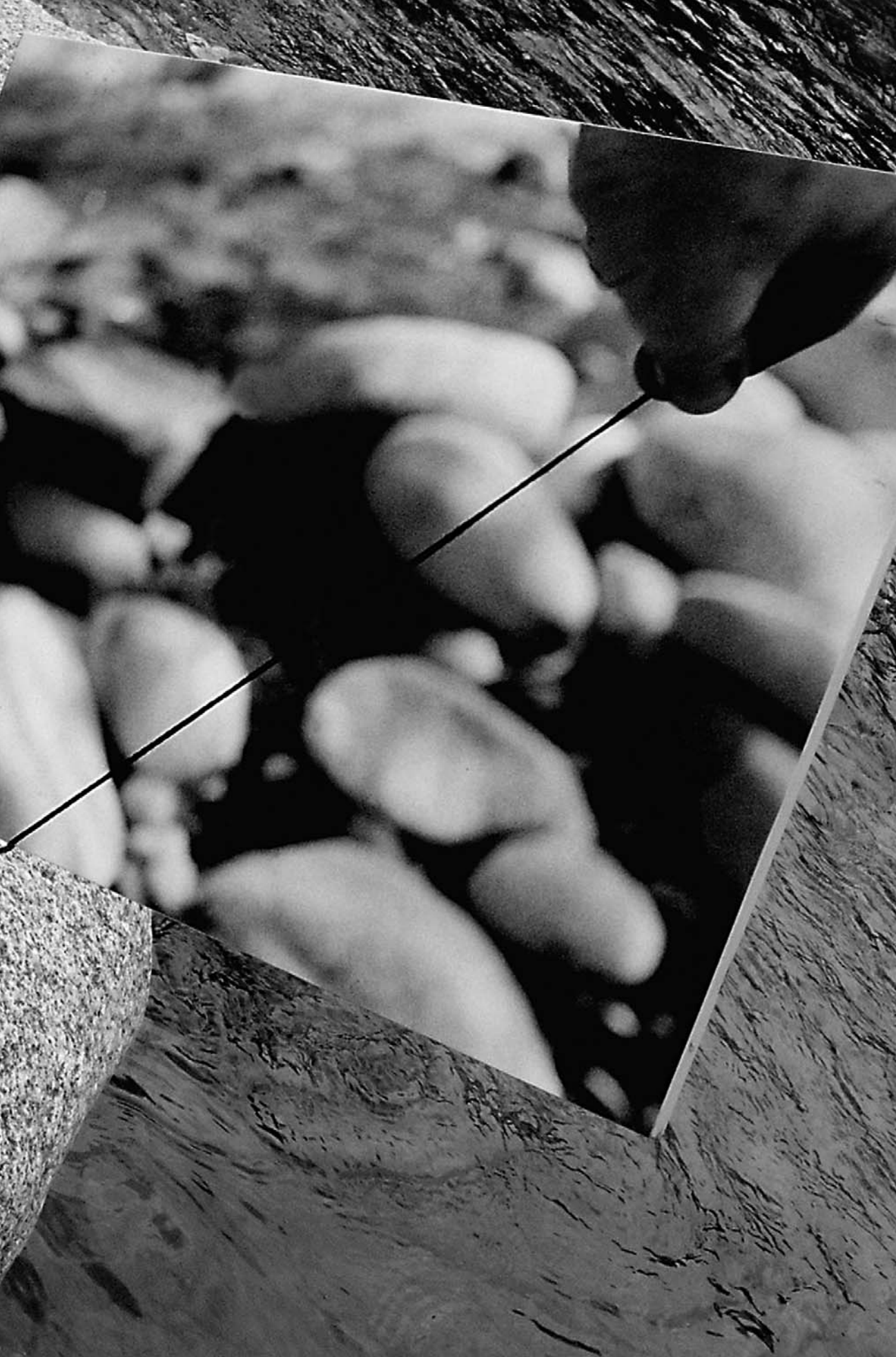


# Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

Bank jest podmiotem prawa polskiego, jego działalność biznesową normują regulacje obowiązujące sektor finansowy oraz spółki publiczne notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

Bank jako instytucja zaufania publicznego działa w zgodzie z obowiązującym prawodawstwem. Nadrzednym celem w działalności biznesowej jest zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez Klientów i Akcjonariuszy środków.





ODPOWIEDZIALNY  
**O7** **BIZNES**

Millennium  
bank



## ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO (CORPORATE GOVERNANCE MODEL)



Bank Millennium zobowiązał się w dokumencie „Oświadczenie w zakresie przestrzegania zasad ładu korporacyjnego” do przestrzegania przyjętych w dokumencie „Dobre praktyki w spółkach publicznych” zasad przejrzystości prowadzonej działalności. Więcej o stosowaniu zasad ładu korporacyjnego można znaleźć w „Raporcie Rocznym 2007”.

## POLITYKA ZGODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY (COMPLIANCE I AML POLICY)

Na poziomie Grupy Banku Millennium wyodrębniona jednostka organizacyjna – Departament Zapewnienia Zgodności – jest odpowiedzialna za wdrażanie polityki zapewnienia zgodności w całej Grupie. Informuje on Komitet Ryzyka Operacyjnego i Procesów o ogólnym poziomie ryzyka braku zgodności, a także popiera działania służące poprawie warunków kontroli ryzyka braku zgodności. Departament Zapewnienia Zgodności, monitoruje spełnianie przez Bank Millennium regulacji określanych przez przepisy zewnętrzne.

Przepisy, zasady i normy dotyczące zgodności dotyczą takich spraw jak przestrzeganie właściwych standardów zachowań rynkowych, zarządzania konfliktami interesów, należytego traktowania Klientów, oraz zapewniania rzetelnych porad dla Klientów. Niemniej jednak, z uwagi na stosunkowo wysoki stopień potencjalnego ryzyka, zdaniem Grupy Banku Millennium następujące obszary wymagają szczególnej uwagi:

- zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych (regulaminów, instrukcji i procedur) z obowiązującymi przepisami prawa, a także z zaleceniami wydawanymi przez instytucje nadzoru,
- zapobieganie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu,
- zarządzanie konfliktem interesów,
- ochrona informacji poufnych dotyczących Banku Millennium, instrumentów finansowych emitowanych przez Bank, a także informacji na temat zakupów i sprzedaży takich instrumentów.

Model zarządzania ryzykiem braku zgodności stosowany przez Grupę Banku Millennium opiera się na podejściu zarządzania procesowego. Model zarządzania procesami dotyczy wszystkich procesów zidentyfikowanych i w całej Grupie Banku Millennium. Każdy proces przypisany jest do wyznaczonego Właściciela Procesu i Managerów Procesów, którzy odpowiadają za zarządzanie ryzykiem braku zgodności w ramach danego procesu. Przez proces Bankowy rozumie się logiczną sekwencję działań opisujących cykl życia produktu lub usługi.

Cztery krytyczne obszary ryzyka zgodności (powyżej) zostały również uznane za cztery procesy kluczowe, stanowiące wspólnie „Makroproces Zgodności”. Składają się na nie: zapewnianie zgodności prawnej, zarządzanie konfliktami interesów, zapobieganie praniu pieniędzy, oraz ochrona informacji poufnych. Właścicielem tego makroprocesu jest Kierujący Departamentu Zgodności. Departament ten stanowi jednostkę organizacyjną Banku powołaną Uchwałą Zarządu Banku. Działalność Departamentu Zapewnienia Zgodności podlega bezpośrednio Prezesowi Zarządu.

Stosowany przez Bank Millennium Program przeciwdziałania praniu pieniędzy („Program AML”) stanowi całościowy system identyfikacji obszarów zagrożenia, transakcji podlegających rejestracji, oraz transakcji mogących się wiązać z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu, podejmowania w stosunku do nich stosowych działań, oraz procedur i rozwiązań organizacyjnych zapewniających sprawne funkcjonowanie tego programu. Jedne z podstawowych koncepcji tego Programu to „Poznaj Klienta” (Know Your Customer) i „Rozpoznaj i Zrozum Klienta” (Customer Due Diligence), gwarantujące pozyskanie wyczerpujących informacji o Kliencie, zakresie jego działalności i zasobach, służących dostosowaniu oferty produktowej do wymagań Klienta, podniesieniu bezpieczeństwa obsługi, oraz wyeliminowaniu działalności przestępczej z transakcji biznesowych i finansowych. „Program AML” Banku Millennium wykorzystuje koncepcję dostosowania działań i alokacji zasobów do wyników analizy ryzyka.

Podstawowe kwestie objęte programem Banku Millennium obejmują:

- Szczegółowe wytyczne w sprawie identyfikacji osób indywidualnych i prawnych, jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej, oraz ich reprezentantów. Wytyczne takie zawierają specyfikację potrzebnych danych oraz listę dokumentów niezbędnych do stworzenia odpowiedniego dossier;
- Wytyczne i procedury dotyczące obowiązkowej rejestracji transakcji o wartości ponad 15.000 EUR, a także przekazywanie comiesięcznych raportów o takich transakcjach do GIIF (Generalny Inspektor Informacji Finansowej);
- Podstawowe metody rozpoznawania transakcji rodzących podejrzenia, zwłaszcza związanych z praniem pieniędzy;
- Wyczerpujące wytyczne, lista kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych;
- Nadzór i kontrola realizacji „Programu AML”, podział obowiązków pomiędzy poszczególne jednostki organizacyjne, coroczne sprawozdanie dla Zarządu Banku z realizacji tego Programu.

Program ten zawiera również szczegółowe procedury dotyczące następujących kwestii:

- Analiza transakcji i sprawozdawczość wewnętrzna w przypadku powzięcia podejrzenia lub rozpoznania okoliczności niosących przesłanki prania pieniędzy;
- Raporty nt. Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowywanie, badanie, wewnętrzna akceptacja, oraz przekazywanie do GIIF;
- Przygotowywanie i ewentualne wprowadzanie zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków;
- Dostarczanie informacji stanowiących tajemnice Bankową do Prokuratury i/lub GIIF.

W 2007 roku zarejestrowano ogółem i przekazano do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej 860 tysięcy transakcji powyżej progu 15.000 EUR. Na żądanie GIIF przekazano informacje na temat 181 podmiotów, w tym o 433 rachunkach firmowych i 299 prywatnych. W sumie opracowano i przesłano do GIIF 110 Raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR). Raporty te dotyczyły 238 Klientów i 212 rachunków. Na żądanie GIIF Bank zablokował 7 rachunków.

#### AUDYT ZEWNĘTRZNY I WEWNĘTRZNY

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

Przedmiotem audytu wewnętrznego jest weryfikacja systemu zarządzania ryzykiem, kontroli wewnętrznej, rozumianej jako zespół mechanizmów kontrolnych, oraz procesu zarządzania w audytowanej jednostce. Polega ona na identyfikacji stanu faktycznego w zakresie systemu zarządzania ryzykiem oraz kontroli wewnętrznej, zobiektywizowanej ocenie w odniesieniu do regulacji wewnętrznych i zewnętrznych oraz powszechnie przyjętych standardów, z uwzględnieniem lokalnych uwarunkowań.

Departament Audytu Wewnętrznego jest wyspecjalizowaną jednostką kontroli instytucjonalnej. Kontrola instytucjonalna ma na celu niezależną ocenę adekwatności, prawidłowości i efektywności operacyjnej kontroli funkcjonalnej (wykonywanej bieżąco przez jednostki organizacyjne w zakresie ich zadań), w szczególności dotyczącą jakości i prawidłowości realizacji czynności Bankowych.

Departament Audytu Wewnętrznego niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru. Audyt wewnętrzny wspiera działania służące ocenie i poprawie efektywności zarządzania ryzykiem, systemu kontroli oraz procesów zarządzania organizacją.

Departament Audytu Wewnętrznego jest niezależny, administrowany przez Prezesa Zarządu Banku a wyniki audytów raportuje do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Proces audytu wewnętrznego realizowany jest na podstawie Metodologii Audytu Wewnętrznego, która jest udokumentowana, nowoczesna i wspierana specjalistycznymi narzędziami informatycznymi, aktualna – uwzględnia nowe wymogi i standardy Bankowe, zorganizowana procesowo i sterowana priorytetami oraz poziomami ryzyk. Proces audytu podlega rocznemu planowaniu. Roczny Plan Audytów Wewnętrznych jest zatwierdzany przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku.

W 2007 roku Departament Audytu Wewnętrznego wykonał 825 audytów w Banku, spółkach zależnych Banku, a także w ramach Grupy Millennium BCP, włącznie z audytami IRF (IRF – funkcja niezależnego przeglądu, realizowana zgodnie z wymogami Nowej Umowy Kapitałowej) w zakresie procesów zarządzania ryzykami: kredytowym, rynkowym i operacyjnym.

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

Audyty wewnętrzne wykonywane są przez doświadczonych, wysoko wykwalifikowanych profesjonalistów posiadających międzynarodowe certyfikaty (CIA, CISA, CISM), którzy regularnie wspierają Departament Audytu Grupy BCP w działaniach prowadzonych w zagranicznych lokalizacjach.

W Departamencie Audytu Wewnętrznego Banku funkcjonują wyspecjalizowane komórki organizacyjne odpowiedzialne za audyty w zakresie: działalności placówek Banku, procesu kredytowego, procesu inwestycyjnego, zarządzania IT, zapewniania zgodności w obowiązującymi przepisami zewnętrznymi, sprzedaży i rozwoju produktów i usług Bankowych, zarządzania aktywami i pasywami, a także za prowadzenie kontroli prewencyjnych i dochodzeń oraz za monitorowanie realizacji zaleceń i raportowanie wyników działań audytowych.

#### Audyty wykonane w 2007

Audytowany obszar	Typowe audyty	Audyty IRF	Suma
Operacje placówek	236		236
Kontrole prewencyjne i dochodzenia	457	1	458
Proces kredytowy	26	12	38
Produkty i usługi	29	1	30
Zarządzanie aktywami i pasywami	6	8	14
Zarządzanie IT	19		19
Proces inwestycyjny	21	3	24
Zapewnianie zgodności prawnej	2		2
Audyty dla Grupy BCP	4		4
	<b>800</b>	<b>25</b>	<b>825</b>

#### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM OPERACYJNYM

Zapewnienie pełnego bezpieczeństwa prowadzonej działalności Bankowej, przy utrzymaniu odpowiednich poziomów płynności i wypłacalności, oraz przestrzeganie regulacji dotyczących zarządzania ryzykiem i zasad z nim związanych, są przedmiotem najwyższej troski ze strony kierownictwa Banku Millennium.

Zintegrowane ramy zarządzania ryzykiem – kredytowym, rynkowym, płynności i operacyjnym – wynikającym z działalności prowadzonej przez Bank, pozostają jednym z najważniejszych czynników, wspierających strategię trwałego i bezpiecznego wzrostu, oparta o odpowiednie poziomy kapitału.

Funkcja kontroli ryzyka jest scentralizowana w Departamencie Monitorowania Ryzyka, który w ścisłej współpracy z Biurem Ryzyka Grupy BCP zapewnia realizację zatwierdzonej polityki zarządzania ryzykiem oraz wsparcie Komitetów Ryzyka, ustanowionych w Banku Millennium.

Komitet Kontroli Ryzyka – składający się z Zarządu Banku Millennium oraz Biura Ryzyka Grupy BCP – jest odpowiedzialny za monitorowanie kształtowania się poszczególnych rodzajów ryzyka, za przestrzeganie obowiązujących norm w zakresie polityki i limitów, przeglądu zasad ryzyka oraz wspierania rozwoju zasobów ludzkich i technicznych w obszarze zarządzania ryzykiem i kontroli. Ponadto istnieją w Banku wyspecjalizowane komitety ryzyka: Komitet Kapitału, Aktywów i Pasywów (CALCO), Komitet Kredytowy oraz Komitet Ryzyka Procesowego i Operacyjnego, które są odpowiedzialne za ściślejsze monitorowanie każdego rodzaju ryzyka.

Departament Monitorowania Ryzyka jest odpowiedzialny za:

- Opracowanie, proponowanie oraz wdrażanie metodologii oceny i metryk ryzyka jak i ich kontroli;
- Zapewnienie zgodności zasad, koncepcji, metodologii i narzędzi oceny ryzyka, wykorzystywanych przez wszystkie obszary biznesowe (dotyczy to także wszystkich spółek zależnych Grupy); oraz
- Zapewnienie istnienia infrastruktury technicznej, wspierającej proces oceny ryzyka i monitoringu.
- Ujawnianie informacji, dotyczących zarządzania ryzykiem, zarówno odbiorcom wewnętrznym jak i zewnętrznym.

W 2007 roku Bank Millennium wzmocnił funkcje zarządzania ryzykiem poprzez wdrożenie szeregu inicjatyw o zakresie strategicznym, mając na celu zapewnienie wszystkim jednostkom, zaangażowanym w realizację zarządzania ryzykiem i kontroli, zasobów materialnych i ludzkich, koniecznych do utrzymania na bieżąco właściwej oceny i zarządzania profilem ryzyko/zyskowość działalności każdej linii biznesowej.

W ramach funkcji zarządzania ryzykiem i kontroli należy podkreślić dwie istotne inicjatywy, realizowane w minionym roku:

- zakończenie Projektu Kontroli Wewnętrznej rozpoczętego w końcu 2006 roku
- wykonanie planowanych zadań w zakresie realizacji wymogów „Bazylei II”.

W ciągu ostatnich miesięcy 2006 roku oraz w pierwszym kwartale roku 2007, przy wsparciu doradców zewnętrznych, Bank zrealizował przegląd głównych obszarów biznesowych i procesów wsparcia oraz dokonał przeglądu generalnych mechanizmów kontroli informatycznej. Działania te miały na celu zapewnienie zgodności procesów, istniejących w Banku Millennium z zasadami, wydanymi przez Bank Portugalii w tym zakresie (portugalski Bank BCP jest strategicznym akcjonariuszem Banku Millennium).

W efekcie dokonanej w ramach projektu analizy nie stwierdzono niezgodności badanych procesów z celami określonymi w regulacjach wydanych przez Bank Portugalii. Praktyczne wnioski wynikające z analizy poszczególnych badanych procesów są systematycznie wdrażane przez Bank.

W zakresie realizacji założeń „Bazylei II” w ostatnim kwartale 2007 roku BCP – strategiczny udziałowiec Banku – przekazał Bankowi Portugalii (z kopia dla polskiego organu nadzoru) dokument, proponujący przyjęcie następujących metodologii w stosunku do Banku Millennium:

- W zakresie ryzyka kredytowego stosowanie metodologii zaawansowanej IRB (Internal Rating Base) od 2008 roku w obszarze detalicznych portfeli kredytowych oraz plan późniejszego wdrożenia tej Metodologii w odniesieniu do pozostałych portfeli kredytowych do końca 2009 roku.
- W zakresie ryzyka rynkowego w odniesieniu do portfela handlowego, stosowanie metody, opartej na modelach wewnętrznych, bazujących na modelu VaR (Value at Risk), używanym przez Bank.
- W zakresie operacyjnym, stosowanie metody standardowej.

W ramach przygotowań do realizacji zapisów umowy „Bazylea II”, należy podkreślić wysiłki, podejmowane przez Bank w zakresie rewizji i rozwoju modeli ratingu i scoringu, stosowanych wobec poszczególnych segmentów Klientów, wdrożenie koncepcji „Bazylei II” w systemach informatycznych Banku jak i opracowanie szkoleń, obejmujących program „e-learning” dla wszystkich Pracowników, planowany na I kwartał 2008 roku.

#### **WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU**

Bank Millennium przestrzega przepisów prawa w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa środków Klientów, zapobiegania defraudacjom i utrzymania bezpieczeństwa i płynności polskiego systemu Bankowego i finansowego. W tym zakresie współpracuje i wykonuje rozporządzenia, zalecenia i nakazy odpowiednich organów nadzoru rynku finansowego w Polsce.





## Dobre miejsce pracy

Pracownicy zawsze stanowili największy kapitał Banku. To ich zaangażowanie i profesjonalizm stanowi o przewadze konkurencyjnej i to w głównej mierze dzięki nim Bank może z sukcesem realizować strategię swojego rozwoju.

Bank systematycznie inwestuje i dba o wartość tego zasobu – od lat uatrakcyjnia systemy wynagrodzeń i umożliwia rozwój kompetencji zawodowych Pracowników, oferuje szerokie pakiety socjalne i zajęcia integracyjne, stara się rozumieć ich oczekiwania i je spełniać. Działania te zwiększają poziom motywacji Pracowników Banku.





ODPOWIEDZIALNY  
**07** **BIZNES**

Millennium  
bank



# Rozwój kadr



## PROGRAMY ROZWOJOWE

Bank Millennium rozwinął przejrzysty i spójny system zarządzania kompetencjami. Jest on przeznaczony dla wszystkich Pracowników bez względu na zajmowane stanowisko. Podstawą tego systemu są programy rozwojowe. Celem prowadzonych przez Bank Programów Rozwojowych jest przyspieszenie tempa rozwoju Pracowników, którzy dzięki swojemu zaangażowaniu, motywacji i chęci rozwoju w ramach organizacji, w przyszłości będą mogli zająć stanowiska liderów projektów, kierowników zespołów, szefów wydziałów i departamentów. Pracownicy mogą korzystać ze specjalnie dobranej formy szkoleń, a ponadto w ramach programów oferowany jest im tzw. mentoring, czyli opieka Członka Zarządu nad rozwojem podlegających mu Pracowników, i coaching, czyli pomoc bezpośrednich przełożonych, którzy wspierają rozwój Pracowników uczestniczących w programie. Swoją pomocą służą im także inni uczestnicy programów w ramach swoich specjalizacji.

Pracownicy biorący udział w programie mają szansę uczestniczyć w ważnych z punktu widzenia realizacji strategii Banku projektach, a także – dwa razy w roku – w Forum Rozwojowym, warsztatach związanych z bieżącymi projektami realizowanymi w Banku. W Forum uczestniczą zarówno Członkowie Zarządu jak i wyselekcjonowani Managerowie.

Rozpoczęcie naboru do programów rozwojowych ogłaszane jest na stronie intranetowej Banku. Do udziału w procesie rekrutacji mogą się zgłosić wszyscy zainteresowani Pracownicy spełniający podstawowe warunki dotyczące stażu i kompetencji. Pracownicy muszą wypełnić krótki kwestionariusz, w którym opisują zakres obowiązków i sukcesy, które odnieśli w naszej firmie. Wszystkie napływające zgłoszenia oceniane są pod kątem spełniania wyznaczonych kryteriów. Wybrani kandydaci zapraszani są do drugiego etapu rekrutacji, tzw. Assessment Center. Informacje dotyczące wyników naboru do programów rozwojowych komunikowane są w Intranecie.



W Banku Millennium funkcjonują trzy programy rozwojowe:

- **Program rozwoju umiejętności – Grow Fast** jest programem rozwojowym przeznaczonym dla Pracowników, którzy wyróżnili się już swoją działalnością w Banku; dla Pracowników silnie zmotywowanych oraz zaangażowanych w dalszy rozwój ich kariery zawodowej w Grupie Banku Millennium. Głównym celem programu jest przyspieszenie rozwoju uczestników oraz umożliwienie im wykorzystania drzemącego w nich potencjału. Ideą programu jest stworzenie możliwości rozwoju kompetencji, które wykorzystują na stanowiskach managerskich.
- **Program rozwoju kompetencji – Grow Plus** jest programem rozwojowym adresowanym do menedżerów i liderów projektów, których cechują duża motywacja i zaangażowanie w rozwój kariery zawodowej w ramach Grupy Banku Millennium, elastyczność i gotowość do zmiany funkcji oraz obszaru działania oraz potencjał do zarządzania efektywnym zespołem w różnych obszarach Banku. Głównym celem Programu Grow Plus jest zintensyfikowanie rozwoju jego uczestników oraz wyposażenie ich w umiejętności i doświadczenie potrzebne do pełnienia funkcji kierowniczych.
- **Program Rozwoju Kompetencji Managerskich – People Grow.** Oprócz programu rozwojowego przeznaczonego dla obecnych Pracowników, Bank prowadzi również na nabór do programu dla studentów ostatnich lat oraz absolwentów. Uczestnicy People Grow mają możliwość zapoznania się z Grupą Banku Millennium, rozwoju umiejętności oraz – w ciągu 2 lat – odnalezienia departamentu, który najbardziej odpowiada ich kompetencjom oraz zainteresowaniom. Każdy z uczestników pozostaje pod opieką Mentora – Członka Zarządu Banku, który wspiera indywidualny rozwój kariery zawodowej młodych absolwentów uczelni. Uczestnicy People Grow zdobywają cenne doświadczenie w wielu obszarach funkcjonowania Banku oraz mają możliwość sprawdzenia swojego potencjału w pracy. Pomaga to im w podjęciu satysfakcjonującej decyzji dotyczącej rozwoju przyszłej kariery. Dzięki identyfikacji możliwości uczestników programu przez organizację, możliwe jest skorzystanie z talentów absolwentów z najlepszym rezultatem. Każdy uczestnik Programu Rozwoju Kompetencji Managerskich zaczyna swoją przygodę w Banku Millennium pracą w oddziale detalicznym. Dzięki temu może poznać pracę w Banku z perspektywy Klienta, co pomaga w późniejszym okresie pracy w innych jednostkach. W 2007 roku rozpoczęła się 6 edycja Programu. Dotychczas w programie uczestniczyło 68 Pracowników.

Łącznie w 2007 roku w programach rozwojowych Banku Millennium wzięło udział 95 Pracowników. Wśród nich 46% stanowiły kobiety. 56% uczestników było poniżej 30 roku życia.

## MODELE OCENY I DORADZTWA

Bank przeprowadza okresowe oceny kompetencji pracowniczych w ramach, których Pracownicy mają możliwość wyrażenia opinii na temat poziomu satysfakcji z pełnionych przez nich funkcji oraz zasygnalizowania chęci rotacji wraz ze wskazaniem jednostek, w których chcieliby się dalej rozwijać. Ponadto ocena kompetencji umożliwia opracowanie indywidualnego planu rozwoju kariery Pracownika na kolejny rok poprzez określenie potrzeb szkoleniowych i rozmowę rozwojową przeprowadzoną z przełożonym. W trakcie rozmowy Pracownik otrzymuje również informacje zwrotne na temat swojego poziomu kompetencji standardowych wymaganych na zajmowanym stanowisku jak i kompetencji związanych z obecnie wykonywaną funkcją. Dzięki szerokiej ofercie szkoleń dostępnych w Akademii Millennium (czytaj w części „System szkoleń”) dla poszczególnych zespołów Pracownik może wybrać te, które najtrafniej odpowiadają jego potrzebom.

Systemy motywacyjne są opracowywane z myślą o celach strategicznych Banku i podlegają stałej ewolucji. Wprowadzane są nowe kryteria oceny dopasowane do charakterystyki pracy w danej jednostce. System oceny wyników pracy jest ważnym źródłem informacji wykorzystywanym przy systemie premiowym, w trakcie budowania planów rozwoju Pracowników czy przygotowywania zmian stanowisk i wynagrodzeń. Rezultaty osiągane w pracy są również analizowane w trakcie podejmowania decyzji o dofinansowywaniu Pracownikom kursów, studiów czy szkoleń językowych.

## Zarządzanie kadrami - klasyfikacje

Pracownicy	Kobiety	2007 Mężczyźni	Razem	2006 Kobiety	Mężczyźni	Razem
<b>Dane ogólne (jednostkowe)</b>						
Pracownicy ogółem	3 887	1 770	5 657	3 246	1 472	4 718
Średni wiek (w latach)	32	31	32	33	32	33
Kwalifikacje						
wykształcenie średnie			34%			34%
wykształcenie wyższe			66%			66%
Przyrost zatrudnienia netto			936			709
Wewnętrzna mobilność - liczba rotacji			1 563			1 366
<b>Klasyfikacja stanowisk kierowniczych</b>						
Wyższe stanowiska kierownicze			81			78
Stanowiska kierownicze			702			605
			<b>783</b>			<b>683</b>
<b>Klasyfikacja wiekowa</b>						
<25	517	200	717	325	140	465
25-35	2 222	1 122	3 344	1 904	937	2 841
35-45	724	361	1 086	610	324	935
>45	424	87	511	407	72	478
	<b>3 887</b>	<b>1 770</b>	<b>5 657</b>	<b>3 246</b>	<b>1 472</b>	<b>4 718</b>

Ocena wyników pracy oraz analiza potencjału Pracownika są elementami wyznaczającymi Indywidualny Plan Rozwoju, będący wynikiem konsultacji pomiędzy Pracownikiem a jego bezpośrednim przełożonym.

Bank Millennium docenia wyjątkowe osiągnięcia swoich Pracowników. Coroczna „Nagroda Prezesa” przyznawana jest menedżerom i liderom projektów, którzy wnieśli znaczący wkład w roczny wynik Banku Millennium osiągając wybitne wyniki sprzedażowe, przyczyniając się do obniżenia kosztów, budując pozytywne relacje z Klientami, usprawniając procesy lub wpływając na wzrost produktywności. Okazją do jej wręczenia jest doroczne Spotkanie Kadry Zarządzającej. W 2007 roku laureatami nagrody zostało siedem osób.

#### SYSTEM SZKOLEŃ

Liczba osób przeszkolonych w 2007 roku wzrosła o 18,5% w stosunku do 2006 roku. Ilustruje to liczba uczestników przeprowadzonych szkoleń odpowiednio: w 2006 roku – 10.565 uczestników; w 2007 roku – 12.522.

Statystyczny Pracownik Banku Millennium uczestniczył w co najmniej 2 szkoleniach w roku 2007. Szybki rozwój sieci detalicznej spowodował zapotrzebowanie na specjalistyczne szkolenia dla nowo zatrudnionych Pracowników oddziałów detalicznych.

Starając się dostarczyć Pracownikom coraz lepiej dobraną ofertę szkoleniową wprowadzono nowe rozwiązania w działającej od 2006 roku Akademii Millennium – platformie intranetowej umożliwiającej przeglądanie i wybór szkoleń. Wzbogacono też zakres szkoleń specjalistycznych dla wybranych grup Pracowników.

Akademia Millennium obejmuje:

- Szkolenie zawodowe – obejmujące zagadnienia specjalistyczne, tematycznie powiązane z zadaniami realizowanymi przez jednostki;
- Zarządzanie – szkolenia nastawione na rozwój umiejętności koordynowania pracy zespołów i przewodzenia zespołom;
- Programy rozwojowe – wszechstronne szkolenia rozwojowe dla Pracowników o wysokim potencjale;
- Programy dla trenerów – szkolenia dla członków Zespołów Trenerów;
- „Mówimy Jednym Głosem” – szkolenie integracyjne przeznaczone dla nowych Pracowników.

Dodatkowo, w celu podniesienia jakości oraz rozszerzenia możliwości szkoleniowych, Bank współpracuje z firmami, które zajmują się organizowaniem szkoleń współfinansowanych przez Europejski Fundusz Socjalny.

Bank Millennium zwraca szczególną uwagę na rozwój menadżerów średniego szczebla. Serie szkoleń zawierających techniki zarządzania oraz przywództwa objęły wszystkich kierowników Banku, zarówno z centrali jak i placówek detalicznych. W roku 2007 w szkoleniach tych udział wzięło 1.898 kierowników (wzrost o 50% w stosunku do roku poprzedniego).

Dynamiczny rozwój sieci sprzedaży, który miał miejsce w 2006 i 2007 roku, pociągnął za sobą intensyfikację szkoleń specjalistycznych dla nowo przyjętych Pracowników oddziałów. Wszyscy nowo przyjęci Pracownicy odbyli wstępne szkolenie specjalistyczne obejmujące między innymi zasady obsługi Klienta i techniki sprzedaży, przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy, obsługę systemu bankowego, ofertę produktową oraz kilkudniową praktykę w placówce Banku pod opieką doświadczonych Pracowników.

Szeroka gama produktów Banku Millennium, jak również rozwój oferty produktowej wpłynęły na ilość szkoleń o tej tematyce. Liczba uczestników szkoleń z zakresu wiedzy o produktach i procedurach wzrosła o 41% w porównaniu z poprzednim rokiem i objęła 5 501 osób.

Wszyscy nowi Pracownicy, bez względu na zajmowane w przyszłości stanowisko biorą udział w szkoleniu „Mówimy Jednym Głosem”. Celem tego treningu wprowadzającego jest integracja oraz poznanie Banku, jego historii, struktury, wartości korporacyjnych jak też podstaw bankowości oraz organizacji pracy. W 2007 roku zorganizowano 59 grup szkoleniowych.

Bank dofinansowuje wszystkim Pracownikom naukę języka angielskiego i portugalskiego na różnych poziomach zaawansowania.

#### Pracownicy (dodatkowe informacje)

	2007	2006
<b>Działalność szkoleniowa</b>		
zaangażowani pracownicy <sup>*)</sup>	15 390	10 565
na miejscu	14 080	10 565
e-learning	1 310	
	15 390	10 565
liczba godzin szkoleniowych	382 781	254 620

<sup>\*)</sup> liczba szkoleń pojedynczych



## POLITYKA REKRUTACJI

Polityka rekrutacyjna Banku Millennium wynika z przekonania, iż dopasowanie potencjału indywidualnego do specyficznych wymagań danego stanowiska jest podstawą późniejszych sukcesów w pracy. Predyspozycje sprzedażowe i chęć pracy bezpośrednio z Klientem zwiększa prawdopodobieństwo przyjęcia kandydata do pracy w sieci obsługi klienta. Doświadczenie w pracy zespołowej, kooperatywność oraz zdolność do rozwiązywania problemów w połączeniu ze specjalistyczną wiedzą dają szansę na zatrudnienie w Centrali Banku Millennium.

W procesie rekrutacji istotne są zdolności i motywacja do stosowania się do podstawowych wartości Banku Millennium:

- Orientacji na Klienta
- Rozwoju Pracowników
- Orientacji na wyniki
- Pracy zespołowej

Bank posiada przejrzysty system pozyskiwania nowych Pracowników. Informacja dotycząca wszystkich wakatów oraz ofert zatrudnienia publikowana jest na stronie internetowej Banku, na portalach internetowych oraz w prasie. Procesem rekrutacji nowych Pracowników zajmuje się Zespół Rekrutacji będący częścią Departamentu Rekrutacji i Rozwoju Kadr. Specjalnie stworzony do tego celu system informatyczny pozwala na sprawny obieg dokumentów wraz z wynikami rozmów kwalifikacyjnych i testów, począwszy od nadesłania CV lub aplikacji internetowej, aż po ostateczną akceptację i zatrudnienie kandydata. Informacje zwrotne z wynikami rekrutacji otrzymują wszyscy kandydaci zaproszeni na rozmowy kwalifikacyjne. Aplikacje nadesłane przez kandydatów przechowywane są w bazie danych przez okres co najmniej 6 miesięcy. W związku z szybkim rozwojem sieci sprzedażowej Bank Millennium w 2007 roku zaoferował imponującą liczbę 950 stanowisk pracy, 36% więcej niż w roku poprzednim.

## Rekrutacja

	2007			2006		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Otrzymane wnioski			35 000			30 000
Przeprowadzone rozmowy kwalifikacyjne			7 940			5 928
Przyjęto do pracy (ogółem wg płci)	1 225	661	1 886	899	491	1 390
<b>Przyjęto do pracy (wg poziomu kwalifikacji)</b>						
wykształcenie średnie			702			456
wykształcenie wyższe			1 184			933

## Działania socjalne

Bank stara się troszczyć o zdrowie i kondycję psychiczną Pracowników. Promuje i zapewnia wszystkim Pracownikom dostęp do różnorodnych form aktywności sportowo-rekreacyjnej oraz imprez kulturalnych. Zapewnia im także opiekę zdrowotną w placówkach niepublicznej służby zdrowia.



### MILLEKLUB

MilleKlub jest klubem sportowym Pracowników Banku Millennium. Powstał w 2003 roku a jego głównym celem działania jest popularyzacja aktywności fizycznej oraz tworzenie możliwości integracji Pracowników. W 2007 funkcjonowało 12 sekcji sportowych: koszykówki, gry w kregle, badmintona, szachowa, nurkowania, piłki nożnej, jazdy konnej, narciarska, taneczna, tenisa, trekkingowa, sportów wodnych. Zasadą jest, iż sekcje prowadzone są przez Pracowników, którzy w ramach działalności społecznej dbają o organizację i rozwój swojej sekcji. Wychodzą z inicjatywami aktywności sportowej – w treningach, rozgrywkach, kursach i wycieczkach, a Bank dofinansowuje ich działalność.

Za pośrednictwem Klubu i danej sekcji Pracownicy mają również możliwość wzięcia udziału we wszelkich turniejach, rozgrywkach czy zawodach organizowanych przez organizację i stowarzyszenia sportowe i biznesowe.

Łącznie w 2007 roku liczba członków MilleKlubu wynosiła 1.138 osób.

### WYPOCZYNEK I ZAJĘCIA SPORTOWE

Obok zajęć sportowych Bank umożliwia Pracownikom uczestnictwo w różnorodnych formach aktywności rekreacyjnej oraz w imprezach kulturalnych. Bank organizuje i dofinansowuje dla Pracowników między innymi:

- Wycieczki integracyjne. Każdego roku organizowane są dwie – wiosenna i jesienna – edycje wycieczek. W roku 2007 zaproponowano Pracownikom 13 różnych programów wycieczek obejmujących zwiedzanie atrakcyjnych miejsc w Polsce i niezbyt odległych stolicach europejskich, w których udział wzięło prawie 600 Pracowników. W wycieczkach mogą uczestniczyć osoby towarzyszące.
- Wydarzenia okazjonalne i imprezy artystyczne. Bank daje Pracownikom możliwość uczestniczenia w mega koncertach gwiazd estrady, takich jak: Red Hot Chili Peppers, The Rolling Stones, Genesis, George Michael, Mariza, dofinansowując bilety i organizując podróż na koncert. W 2007 roku w koncertach udział wzięło ponad 500 Pracowników. W 2007 roku na mecz piłki nożnej Polska – Portugalia rozgrywany w Portugalii pojechało 40 zapalonych kibiców z Grupy Millennium.
- Konkurs plastyczny dla dzieci. Corocznie z okazji Dnia Dziecka organizowany jest konkurs plastyczny dla dzieci i wnuków Pracowników Banku. W 2007 roku na konkurs wpłynęło 322 prace, spośród nich wyróżniono i nagrodzono 17 uczestników. Prace nagradzane są w trzech kategoriach wiekowych. Celem konkursu jest budowanie rodzinnych relacji Banku z jego Pracownikami.
- Działalność sportowo-rekreacyjna. Bank umożliwia Pracownikom Banku, stosownie od ich preferencji, aktywny i miły wypoczynek po pracy, oferując wybór różnej formy zajęć i aktywności sportowej – karnety do kin, fitness klubów i na baseny. Średnio w każdym kwartale w 2007 roku korzystało z tej formy 5.024 Pracowników.

#### OPIEKA MEDYCZNA

Pracownicy Banku są objęci programem prywatnej opieki zdrowotnej, który umożliwia im dostęp do podstawowych i specjalistycznych usług medycznych realizowanych poprzez badania diagnostyczne i wszelkiego rodzaju działania profilaktyczne. Liczba partnerów medycznych w całej Polsce liczy 360 ośrodków medycznych w 120 miastach Polski.

Pracownicy mają zapewniony dostęp nie tylko do podstawowej opieki lekarskiej, ale również do licznych konsultacji specjalistycznych, zabiegów pielęgnarskich i ambulatoryjnych, bogatej gamy badań diagnostycznych, przeglądów stomatologicznych. W okresie jesiennym 2007 roku została przeprowadzona dla wszystkich Pracowników Banku ogólnopolska akcja szczepień przeciwko grypie.

W ramach umowy Bank uzyskał również preferencyjne stawki dla Pracowników – za dodatkową, realizowaną z wynagrodzenia, opłatą – można objąć opieką medyczną współmałżonka lub partnera życiowego oraz dzieci do 25 roku życia.

#### POMOC I WSPARCIE SOCJALNE

Pracownicy Banku, którzy w wyniku zdarzeń losowych znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej, mogą złożyć wniosek o zapomogę, świadczenie socjalne. W 2007 roku udzielono zapomóg dla 126 osób na łączną kwotę 209.560 złotych.

Bank, w ramach pomocy socjalnej, oferuje również nisko oprocentowane pożyczki na cele remontowe, wykończeniowe, związane z zakupem mieszkania lub budową domu. Pożyczki te mają pomóc przede wszystkim tym Pracownikom, którzy kontynuują rozpoczęte już inwestycje mieszkaniowe z własnych środków lub kredytów Bankowych. W sumie w 2007 roku udzielono 173 pożyczki w tym 150 na remont i 23 na zakup mieszkania lub budowę na łączną kwotę 2.036.900 złotych.





# Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

Rodzaj prowadzonej  
przez Bank działalności  
nie wywiera bezpośrednio  
szkodliwego wpływu  
na otaczające go  
środowisko



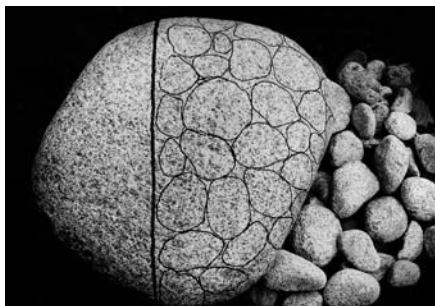


ODPOWIEDZIALNY  
**07** **BIZNES**

Millennium  
bank

Bank współpracuje z firmami zajmującymi się utylizacją bądź recyklingiem odpadów, a podmioty te w pełni przejmują odpowiedzialność za postępowanie utylizujące.

W 2007 roku Bank nie otrzymał informacji o jakimkolwiek przypadku naruszenia przepisów ochrony środowiska przez Bank. Poniżej znajdują się dane o zużyciu podstawowych zasobów, które mają bezpośrednio wpływ na zanieczyszczenie środowiska.



#### Zużycie i recykling materiałów zakupionych przez Bank w roku 2007

Lp.	Rodzaj materiału	j.m.	Ilość	j.m.	Ilość
<b>Wykorzystanie</b>					
1.	Urządzenia (niszczarki, liczarki)	kg	7 920	szt.	305
2.	Papier (wyłącznie papier na potrzeby operacyjne)	kg	460 770	szt.	184 308
3.	Koperty (różne)	kg	96 312	szt.	10 701 279
4.	Artykuły plastikowe (koperty bezpieczne, butelki, kubki, łyżeczki, mieszadła, etc)	kg	28 013	szt.	423 331
5.	Materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery, kartridże)	kg	14 025	szt.	10 480
6.	Baterie	kg	584	szt.	10 420
7.	Papier (zużycie na potrzeby marketingowe)	kg	220 944		

#### Objaśnienia do tematyki Wykorzystanie:

Ad 1) Nowy sprzęt zakupiony na potrzeby centrali Banku i jednostek w Polsce

Ad 2) Papier wykorzystywany do wydruków bieżących oraz formularzy Bankowych

Ad 3) Koperty różnych wielkości wykorzystywane do korespondencji masowej i indywidualnej

Ad 4) Artykuły wykorzystywane dla spotkań, szkoleń oraz do bieżącej działalności jednostek Banku

Ad 5) Baterie wykorzystywane do funkcjonowania aparatów fotograficznych, urządzeń otwierających, alarmujących oraz do urządzeń zdalnego sterowania

## Utylizacja

współpraca na podstawie umów ramowych (dwie wyspecjalizowane firmy)

1. Sprzęt teleinformatyczny	kg	50 126
2. Utylizacja wyposażenia	kg	2 398
3. Utylizacja kaset CCTV	kg	1 690
4. Utylizacja tonerów	kg	2 400
5. Papier recycling (utyliczacja makulatury)	kg	287 412

### Objaśnienia do tematyki Utylizacja:

Ad 1) Komputery, monitory, drukarki, dyski, ups, serwery itp. nie nadające się do użytku przekazane do utylizacji

Ad 2) Różnego rodzaju meble, kserokopiarki, liczarki itp., które nie nadają się do użytku i posiadają ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia

Ad 3) Kasety do monitoringu obiektów Banku utylizowane po ich pełnym zużyciu

Ad 4) Przekazanie do utylizacji zużytych tonerów z centrali oraz jednostek Banku

Ad 5) Zbędny i nieużyteczny papier z wydrukami próbnymi

Wszystkie czynności utylizacyjne wykonywane są zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami z zakresu ochrony środowiska. Regulują je:

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

**Zużycie energii** 37 319 341 kWh

### Zużycie energii do ogrzewania budynków

zakupiona energia cieplna 93 718 GJ

gaz ziemny 437 269 m<sup>3</sup>

olej opałowy 41 500 litr

**Zużycie wody** 70 590 m<sup>3</sup>

### Zużycie paliwa

olej napędowy 97 333 litr

benzyna 696 601 litr

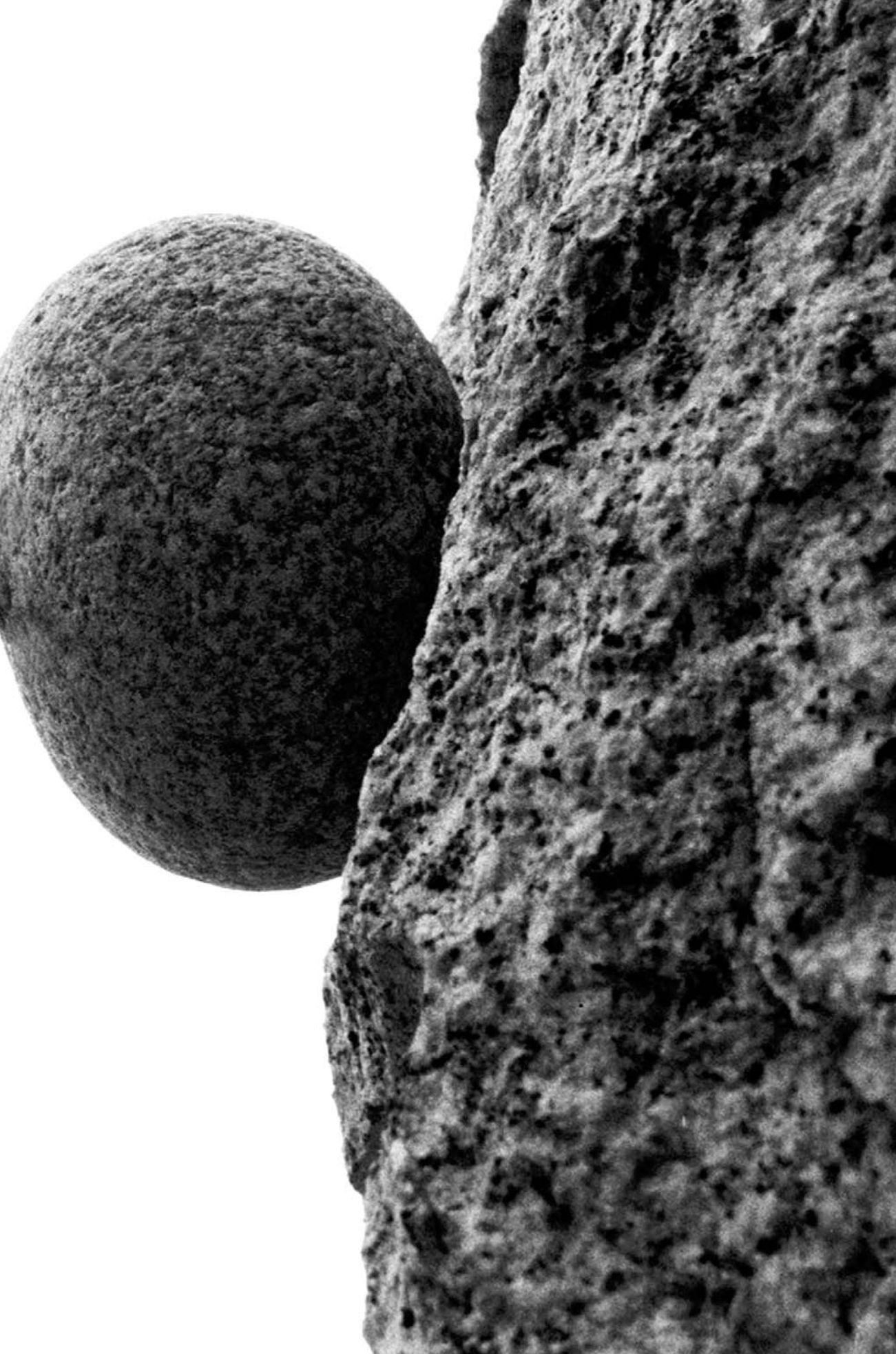


# Działania na rzecz społeczeństwa

Bank Millennium swoją misję i odpowiedzialność społeczną realizuje wspierając bądź tworząc wartościowe programy kulturalne i edukacyjne. Bank współpracuje z organizacjami pożytku publicznego, realizując wydarzenia ważne artystycznie i społecznie.







ODPOWIEDZIALNY  
**O7** **BIZNES**

Millennium  
bank

## Wspieranie edukacji

Bank prowadzi autorskie programy rozwojowe adresowane do studentów, które umożliwiają im zawodowy start, rozwijają kompetencje zawodowe lub zainteresowania.



### COME AND GROW WITH US

Od sześciu lat Bank Millennium wspiera studentów i absolwentów w ich pierwszych krokach życia zawodowego, dając im szansę zdobywania doświadczenia, rozwijania kompetencji i zainteresowań. W tym celu stworzony został program „Come and Grow with Us”, poprzez który Bank dociera do studentów, angażuje się w życie środowiska akademickiego oraz pozyskuje ambitnych studentów i absolwentów, oferując im możliwość zdobycia pierwszych doświadczeń zawodowych. Jednym z elementów programu są organizowane przez Bank płatne praktyki i staże, adresowane do studentów wszystkich lat i kierunków studiów oraz konkursy z cennymi nagrodami. W ramach programu Bank Millennium uczestniczy także w największym wydarzeniu targowo-edukacyjnym – „Dniach Kariery”, organizowanym przez stowarzyszenie studentów AIESEC oraz w przygotowywanych we współpracy z biurami karier i organizacją AIESEC Dniami Banku Millennium, czyli jesiennym cyklu spotkań ze studentami na ich macierzystych uczelniach. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi, a także – korzystając z obecności w największych ośrodkach akademickich – organizuje szkolenia i treningi dla studentów. W ramach programu Bank oferuje i promuje program „People Grow” będący jednym z Programów Rozwojowych Banku, który jest kierowany do wyróżniających się studentów V roku i absolwentów.

### PRAKTYKI I STAŻE

W 2007 roku Bank przyjął na płatne praktyki w Departamentach Centrali i jednostkach sprzedażowych 431 studentów, którzy zdobywali doświadczenie, pracując pod kierunkiem Opiekunów. Bank przygotował ofertę praktyk dla studentów wszystkich lat studiów, pozwalając już najmłodszym, ale ambitnym studentom odbyć praktyki i zdobywać pierwsze doświadczenia zawodowe. Oferta praktyk została tak przygotowana, by mogli z nich skorzystać studenci wszystkich kierunków studiów. Dodatkową korzyścią płynącą z praktyk jest możliwość przedłużenia współpracy po pomyślnym odbyciu i zakończeniu stażu. W ten sposób w 2007 roku 150 praktykantów zostało zatrudnionych na umowę o pracę.

### KONKURSY

Kolejną inicjatywą skierowaną do studentów są konkursy. W 2007 Bank zorganizował dwa konkursy:

„**Millennium Chance**” – konkurs doceniający pasje studentów z główną nagrodą przeznaczoną na realizację projektu przedstawionego w konkursie.

„**Come and negotiate**” – uczestnicy konkursu walczyli o praktykę w Millennium bcp w Lizbonie.

W konkursach udział wzięło 330 studentów. Wielu laureatów zostało docenionych za wkład, zaangażowanie i postawę podczas finałów konkursów i zostało zaproszonych na wakacyjne praktyki w Banku.

### SZKOLENIA DLA STUDENTÓW

To inicjatywa Banku mająca na celu dzielenie się wiedzą ze studentami. W 2007 roku Pracownicy Banku przeprowadzili w największych ośrodkach akademickich ponad 65 szkoleń, w których łącznie udział wzięło około 1400 studentów. W odpowiedzi na potrzeby studentów Pracownicy Banku przygotowali i przeprowadzili cykl szkoleń z zakresu technik kreatywnego myślenia, pracy zespołowej, umiejętności prezentacyjnych, a także warsztaty dotyczące motywacji w pracy.

#### **WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI STUDENCKIMI**

Bank Millennium docenia wkład organizacji studenckich w umożliwianie studentom zdobywania pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwoju kompetencji i zainteresowań. Wysoko oceniając współpracę i zaangażowanie, które również Bankowi Millennium umożliwia dotarcie do najlepszych studentów, Bank wspiera finansowo organizacje studenckie, wspierając tym samym realizację ich celów statutowych. W ramach współpracy z AIESEC, Bank Millennium zaangażował się w projekt „Ambasador”, wybierając w największych ośrodkach akademickich 11 przedstawicieli – członków organizacji AIESEC, zwanych Ambasadorami, i pełniących wśród studentów swoich uczelni funkcję reprezentantów programu „Come and Grow with Us”. W zamian za zaangażowanie i promowanie programu Ambasadorzy otrzymują szansę zdobycia doświadczenia we współpracy z Bankiem oraz możliwość uczestniczenia w specjalnych szkoleniach i warsztatach przygotowanych przez Bank. W 2007 roku Bank Millennium wziął udział w „Dniach Kariery” w 10 miastach Polski i w dwóch dużych konferencjach studenckich.

Aktywność wśród studentów została wysoko oceniona przez studentów i biura karier. Zaowocowała tym, iż w 2007 Bank Millennium znalazł się w pierwszej dziesiątce firm uznawanych za najbardziej interesujące miejsce pracy w badaniu „Pracodawca Roku” przeprowadzonym wśród studentów 46 wyższych szkół ekonomicznych.

#### **GLOBAL MANAGEMENT CHALLENGE – EUROMANAGER POLAND**

Od początku istnienia tego konkursu w Polsce Bank Millennium jest jednym z jego głównych sponsorów. Bank umożliwia drużynom studenckim bezpłatne uczestnictwo w tej największej grze symulacyjnej z zarządzania przedsiębiorstwem. W 2007 roku Bank sponsorował udział 24 drużyn studenckich i jeden zespół złożony z Pracowników Banku Millennium. Drużyna Banku zajęła trzecie miejsce w finale światowym.

ODPOWIEDZIALNY  
07  
BIZNES



### PROMOWANIE EDUKACJI EKONOMICZNEJ

Bank Millennium angażuje się we wspieranie działań lokalnych organizacji biznesowych, których celem jest integracja firm i przedsiębiorców działających w poszczególnych regionach Polski oraz promocją etycznych zasad działania w biznesie. W roku 2007 Bank Millennium był mecenasem spotkań między innymi. Łoży Business Center Club i lokalnych Izb Gospodarczych czy Klubów Kapitału.

Bank Millennium stara się dostarczyć Klientom profesjonalną wiedzę z zakresu finansów. W roku 2007 we współpracy z takimi mediami jak „Rzeczpospolita”, „Dziennik”, „Harvard Business Review” powstało szereg publikacji i zorganizowanych wspólnie wydarzeń o charakterze edukacyjnym.

Bank Millennium był Partnerem cyklu dziennika „Rzeczpospolita” – „Horyzont Gospodarczy. Regiony 2007”. Cykl ten składał się z dwóch części – specjalnego dodatku do „Rzeczpospolitej” dotyczącego wybranego regionu kraju oraz debaty z udziałem władz regionalnych różnych szczebli, przedstawicieli biznesu, miejscowych liderów opinii, mediów. Patronat nad cyklem „Horyzonty Gospodarcze” objęło Ministerstwo Rozwoju Regionalnego oraz Instytut Badań nad Gospodarką Rynkową. Projekt powstał głównie z myślą o samorządach i lokalnych przedsiębiorcach, by pomóc im zidentyfikować najbardziej dochodowe i rozwojowe branże, znaleźć inwestorów oraz efektywnie wykorzystać środki z UE. Raporty prezentujące najbardziej prężne firmy w regionie oraz samorządy, które najsukuteczniej pozyskują fundusze przygotowane zostały dla 10 największych regionów Polski, towarzyszące im debaty odbyły się w stolicach tych regionów.

We współpracy z „Dziennikiem” Bank Millennium opublikował specjalny dodatek prezentujący najistotniejsze cechy różnego typu lokat Bankowych oraz funduszy inwestycyjnych. Dodatek dostarczał także czytelnikom komentarzy makroekonomicznych oraz analiz dotyczących ryzyka inwestycyjnego.

Bank Millennium w 2007 roku współpracował z polską edycją magazynu „Harvard Business Review” (HBR) przy kilku projektach poświęconych edukacji finansowej, w tym m.in.:

- przygotował specjalny, obszerny dodatek prezentujący najnowsze trendy i instrumenty finansowe, a także inne ciekawe rozwiązania inwestycyjne przeznaczone dla klientów zamożnych (Private Banking and Wealth Management).
- wspólnie z HBR opracował raport poświęcony gromadzeniu kapitału na emeryturę. Prezentowane w nim były główne błędy, jakich przy planowaniu przyszłej emerytury należy unikać, ale także cenne wskazówki, co zrobić, by stopa życiowa po zakończeniu życia zawodowego nie obniżyła się.
- we współpracy z redakcją HBR zorganizował cykl debat panelowych na temat rynku kapitałowego z udziałem wybitnych ekspertów. Debaty miały charakter edukacyjny a ich celem była próba odpowiedzi na pytania, jakie coraz częściej stawiali sobie wówczas inwestorzy w Polsce.

Bank Millennium regularnie organizuje dla Klientów segmentu Prestige specjalne seminaria finansowe z udziałem ekspertów rynku finansowego. Tematyka tego typu spotkań jest bardzo różnorodna – od odpowiedzi na szerokie pytania dotyczące rynku po prezentację konkretnych, wysublimowanych instrumentów finansowych. W 2007 roku odbyło się blisko 80 tego typu seminariów, udział wzięło w nich ok. 4000 aktualnych i potencjalnych Klientów Banku Millennium.



## Promocja kultury

W roku 2007, kontynuując program wspierania wartościowych wydarzeń kulturalnych, Bank Millennium zrealizował szereg projektów związanych ze wspieraniem kultury wysokiej.

Zaangażowanie Banku w popularyzację kultury najlepiej widoczne jest dzięki realizacji autorskich programów Banku takich jak „Złote Berło” czy „Perły Millennium”, ale też poprzez dobór wydarzeń, którym Bank patronuje lub je wspiera. Główne wydarzenia w 2007 roku to:

### **NAGRODA „ZŁOTE BERŁO”**

Bank po raz dziewiąty z rzędu wspólnie z Fundacją Kultury Polskiej, przyznał nagrodę „Złotego Berła”. Nagroda przyznawana jest od 1999 roku wybitnym twórcom kultury polskiej za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”. W 2007 roku laureatem nagrody została Maria Fołtyn – wybitna śpiewaczka operowa, pedagog i reżyser wydarzeń artystycznych. Laureatami nagrody w poprzednich latach byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Polański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek i Janusz Gajos, Tadeusz Różewicz. Wyróżniony artysta, zgodnie z regulaminem nagrody, przyznaje w swoim imieniu tzw. „Małe Berło” – nagrodę dla wybitnie uzdolnionego twórcy młodego pokolenia. Nagroda „Złotego Berła” jest jednym z najważniejszych wyróżnień za działalność kulturalną w Polsce.

### **„PERŁY MILLENNIUM”**

W ramach programu promocji na antenie telewizji publicznej ważnych i wyróżniających się wydarzeń artystycznych – „Perły Millennium” realizowanym wspólnie przez Bank i Telewizję Polską (TVP), w 2007 na antenie TVP szerokiej publiczności zostały zaprezentowane:

- „Pastorałka” Leona Schillera w reżyserii Laco Adamika, na którą składały się najpiękniejsze polskie kolędy i pastorałki w nowej inscenizacji. Spektakl był unikalną okazją, by przypomnieć sobie tradycyjne polskie przekazy w doborowym wykonaniu najlepszych polskich aktorów, w tym m.in. Jana Peszka, Danuty Stenki, Edyty Olszówki, Zbigniewa Zamachowskiego, Michała Żebrowskiego i Magdaleny Cieleckiej.
- „Bajofondo Tango Club” – wyjątkowy koncert Gustavo Santaolalla – dwukrotnego zdobywcy Oscara za muzykę filmową do filmów „Brokeback Mountain” i „Babel”, autora muzyki m.in. do „Amores Perros”, „21 gramów”, „Dzienniki Motocyklowe”. Koncert odbył się w ruinach zamku w Kazimierzu Dolnym podczas Festiwalu Filmowego „Dwa Brzegi”. Santaolalla ze swoimi muzykami z formacji „Bajofondo Tango Club”, zaprezentował niezwykle koncert połączony z widowiskiem multimedialnym, inspirowanym tradycją i kulturą latynoamerykańską.

Bank stworzył „Perły Millennium” w 2003 roku, jego celem jest prezentacja na ogólnopolskiej antenie telewizyjnej, wyprodukowanych przez Bank i TVP, premierowych, wyjątkowych wydarzeń artystycznych. W cyklu „Perły Millennium” było prezentowanych już 13 programów i widowisk. „Perły Millennium” to oryginalne, premierowe projekty artystyczne na wysokim poziomie ze wszystkich dziedzin sztuki, które zdaniem Banku i TVP powinny trafić do szerokiej publiczności w ramach promocji programów z kręgu kultury wysokiej.

#### **FESTIWAL FILMÓW DOKUMENTALNYCH „PLANET DOC REVIEW”**

Bank Millennium w 2007 roku kolejny raz był mecenasem Światowego Festiwalu Filmu Dokumentalnego – „PLANET DOC REVIEW” i fundatorem nagrody głównej festiwalu – „Millennium Award” – dla najlepszego, w opinii międzynarodowego jury dokumentu. Festiwal prezentuje i promuje nurt niezależnego, zaangażowanego kina i dokumentu filmowego. Polska publiczność ma okazję zobaczyć najwybitniejsze pełnometrażowe filmy dokumentalne ostatniego roku (lub lat) na świecie, które zazwyczaj nie mają szansy na szeroką dystrybucję i promocję marketingową. To filmy dokumentujące otaczającą nas rzeczywistość i świat, prezentują problemy, obok których nie można przejść obojętnie; zmuszają do myślenia i refleksji, dokąd zmierza otaczający nas świat. Festiwalowi patronuje agenda ONZ – UNDP w ramach światowej koalicji Global Compact na rzecz społecznej odpowiedzialności biznesu. Festiwal jest jednym z ważniejszych wydarzeń kulturalnych i już na stałe wpisał się w kalendarz festiwalowy w Polsce. Podczas tygodnia filmowego w 2007 roku filmy obejrzało 20.000 widzów.

#### **WSPÓŁPRACA Z MUZEUM NARODOWYM W GDAŃSKU**

Bank realizuje wieloletni program współpracy z Muzeum Narodowym w Gdańsku w ramach, którego promowany jest dorobek artystów wielokulturowego Gdańska, jednego z najważniejszych w Polsce ośrodków kulturowych i gospodarczych oraz prezentowane są wystawy ważne z punktu widzenia dorobku światowego dziedzictwa kulturalnego. W ramach tego programu Bank w 2007 roku wziął udział w organizacji wystawy „Usłyszeć obraz. Muzyka w sztuce europejskiej od XV do XIX wieku”.

#### **WSPÓŁPRACA Z MUZEUM NADWIŚLAŃSKIM W KAZIMIERZU DOLNYM NAD WISŁĄ**

Bank od lat współpracuje z Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą w programie zachowania, opracowania i promowania dorobku kolonii artystycznej działającej w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą. W ramach programu prowadzone są badania naukowe, przygotowywane publikacje i wystawy twórców działających na przestrzeni ostatnich stu lat w Kazimierzu. W 2007 roku Bank był mecenasem wystaw „W Kazimierzu Wisła mówiła do nich po żydowsku... Malarze żydowscy w kazimierskiej kolonii artystycznej”, „Pośród braci... Efraim i Menasze Seidenbeutelowie” oraz „Salon Letni 2007. Kolekcja Europejskiej Akademii Sztuki”.

#### **„ROZMOWY Z MISTRZEM”**

Bank Millennium patronował projektowi stacji TVN i TVN 24 – „Rozmowy z Mistrzem”. „Rozmowy z Mistrzem” to cykl programów prezentujących zapisy rozmów filozofa prof. Leszka Kołakowskiego z wybitnymi twórcami kultury, intelektualistami, politykami na ważne i ponadczasowe tematy. W dziesięciu rozmowach Mistrz dyskutował z prof. Wiktorem Osiatyńskim „O prawach człowieka”, Jackiem Bocheńskim „O pożytkach z nauczania łaciny”, Adamem Michnikiem „O pamięci historycznej”, Agnieszką Holland „O przyjaźni”, prof. Barbarą Skargą „O patriotyzmie”, Bronisławem Geremkiem „O żądzy władzy”, Zbigniewem Mentzlem „O kulcie młodości”, Janem A. Kłoczowskim „O zaniku religii”, Karolem Modzelewskim „O sprawiedliwości społecznej” i z Władysławem Bartoszewskim „O roku 1945 – klęsce czy zwycięstwie”.

#### **FESTIWAL ARTYSTYCZNY I FILMOWY W TORUNIU**

Bank w ramach współpracy z tą imprezą był mecenasem retrospektywnego przeglądu filmów według scenariuszy wybitnego pisarza Józefa Hena pokazanych w ramach XIII Festiwalu Filmowego i Artystycznego „Lato Filmów” w Toruniu.

#### **PROMOCJA KULTURY W RAMACH SPOTKAŃ BIZNESOWYCH Z KLIENTAMI**

Bank Millennium od kilku lat organizuje spotkania dla Klientów i Partnerów na terenie całej Polski. Ich istotną częścią jest możliwość prezentacji wartościowych programów artystycznych.

## Wsparcie dla potrzebujących

Bank w miarę możliwości udziela pomocy finansowej i w formie darowizn rzeczowych w zakresie ochrony zdrowia, pomocy społecznej oraz edukacji.

Co roku we wszystkich największych regionach Polski Bank organizuje spotkania dla Klientów Bankowości Przedsiębiorstw oraz Millennium Leasing. Są one znakomitą okazją do budowania jeszcze lepszych wzajemnych relacji pomiędzy klientami a Pracownikami Banku Millennium.

W 2007 w spotkaniach wzięło udział ponad 2500 gości. Tradycyjnie już każdemu spotkaniu towarzyszy ekskluzywny spektakl teatralny lub koncert.

Kontynuując współpracę z Anną Marią Jopek, będącą twarzą kampanii kredytów hipotecznych Banku Millennium w 2007r, w Warszawie zorganizowane zostały dwa koncerty tej artystki. Gośćmi Banku Millennium byli Partnerzy współpracujący z Bankiem oraz Klienci, łącznie w koncertach uczestniczyło ponad 1.100 osób. Oba koncerty były dla zaproszonych gości ekskluzywną, przedpremierową okazją do spotkania z artystką rozpoczynającą promocję swojej nowej płyty – „Id”, która już w czwartym tygodniu od premiery uzyskała status platynowej.

W ramach kontynuacji współpracy z tą niezwykle popularną wokalistką, Bank zdecydował się zostać partnerem trasy koncertowej artystki. Trasa koncertowa promowała najnowszy album artystki „Id”, w którego nagraniu uczestniczyły gwiazdy światowej muzyki – Branford Marsalis, Manu Katche, Christian McBride, Richard Bona, Mino Cinelu, Dhafer Youssef. Szeroko promowane w mediach koncerty Anny Marii Jopek odbyły się w październiku, 2007 roku w 13 miastach Polski i stały się wydarzeniem muzycznym. Dla Banku Millennium zaangażowanie w te wydarzenia stanowi potwierdzenie realizacji zasad współpracy z Klientami wynikających z motta – „Inspiruje nas życie”.

Co roku Bank jest organizatorem Koncertu Noworocznego na Zamku Królewskim w Warszawie dla swoich partnerów biznesowych. Koncert ten, podczas którego Bank promuje młodych i zdolnych artystów z kręgu muzyki poważnej oraz prezentuje wybitne osobowości polskiej sceny stał się już tradycją inaugurującą sezon działań Banku na rzecz kultury.

Pomoc w zakresie ochrony zdrowia obejmuje darowizny na rzecz placówek służby zdrowia, w zakresie edukacji to natomiast dofinansowania funduszy stypendialnych, pomoc dla organizacji studenckich, fundowanie nagród, dofinansowanie wydarzeń.

W 2007 roku Bank udzielił pomocy m.in.: Caritasowi, Fundacji „Dzieci Niczyje”, Fundacji Kultury Polskiej, Fundacji „Porozumienie bez barier”, Fundacji „Mam Marzenie”, Stowarzyszeniu studenckiemu AISEC, Szkole Głównej Handlowej, Fundacji „Ex Animo”.

Na potrzeby rozwoju i upowszechniania edukacji komputerowej i internetowej wśród lokalnych społeczności Bank przekazał Caritas Diecezji Pelplińskiej i Caritas Archidiecezji Gnieźnieńskiej oraz organizacji Kiwanis International łącznie 198 zestawów komputerowych.

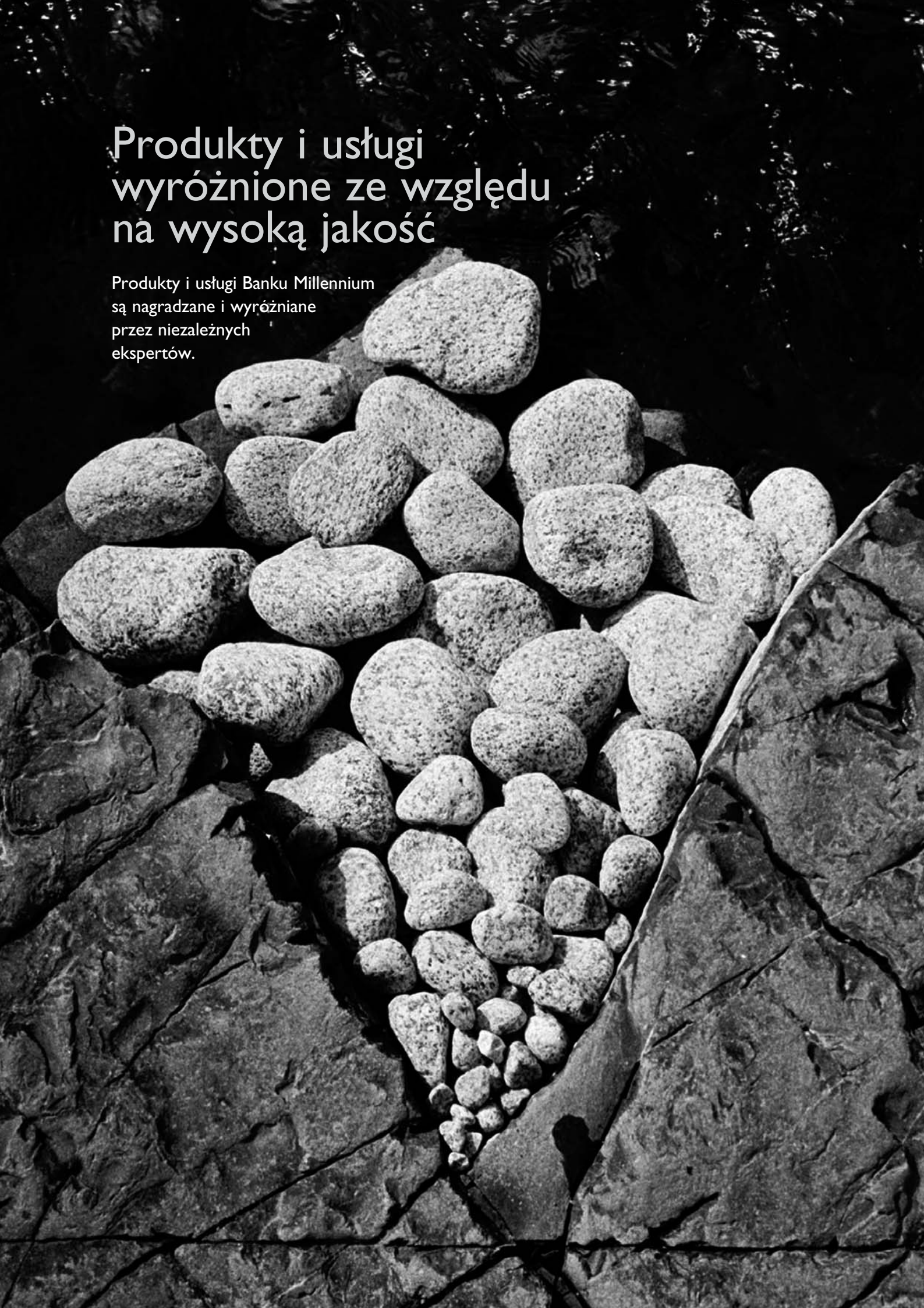
ODPOWIEDZIALNY  
07  
BIZNES

Millennium  
bank



# Produkty i usługi wyróżnione ze względu na wysoką jakość

Produkty i usługi Banku Millennium  
są nagradzane i wyróżniane  
przez niezależnych  
ekspertów.





W 2007 roku po raz pierwszy Bank Millennium został doceniony jako marka w niezależnych badaniach marek „PremiumBrands” – tytuł marki wysokiej reputacji i „Coolbrands” – tytuł modnej i pożądanej marki. Bank jest także nadal doceniany jako dobry pracodawca, a sama instytucja jako dobre miejsce pracy.

Poniżej najważniejsze wyróżnienia otrzymane w 2007 roku przez Bank.

#### STYCZEŃ 2007

- „Top Rated Custodian Bank in Poland” – trzeci rok z rzędu, Bank Millennium został uhonorowany przez amerykański kwartalnik branżowy „Global Custodian Magazine” prestiżowym tytułem „Top Rated” dla najlepszego Banku oferującego usługi powiernicze w Polsce.

#### LUTY 2007

- Drugie miejsce Millennium Domu Maklerskiego w rankingu biur maklerskich w kategorii wprowadzenia największej liczby nowych spółek na Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie.

#### MARZEC 2007

- „Call Centre” Banku Millennium zajęło trzecie miejsce w badaniu jakości Bankowych serwisów informacyjnych przeprowadzonym przez dziennik „Gazeta Prawna” i Open Finance. Ranking stworzono w oparciu o takie kryteria jak: rozbieżności między podawanymi wiadomościami, czas oczekiwania na dane, uprzejmość konsultantów oraz ich samodzielność w udzielaniu informacji.

- Bank Millennium znalazł się w pierwszej dziesiątce rankingu „Pracodawca roku 2006” będąc trzecim obok PKO BP i ING najlepiej ocenionym Bankiem. Badanie przeprowadziła Międzynarodowa Organizacja Studencka AIESEC.

#### KWIECIEŃ 2007

- Bank Millennium został uhonorowany przez MasterCard „Srebrną Nagrodą Rock Award 2006” w kategorii „Największe osiągnięcia w zakresie rozwoju sektora kart prestiżowych” za pakiet usług dodatkowych oferowany posiadaczom karty Millennium MasterCard Gold.

#### MAJ 2007

- Millennium Leasing zajął czwarte miejsce pod względem środków oddanych w leasing w 2006 roku w zestawieniu najlepszych firm działających w branży leasingowej wykonanym przez Związek Przedsiębiorstw Leasingowych.

#### CZERWIEC 2007

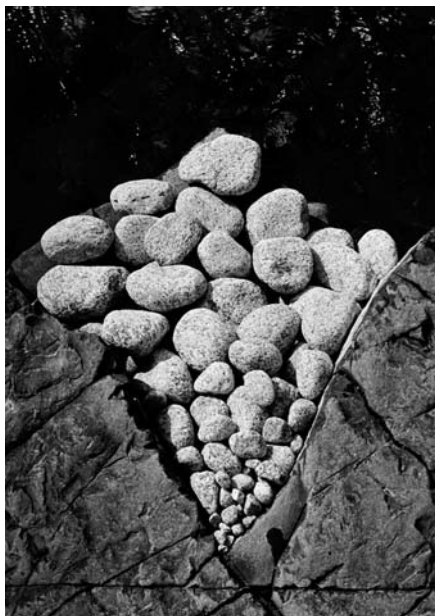
- Bank Millennium zajął trzecie miejsce w rankingu Gazety Bankowej „Najlepsze Banki w roku 2007”. Bank został wysoko oceniony za dynamikę rozwoju i efektywność.
- Bank Millennium został wyróżniony jako „Marka Wysokiej Reputacji” w niezależnym badaniu reputacji marek PremiumBrand. PremiumBrand to jedyne badanie z zakresu oceny reputacji marek obecnych na polskim rynku.
- Bank Millennium znalazł się w gronie najmłodniejszych marek w Polsce. Bank w niezależnym badaniu marek „CoolBrands”, został wyróżniony jako jedna z najbardziej pożądanych i wyjątkowych marek w sektorze ‘Finance’. Zdecydowali o tym w głosowaniu zarówno internauci, jak i specjalnie powołana do oceny „CoolBrands” – Rada Marek, składająca się z ekspertów w dziedzinie marketingu, reklamy, mediów i rozrywki odpowiadając na pytanie, „Jaka marka jest dla Ciebie najbardziej „cool”.

#### LIPIEC 2007

- System Bankowości internetowej Banku Millennium został trzeci rok z rzędu uznany za najlepszy w Polsce w światowym konkursie na najlepsze Banki internetowe – „World’s Best Internet Banks”, organizowanym przez międzynarodowy magazyn finansowy Global Finance.
- Bank Millennium znalazł się na 5. miejscu wśród spółek Warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych (o kapitalizacji powyżej 4 mld złotych) o najwyższej stopie zwrotu w zestawieniu opublikowanym przez dziennik „Parkiet”. W ciągu pierwszych 6 miesięcy 2007 roku kurs akcji Banku Millennium wzrósł o 65,3 %, i był to najlepszy wynik wśród Banków notowanych na giełdzie.

ODPOWIEDZIALNY  
07  
BIZNES

Millennium  
bank



#### WRZESIEŃ 2007

- Oferta Banku Millennium dla małych i średnich firm po raz kolejny została uznana za najlepszą wg corocznego Rankingu „Najlepszy Bank dla małych i średnich firm” miesięcznika „Forbes”.

#### PAŹDZIERNIK 2007

- Oferta kredytów hipotecznych Banku Millennium wg rankingu przeprowadzonego przez „Gazetę Prawną” oraz portal eHipoteka.com została uznana za jedną z najlepiej dopasowanych do potrzeb Klientów. Bank został szczególnie wysoko oceniony za jakość obsługi i dostęp do informacji o statusie wniosku na każdym etapie analizy.
- Instytut Rachunkowości i Podatków wyróżnił Bank Millennium w konkursie „The Best Annual Report”. Raport Banku został doceniony za najlepsze zastosowanie międzynarodowych standardów rachunkowości w Raporcie Rocznym 2006.

#### LISTOPAD 2007

- Karta kredytowa Visa Platinum Banku Millennium zajęła trzecie miejsce w rankingu „Najbardziej prestiżowych kart kredytowych” przygotowanym przez miesięcznik „Forbes”. Wprowadzona do użycia we wrześniu 2007 karta została uznana za jedną z najbardziej udanych nowości ostatniego roku.
- Studenci, podczas „Dni Kariery” organizowanych przez Szkołę Główną Handlową, uznali Bank Millennium za drugiego najbardziej atrakcyjnym pracodawcą (tuż za Deloitte).
- Bank Millennium wyróżniony w konkursie „Arts & Business Awards 2007” za doskonałą współpracę z Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym przy licznych projektach kulturalnych.

- Oferta kredytów hipotecznych Banku Millennium została uznana za jedną z najlepszych dla osób zatrudnionych na podstawie umów o dzieło i zlecenia lub posiadających kontrakty menedżerskie wg rankingu „Najbardziej elastycznych kredytów hipotecznych” opublikowanego w dzienniku „Polska”.
- Strona internetowa Banku Millennium znalazła się na wysokiej, drugiej pozycji wśród 20 największych instytucji finansowych w kraju wg rankingu stron internetowych opublikowanym przez magazyn „Home & Market”. Stronę wysoko oceniono za: wrażenie ogólne, nawigację, przedstawienie i wyeksponowanie oferty, umożliwienie szybkiego kontaktu poprzez stronę internetową.

#### GRUDZIEŃ 2007

- Bank Millennium został sklasyfikowany jako czwarty Bank w rankingu firm posiadających najlepszy wizerunek – „Image Profile”, przeprowadzonym przez miesięcznik „Manager Magazine”. 514 prezesów, wiceprezesów i dyrektorów generalnych polskich firm oceniło 100 największych spółek w 5 kategoriach: jakości produkcji lub usług, zdolności do innowacji, podejścia do klienta, osiągnięć w dziedzinie komunikacji oraz dynamiki wzrostu. Wśród ocenionych Banków, Millennium jest czwarty tuż za ING, BPH i CitiBank. Bank Millennium awansował o 29 pozycji i zajął 37 miejsce.
- Bank Millennium w corocznym rankingu „Najcenniejszych polskich marek” przeprowadzonym przez dziennik „Rzeczpospolita” został sklasyfikowany na ósmej pozycji w kategorii „Finanse”. W rankingu ogólnym wartości marki wśród 300 instytucji Bank Millennium zajął 44 pozycję. W ciągu roku marka Millennium potroiła swoją wartość i awansowała o ponad 40 miejsc.





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

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

TeleMillennium 0 801 331 331