

The image features a dark red background with a large, light red graphic element on the left side, resembling a stylized 'M' or a large circle with a horizontal line through its center. On the right side, there are two smaller, light red circles stacked vertically, connected to the main graphic by a thin horizontal line. The text 'Millennium bank' is positioned within the upper part of the large graphic on the left. The text 'odpowiedzialny biznes' is written vertically in a light red font, positioned between the two smaller circles on the right.

Millennium  
bank

odpowiedzialny biznes

odpowiedzialny biznes





Millennium

bank

SPIS TREŚCI

- 4** Wprowadzenie
- 7** List Prezesa Zarządu Banku Millennium
- 8** Misja, wartości i kultura korporacyjna
- 12** Dialog z Interesariuszami
  - 14 Dialog z Klientami
  - 37 Dialog z Inwestorami
  - 40 Dialog z Partnerami biznesowymi
  - 44 Dialog z Pracownikami

**48** Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

**60** Dobre miejsce pracy

**62** Rozwój kadr

**70** Działania społeczne

**74** Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

**80** Działania na rzecz społeczeństwa

**88** Podziel się z nami swoją opinią

odpowiedzialny biznes

# Wprowadzenie

■ Prezentowane opracowanie zawiera opis działań stanowiących realizację zasad odpowiedzialnego biznesu prowadzonych przez Bank Millennium w roku 2008. Wydajemy je po raz trzeci, potwierdzając tym samym, że dialog z Interesariuszami jest istotnym elementem realizowanej przez Bank strategii.

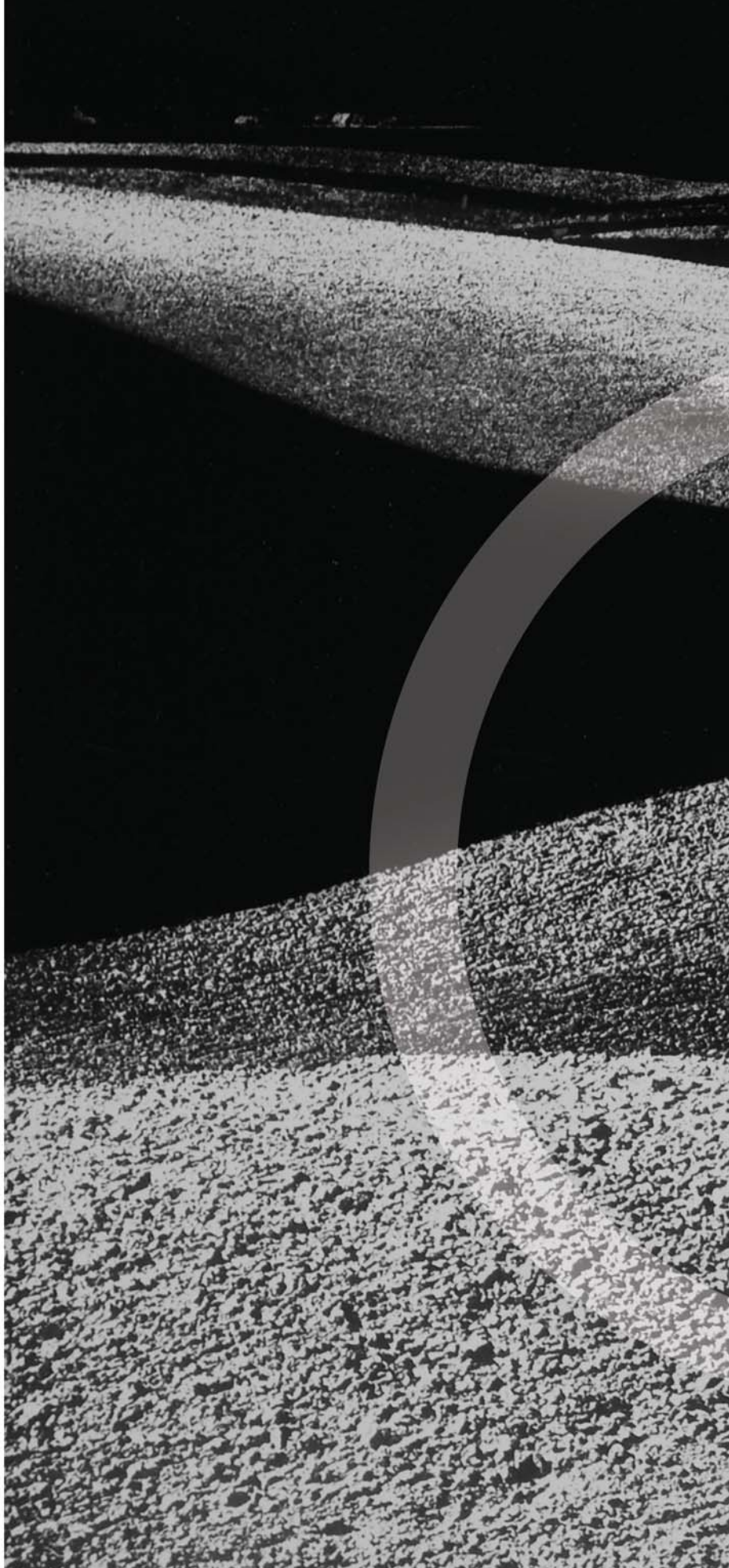
Układ tegorocznego wydawnictwa pozwala na porównanie informacji z poszczególnych obszarów naszej aktywności z informacjami prezentowanymi w raportach wydanych w latach ubiegłych. Zakres informacji został rozszerzony o nowe grupy tematów, co pozwala nam na kolejne zbliżenie się do formuły umożliwiającej przygotowanie raportu według standardów GRI.

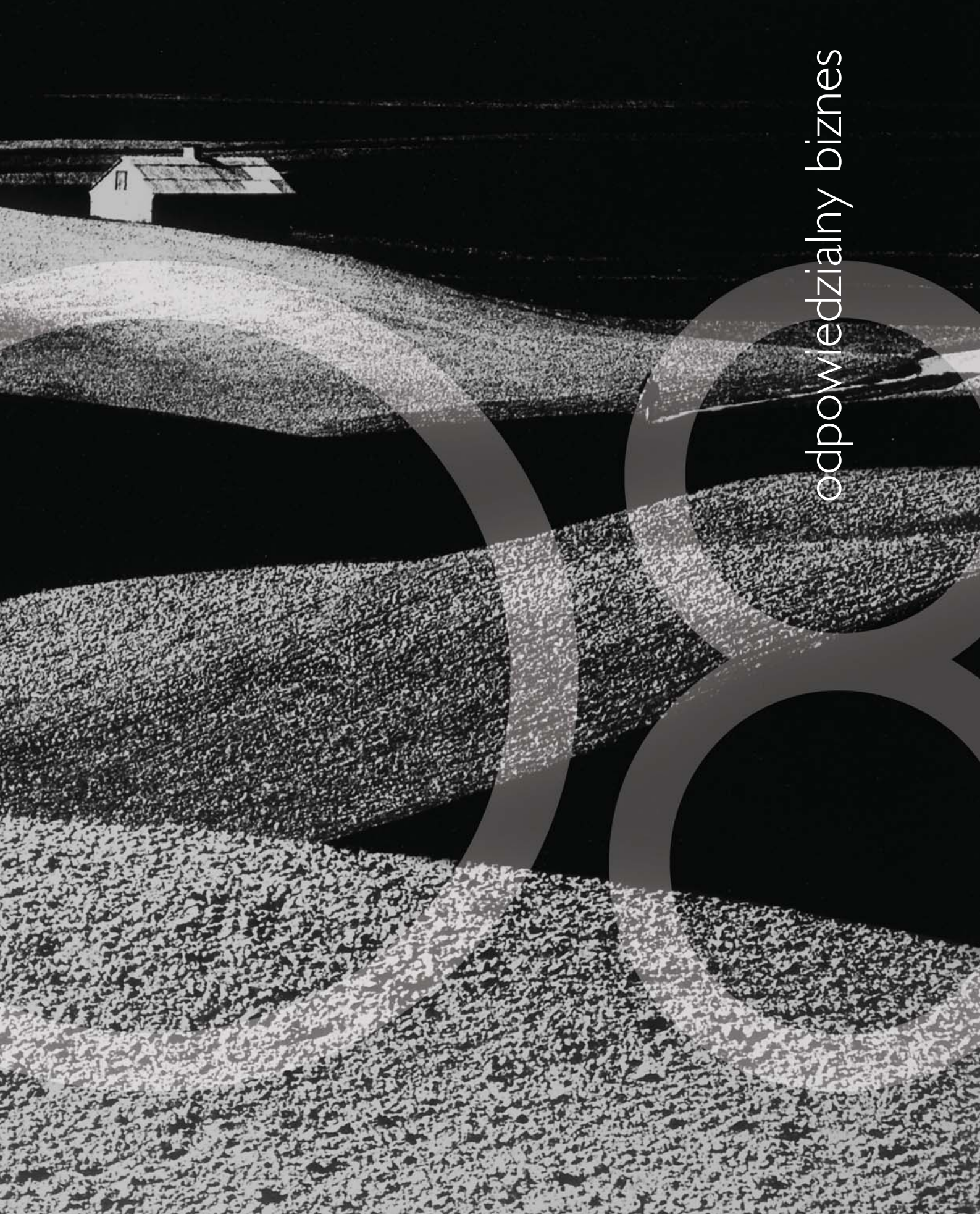
Opracowanie „Odpowiedzialny biznes” stanowi uzupełnienie informacji finansowych zawartych w „Raporcie rocznym” Banku Millennium.

Ubiegłoroczny raport

„Odpowiedzialny biznes 07”

Banku Millennium został wyróżniony w konkursie na najlepszy Raport Społeczny zorganizowany przez Forum Odpowiedzialnego Biznesu i PricewaterhouseCoopers. Raport doceniono za postęp w sposobie przekazywania informacji, ciekawą prezentację oraz integrację z raportem finansowym Banku.





odpowiedzialny biznes





# List Prezesa Zarządu Banku Millennium

odpowiedzialny biznes

Szanowni Państwo,

Z prawdziwą satysfakcją przedstawiamy Państwu trzeci z kolei raport podsumowujący działalność Banku Millennium związaną z realizacją zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Gwałtowne wstrząsy, jakie dotknęły światową gospodarkę w drugiej połowie minionego roku podkreśliły raz jeszcze znaczenie działania opartego o przejrzyste zasady, respektowanie interesu wszystkich współpracujących ze sobą stron oraz otwartą i rzetelną komunikację.

Dialog z Interesariuszami, który jest jednym z kanonów naszej misji, stał się uniwersalnym instrumentem pozwalającym uniknąć kreowania problemów, wspomagającym proces ich rozwiązywania oraz budującym zaufanie w czasach spowolnienia gospodarczego. Zadowolenie Klientów, orientacja na wyniki, praca zespołowa i satysfakcja Pracowników pozostają nadal głównymi celami naszej działalności.

Dzięki dokonanym zmianom organizacyjnym postępuje proces przeglądu aktywności Banku we wszystkich jego obszarach pod kątem zbliżenia i dostosowania zasad ich prowadzenia do reguł prowadzenia odpowiedzialnego biznesu. Rozpoczęliśmy też dyskusję nad sformułowaniem uniwersalnej polityki umożliwiającej prowadzenia przez Bank działalności zgodnej z praktyką zrównoważonego rozwoju.

Jesteśmy przekonani, iż harmonijne łącznie w naszej podstawowej działalności czynników ekonomicznych, społecznych, kulturowych i ekologicznych jest niezbędne. W procesie stałych zmian, których celem jest podniesienie jakości naszych usług oraz poprawa efektywności staramy się uwzględniać argumenty i potrzeby Interesariuszy. Wierzymy, że nasza współpraca, której fundament stanowią zasady odpowiedzialnego biznesu, umożliwi osiągnięcie przez każdą ze stron założonych celów biznesowych.

Z poważaniem



**BOGUSŁAW KOTT**  
Prezes Zarządu Banku Millennium

# Misja, wartości i kultura korporacyjna

■ Rok 2008 był drugim pełnym dwunastomiesięcznym okresem realizacji średnioterminowej strategii rozwoju Banku zaplanowanej na lata 2006 – 2009. Jej najbardziej zauważalnym, zewnętrznym wyrazem było wprowadzenie w 2006 roku nowej identyfikacji wizualnej oraz nowego, jednolitego dla wszystkich grup Klientów, wizerunku Banku Millennium. Zmiany te wspierały rozwój Banku w dwóch głównych obszarach. Pierwszy z nim związany był z programem rozbudowy sieci oddziałów, który był elementem szerszego programu ekspansji Banku na rynku usług dla Klientów indywidualnych. Drugi, związany bezpośrednio z wartościami nowej marki, wspierał zmiany jakościowe w zakresie oferty produktowej, poziomu obsługi, jakości pracy i budowy nowej kultury korporacyjnej.

odpowiedzialny biznes



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

Aktualne pozostają też wartości, związane z marką Millennium:

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

Realizacja w roku 2008 strategii działania Banku była istotnie uzależniona od rozwoju sytuacji na międzynarodowym i polskim rynku gospodarczym. Mimo gwałtownych zawirowań na rynku, Bank konsekwentnie realizował swój program, zachowując standardy i wartości związane z jego misją.

## Wizja

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

## Misja

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

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

*Inspiruje nas  
życie*

W roku 2008 Bank budował relacje z Klientami i inwestował w rozwój marki Millennium dbając przy tym, by codzienna praktyka działania firmy była zgodna wartościami niesionymi przez markę. Działania te znacznie poprawiły rozpoznawalność brandu Millennium i zgodnie z wynikami badań Klientów, poprawiły jej ocenę i percepcję, która konsekwentnie ewoluuje w kierunku organizacji bardziej przyjaznej dla Klientów.

# Dialog z Interesariuszami

■ Bank uwzględnia w swojej działalności potrzebę dialogu ze swymi Interesariuszami. Motto Banku „Inspiruje nas życie” stawia w centrum uwagi ludzi i ich potrzeby.

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

Dotyczy to szczególnie relacji z:

- **Klientami** – poprzez uczestniczenie w ich życiu, rozumienie ich oczekiwań i reagowanie na nie, a przede wszystkim poprzez budowę 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, ocenę wyników, poszukiwanie nowych szans i trendów rynkowych oraz pełną przejrzystość w udostępnianych publicznie informacjach;
- **Spółeczeństwem** – poprzez uczestniczenie w dialogu społecznym i reagowaniu na kwestie i problemy społecznie ważne.

W roku 2008, szczególnie w IV kwartale, ze względu na gwałtowne zmiany sytuacji gospodarczej, powstało wiele sytuacji zwiastujących możliwość powstania konfliktów pomiędzy Bankiem a niektórymi grupami jego Interesariuszy. Bank dołożył wszelkich starań, by sytuacje te rozwiązać z poszanowaniem interesów wszystkich stron, w oparciu o obowiązujące zasady prawa, procedury i w duchu dialogu umożliwiającego osiągnięcie kompromisowych rozwiązań.



odpowiedzialny biznes



## Dialog z Klientami

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

Jesteśmy świadomi, że przyszłość naszego Banku zależy od satysfakcji naszych Klientów. Ich potrzeby i oczekiwania wyznaczają kierunki naszych działań.

W roku 2008 kontynuowaliśmy zarządzanie zgodne z wdrożonym w 2007 roku podejściem procesowym. W kontekście dialogu z Klientem oznacza to między innymi więcej obszarów do realizacji badań. Oprócz badań satysfakcji z naszych produktów i usług monitorujemy także zadowolenie z przebiegu realizacji procesów związanych z Klientem.

Prowadzi je, wyodrębniony w ramach Departamentu Procesów, Zespół Jakości, a przygotowane przez niego raporty stanowią istotny materiał analityczny wykorzystywany w procesie podejmowania decyzji.

Wyniki badań wraz z propozycjami zmian przekazywane są do wiadomości Zarządu Banku oraz osób odpowiedzialnych za badane obszary działania. Wprowadzone zmiany i efekty, jakie przyniosły są przedmiotem regularnych analiz, a informacja o nich stanowi przedmiot systematycznej komunikacji wewnętrznej.



W roku 2008 w przeprowadzanych przez nas badaniach wzięło udział blisko 80 tys. Klientów.

Zgodnie z ich opinią oferowane przez nas produkty i jakość obsługi spełniają oczekiwania 87% z nich (Klienci Indywidualni).

81% Klientów jest bardzo zadowolona lub zadowolona z naszych produktów i usług, a 87% Klientów ocenia jakość obsługi jako satysfakcjonującą.

Przytoczone wyniki mają bezpośrednie odzwierciedlenie w deklarowanej chęci rekomendacji i skłonności do kontynuowania korzystania z usług Banku. 62% Klientów chętnie poleciłoby produkty i usługi naszego Banku swoim znajomym i rodzinie, a 72% Klientów wyraziło wolę skorzystania z kolejnych produktów Banku. 85% Klientów zadeklarowało chęć dalszej współpracy z Bankiem.

Zespół Jakości, oprócz badań przeprowadzanych samodzielnie, koordynuje badania „Tajemniczy Klient” („Mystery Shopper”), prowadzone przez zewnętrzną firmę badawczą. Pod koniec roku 2008 zrealizowaliśmy kolejną falę badania. Wyniki tego badania dostępne będą na początku roku 2009.

Badanie przeprowadzone zostało we wszystkich placówkach Banku Millennium oraz wybranych placówkach banków konkurencyjnych. Ankieterzy wcielili się w rolę Klienta zainteresowanego usługami Banku, dlatego badaniem zostali objęci Pracownicy mający bezpośredni kontakt z Klientem.

Badanie typu „Mystery Shopping” dostarcza kompleksowej wiedzy o stopniu realizacji założonych standardów i poziomie jakości usług a także pokazuje miejsce Banku wśród konkurencji. Ankieterzy oceniają między innymi organizację pracy, pierwsze wrażenie ze współpracy z Pracownikiem Banku, czystość i porządek w placówce. Wyniki badania, a później całościowy raport, przekazywane są Koordynatorom Regionalnym, a punkty zgromadzone przez poszczególne placówki wpływają na ocenę uzyskiwaną przez placówkę w miesiącu, w którym badanie miało miejsce.

#### Badania Jakości i Satysfakcji

	2008	2007
Przeprowadzone badania	20	16
Liczba ankietowanych Klientów	76 805	128 056
Liczba otrzymanych odpowiedzi	8 177	11 526

#### Wskaźnik ogólnej satysfakcji

Klienci indywidualni – zadowoleni

ze współpracy z Bankiem	87%	89%
-------------------------	-----	-----

## KSIĘGA MILLENNIJNOŚCI

W 2008 roku Bank Millennium, poprzez projekt „MilleMaster 3”, rozpoczął wdrażanie „Wielkiej Księgi Millennialności”, w której zostały zdefiniowane podstawowe zasady kultury korporacyjnej związane z zachowaniem i komunikacją wewnętrzną oraz standardami sprzedaży i obsługi Klientów.

Projekt „MilleMaster 3” to kontynuacja działań zapoczątkowanych przez programy „MilleMaster 1” i „MilleMaster 2”, zmierzający do realizacji oczekiwań Klientów dotyczących ciągłego podnoszenia standardu obsługi.

Program „MilleMaster 1” zakładał doskonalenie umiejętności sprzedażowych i poprawę jakości obsługi Klienta w naszym Banku. Został z sukcesem wdrożony w 2004 roku. Przeszkolona została cała sieć detaliczna.

„MilleMaster 2” był programem, którego celem i głównym założeniem było zwiększenie sprzedaży w ramach istniejącej grupy Klientów. Przeformułował on podejście z orientacji produktowej na orientację skoncentrowaną na potrzebach Klientów. Zewnętrznym wyrazem tego podejścia było wprowadzenie segmentacji Klientów. Pozwoliło to bardziej szczegółowo analizować ich potrzeby i na nie odpowiadać.

W 2006 roku przeszkolona została cała sieć detaliczna, a szkolenia zostały uzupełnione „coachingami” w miejscu pracy.

Poprzez projekt „MilleMaster 3” Bank realizuje zasadę, że działalność organizacji jako całości powinna być podporządkowana umacnianiu relacji z Klientami. Wszyscy Pracownicy powinni być zaangażowani w rozwój precyzyjnej i otwartej komunikacji wewnętrznej, opartej na współpracy i służącej poprawie efektywności procesów obsługi. Na unikalny charakter standardów Banku Millennium wpływa fakt, że została nimi objęta nie tylko część personelu odpowiedzialna za sprzedaż, ale wszyscy Pracownicy Banku.

Wspólne dla wszystkich Pracowników standardy zachowania i komunikacji wewnętrznej zostały podporządkowane następującym trzem głównym celom:

- umacnianiu identyfikacji Pracowników z Bankiem oraz podstawowymi standardami zachowania i komunikacji w relacjach zewnętrznych;
- kształtowaniu świadomości Pracowników pod kątem dbałości o satysfakcję każdego Klienta;
- wzrostowi jakości obsługi Klienta Banku poprzez usprawnienie komunikacji pomiędzy Pracownikami.

Wdrażanie standardów zostało zrealizowane poprzez szkolenia e-learningowe. O ich skuteczności i atrakcyjności zdecydowała ciekawa, fabularyzowana formuła oraz łatwy dostęp przez intranet.

Implementacja standardów w detalicznej sieci sprzedaży Banku Millennium odbyła się poprzez szkolenia w systemie „top to down”. Czterodniowe szkolenia dla Pracowników zostały przeprowadzone przez kierowników placówek, którzy zostali wcześniej przygotowani do tego zadania poprzez profesjonalne szkolenie trenerskie.

Celem działania Banku Millennium jest uczynienie stałej praktyki z troski o przestrzeganie standardów. Między innymi dlatego Bank zleca cyklicznie badania jakości obsługi Klienta „Mystery shopping”. Stałe monitorowanie procesu rozwoju zawodowego Pracowników pod kątem stosowania przez nich zasad zdefiniowanych w „Wielkiej Księdze Millennialności” w codziennej praktyce bankowej zakłada także tworzony obecnie w ramach sieci detalicznej model zarządzania sprzedażą.

Rok 2009 będzie okresem dalszej intensywnej pracy nad wdrażaniem mechanizmów, dzięki którym poziom zadowolenia Klienta z jakości usług Banku będzie wzrastał. Implementacja standardów w obszarze tak zwanych umiejętności miękkich jest jedną z kluczowych dróg wiodących do tego celu.

## ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, w połowie 2008 roku, Bank Millennium wprowadził nowe zasady rozpatrywania reklamacji. Zmiana dotyczyła prostych reklamacji i polegała w głównej mierze na przeniesieniu kompetencji do ich rozpatrywania do miejsca zgłoszenia skargi przez Klienta.

Do końca 2008 roku powyższe kompetencje otrzymały placówki Banku i obsługa telefoniczna. Dzięki przyjęciu takiej strategii, Klient w momencie zgłaszania prostej skargi otrzymuje informacje, czy reklamacja została uznana, czy też nie. Reklamacje o trudniejszym, bardziej złożonym charakterze, są nadal przekazywane do specjalnej centralnej jednostki Banku.

Wprowadzenie nowych zasad rozpatrywania reklamacji było możliwe dzięki zastosowaniu nowych rozwiązań informatycznych. Wykorzystano przy tym aplikację, która pozwala w jednym systemie przeprowadzić cały proces rozpatrywania reklamacji oraz umożliwia nadzór nad jego przebiegiem wszystkim osobom zaangażowanym w proces.

Istotną zmianą jest również wprowadzenie nowej formy udzielenia odpowiedzi Klientowi poprzez informacje w formie SMS. Po pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji przez jednostkę centralną, Klient otrzymuje wiadomość z adekwatną informacją. Rozwiązanie takie znacznie przyspiesza komunikację z Klientami.

W 2009 roku Bank planuje powierzyć kompetencje do podejmowania decyzji dotyczących reklamacji również Pracownikom obsługi internetowej, a także zaoferować podobną usługę Klientom z linii biznesowej obsługującej przedsiębiorstwa.

Klienci Banku mają do wyboru wiele ścieżek umożliwiających złożenie reklamacji. Skargę można przekazać poprzez placówki Banku, system bankowości telefonicznej, bankowość internetową czy też w formie pisma skierowanego do Banku.

Proces zarządzania reklamacjami obejmuje również działania związane z monitorowaniem obszarów Banku, będących głównym źródłem skarg. Analizowane są przyczyny powstawania reklamacji i wypracowywane rozwiązania w celu ich wyeliminowania. Informacje o liczbie reklamacji określonego typu zawarte są w raporcie miesięcznym, który przekazywany jest Członkom Zarządu odpowiedzialnym za określone obszary sprzedażowe oraz właścicielom procesów odpowiadających za zarządzanie poszczególnymi procesami w Banku.

Każde zgłoszenie Klienta jest wnikliwie analizowane, a decyzja odnosząca się do danej skargi jest podejmowana w oparciu o „Ogólne warunki otwierania i prowadzenia rachunków bankowych” z uwzględnieniem specyfiki każdego przypadku. Bank dokłada przy tym starań, aby dotrzymać 14 dniowego terminu rozpatrywania reklamacji. Bank podejmując decyzje, wychodzi naprzeciw oczekiwaniom Klienta i ma na uwadze podstawową zasadę należytej staranności do jakiej zobowiązani są Pracownicy Banku.

### Zarządzanie reklamacjami

	2008	2007
<b>Liczba reklamacji zgłoszonych</b>		
Ogółem	53 458	52 077
Detal	52 489	50 937
Przedsiębiorstwa	969	1 140
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Banku</b>		
Ogółem	15 666	12 442
Detal	15 546	12 278
Przedsiębiorstwa	120	164
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klienta</b>		
Ogółem	38 082	36 924
Detal	37 673	36 290
Przedsiębiorstwa	409	634
Liczba reklamacji dot. łamania prywatności Klienta i utraty jego danych osobowych	125	75
<b>Wynik w zakresie rozpatrywania reklamacji</b>		
do 3 dni	14 393	4 044
4-7 dni	7 857	8 847
powyżej 7 dni	25 844	37 547
<b>Kanały przyjmowania reklamacji</b>		
Oddział	57%	65%
Millenet	18%	13%
Call Center	15%	13%
Centrala	8%	7%
CWK-Centrum Współpracy z Klientami	1%	1%
Pozostałe	1%	0%

## KANAŁY KONTAKTU Z KLIENTAMI

### Telemillennium

Alternatywnym dla sieci placówek źródłem informacji dla Klientów o ofercie Banku jest „Telemillennium” (tel. 0 801 331 331).

Linia czynna jest codziennie, 24 godziny na dobę. Za jej pośrednictwem Klienci mogą między innymi uzyskać najbardziej aktualne informacje o ofercie produktowej, promocjach, jak również sprawdzić saldo swoich rachunków, zlecić dyspozycję przelewów czy też aktywować i zastrzec kartę.

Klienci doceniają wygodę, jaką stanowi dla nich telefoniczny kanał obsługi. W bieżącym roku do konsultantów „Telemillennium” skierowanych zostało ponad 1,2 miliona połączeń, co stanowi 20% wzrost w stosunku do roku 2007.

### Telemillennium

	2008	2007
Liczba połączeń z Telemillennium	1 263 338	1 067 028
Liczba przyjętych reklamacji	9 094	7 779

### Telemarketing

Jednym z kanałów kontaktu z Klientami, za pośrednictwem, którego otrzymują oni informacje o produktach Banku jest telefoniczna linia sprzedażowa – Telemarketing.

Liczba Klientów, z którymi skontaktował się Bank przez kanał Telemarketingu, w ciągu dwunastu miesięcy 2008 roku to ponad milion, z których blisko 283 tysiące zadeklarowało zainteresowanie naszą ofertą. W porównaniu do roku 2007, w którym było niespełna 660 tysięcy kontaktów, oznacza to wzrost o około 53% liczby kontaktów z Klientami.

### Telemillennium

	2008	2007
Liczba kontaktów z Klientami	1 009 727	655 379
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	282 866	171 060

Liczba reklamacji kierowanych do Banku za pośrednictwem „Telemillennium” wzrosła nieznacznie w stosunku do 2007 roku i wyniosła 9094 zgłoszeń (w porównaniu z 7779 w 2007 roku), z czego 968 zostało wyjaśnionych i zamkniętych na poziomie Departamentu Bankowości Bezpośredniej, zaś 8126 przekazano do rozpatrzenia do właściwych jednostek.

W trosce o najwyższą jakość obsługi telefonicznej, począwszy od kwietnia 2008 roku, Zespół Monitoringu w Departamencie Bankowości Bezpośredniej regularnie bada poziom satysfakcji Klientów korzystających z „Telemillennium”. Szczególnie ważna jest ocena łatwości dodzwonienia się do konsultanta, obsługi za pośrednictwem serwisu automatycznego, wiedzy i kompetencji konsultantów, ocena ich uprzejmości i zaangażowania. Informacje uzyskane od Klientów są dla Banku bezcennym źródłem wiedzy i pozwalają natychmiast podejmować kroki poprawiające jakość obsługi Klientów. Co ważne, 91% respondentów jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych z obsługi telefonicznej, a ogólny poziom satysfakcji Klientów w 2008 roku wyniósł 4,5 w skali 1-5 punktów.

Telemarketing prowadzi głównie kampanie dotyczące kart kredytowych obejmujące zarówno sprzedaż kart kredytowych głównych, jak i dodatkowych oraz kontakty z Klientami, mające na celu zwiększenie wykorzystania limitu posiadanego przez Klientów na kartach kredytowych znajdujących się w portfelu Banku. Klientom przedstawiana jest także oferta dotycząca pożyczek i produktów depozytowych. Akcjami Telemarketingu objęci są zarówno Klienci indywidualni jak też Klienci z segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw.

W roku 2008 przeprowadzono 46 kampanii, co stanowi wzrost o 39% w stosunku do roku 2007.

W trosce o wysoką jakość obsługi Klientów, w roku 2008 zostały utworzone zespoły Konsultantów, realizujące różne kampanie pod opieką Kierownika Zespołu oraz wyodrębniony został zespół, zajmujący się Klientami, którzy składają prośbę o kontakt drogą internetową.

## Millenet

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

Klienci korzystający z systemu bankowości internetowej (Millenet) mają możliwość przesłania sugestii dotyczących działania poszczególnych funkcji tego systemu, a także zadania pytań dotyczących produktów i usług bankowych oraz złożenia reklamacji.

Liczba wiadomości otrzymywanych tą drogą rośnie proporcjonalnie do wzrostu liczby Klientów korzystających z Millenetu. Obecnie liczba otrzymywanych wiadomości równa jest około 3% liczby aktywnych Klientów.

W ciągu miesiąca Bank otrzymuje około 8 tys. wiadomości od Klientów, z czego średnio 25% stanowią wiadomości związane z produktami hipotecznymi posiadanymi przez Klientów, a 15% to reklamacje. Pozostałe wiadomości zawierają pytania oraz sugestie dotyczące innych produktów bankowych i procedur. Bank dokłada starań, aby Klient otrzymał odpowiedź na swoje pytanie w ciągu jednego tygodnia.

Millenet, promuje wśród swoich Klientów wysyłanie wyciągów w trybie online, zamiast tradycyjnej wersji drukowanej w postaci formularza, dając tym samym Klientom możliwość udziału w akcji ochrony środowiska naturalnego realizowanej przez Bank wspólnie z fundacją WWF. Klient, który zdecyduje się na tę usługę, co miesiąc otrzymuje wyciąg w formie elektronicznej (PDF) nie dostając już wyciągu papierowego.

Aby zachęcić Klientów do rezygnacji z wyciągów papierowych na rzecz elektronicznych, przeprowadzono w Internecie kilka kampanii informacyjnych. Jednocześnie do 1,2 mln Klientów korzystających z wyciągów papierowych wysłano informację o możliwości aktywacji wyciągów elektronicznych.

Kolejną zachętą do aktywowania wyciągów elektronicznych była możliwość zniesienia opłaty miesięcznej za prowadzenie Konta Osobistego Student w przypadku aktywowania wyciągów „online”. Z możliwości tej skorzystało około 88% ogółu posiadaczy tego rachunku.

Informacje na temat możliwości i sposobu aktywowania wyciągów „online” umieszcza się również w formie ulotki w tak zwanym pakiecie powitalnym dla każdego Klienta bankowości detalicznej Banku. Są one również zawarte w innych materiałach marketingowych, takich jak „Przewodnik po bankowości internetowej Banku Millennium”.

Klienci mają także możliwość komunikowania się z Bankiem poprzez serwis MilleSMS. Dzięki temu serwisowi Klient może otrzymywać powiadomienia dotyczące operacji na swoim koncie czy karcie. Z serwisu MilleSMS korzysta obecnie około 50 tys. Klientów.

Z serwisu w formie informacji sms korzystać mogą także Klienci korzystających z kart kredytowych. W roku 2007 do 30 tys. Klientów posiadających karty kredytowe Sephora Millennium VISA zostały wysłane w ten sposób informacje o wysokości zadłużenia i terminie spłaty karty kredytowej.

Dzięki tej możliwości szybkiego i zindywidualizowanego kontaktu z Klientem terminowość spłaty zadłużenia zwiększyła się o 50 %. Zredukowano liczbę Klientów nie spłacających zadłużenia zaciągniętego przy użyciu karty z 18% do 9%.

## Dialog z Klientami

Doskonałe wyniki przeprowadzonej akcji sprawiły, że kontynuowano ją także w roku 2008.

Uwzględniono w niej Klientów posiadających karty kredytowe Generali Millennium VISA.

Wiadomości w formie sms wysyłane są do Klientów w cyklach miesięcznych, przed wymaganym dniem spłaty zadłużenia karty. W roku 2009 planowana jest kontynuacja tego typu działań.

Bank przywiązuje specjalne znaczenie do jakości i aktualności wiadomości zamieszczonych na stronach Millenet, na których udostępniane są raporty dotyczące wyników Banku oraz inne ważne dla Klienta informacje.

W roku 2009 Bank Millennium będzie nadal rozwijał usługi bankowości internetowej rozszerzając je o nowe funkcjonalności i dążył do podniesienia poziomu obsługi Klientów.

## Millenet\*

	2008		2007	
	liczba	procent	liczba	procent
Klienci korzystający z Millenetu	906 536	55%	668 357	49%
Klienci korzystający z MilleSms	51 394	16%	37 657	15%
Klienci korzystający z wyciągów on-line	31 528	11%	24 290	11%
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	2 266		1 056	
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	45 200		46 752	

\* Klienci indywidualni

## WSPÓŁPRACA Z PORTALAMI INTERNETOWYMI

Pracownicy Wydziału Współpracy z Portalami Internetowymi są ambasadorami Klientów internetowych w Banku Millennium, odpowiadają bowiem za to, aby informacja o produktach i usługach Banku była szeroko dostępna oraz przekazywana w sposób jasny i klarowny.

Aby ułatwić Klientom dostęp do oferty Banku, została ona udostępniona w pasażach finansowych wiodących portali internetowych, w serwisach specjalistycznych o tematyce finansowej oraz w rozbudowanej sieci witryn zrzeszonych w programach partnerskich. W 2008 roku Bank rozpoczął również współpracę z największym polskim portalem społecznościowym „Nasza-klasa”.

Produkty Banku, o jakie potencjalni Klienci Millennium mogą aplikować on-line to: kredyty zabezpieczone hipoteką, kredyty gotówkowe, karty kredytowe, konta osobiste oraz, od 2009 roku – depozyty.

Oprócz współpracy z portalami internetowymi, ważnym zadaniem jednostki jest ścisła współpraca z Departamentem Bankowości Elektronicznej w tworzeniu i kontroli efektywności procesów aplikowania o produkty banku „on-line” oraz dbanie o ich przejrzystość i wygodę dla Klienta.

W ciągu czterech lat działalności jednostki sukcesy wydziału we współpracy z Partnerami internetowymi pozwoliły na pozyskanie bazy kontaktów do kilkuset tysięcy osób, którym Bank zaoferował swoje produkty.

## KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Reklama jest istotnym instrumentem komunikowania się Banku Millennium z obecnymi, a także potencjalnymi Klientami. Przekaz reklamowy ma przede wszystkim za zadanie informować otoczenie o nowych produktach i usługach wprowadzanych do oferty Banku oraz promować je. Jest on także jednym z kluczowych narzędzi budowania wizerunku Banku jako instytucji zaufania publicznego. Wszystkie komunikaty reklamowe Banku Millennium, w tym reklamy telewizyjne, radiowe, prasowe, internetowe oraz plakaty i ulotki eksponowane w oddziałach Banku, zawierają wszelkie wymagane informacje umożliwiające Klientowi zapoznanie się z danym produktem czy usługą i ułatwiające dokonanie właściwego wyboru.

W komunikacji reklamowej Bank Millennium stosuje zasady uczciwej konkurencji. Treści przekazywane poprzez reklamy nigdy nie godzą w interesy nie tylko obecnych i przyszłych Klientów Banku, ale także konkurentów.

Przekaz reklamowy Banku Millennium jest czytelny i zrozumiały dla odbiorców, przejrzysty, a także w pełni zgodny z „Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego” oraz wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie.

Wartości zawarte w „Kanonie Dobrych Praktyk Rynku Finansowego” Bank Millennium realizuje w praktyce między innymi poprzez rzetelną reklamę, przekazywanie przejrzystych i kompletnych informacji o produktach i usługach, a także poprzez stosowanie praktyk uczciwej konkurencji w tym zakresie.

Bank Millennium na bieżąco śledzi także wszelkie rekomendacje Komisji Nadzoru Finansowego dotyczące reklam produktów i usług finansowych i w razie konieczności dostosowuje się do nowo wprowadzonych regulacji.

Zgodnie z zasadami reklamowania usług bankowych, opracowanych przez Komisję Nadzoru Finansowego reklamy produktów i usług Banku Millennium nie wprowadzają w błąd, przekazują istotne cechy reklamowanej usługi oraz związanych z nią korzyści i kosztów, a także jej charakteru prawnego. Ponadto, jeśli produkt wiąże się z ryzykiem dla Klienta, reklamy Banku zawierają informację na ten temat. W przypadku, gdy przekaz dotyczy oferty promocyjnej, zawsze jasno wskazana jest graniczna data jej obowiązywania.

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

Komisja Nadzoru Finansowego zwraca także uwagę na samą formę reklam i sposób prezentacji wymienionych wyżej informacji o produktach czy usługach. Także w tym zakresie Bank Millennium w pełni przestrzega zasad dbając, by przekaz reklamowy był sformułowany w sposób dostosowany do wiedzy i możliwości percepcji przeciętnej odbiorcy. Reklamy Banku Millennium tworzone są tak, by były dostosowane do specyfiki medium, w którym będą eksponowane. Dzięki temu wszelkie informacje w tym szczegółowe cechy produktu są w pełni czytelne dla odbiorców, zarówno w reklamach telewizyjnych, prasowych, radiowych, internetowych jak i na plakatach czy ulotkach.

W 2008 roku Bank Millennium przeprowadził 34 kampanie reklamowe produktów i usług. Wszystkie one, zgodnie z motto „Inspiruje nas życie”, były przyjazne, oparte na emocjach oraz rzetelne, przejrzyste i w pełni zgodne z istniejącymi przepisami i regulacjami w tym zakresie.

Reklamy Banku Millennium emitowane w 2008 roku miały wpływ na znaczący wzrost poziomu rozpoznawalności marki na rynku oraz sprzedaży promowanych produktów. Z badań regulaminie prowadzonych przez MilwardBrown SMG/KRC wynika, że spontaniczna znajomość marki Banku Millennium oscyluje na poziomie 40%, co daje mu 3-4 miejsce wśród najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce (za PKO BP, PEKAO oraz czasem ING). Poziom wspomaganej znajomości marki Banku Millennium wynosi 95%. Spontaniczna świadomość komunikacji reklamowej Banku Millennium wynosi około 20%, co daje mu 2 miejsce na rynku.

## ZWIĘKSZANIE DOSTĘPNOŚCI USŁUG

Bank Millennium konsekwentnie realizuje strategię dostosowywania swoich działań do potrzeb Klientów. Obsługa Klientów realizowana jest w ramach różnych linii biznesowych, z których każda dopasowuje swoją ofertę do wymagań poszczególnych grup Klientów: indywidualnych i indywidualnych o wysokich dochodach, małych i średnich przedsiębiorstw oraz korporacji.

Rozumiejąc jak istotny dla Klientów jest ciągły dostęp do rachunku i możliwość zarządzania środkami na nim zgromadzonych, Bank 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.

W roku 2007 sukcesem zakończył się proces budowy placówek w dużych miastach (powyżej 60 tys. mieszkańców). Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych Klientów w roku 2008 otworzyliśmy placówki również w mniejszych miejscowościach. Otwarcie placówek na nowych rynkach potwierdziło aspiracje Banku Millennium do stworzenia sieci oddziałów zapewniających dużą dostępność swoich usług na terenie całego kraju i było zgodne z oczekiwaniami naszych Klientów. Wszystkie lokalizacje nowych placówek zostały wybrane po starannym przeanalizowaniu lokalnego rynku pod kątem zapotrzebowania na produkty i usługi bankowe zarówno dla Klientów Indywidualnych jak również firmowych.

Pierwszym rezultatem powiększenia sieci był wzrost liczby Klientów, dzięki czemu, w marcu 2008 roku, mogliśmy uhonorować milionowego Klienta naszego Banku. Stale, dynamicznie rosnąca liczba nowych Klientów stanowi potwierdzenie skuteczności wybranej strategii rozwoju sieci oraz atrakcyjności oferty Banku.

Łącznie w 2008 roku powstało 80 placówek, z czego 55 z nich do obsługi Klientów Indywidualnych, 20 do obsługi Klientów Indywidualnych i małych firm MŚP oraz 5 Centrów Finansowych.

Według stanu na koniec roku 2008, Bank Millennium prowadził obsługę Klientów w 490 placówkach w całej Polsce, w porównaniu z 410 placówkami na koniec 2007 roku. W 2009 Projekt Rozbudowy Sieci będzie kontynuował budowę nowych placówek.

Wszystkie nowopowstające, bądź dostosowywane do nowych standardów wizerunkowych i obsługi Klienta oddziały, są dostępne dla osób z niepełnosprawnością ruchową, dzięki 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 557 wielofunkcyjnych bankomatów oznaczonymi logiem Banku i sieć 1744 Bankomatów firmy Euronet.

Wszyscy Klienci Banku Millennium mają dostęp do swoich rachunków przez telefon. Centrum telefonicznej obsługi klientów (Call center) jest komplementarnym kanałem sprzedaży oferty Banku i obsługi rachunków. Wysoce rozwinięte zaplecze techniczne umożliwia Klientom automatyczną obsługę rachunków lub łączenie się z konsultantem przez 24 godziny na dobę.





Poza ułatwieniem Klientom dostępu do większej ilości placówek, Bank w roku 2008 skoncentrował się na zapewnieniu Klientom najwyższej jakości serwisu. Naszym celem jest stać się liderem rynku pod względem jakości obsługi Klientów.

W tym celu, w roku 2008 zostały w Banku wdrożone unowocześnione standardy w zakresie sprzedaży i obsługi Klienta. Wszystko po to, aby dla naszych Pracowników (niezależnie od ich udziału w procesie) było oczywistym, że najważniejszą osobą w Banku Millennium jest Klient.

Aby osiągnąć jak najwyższą jakość obsługi Klienta określiliśmy obowiązujące wszystkich Pracowników standardowe postawy i zachowania.

Budowanie trwałych relacji jest dla Banku źródłem informacji na temat potencjalnych potrzeb Klienta i znajduje swoje odzwierciedlenie w ofercie Banku. Rosnący wskaźnik sprzedaży krzyżowej, który zamierzamy zwiększać także w przyszłości, pozwoli nam poprawić satysfakcję Klientów poprzez możliwość realizacji ich własnych celów i ambicji – zgodnie z misją „Inspiruje nas Życie”.

#### Zwiększanie dostępności usług

	2008	2007
Liczba oddziałów	490	410
Liczba oddziałów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	490	410
Telemillennium – liczba połączeń	1 263 338	1 067 028
Millenet – ilość Klientów ogółem*	906 536	668 357
Liczba bankomatów Banku Millennium	557	481
Liczba bankomatów Euronet	1 744	1 248

\* Klienci indywidualni

## PRODUKTY ZAANGAŻOWANE SPOŁECZNIE

### Klienci Indywidualni

Bank Millennium dąży do tego, by jego oferta była powszechnie dostępna i jak najlepiej spełniała oczekiwania Klientów. Produkty i usługi Banku Millennium skonstruowane są w sposób przejrzysty, a ich sprzedaż odbywa się w oparciu o proste i bezpieczne procedury. Zgodnie z przesłaniem „Inspiruje nas życie” Bank w swojej działalności biznesowej koncentruje się na Klientach i realizacji ich potrzeb.

Bank realizuje ideę społecznej odpowiedzialności także za pomocą produktów wspierających konkretne cele społeczne. We wrześniu 2008 roku Bank Millennium wprowadził do oferty pierwszą na rynku kartę kredytową affinity związaną z ideą ochrony środowiska – WWF Millennium MasterCard. 11 września 2008 roku, dzień oficjalnej prezentacji karty zbiegł się z obchodami 47 urodzin międzynarodowej organizacji WWF, wspólnie z którą Bank wprowadził kartę na rynek.

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

Dzięki wprowadzeniu karty na polski rynek, Bank daje wygodną możliwość wspierania organizacji WWF swoim Klientom, dla których ważna jest ochrona naturalnego środowiska i naturalnych zasobów Ziemi.

### Klienci bankowości hipotecznej

Rok 2008 był dla bankowości hipotecznej Banku Millennium okresem poważnych wyzwań i zmian. W trzech pierwszych kwartałach priorytetem dla Banku było dalsze doskonalenie oferty umożliwiającej zwiększenie dostępności kredytów hipotecznych. Działania te miały nie tylko wymiar biznesowy – ich celem była również chęć zapewnienia Klientom produktu społecznie odpowiedzialnego, czyli takiego, który dzięki szerokiej dostępności i elastyczności umożliwi realizację potrzeb mieszkaniowych jak najszerszej grupie Klientów. Specjalną wagę Bank przywiązywał tu do właściwej oceny ryzyka, zapewniającej Klientom bezpieczną obsługę zadłużenia w całym okresie kredytowania.

W czwartym kwartale 2008 roku w wyniku zawirowań na międzynarodowych rynkach finansowych (kryzys instytucji hipotecznych i finansowych w USA) doszło do diametralnych zmian w warunkach prowadzenia działalności kredytowej. Biorąc pod uwagę nowe okoliczności gospodarcze, Bank Millennium podjął decyzję o wprowadzeniu bardziej ostrożnościowej, konserwatywnej polityki zarządzania ryzykiem. W efekcie Bank, w trzech kolejnych etapach, dokonał zmian warunków udzielania kredytów hipotecznych (zwiększenie wkładu własnego, skrócenie maksymalnego okresu kredytowania i zmiana marż) oraz weryfikacji już podjętych decyzji kredytowych. Poprzez te zmiany Bank starał się dostosować swoją ofertę do gwałtownie zmieniających się warunków rynkowych.

W związku z faktem, iż zmiany w ofercie dotyczyły też wniosków kredytowych złożonych wcześniej przez Klientów, które były w trakcie procesu rozpatrywania, Bank podjął aktywne działania zmierzające do sfinalizowania procesu decyzyjnego. W tym celu Bank skontaktował się z Klientami, których dotyczyły wprowadzone zmiany, by zaproponować im rozwiązania umożliwiające skorzystanie z kredytu. W przypadku Klientów posiadających terminowe zobowiązania w związku z zakupem nieruchomości (takie jak konieczność przystąpienia do aktu notarialnego, czy zapłata należności dla dewelopera) Bank zaproponował indywidualne rozwiązania, w wielu wypadkach satysfakcjonujące obie strony.

W toku weryfikacji już podjętych decyzji kredytowych Bank skontaktował się ze wszystkimi Klientami, których dotyczyły zmiany oferty. Z grupy 4467 Klientów, już na wstępnym etapie, czyli podczas pierwszego kontaktu z Bankiem, 1790 osób zrezygnowało z wniosku o kredyt w Banku Millennium, deklarując zamiar sfinalizowania transakcji w innej instytucji, w której równolegle ubiegały się o udzielenie kredytu. W efekcie Bank podjął 1870 decyzji pozytywnych, z czego umowy kredytowe podpisano ostatecznie w 682 przypadkach (część Klientów nie zdecydowała się jednak na kredyt w Banku Millennium, pomimo uzyskania pozytywnej decyzji).

W ostatnich miesiącach roku, po wnikliwej analizie możliwego rozwoju sytuacji gospodarczej, w tym na międzynarodowym i polskim rynku walutowym, Bank w dniu 12 listopada podjął decyzję o zaprzestaniu z dniem 1 grudnia 2008 roku udzielania kredytów w walutach obcych, w tym we frankach szwajcarskich (CHF), koncentrując się na rozbudowie oferty w złotych polskich (PLN). Bank uznał, że znacznie wzrosło ryzyko kredytowe dla kredytów udzielanych w CHF, które obejmuje zarówno obniżenie zdolności kredytowej znacznej grupy potencjalnych kredytobiorców, w efekcie którego nie będą oni w stanie spłacić rat zaciągniętego kredytu, jak również ryzyka związanego z trudnym do przewidzenia ryzykiem kursowym i wysoce prawdopodobnym wzrostem kosztów finansowania kredytów udzielanych w walutach. Ocena Banku była w tym zakresie zgodna z zaleceniami polskich instytucji nadzorujących instytucje finansowe.

Gwałtowne zmiany sytuacji gospodarczej wymuszające zmiany oferty kredytów hipotecznych sprawiły, że sprzedaż kredytów hipotecznych w Banku Millennium w całym 2008 roku była niższa w stosunku do rekordowego roku 2007 o 15% i wyniosła 6 042,9 mld zł. Portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium wzrósł o 69% do poziomu 22,1 mld zł. Bank awansował z trzeciego na drugie miejsce w klasyfikacji największych kredytodawców hipotecznych, z udziałem w rynku na poziomie 11%.

Niezależnie od realizacji celów biznesowych, działając w najlepiej pojętym interesie obecnych i potencjalnych Klientów, Bank kontynuował w 2008 roku działania edukacyjne w dziedzinie kredytów hipotecznych. Wśród działań skierowanych do potencjalnych Klientów Banku należy wymienić regulamą współpracę z dziennikarzami w zakresie tworzenia tekstów poradnikowych i słowników oraz organizowania spotkań medialnych o tematyce kredytowej, a także wielokrotny udział ekspertów Banku Millennium w targach mieszkaniowych i towarzyszących im panelach dyskusyjnych.

Ekspertka wiedza Pracowników Banku została także wykorzystana podczas „Tygodnia Nieruchomości” – sponsorowanego przez Bank wydarzenia przygotowanego przez „Radio dla Ciebie”. Poza audycją z udziałem przedstawicieli Banku Millennium i komentarzami specjalistów wydarzenie obejmowało także 5-dniowy konkurs wiedzy o kredytach hipotecznych z ufundowanymi przez Bank nagrodami. Działania o charakterze edukacyjnym były też kierowane do obecnych Kredytobiorców – z inicjatywy Banku powstał w 2008 roku poradnik „Mam kredyt” – kompleksowy zestaw przydatnych wskazówek i porad, przygotowany z myślą o posiadaczach kredytów hipotecznych. Było to jedno z wielu działań podejmowanych przez Bank w 2008 roku w ramach rozwijania relacji z Klientami, umożliwiających im wygodną obsługę zadłużenia. Bank utrzymuje stałą komunikację z Klientami bankowości hipotecznej za pośrednictwem powołanego w 2007 roku Wydziału Obsługi Klienta, odpowiadając na wszelkie zapytania i prośby Kredytobiorców.

W 2008 roku Bank po raz kolejny angażował się także w działania z zakresu promocji kultury. Twarzą obu kampanii kredytów hipotecznych Millennium został jeden z najpopularniejszych polskich zespołów młodego pokolenia – Feel. W ramach współpracy z zespołem, która umożliwiła mu dynamiczny rozwój zapoczątkowanej niedawno kariery artystycznej i szerokie dotarcie do słuchaczy (kampania w TV, radio, Internecie, płyty CD dla Klientów odwiedzających placówki Millennium), Bank zorganizował także koncert grupy, na który zaproszeni zostali Partnerzy i Klienci Millennium.

Wysiłki Banku Millennium na rzecz budowania pozycji i wizerunku lidera bankowości hipotecznej zostały docenione przez rynek, co znalazło wyraz w wielu nagrodach i wyróżnieniach przyznanych kredytom Millennium w 2008 roku. Jednym z najważniejszych z nich był „Laur Klienta 2008” – zwycięstwo w największym programie konsumenckim w kraju. O wygranej Banku w konkursie na najlepszy kredyt hipotecznych zdecydowało głosowanie czytelników „Rzeczpospolitej” i „Gazety Prawnej”, wyniki ankiet na temat rozpoznawalności marki i opinii o niej.

Wśród innych wyróżnień należy wymienić:

- I miejsce za najlepsze połączenie atrakcyjnej oferty i krótkiego czasu przyznania kredytu wg firmy „Expander Niezależny Doradca Finansowy” (24.06.2008)
- I miejsce w kategorii kredytów dla osób poszukujących korzystnego cenowo i elastycznego źródła finansowania nieruchomości w rankingu „Gazety Wyborczej” i firmy doradczej „Open Finance” (15.05.2008)
- I miejsce w zestawieniu kredytów refinansowych „Gazety Giełdy Parkiet” i „Domu Kredytowego Notus” (18.02.2008).

W przyszłym roku Bank będzie podejmował dalsze wysiłki na rzecz dostosowania produktów hipotecznych do społecznych potrzeb ich odbiorców. Jednym z ważnych działań zaplanowanych na 2009 rok jest analiza potencjału i ewentualne wdrożenie programu „Rodzina na swoim”, w ramach którego Bank (działając na podstawie Ustawy o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania) mógłby oferować Klientom preferencyjne kredyty z dopłatą do odsetek przez Bank Gospodarstwa Krajowego.

## Małe i Średnie Przedsiębiorstwa

Istotą działania Banku Millennium jest indywidualne podejście do każdego Klienta. Bank systematycznie unowocześnia swoją ofertę dla Klientów segmentu mikro – przedsiębiorstw tak, by spełnić ich oczekiwania dotyczące zakresu dostępnych produktów i poziomu obsługi. W 2008 roku dla Klientów segmentu „Biznes” rozszerzono ofertę o trzy nowe rachunki bieżące denominowane w złotych:

- Konto Biznes Start
- Konto Biznes Profesja
- Konto Biznes PayUp

Z myślą o wspieraniu rozwoju nowych przedsiębiorstw Bank Millennium wprowadził w kwietniu 2008 roku ofertę „Konto Biznes Start”. Oferta przeznaczona jest dla podmiotów gospodarczych, działających na polskim rynku przez okres krótszy niż 12 miesięcy. Zakładając, że przed osobami rozpoczynającymi działalność gospodarczą stoi wiele wyzwań w początkowym okresie prowadzenia firmy, Bank wspiera Klientów oferując prowadzenie rachunku, a także dokonywanie przelewów przez Internet za darmo przez 18 miesięcy od momentu otwarcia Konta. Ponadto Klient jest zwolniony z opłat za wydanie i korzystanie z karty debetowej Visa Executive Electron również przez okres 18 miesięcy.

Bank Millennium, jako jeden z nielicznych banków w Polsce, wprowadził do swojej oferty rachunek dla grupy Klientów wykonujących wolne zawody. „Konto Biznes Profesja” umożliwia osobom wykonującym wolny zawód bezpłatne prowadzenie rachunku firmowego oraz zwolnienie z opłat związanych z wykonywaniem przelewów zarówno przez Internet, jak i telefoniczną obsługę TeleMillennium przez okres 12 miesięcy.

Dla partnerów handlowych Firmy „PayUp”, Bank Millennium przygotował specjalną ofertę rachunku „Konto Biznes PayUp”. Klienci, którzy podpisali umowę współpracy z firmą „PayUp” mogą za darmo użytkować rachunek i dokonywać płatności przez Internet, a także są zwolnieni z opłat za wydanie i użytkowanie karty Visa Executive Electron przez 18 miesięcy.

Klientom z sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw Bank Millennium proponuje kredyt inwestycyjny, z przeznaczeniem na zwiększenie majątku trwałego firmy. W 2008 roku Bank zrezygnował z konieczności przedstawienia przez Klientów biznes planu w przypadku finansowania zakupu maszyn, samochodu, nieruchomości komercyjnej. Kredyt może być udzielony na maksymalnie 15 lat w walutach obcych (EUR, USD, CHF, GBP) jak i złotych. Przedmiot kredytu najczęściej stanowi jego zabezpieczenie. W przypadku niewystarczającego zabezpieczenia, Klient będzie mógł je uzupełnić dzięki poręczeniom jednego z sześciu Funduszy Poręczeniowych, z którymi Bank zawarł porozumienia.

Wysiłki Banku na rzecz budowania oferty dostosowanej do rzeczywistych potrzeb przedsiębiorców zostały docenione przez przyznanie tytułu „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” w styczniu 2008 roku. Wyróżnienie to, przyznawane przez Krajową Izbę Gospodarczą oraz Polsko-Amerykańską Fundację Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw wskazuje firmom instytucje finansowe, które charakteryzują się zrozumieniem dla specyfiki segmentu MŚP. Szczególnie wysoko oceniono wprowadzenie przez Bank Millennium nowatorskich rozwiązań w sektorze MŚP z wykorzystaniem nowych technologii oraz dużą elastyczność w kontaktach z przedsiębiorcami.

W 2009 roku dla Klientów segmentu „Biznes” Bank Millennium planuje wprowadzić usługę MilleSMS. Dzięki tej usłudze Klienci będą mogli otrzymywać powiadomienia o zdarzeniach na rachunkach, sprawdzić stan salda oraz dokonać przelewów poprzez informacje w formie SMS do odbiorców zdefiniowanych w systemie internetowym Millenet.

Aby sprostać oczekiwaniom Klientów, w 2009 roku Bank Millennium zamierza wprowadzić w Segmencie „Biznes” Kartę Kredytową Millennium VISA Business. W ramach limitu przyznanego przez Bank Klient będzie miał możliwość skorzystania z 56-dniowego okresu bezodsetkowego, spłacenia zadłużenia karty kredytowej w innym banku na preferencyjnych warunkach oraz dokonywania płatności kartą za wcześniej zdefiniowane rachunki na przykład za czynsz, gaz, wodę. Ponadto, do karty zostaną wprowadzone trzy programy: „Wygodne raty”, „Płać i zyskuj” oraz „Inspiracje”. Dzięki „Wygodnym ratom” Klienci będą mogli spłacić wybrane transakcje dokonane kartą w równych 6, 9, 12 lub 24 miesięcznych ratach. Z kolei program „Płać i zyskuj” umożliwi zwolnienie z opłaty za użytkowanie karty w kolejnym roku, a „Inspiracje” pozwolą na korzystanie ze zniżek w ponad 500 punktach handlowo-usługowych.

## Klienci Korporacyjni

Bank Millennium swoim Klientom z obszaru Bankowości Przedsiębiorstw oferuje szereg produktów zaliczanych do grupy produktów odpowiedzialnych społecznie.

O ofercie produktowej na rok 2008 zdecydowały w znaczącej mierze wyniki przeprowadzonej wśród Pracowników Obszaru Bankowości Przedsiębiorstw ankiety oraz informacje zwrotne przekazywane Doradcom Bankowym przez samych Klientów. Na podstawie analizy zebranego materiału ustalono priorytety prac i rozpoczęto wdrażanie nowych produktów i modyfikację istniejących. W ten sposób wprowadzono ofertę „EUROMillennium”, podpisano umowę o współpracy z BGK w zakresie Krajowego Funduszu Poręczeń Kredytowych, zmodyfikowano regulamin i instrukcję kredytowania. Wprowadzono też nową ofertę pakietów cenowych dla rachunków w złotych i walutach obcych, która znacząco przyczyniła się do zwiększenia liczby nowych Klientów obsługiwanych przez Bank. Umożliwiono także Klientom dokonywanie spłaty kredytów rewolwingowych kanałami bankowości elektronicznej Milenet i ESOBIG.

### Przedsięwzięcia termomodernizacyjne

Bank Millennium udziela swoim Klientom kredytu inwestycyjnego na finansowanie przedsięwzięć termomodernizacyjnych. Finansując przedsięwzięcia termomodernizacyjne Bank przyczynia się do rozwoju ekonomicznej gospodarki cieplnej w Polsce, która jest spójna z ideami ograniczania emisji CO<sub>2</sub> oraz zmniejszania energochłonności gospodarki. Celem inwestycji termomodernizacyjnej może być zmniejszenie zapotrzebowania na energię, zmniejszenie strat energii lub zamiana źródeł energii na źródła odnawialne, a Kredytobiorca dokonujący takiej inwestycji może skorzystać z wypłaty premii ze środków Funduszu Termomodernizacyjnego pozwalającej na spłatę maksymalnie 20% zaciągniętego kredytu.

Ponadto, w związku z nadchodzącą zmianą ustawy o wspieraniu przedsięwzięć termomodernizacyjnych i rozszerzeniem jej o działalność remontową przeznaczoną dla budynków użytkowanych przed 14 sierpnia 1961 r., premia w nowym zakresie będzie przyczyniać się również do rewitalizacji polskich starych zabudowań mieszkalnych.

### Kredyt „EUROMillennium”

W ramach wspierania rozwoju polskiej przedsiębiorczości, projektów ochrony środowiska, wzrostu innowacyjności gospodarki, rozwoju społecznego i regionalnego Bank Millennium włączył się aktywnie w oferowanie kredytów inwestycyjnych na finansowanie inwestycji objętych dotacjami z funduszy Unii Europejskiej w ramach nowych Programów Operacyjnych na lata 2007-2013.

Kredyt „EUROMillennium” udzielany jest na przedsięwzięcia inwestycyjne, które spełniają warunki do ubiegania się o pomoc publiczną i realizacja których zostanie dofinansowana ze środków UE. Kredyt „EUROMillennium” składa się z części inwestycyjnej i pomostowej. Część inwestycyjna kredytu służy finansowaniu części nie objętej dotacją, podczas gdy finansowanie pomostowe umożliwi zachowanie płynności finansowej firmy, aż do momentu faktycznej wypłaty środków z programów operacyjnych.

Dodatkowym wsparciem przedsiębiorstw korzystających z oferty „EUROMillennium” jest możliwość skorzystania z oferty Funduszu Poręczeń Unijnych za pośrednictwem Banku. Celem działania Funduszu jest zwiększenie dostępności kredytów oraz możliwości pozyskiwania środków na realizację przedsięwzięć oraz wspieranie polskich podmiotów i samorządów w procesie absorpcji środków Unii Europejskiej. Dzięki poręczeniom Funduszu Poręczeń Unijnych Kredytobiorcy nie dysponujący wystarczającymi zabezpieczeniami nadal będą mogli skorzystać z oferty unijnej poprzez wykorzystanie poręczenia lub gwarancji Funduszu.



### Współpraca z regionalnymi funduszami poręczeń kredytowych

Bank Millennium, koncentrując swoje działania na wspieraniu polskiej przedsiębiorczości, już od wielu lat współpracuje z regionalnymi funduszami poręczeń kredytowych, umożliwiając swoim Klientom dostęp do tanich i atrakcyjnych form zabezpieczania zaciąganych zobowiązań. Aktywne wykorzystywanie poręczeń oferowanych przez te fundusze przekłada się wyraźnie na zwiększenie akcji kredytowej, a tym samym dostęp do finansowania dla wielu szczególnie małych i średnich przedsiębiorstw. Także w roku 2008 Bank Millennium rozszerzał współpracę z funduszami poręczeniowymi, tak by coraz większa liczba Klientów Banku mogła skorzystać z tego instrumentu.

Ukoronowaniem tych prac było zawarcie w tym roku umowy o współpracy z Krajowym Funduszem Poręczeń Kredytowych przy BGK. Fundusz ten jest jedną z największych i najbezpieczniejszych instytucji poręczeniowo – gwarancyjnych w Polsce. Finansowany jest między innymi z środków Skarbu Państwa, a swoim zasięgiem obejmuje cały kraj. Jego oferta skierowana jest w głównej mierze na wspieranie przedsiębiorstw sektora MŚP.

Zaangażowanie Banku na rynku poręczeniowym widoczne jest także w aktywnym uczestnictwie w pracach Grupy Roboczej, przy Związku Banków Polskich, nad uregulowaniem współpracy między sektorem regionalnych funduszy poręczeniowych, a sektorem banków, by ich wzajemne wysiłki przynosiły jeszcze większe korzyści dla przedsiębiorców i gospodarki.

odpowiedzialny biznes

## PRODUKTY I USŁUGI WYRÓŻNIONE ZE WZGLĘDU NA WYSOKĄ JAKOŚĆ

Starania Banku związane z oferowaniem najwyższej jakości produktów i usług zostały docenione i wyróżnione przez niezależnych ekspertów.

### STYCZEŃ 2008

#### **Bank Millennium drugim faktorem wśród banków**

Bank Millennium, zajmuje drugie miejsce pod względem wartości faktur skupionych w 2007 roku wśród banków świadczących usługi faktoringowe – wg. analizy wykonanej przez dziennik „Rzeczpospolita”.

W 2007 roku Departament Finansowania Handlu Banku Millennium skupił faktury o łącznej wartości 2,2 mld zł odnotowując 57% wzrost w stosunku do roku 2006.

#### **Bank Millennium wyróżniony „Orderem Finansowym 2008”**

Bank Millennium został wyróżniony „Orderem Finansowym 2008” w kategorii „Kredyt hipoteczny”. Nagroda przyznawana jest przez magazyn finansowy „Home&Market”.

Kredyt hipoteczny Banku Millennium został wyróżniony już po raz drugi.

#### **Bank Millennium „Bankiem Przyjaznym dla Przedsiębiorców”**

Kapituła IX edycji konkursu organizowanego przez Krajową Izbę Gospodarczą oraz Polsko-Amerykańską Fundację Doradztwa dla Małych Przedsiębiorstw przyznała Bankowi Millennium godło „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców”. Szczególnie wysoko jury oceniło wprowadzenie przez Bank Millennium nowatorskich rozwiązań w sektorze MŚP z wykorzystaniem nowych technologii oraz dużą elastyczność w kontaktach z przedsiębiorcami.

Bank Millennium został uhonorowany godłem „Bank Przyjazny dla Przedsiębiorców” już po raz trzeci.

### LUTY 2008

#### **Bank Millennium „Top Rated Custodian” w Polsce**

Czwarty rok z rzędu Bank Millennium SA został uhonorowany przez amerykański kwartalnik branżowy „Global Custodian Magazine” prestiżowym tytułem „Top Rated” dla najlepszego banku oferującego usługi powiernicze w Polsce, w roku 2007. Status „Top Rated”, najwyższy z możliwych dla banku powierniczego, świadczy o wysokiej jakości usług powierniczych oferowanych przez Bank Millennium SA, a także potwierdza jego pozycję w tym segmencie rynku.

#### **Giełdowa Spółka Roku 2007 – ranking dziennika „Puls Biznesu”**

W badaniu „Giełdowa Spółka Roku 2007” przeprowadzonym przez dziennik „Puls Biznesu” zapytano 180 maklerów, analityków i doradców inwestycyjnych między innymi o ocenę wszystkich publicznych firm pod względem jakości produktów i usług. Bank Millennium znalazł się w pierwszej dziesiątce wśród banków.

#### **Bank Millennium w czołówce rankingu „Gazety Prawnej”**

Bank Millennium zajął trzecią pozycję w rankingu najlepszych pożyczek hipotecznych.

Ranking został przygotowany przez dziennik „Gazeta Prawna”, we współpracy z analitykami portalu eHipoteka.com. Autorzy zestawienia badali, gdzie można najtaniej zaciągnąć pożyczkę przy stosunkowo wysokiej relacji pożyczanej kwoty do wartości nieruchomości, która stanowi jej zabezpieczenie.

Na obecność Banku Millennium w gronie wyróżnionych banków wpłynęły: niskie koszty przyznania i miesięcznej obsługi pożyczki, a także najwyższy spośród wszystkich banków rating przyznawany przez ekspertów eHipoteka.com za pozacenowe elementy oferty (w tym między innymi: rodzaj i liczbę wymaganych dokumentów, elastyczność procedur bankowych, czy szybkość procesu).



### Kredyt refinansowy Banku pierwszy w rankingu dziennika „Parkiet”

Bank Millennium znalazł się na pierwszym miejscu rankingu kredytów refinansowych (przeznaczonych na spłatę kredytów hipotecznych w innych bankach). Zestawienie przygotował dziennik „Parkiet”.

### Millennium Leasing na II miejscu w branży leasingowej

Millennium Leasing zajęło drugą pozycję w branży leasingowej pod względem wysokości zysków osiągniętych w 2007 roku wg dziennika „Rzeczpospolita”.

W 2007 roku Millennium Leasing osiągnął zysk na poziomie 49 mln zł, wykazując 13% wzrost w stosunku do 2006 roku.

### Bank Millennium doceniony za złote karty kredytowe

Banku Millennium został doceniony za ofertę kart Millennium Visa Gold i Millennium MasterCard Gold w „Rankingu złotych kart kredytowych” dziennika „Rzeczpospolita”.

W rankingu analizowano opłaty związane z posiadaniem karty w pierwszym roku, warunki przyznawania karty, a także usługi dodatkowe do karty (pakiety rabatowe, usługi concierge, dodatkowe ubezpieczenia).

Złote karty kredytowe Banku Millennium Visa Gold i Millennium MasterCard Gold zajęły trzecie miejsce i zostały uznane za jedne z najlepszych ze względu na brak opłaty za użytkowanie karty w pierwszym roku, atrakcyjne oprocentowanie kredytu w pierwszych 3 miesiącach posiadania karty oraz bogaty pakiet rabatowy i serwis concierge.

## MARZEC 2008

### Ranking wartości marek banków

W rankingu wartości marek banków opracowanym przez brytyjską firmę „Brand Finance”, wartość marki Millennium wyceniona została na 206 milionów dolarów, plasując Bank na siódmym miejscu w Polsce. Udział wartości marki w kapitalizacji giełdowej oszacowano na 6,7 %.

### Kredyt Hipoteczny Millennium ponownie wśród najlepszych

W rankingu kredytów hipotecznych opublikowanym przez „Gazetę Wyborczą”, a przygotowanym przez Comperia.pl w oparciu o kryterium rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO), Bank Millennium zajął drugie miejsce w kategorii najbardziej atrakcyjnych kredytów we frankach szwajcarskich przy 20% wkładzie własnym.

### Kredyt hipoteczny Millennium kolejny raz na podium

Pasaż Finansowy „Wirtualnej Polski” opublikował ranking najwyższej ocenianych kredytów hipotecznych, dostępnych przez portal.

W rankingu ocenie poddano ośmiu największych kredytodawców na rynku, wśród których Bank Millennium zajął wysoką, trzecią pozycję.

## KWIECIEŃ 2007

### Bank Millennium

#### ponownie wyróżniony jako pracodawca

16 kwietnia 2008 roku odbyło się uroczyste ogłoszenie wyników Ogólnopolskiego Rankingu Pracodawców „KOMPAS” przeprowadzanego wśród studentów 3, 4, 5 roku najlepszych uczelni ekonomicznych w kraju.

Bank Millennium w branży „Finanse” znalazł się w ścisłej czołówce w każdej z ocenianych kategorii:

- I miejsce w kategorii „Kariera i rozwój” (przed Grupą ING, NBP, Min. Finansów)
- I miejsce w kategorii „Obecność na uczelni” (przed Grupą ING, Bank Zachodni WBK, PKO BP i Grupą Pekao)
- IV miejsce w kategorii „Przyjazność” (tuż za Ministerstwem Finansów, NBP i PKO BP)

W najważniejszej (wyłaniającej wiodące instytucje) kategorii rankingu: „Pracodawca Marzeń”, Bank Millennium zajął III miejsce ustępując jedynie Ministerstwu Finansów i NBP.

### Kredyt hipoteczny Millennium

#### w czołówce rankingu dziennika „Gazeta Prawna”

Kredyt hipoteczny Banku Millennium we frankach szwajcarskich znalazł się na drugim miejscu rankingu kredytów hipotecznych na budowę domu, przygotowanego przez dziennik „Gazeta Prawna” oraz portal Comperia.pl.

### Grupa Banku Millennium

#### wśród „100 najcenniejszych firm”

Grupa Banku Millennium znalazła się na 16 miejscu w zestawieniu „100 najcenniejszych firm w Polsce 2007” przygotowanym przez tygodnik „Newsweek Polska” i firmę konsultingową A. T. Kearney.

W przeciągu 2007 roku Grupa Banku Millennium zwiększyła swoją wartość o 70% (w stosunku do roku 2006) i na liście „100 najcenniejszych firm” awansowała o 13 miejsc.

### Bank Millennium wśród „Perł polskiej giełdy”

Bank Millennium zajął 6 miejsce w kategorii „Finanse” w rankingu „Perły polskiej giełdy” – przygotowanym przez dziennik „Parkiet” zestawieniu najbardziej wartościowych spółek notowanych na Warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych.

W rankingu głównym Bank Millennium został sklasyfikowany na wysokiej 23 pozycji wśród 327 spółek giełdowych ujętych w zestawieniu.

## MAJ 2007

### Bank Millennium doceniony przez deweloperów

Bank Millennium został doceniony za szybkość podejmowania decyzji kredytowych w „Rankingu banków kredytujących deweloperskie przedsięwzięcia mieszkaniowe”. W ogólnej klasyfikacji rankingu PZFD Bank Millennium zajął wysokie czwarte miejsce.

### Kredyt hipoteczny Banku Millennium najlepszy według dziennika „Gazeta Wyborcza”

Oferta Banku Millennium zajęła I miejsce w kategorii kredytów dla osób poszukujących korzystnego cenowo i elastycznego źródła finansowania nieruchomości w rankingu kredytów hipotecznych przygotowanym przez „Gazetę Wyborczą” i firmę doradczą „Open Finance”.

### Tytuł Lider Rynku i EuroLeader dla Banku Millennium

Oferta kredytów Banku Millennium skierowana do firm została uhonorowana prestiżowym tytułem „Lider Rynku 2008” oraz „EuroLeader 2008”.

Celem konkursu „Lider Rynku” jest wyróżnienie i promocja firm, produktów oraz usług o czołowej i ugruntowanej pozycji rynkowej oraz innowacyjnych rozwiązań technicznych, technologicznych i organizacyjnych.

Spośród laureatów konkursu „Lider Rynku”, Kapituła Europejskiego Konkursu Promocyjnego wybiera grupę firm, nagradzanych dodatkowym tytułem – „Euro Leader”. Bank Millennium został uhonorowany tym tytułem ze względu na wyróżniającą się jakość oferty kredytów dla przedsiębiorstw.

**CZERWIEC 2007****Kredyt hipoteczny Banku Millennium – dobry i szybki**

W rankingu szybkich kredytów hipotecznych firmy doradczej „Expander” Bank Millennium został wyróżniony za najlepsze połączenie atrakcyjnej oferty oraz krótkiego czasu przyznania kredytu.

**Największe instytucje finansowe w Polsce**

Dziennik „Rzeczpospolita” opublikował doroczny ranking największych polskich instytucji finansowych.

W rankingu głównym (kryterium to wielkość sumy bilansowej) obejmującym 101 firm, Bank Millennium sklasyfikowany został na 9 pozycji – 3 miejsca wyżej niż w roku ubiegłym (12 pozycja).

**JPMorgan Chase 2007****Elite Quality Recognition Award**

Departament Instytucji Finansowych Banku Millennium po raz kolejny odebrał wyróżnienie pod nazwą „JPMorgan Chase Elite Quality Recognition Award”, przyznawane przez JPMorgan Chase Bank jego międzynarodowym korespondentom i klientom, w uznaniu bardzo wysokiej jakości dolarowych płatności międzybankowych (MT202), realizowanych we współpracy z JPMorgan Chase.

Nagroda przyznana została za okres 1999-2007, zaś podstawą do jej otrzymania było osiągnięcie w tym okresie przez nasz bank „straight through processing rate” na poziomie 99,7% całości wolumenu przekazywanych zleceń płatniczych. Porównywalnym wskaźnikiem poszczycić się może mniej niż jeden procent spośród kilku tysięcy korespondentów JPMorgan na całym świecie. Wyżej wymienione wyróżnienie Bank Millennium otrzymuje regulamie od 1997 roku.

**50 największych banków w Polsce**

Miesięcznik „Bank” opublikował doroczny ranking „50 największych banków w Polsce”.

W zestawieniu banki uszeregowano w oparciu o dane finansowe przekazane za rok 2007 w rankingu: główny, banków uniwersalnych, banków detalicznych, banków korporacyjnych, banków hipotecznych, banków internetowych, banków oferujących kredyty samochodowe oraz ranking efektywności.

Bank Millennium znalazł się w czołówce rankingu „Banki uniwersalne” zajmując czwartą pozycję.

**LIPIEC 2008****Bank Millennium ponownie Marką Wysokiej Reputacji**

W tegorocznej edycji badania reputacji polskich marek „PremiumBrand” – Bank Millennium, podobnie jak w ubiegłym roku, otrzymał tytuł „Marki Wysokiej Reputacji”.

Badanie „PremiumBrand” przeprowadzane jest dla marek kilku kategorii – Bank Millennium otrzymał tytuł „Marki Wysokiej Reputacji” w kategorii „Finanse”.

Bank Millennium został szczególnie doceniony przez respondentów jako partner biznesowy oraz potencjalny pracodawca, dostrzeżona została również częsta obecność marki w mediach.

**Bank Millennium****drugi wśród bankowych faktorów**

Bank Millennium zajmuje drugie miejsce pod względem wartości faktur skupionych w I półroczu 2008 roku wśród banków świadczących usługi faktoringowe – wg. analizy wykonanej przez dziennik „Rzeczpospolita”.

**Ranking „Najlepsze domy maklerskie”**

Dziennik „Parkiet” przygotował ranking „Najlepsze domy maklerskie dla inwestorów indywidualnych”. Domy maklerskie oceniane były w szesnastu kategoriach takich jak między innymi zaufanie do brokera, jakość i profesjonalizm usług w tym platform internetowych, koszty obsługi czy wsparcie inwestorów w postaci analiz i rekomendacji.

Dom Maklerski Millennium zajął drugie miejsce w kategorii „Zaufanie do domu maklerskiego” ustępując jedynie KBC Securities. W kategorii „Szybkości obsługi” zajął trzecią pozycję, natomiast pod względem „Jakości obsługi”, „Kosztów obsługi” oraz „Gotowości do pomocy Pracowników” Millennium DM był czwarty.

## SIERPIEŃ 2008

### **„Millenet” najlepszym systemem bankowości internetowej**

„Millenet”- system bankowości internetowej Banku Millennium dla Klientów indywidualnych kolejny raz został uznany za najlepszy w Polsce w światowym konkursie na najlepsze banki internetowe – „World’s Best Internet Banks”, organizowanym przez niezależny międzynarodowy magazyn finansowy „Global Finance”.

Oferta bankowości internetowej Banku Millennium wygrała w Polsce w kategorii „Najlepszy bank internetowy dla Klientów indywidualnych” („Best Consumer Internet Bank”) w latach 2005-2008.

## WRZESIEŃ 2008

### **Złoty „Laur Klienta 2008” dla Kredytu Hipotecznego**

Kredyt Hipoteczny Banku Millennium zdobył pierwsze miejsce w konkursie „Laur Klienta 2008”. O wygranej Banku w konkursie zdecydowało głosowanie czytelników, wyniki ankiet na temat rozpoznawalności marki i opinie o niej.

„Laur Konsumenta” to największy program konsumencki w kraju, pozwalający wyłonić liderów popularności – najpopularniejsze produkty i marki w prawie 300 kategoriach. Mimo że konkurs organizowany jest corocznie od 2005 roku, w kategorii „Kredyty hipoteczne” nagrody przyznano w tym roku po raz pierwszy.

### **Bank Millennium doceniony w rankingu „Przyjazny Bank”**

Bank Millennium został wysoko oceniony w rankingu „Przyjazny Bank” przygotowanym przez tygodnik „Newsweek Polska” we współpracy z firmą badawczą TNS OBOP.

Banki w rankingu zostały sklasyfikowane w dwóch kategoriach: tradycyjnej i internetowej.

Banki w kategorii tradycyjnej były oceniane między innymi za: jakość obsługi, pozyskiwanie i utrzymanie Klienta, cechy placówki oraz przyjazność procedur. W zestawieniu ogólnym dwudziestu dwóch banków tradycyjnych Bank Millennium zajął szóstą pozycję.

Bank Millennium szczególnie wysoko został oceniony za „Przyjazność procedur bankowych” – drugie miejsce (tuż za ING Bank Śląski) oraz „Jakość obsługi” – piąte miejsce.

W kategorii banki internetowe zbadano banki pod względem bezawaryjności i przejrzystości strony WWW, wachlarza dostępnych operacji przez Internet, łatwości korzystania z procedur oraz jakości obsługi.

System bankowości internetowej Banku Millennium – „Millenet” zajął trzecie miejsce w tej kategorii, w tym pod względem „Bezawaryjności i przyjazności strony WWW” – trzecie miejsce, a „Przyjazności procedur” – drugie miejsce. Dodatkowo oferta bankowości internetowej Banku Millennium została wskazana jako druga w kolejności, z której najchętniej skorzystaliby prowadzący badanie audytorzy.

### **Bank Millennium po raz trzeci najlepszy dla biznesu według miesięcznika „Forbes”**

Miesięcznik „Forbes” wybrał najlepsze banki dla małych i średnich firm. Po raz trzeci z rzędu oferta Banku Millennium okazała się najlepsza, zajmując pierwsze miejsce.

Na najwyższe miejsce w rankingu według Forbesa Bank Millennium zasłużył przede wszystkim:

- najniższym na rynku kosztem prowadzenia konta firmowego;
- transparentnym kredytem w rachunku;
- ofertą depozytową.

## PAŹDZIERNIK 2008

### Ranking ekonomistów

Ekonomiści Banku Millennium zajęli drugie miejsce w rankingu trafności prognoz makroekonomicznych. Zestawienie przygotowywane kwartalnie przez dziennik „Parkiet”, opiera się na danych dotyczących prognoz przekazywanych przez ankietowane instytucje.

### Wyróżnienie

#### dla Raportu Roczego 2007 Banku Millennium

Bank Millennium już po raz drugi wziął udział w konkursie „The Best Annual Report” i w dniu 17 października 2008 po raz drugi otrzymał wyróżnienie za „Najlepsze Zastosowanie Międzynarodowych Standardów Sprawozdawczości Finansowej/Międzynarodowych Standardów Rachunkowości” w sprawozdaniu finansowym za 2007 rok.

Konkurs został zorganizowany przez Instytut Rachunkowości i Podatków.

### „Złota płyta” dla Banku Millennium

Bank Millennium po raz trzeci, został nagrodzony „Złotą płytą” – tym razem za sponsorowanie albumu „Seweryn Krajewski. Smooth jazz” w wykonaniu Tomasza Filipczaka, Piotra Rodowicza i Przyjaciół.

Status „złotej” uzyskują płyty, które zostały sprzedane w nakładzie wyższym niż 10 tys. egzemplarzy. Bank był w tym projekcie artystycznym partnerem Polskiego Radia.

### Nagroda dla raportu „Odpowiedzialny biznes 07”

Raport „Odpowiedzialny biznes 07” Banku Millennium został wyróżniony w konkursie „Raporty społeczne. Nagroda za najlepiej sporządzony raport z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu”. Jury pod przewodnictwem prof. Witolda Orłowskiego wyróżniło raport za postęp w sposobie przekazywania informacji, ciekawą prezentację oraz integrację z raportem finansowym Banku.

W konkursie zorganizowanym po raz drugi przez PricewaterhouseCoopers i Forum Odpowiedzialnego Biznesu oceniano 14 raportów i przyznano pierwszą nagrodę (Grupa Lotos) oraz jedno wyróżnienie (Bank Millennium).

## LISTOPAD 2008

### Bank Millennium

#### laureatem konkursu EuroProdukt

Bank Millennium został jednym z laureatów tegorocznej edycji konkursu „EuroProdukt”. Nagroda została przyznana Bankowi za bogatą i dostosowaną do indywidualnych potrzeb każdej firmy ofertę kredytów dla przedsiębiorstw.

## GRUDZIEŃ 2008

### Millennium w rankingu marek

W tegorocznym Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek „Marki Polskie 2008”, przygotowanym przez dziennik „Rzeczpospolita”, Bank Millennium zajął dwudzieste siódme miejsce, awansując aż o czternaście pozycji w stosunku do roku poprzedniego.

W rankingu szczegółowym obejmującym najmocniejsze marki wśród firm finansowych, Bank Millennium utrzymał pozycję sprzed roku, zajmując ósme miejsce w zestawieniu.

Ranking dziennika „Rzeczpospolita” ukazał się już po raz piąty i w tym roku objął 330 marek.



■ W 1992 roku Bank Millennium (wówczas Bank Inicjatyw Gospodarczych BIG S.A) został pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Wyspecjalizowana komórka organizacyjna – Departament Relacji z Inwestorami powstał w Banku Millennium w 1999 roku. U podstaw jego stworzenia leżała głęboka świadomość potrzeby komunikacji Banku ze społecznością inwestorską oraz trwałe budowanie zaufania Banku wśród wszystkich uczestników rynku kapitałowego.

Obecnie, jako członek Grupy Kapitałowej Millennium bcp, Bank Millennium posiada jednego inwestora strategicznego, Banco Commercial Portugues, posiadającego 65,5% wszystkich akcji. W 2008 roku swoje zaangażowanie – do 7,3% posiadanych akcji – zwiększył największy polski fundusz emerytalny Commercial Union. Pozostałe akcje, czyli 27,2% kapitału akcyjnego Banku, są szeroko rozproszone wśród akcjonariuszy polskich i zagranicznych, zarówno instytucjonalnych jak i prywatnych.

Dzisiejszy zakres obowiązków Departamentu Relacji Inwestorskich obejmuje kompleksowe zarządzanie relacjami z wszystkimi uczestnikami rynku kapitałowego: 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 z Inwestorami odpowiada za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii oraz sytuacji finansowej Banku. Nadrzędnym celem Banku w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim jest transparentność informacji oraz równy dostęp do nich dla wszystkich. Kierując się powyższym Bank, jako spółka publiczna, wypełnia również wszystkie Zasady Ładu Korporacyjnego.

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

- okresowe konferencje, w trakcie których przedstawiane są kwartalne wyniki Banku (4 w ciągu 2008 roku),
- udział w konferencjach i wyjazdowych spotkaniach („road-show”), organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (11),
- indywidualne i grupowe spotkania z analitykami i inwestorami (183),
- bieżące komunikaty giełdowe i komunikaty prasowe,
- aktualizowana strona internetowa w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku,
- kontakty bieżące z uczestnikami rynku (utrzymywane przez e-mail lub telefon).

Wśród wszystkich banków notowanych na GPW, Bank Millennium zazwyczaj jako pierwszy prezentuje swoje wyniki kwartalne. Co kwartał przygotowywane są dwie konferencje dotyczące bieżącej sytuacji finansowej: na jedną konferencję zapraszani są dziennikarze, a na drugą inwestorzy i analitycy rynku. Zazwyczaj na obu konferencjach obecny jest zarówno Prezes Zarządu jak i Członek Zarządu nadzorujący pion finansów, którzy odpowiadają na pytania zainteresowanych osób. Realizując najlepsze praktyki dotyczące równego dostępu do informacji, od 2006 roku Bank zapewnia nieograniczony dostęp do tych konferencji przez Internet (transmisja video) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji. W 2008 roku Bank przeprowadził również transmisję internetową video z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z tych obrad, wraz z podjętymi uchwałami, jest także dostępny na stronie Banku.

Dorocznie Bank bierze udział w wielu konferencjach w kraju i za granicą prezentując bieżące wyniki Banku. Aby dotrzeć również do inwestorów indywidualnych Bank Millennium w 2008 roku wziął udział w „CEE Market Forum” organizowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych. Podczas konferencji Inwestorzy indywidualni mieli możliwość bezpośredniego kontaktu z przedstawicielami Banku Millennium i osobistej rozmowy na temat bieżącej sytuacji finansowej Banku.

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

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. Z roku na rok liczba raportów sporządzanych na temat Banku wzrasta. W 2007 roku było ich 10, zaś w 2008 już 16. Inwestorzy mają więc dostęp do szerszego zakresu analiz i prognoz na temat Banku. W roku 2008 następujące domy maklerskie sporządzały raporty analityczne na temat Banku Millennium: CA IB Securities, Citi Investment Research (CitiGroup), Deutsche Securities, DI BRE Banku S.A., DM BZ WBK, DM IDM S.A., DM PKO BP, Espirito Santo Investment, ING Securities, IPOPEMA Securities, JP Morgan, Keefe, Bruyette & Wood, Nomura, KBC Securities, Wood&Company, oraz UBS.

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



W sierpniu 2008 roku agencja „Capital Intelligence” podniosła rating siły finansowej Banku Millennium z oceny BBB- do BBB.

Bieżące oceny ratingowe przyznane Bankowi Millennium według stanu na koniec 2008 są następujące:

#### Oceny ratingowe przyznane Bankowi Millennium w 2008 roku

##### **FITCH**

Rating standardowy emitenta (IDR)	<b>A</b>
Krótkoterminowy	<b>F1</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>

Wysoka jakość relacji z Inwestorami pozwala na ciągły i przejrzysty przepływ informacji pomiędzy spółką a jej Akcjonariuszami, zapewniając niezbędne warunki do pełnej i wiarygodnej oceny Banku. Wymiana informacji następuje w obu kierunkach, umożliwiając Zarządowi śledzenie reakcji Akcjonariuszy Banku na przyjętą strategię i jej realizację. Jest to szczególnie istotne w czasach dekonjunktury na rynkach kapitałowych oraz szybko zmieniającego się otoczenia gospodarczego, w jakim działa Bank.

odpowiedzialny biznes

## Dialog z Partnerami biznesowymi

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

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

Proces zakupów jest audytowany przynajmniej raz w roku i poddawany ciągłym udoskonaleniom, aby w jak najlepszy sposób zrealizować jego główny cel, jakim jest zapewnienie najlepszej relacji jakości do ceny nabywanych dóbr i usług.

Powyższy proces jest również wspierany poprzez liczne narzędzia informatyczne, takie jak systemy do procesowania faktur, zarządzania umowami, generowania zamówień, kumulowania zamówień na materiały biurowe, oraz administrujący bazą spraw realizowanych przez DZC.

W ramach wdrażanego w Banku zarządzania procesowego w 2008 roku wyodrębniono proces Zarządzania Łańcuchem Dostaw, powierzając nadzór nad nim kierującemu DZC. W ten sposób pogłębiono integrację funkcjonujących procesów związanych z realizowanymi przez Bank zakupami, między innymi wyboru dostawców, realizacji dostaw, płatności czy monitorowania i raportowania z realizacji zawartych umów.

Równoległe wprowadzono inne usprawnienia we współpracy z kontrahentami: szczegółowo uregulowano proces wyboru dostawców na drobne zakupy – o wartości poniżej 30 tys. zł, zwiększono kontrolę wydatków poprzez wprowadzenie dokładnego raportowania na temat realizacji umów oraz zcentralizowano proces monitorowania umów w Banku.

Staramy się zachęcać naszych Partnerów biznesowych do prowadzenia działań społecznie odpowiedzialnych. Odbywa się to poprzez dialog z dostawcami zmierzający do zwrócenia im uwagi także na problemy społeczne takie jak poprawy sytuacji socjalnej ich pracowników (patrz: Sprawa pracowników firm ochrony).

## Dialog z Partnerami biznesowymi

W 2008 roku Departament Zakupów Centralnych zamknął 161 spraw przetargowych i negocjacyjnych o wartości inicjalnej około 212 milionów złotych i wartości ostatecznej około 147 milionów złotych.

Stabilność w naszych relacjach z Partnerami uzyskujemy dzięki przekazywaniu rzetelnej informacji o obowiązujących w Banku regulacjach dotyczących procesu Zarządzania łańcuchem Dostaw. Zaproszenia do udziału w przetargach zawierają identyczne informacje dla wszystkich uczestników. Kryteria wyboru nie są jednak przekazywane oferentom (ryzyko manipulacji ofertą), ale przygotowywane są przez jednostkę merytoryczną i weryfikowane przez DZC. Ocenie podlegają wyłącznie informacje zawarte w ofertach.

Każda umowa o znacznej wartości zawiera zdefiniowany i oczekiwany poziom wykonania usługi, kary umowne za ich nie dotrzymanie, zabezpieczenia umowy, najczęściej w postaci gwarancji bankowej oraz identyfikuje osobę odpowiedzialną za jej realizację.

Bank prowadzi dialog z dostawcami przeprowadzając ewaluację dostarczanych usług i przekazując informację zwrotną na temat satysfakcji ze współpracy. W zależności od charakteru umowy, Bank i dostawca podpisują protokół odbioru dobra lub usługi. W ten sposób wszelkie uwagi trafiają do Partnera biznesowego. Alternatywnie, Bank otrzymuje raporty na temat realizacji umowy, projektu albo też organizuje cykliczne spotkania z Partnerami dotyczące realizacji umów.

### Dostawcy

	2008	2007
<b>Przetargi</b>		
Liczba przetargów	161	91
wartość wstępna (mln zł)	212	221
wartość końcowa (mln zł)	147	168
<b>Dostawcy</b>		
Całkowita kwota zapłacona dostawcom	658 733 118	658 467 645
Całkowita liczba dostawców	4 904	4 753

## Sprawa pracowników firm ochrony

W roku 2008 Komisja Krajowa NSZZ „Solidarność” podjęła działania zmierzające do zwrócenia uwagi na problemy płacowe środowiska pracowników ochrony. Mimo, że Bank Millennium nie jest pracodawcą w stosunku do pracowników ochrony – usługi te świadczą na rzecz Banku wyspecjalizowane firmy wyłonione w przetargu, którego głównym kryterium jest ocena ich profesjonalnych umiejętności – przedstawiciele zarządu Banku spotkali się z reprezentantami związku zawodowego.

Spotkania te miały na celu zapoznanie się z postulatami płacowymi związku zawodowego wystosowanymi do firm zatrudniających pracowników ochrony.

W związku z faktem, iż spór płacowy pomiędzy pracownikami ochrony a ich pracodawcami nie dotyczy Banku, przedstawiciele zarządu – nawiązując do postulatów strony związkowej – zwrócili się z pytaniem do wszystkich współpracujących z Bankiem firm ochrony z prośbą o informację o przestrzeganiu przez nie prawa do zrzeszania się pracowników w związkach zawodowych, relacje ze strukturami związkowymi i gotowość do podjęcia rozmów o pakiecie spraw socjalnych zgłaszanych przez związek zawodowy. Informacje uzyskane o firmach współpracujących z Bankiem zostały przekazane przedstawicielom Komisji Krajowej NSZZ „Solidarność”. Bank przedstawił też swoje stanowisko w tej sprawie – za pośrednictwem banku BCP, swego największego akcjonariusza – międzynarodowej organizacji UNI Global Union. Mimo to związek zawodowy „Solidarność” zorganizował szereg manifestacji przed oddziałami Banku, podczas których informował, iż to od Banku zależą wynagrodzenia pracowników ochrony. Tą oczywiście nieprawdziwą informację Bank zmuszony został potraktować jako naruszenie zasad rzetelnego dialogu. Bank jednocześnie podtrzymał przedstawione wcześniej stanowisko, iż w żadnych sprawach nie może ingerować w relacje pomiędzy pracownikami i ich pracodawcami.

Bank nadal też stoi na stanowisku, że najlepszym sposobem rozwiązywania sporów pozostaje rzeczowa dyskusja i dialog.

odpowiedzialny biznes



## Dialog z Pracownikami

### KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Komunikacja wewnętrzna, jako jeden z kluczowych elementów działań Public Relations, jest ważną częścią kultury korporacyjnej Banku Millennium. Właściwe zarządzanie informacją przy pomocy zróżnicowanych narzędzi komunikowania zapewnia szybki i bezpośredni dostęp do informacji o najważniejszych wydarzeniach w życiu Banku i umożliwia nieustanny dialog z Pracownikami. Rzetelna informacja jest też kluczem do budowy świadomości celów jakie Bank realizuje.

#### „Millenniumnet”

Najważniejszym narzędziem służącym komunikacji wewnątrz Banku jest rozbudowany serwis intranetowy „Millenniumnet”. Serwis jest pierwszym i najważniejszym źródłem informacji dla Pracowników, którzy na bieżąco są informowani o wszelkich najważniejszych faktach dotyczących działania Banku.

Intranet – dostępny na każdym stanowisku pracy – to także uniwersalne narzędzie pracy zarówno dla Pracowników obsługujących wszystkie grupy Klientów oraz dla Pracowników centrali Banku. Za jego pośrednictwem Pracownicy w łatwy i szybki sposób mają dostęp do bieżących wiadomości biznesowych, informacji o rynku finansowym, a także do aktualnej oferty Banku oraz do wszelkich aplikacji niezbędnych do obsługi Klientów. Szczególnie miejsce zajmuje w serwisie sekcja spraw pracowniczych, która zawiera dane dotyczące wszystkich Pracowników, bieżące informacje socjalne i dzięki specjalnym aplikacjom stanowi system operacyjny dla przesyłania wewnętrznych informacji dotyczących spraw pracowniczych. Wszystkie sekcje serwisu „Millenniumnet” są prezentowane w dwóch wersjach językowych: polskim i angielskim.

### „Świat Millennium”

Magazyn Pracowników Banku – miesięcznik „Świat Millennium”, który w formie drukowanej ukazuje się nieprzerwanie od 1992 roku, jest doskonałym dopełnieniem informacji publikowanych w intranecie. Obok bieżących informacji na temat działalności Banku, znajdziemy tam także wywiady z ekspertami, reportaże z ważnych dla Banku wydarzeń, relacje ze spotkań i wyjazdów integracyjnych Pracowników.

W magazynie, który jest tworzony przez samodzielną redakcję funkcjonującą w ramach Departamentu Public Relations, ukazują się także teksty własne Pracowników Banku.

„Świat Millennium” ukazuje się w języku polskim, z krótkim podsumowaniem w języku angielskim i jest publikowany zarówno w wersji drukowanej, jak i elektronicznej.

Pracownicy Banku mają także dostęp do informacji na temat międzynarodowej działalności Grupy Millennium bcp za pośrednictwem anglojęzycznego newslettera „About us”, który jest przygotowywany i dystrybuowany przez centralę Millennium bcp w Lizbonie. W Polsce, poszczególne wydania biuletynu publikowane są w wersji elektronicznej w intranecie. Millennium bcp przygotowuje także drukowany miesięcznik „Magazine”, który wydawany w języku angielskim i portugalskim, dociera do wszystkich Pracowników Grupy.

### Wydarzenia specjalne

Ważnym elementem skutecznej komunikacji wewnątrz Banku są także akcje specjalne organizowane przez Bank. Do najważniejszych należą: Narada Kadry Zarządzającej i Piknik Pracowniczy.

Coroczna Narada Kadry Zarządzającej Banku Millennium gromadzi menedżerów wszystkich szczebli i obszarów biznesowych. Organizowana zwykle na początku roku, skupia się przede wszystkim na podsumowaniu roku poprzedniego, prezentacji osiągniętych wyników i określeniu celów na kolejny rok. Narada jest także okazją do prezentacji wybranych tematów szczegółowych z zakresu działania Banku oraz ma swoją część edukacyjną w postaci prezentacji wybitnego eksperta spoza Banku. Spotkanie jest też okazją do wręczenia specjalnych „Nagród Prezesa” Pracownikom, którzy w minionym roku osiągnęli najlepsze wyniki w pracy.

Najbardziej oczekiwanym przez Pracowników wydarzeniem jest Piknik Pracowniczy, w którym co roku uczestniczy kilka tysięcy osób. Impreza, organizowana od 1999 roku, ma charakter nieformalny i służy przede wszystkim integracji i dobrej zabawie. Podczas Pikniku Pracownicy mają możliwość udziału w grach i konkursach i zdobycia atrakcyjnych nagród. Piknik zorganizowany w roku 2008 związany był z hasłem „Żyj zdrowo”, a jego scenariusz koncentrował się na działaniach i prezentacjach promujących zdrowy, aktywny tryb życia. Jest to tematyka, którą Bank zamierza promować wśród swoich Pracowników w ramach akcji proekologicznych. Piknik sprzyja bliższemu poznawaniu się Pracowników, jest także wyjątkową okazją do wymiany opinii w miłej i nieformalnej atmosferze.

**BADANIA OPINII PRACOWNIKÓW**

W roku 2008, po raz kolejny, poprosiliśmy naszych Pracowników o udział w ankiecie satysfakcji pracowniczej. Za pośrednictwem anonimowej ankiety elektronicznej zebraliśmy informacje o poziomie zadowolenia Pracowników między innymi z pracy w jednostce, współpracy z przełożonym, komunikacji wewnętrznej, kariery i możliwości rozwoju zawodowego, warunków zatrudnienia. Dodatkowo pytaliśmy o intencję pozostania Pracownikiem Banku, gotowość polecenia Banku jako pracodawcy oraz chęci rekomendacji produktów i usług oferowanych przez Bank.

Z roku na rok coraz więcej Pracowników uczestniczy w badaniu. W 2008 roku ponad 83% naszych Pracowników podzieliło się z nami swoimi spostrzeżeniami.

65% spośród nich jest bardzo zadowolona i zadowolona z pracy w Banku Millennium.

57% zamierza kontynuować pracę w Banku, a 55% uznaje Bank za pracodawcę wartego polecenia.

Zgromadzone wyniki przekazywane są Zarządowi Banku i dyrektorom poszczególnych departamentów. Raporty przygotowane przez Zespół Jakości są punktem wyjścia do dalszej szczegółowej analizy, identyfikacji obszarów kluczowych wpływających na zadowolenie Pracowników, identyfikacji problemów oraz propozycji zmian zwiększających satysfakcję i motywację Pracowników Banku.

Oprócz realizacji corocznego Badania Satysfakcji Pracowników na bieżąco badamy poziom zadowolenia naszych Pracowników z: udziału w organizowanych przez Bank wycieczkach (Millewycieczki), uczestnictwa w Milleklubach, uczestnictwa w szkoleniach i innych wydarzeniach organizowanych przez Bank.

Od 2007, w ramach wdrożonego zarządzania procesowego, realizujemy też badania poddające ocenie relacje między klientami wewnętrznymi uczestniczącymi w poszczególnych procesach. Przeprowadzamy między innymi ocenę jakości współpracy sieci sprzedaży z jednostkami wsparcia, ocenę jakości pracy audytu wewnętrznego czy też ocenę jakości regulacji wewnętrznych.

**Badanie opinii Pracowników**

	<b>2008</b>
Wskaźnik zwrotu ankiety	<b>83%</b>
Ogólny poziom zadowolenia z pracy*	<b>65%</b>

\* Odsetek zadowolonych i bardzo zadowolonych



## CENTRUM INNOWACJI

Centrum Innowacji promuje wśród Pracowników Banku innowacyjność i kreatywność. Każdy Pracownik może zgłosić swój pomysł nowego produktu, kampanii bądź usprawnienia procesów poprzez otwartą skrzynkę pomysłów dostępną na stronie intranetowej. Każda idea jest analizowana przez ekspertów z danej dziedziny, a najlepsze z nich wprowadzane w życie.

Regularnie organizowane są również kampanie „Call to Action” (CTA), w których Pracownicy zgłaszają pomysły dotyczące wybranego zagadnienia wskazanego przez eksperta. Akcje CTA cieszą się dużą popularnością wśród Pracowników Banku. W 2008 roku do Centrum Innowacji w ramach kampanii CTA wpłynęło ponad 200 pomysłów, z których 4% zostanie, bądź już została wdrożona, a 5 % będzie realizowana w przyszłości.

Centrum Innowacji organizuje również „burze mózgów”, które wspierają procesy optymalizacji w Banku. Główną zaletą tych spotkań jest możliwość otrzymania w krótkim czasie dużej liczby różnorodnych rozwiązań danego problemu, a także pobudzenie uczestników do twórczego myślenia.

Centrum Innowacji zachęca również Pracowników do kreatywnego spojrzenia na swoją pracę poprzez organizowane 3- stopniowe „Treningi Kreatywności”. Celem wszystkich treningów jest pobudzenie kreatywności uczestników poprzez rozwiązywanie zadań, zagadek, rebusów. Uczestnicy mierzą się również z realnymi problemami, jakie mogą spotkać podczas codziennej pracy. Głównym celem treningów jest przekonanie uczestników, że warto podejść w sposób twórczy do pracy i stawianych w niej wyzwań. Szczególnie ważne są wnioski i rozwiązania, które mogą zostać wykorzystane do optymalizacji procesów w Banku.

### Centrum Innowacji

	2008	2007
Ilość Pracowników zgłaszających pomysły	314	270
Ilość zgłoszonych pomysłów	558	592
<b>Status pomysłów:</b>		
wdrożone	1%	2%
odłożone	5%	8%
odrzucone	38%	25%
analizowane	53%	58%
w trakcie wdrażania	3%	7%

# Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

■ Bank jest podmiotem prawa polskiego, jego działalność biznesową normują regulacje obowiązujące dla sektora finansowego oraz spółek publicznych notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie.

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

odpowiedzialny biznes



### ZASADY ŁADU KORPORACYJNEGO

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 „Raportie Rocznym 2008”.

### POLITYKA ZGODNOŚCI (COMPLIANCE)

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

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

Prawa, zasady i standardy dotyczące zgodności mają różne źródła, w tym ustawy, przepisy i standardy wydane przez ustawodawcę i nadzór, konwencje rynkowe, kodeksy praktyk promowane przez stowarzyszenia branżowe oraz wewnętrzne kodeksy postępowania dotyczące Pracowników Banku. Mogą one wykraczać poza przepisy obowiązującego prawa i obejmować szersze standardy uczciwości oraz postępowania etycznego.

Prawa, zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności, ogólnie rzecz biorąc, odnoszą się do takich spraw, jak przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzania konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad. Jednakże, z uwagi na wysoki poziom potencjalnego ryzyka braku zgodności, Grupa Banku Millennium uważa następujące obszary działań za szczególnie istotne:

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

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

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

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

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

Ograniczenie realizacji transakcji osobistych polegać może na konieczności powiadamiania Grupy o fakcie dokonania takiej transakcji, a w pewnych przypadkach na konieczności uprzedniego uzyskania pisemnej zgody na przeprowadzenie takiej transakcji.

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

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

## WDRÓŻENIE DYREKTYW MIFID

MiFID (Markets in Financial Instruments Directive) czyli Dyrektywa w sprawie rynków instrumentów finansowych – to dyrektywa europejska, której głównym celem jest ochrona inwestorów, promowanie dalszej konkurencji w sektorze usług finansowych oraz zwiększona przejrzystość rynku.

Dyrektywy Unii Europejskiej MIFID stanowią następujące regulacje: Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie rynków instrumentów finansowych (MIFID poziom I), Dyrektywa Komisji 2006/73/WE wprowadzającej środki wykonawcze do Dyrektywy 2004/39/WE (MIFID poziom II), a także Rozporządzenia Komisji (WE) Nr 1287/2006 wprowadzające środki wykonawcze do Dyrektywy 2004/39/WE w odniesieniu do zobowiązań firm inwestycyjnych w zakresie prowadzenia rejestrów, sprawozdań z transakcji, przejrzystości rynkowej oraz dopuszczania instrumentów finansowych do obrotu.

Implementacja dyrektyw MIFID w Grupie Banku Millennium objęła następujące podmioty: Bank Millennium SA, Millennium Dom Maklerski S.A. oraz Millennium TFI S.A.

Grupa Millennium dokonała implementacji Rozporządzenia wykonawczego oraz częściowej implementacji Dyrektyw MIFID poziom I i II – pomimo braku ustawodawstwa krajowego – bazując na przepisach dyrektyw unijnych (w takim zakresie, w jakim nie było to sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa). Zapewniło to większą przejrzystość działania i większą ochronę klientów w zakresie oferowania instrumentów finansowych.

Pomimo obowiązku transpozycji przez Polskę Dyrektyw Unii Europejskiej w sprawie rynków instrumentów finansowych do przepisów prawa krajowego do 31 stycznia 2007, jak dotąd to nie nastąpiło. Projekt Ustawy o obrocie instrumentami finansowymi implementujący zasady MIFID przyjęty przez Sejm w dniu 4 września 2008 nie uzyskał jednak podpisu Prezydenta i został przesłany przez Prezydenta Rzeczypospolitej do Trybunału Konstytucyjnego. Jak dotąd Trybunał nie orzekł w tej sprawie.

W tej sytuacji prawnej Grupa Millennium w 2008 roku stosowała zasady MIFID w zakresie wdrożonym w 2007 roku. Pełne dostosowanie do Dyrektyw Unii Europejskiej w zakresie rynków instrumentów finansowych nastąpi po wejściu w życie krajowych regulacji.

## PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY (AML POLICY)

Tak jak w latach ubiegłych Bank Millennium SA realizuje program przeciwdziałania praniu pieniędzy – „Program AML”. Prowadzone są przy tym podstawowe działania gwarantujące właściwe rozpoznanie Klienta i jego oczekiwań a także dostosowanie oferty produktowej do prezentowanych przez Klienta wymagań.

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

„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, listy kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych;
- nadzór i kontrola realizacji „Programu AML”, podział obowiązków pomiędzy poszczególne jednostki organizacyjne, coroczne sprawozdanie dla Zarządu Banku z realizacji tego programu.

Program 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 na temat Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowywanie, badanie, wewnętrzna akceptacja, oraz przekazywanie do GIIF;
- przygotowywanie i ewentualne wprowadzanie zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków;
- dostarczanie informacji stanowiących tajemnicę bankową do prokuratury i/lub GIIF.

Dodatkowo, Bank podejmuje działania i nowe inicjatywy mające na celu zarówno podnoszenie poziomu bezpieczeństwa obsługi, jak i eliminowanie działalności przestępczej.

Istotnym elementem wpływającym na efektywność i skuteczność powyższych działań jest kreowanie właściwych postaw Pracowników Banku poprzez systematyczne szkolenia z tematyki prania pieniędzy, stosowanych przez przestępców form i metod oraz zadań nałożonych na Banki przez ustawodawstwo krajowe<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 16 listopada 2000 roku o przeciwdziałaniu wprowadzaniu do obrotu finansowego wartości majątkowych, pochodzących z nielegalnych i nieujawnionych źródeł (Dz.U. z 2003r., Nr 153, poz.1505, z późn. zm.) „ustawa”

Niewątpliwie istotna dla systemu bankowego będzie zapowiadana nowelizacja ustawy, stanowiąca transpozycję postanowień Dyrektywy 2005/60/EC Parlamentu Europejskiego i Rady z 26 grudnia 2005 r. w sprawie przeciwdziałania korzystania z systemu finansowego w celu prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu oraz Dyrektywy Komisji 2006/70/WE ustanawiającej środki wykonawcze do powyższej regulacji w odniesieniu do definicji osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.

Następstwem implementacji wymogów unijnych będą rozszerzone zadania dla banków, szczególnie w zakresie stosowania wobec Klientów środków bezpieczeństwa finansowego opartych na analizie ryzyka w zależności od typu Klienta, stosunków gospodarczych, produktu lub transakcji. W świetle oczekiwanych zmian Bank Millennium SA podjął już przygotowania w celu implementacji nowych obowiązków wspomaganymi profesjonalnymi narzędziami informatycznymi.

Powołany w tym celu Zespół Projektowy składa się z przedstawicieli dziesięciu jednostek z różnych obszarów Banku. Uczestnicy Projektu systematycznie analizują nowe wymagania przygotowując projekty zmian procesów i modyfikacji wewnętrznych przepisów.

W ramach wykonywania ustawowych obowiązków Bank zarejestrował i przekazał do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej ponad milion transakcji powyżej progowej kwoty 15 tysięcy EUR. Na żądanie GIIF przedstawiono informacje o 300 podmiotach. Przekazano także 96 raportów dotyczących działalności podejrzanej.

## AUDYT WEWNĘTRZNY I ZEWNĘTRZNY

### Audyt wewnętrzny

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

W ten sposób niezależnie i obiektywnie ocenia się i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru. Audyt wewnętrzny wspiera działania służące ocenie i poprawie efektywności zarządzania ryzykiem, systemu kontroli wewnętrznej oraz procesów zarządzania całą organizacją.

Proces audytowania polega na identyfikacji stanu faktycznego w zakresie systemu zarządzania ryzykiem i kontroli wewnętrznej oraz na wydaniu obiektywnej oceny w odniesieniu do regulacji wewnętrznych i zewnętrznych oraz powszechnie przyjętych standardów.

W ramach prowadzonych audytów procesów bankowych, szczególnym badaniom podlegają ich słabości, takie jak podatność na różnego rodzaju zagrożenia i ewentualne nadużycia, w tym zjawisko korupcji.



Proces audytu realizowany jest na podstawie Metodologii Audytu Wewnętrznego, która jest udokumentowana, wspierana specjalistycznymi narzędziami informatycznymi i aktualna – uwzględnia obowiązujące wymogi i standardy bankowe. Proces audytu podlega rocznemu planowaniu z podziałem na kwartały. Roczny Plan Audytów Wewnętrznych jest konsultowany z kierującym Departamentem Ryzyka oraz Członkami Zarządu Banku, a następnie zatwierdzany przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Realizacja Roczego Planu Audytów jest regulamie monitorowana przy użyciu specjalistycznych narzędzi informatycznych. Wyniki działań audytowych, zawierają wnioski i sklasyfikowane rekomendacje, dla których sporządzane są plany wdrożenia. Przedstawiane są one na bieżąco właścicielom poszczególnych procesów bankowych odpowiedzialnym za zarządzanie nimi i Kierownictwu Banku, a w trybie kwartalnym – raportowane do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

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

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

W 2008 roku Departament Audytu Wewnętrznego, wykonał 1776 zadań audytowych 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.

W Banku Millennium obowiązują formalnie wprowadzone: Regulamin Organizacyjny Departamentu Audytu Wewnętrznego oraz Regulamin Wykonywania Audytu, które definiuje misję, cele oraz zasady wykonywania 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.

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

#### Działania audytowe przeprowadzone w 2008 roku

Audytowany obszar	Typowe audyty	Audyty IRF	Badania i testy	Suma
Operacje placówek	251			251
Postępowania wyjaśniające / reklamacje	484	1		485
Proces kredytowy	25	21		46
Produkty i usługi	16	2		18
Zarządzanie aktywami i pasywami	14	10		24
Funkcjonowanie procesów informacyjnych (IT)	17	5		22
Zarządzanie finansowe	23	4		27
Zapewnianie zgodności prawnej	1			1
Kontrole prewencyjne*			902	
<b>Suma</b>	<b>831</b>	<b>43</b>	<b>902</b>	<b>1776</b>

\* badania procesu na podstawie dedykowanych audytorskich raportów z systemów informatycznych, wykonywane w celu identyfikowania ewentualnych zagrożeń.

### Audyt zewnętrzny

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

W roku 2008 (analogicznie jak w ostatnich latach) Audytorem Zewnętrznym dla Banku jest KPMG Audit Sp. z o.o. KPMG należy do Wielkiej Czwórki audytorów i jest jedną z największych na świecie firm świadczących tak zwane usługi profesjonalne (audyt, doradztwo podatkowe i gospodarcze).

### ZARZĄDZANIE RYZYKIEM OPERACYJNYM

Sprawne zarządzanie ryzykiem jest jedną z podstaw stabilnego rozwoju biznesu, a także czynnikiem niezbędnym dla zagwarantowania bezpieczeństwa zarówno środków Klientów jak też Akcjonariuszy. Jest również konieczne do zabezpieczenia interesów pozostałych grup Interesariuszy, w tym Pracowników.

Rok 2008 przyniósł całemu sektorowi finansowemu wiele nowych wyzwań, które wystawiły na próbę jakość systemów zarządzania ryzykiem w organizacjach. Także w Banku Millennium odczuł ogólny trend wzrostu wartości strat operacyjnych, jednak bardzo ograniczona skala tego wzrostu mieści się w założonych granicach, co dowodzi skuteczności przyjętego systemu zarządzania ryzykiem operacyjnym pozwalającego zachować bezpieczeństwo prowadzonej działalności także w długim okresie.

Rozumiejąc rosnące wyzwania związane z czynnikami zewnętrznymi niezależnymi od organizacji, Bank Millennium podjął kolejne inicjatywy rozwijające model zarządzania ryzykiem operacyjnym wdrożony w roku 2007 i oparty o strukturę procesową.

Jednym z najistotniejszych czynników pozwalających ograniczać ryzyko operacyjne są odpowiednio przygotowani Pracownicy, świadomi swoich zadań oraz związanych z nimi zagrożeń. W związku z tym rok 2008 był czasem kolejnego etapu szkoleń podnoszących znajomość zagadnień ryzyka operacyjnego na poziomie procesów zdefiniowanych w Banku.

W roku 2008 położono większy nacisk na rozbudowę jednego z narzędzi zarządzania ryzykiem – samoocenę ryzyka operacyjnego. Przeprowadzono ją w formie spotkań grup eksperckich prowadzonych przez specjalnie w tym celu powołany zespół projektowy. Zdefiniowane w Banku procesy zostały dokładnie przeanalizowane w celu identyfikacji i oceny poszczególnych kategorii ryzyka operacyjnego. Samoocena ryzyka operacyjnego miała formę wspólnego definiowania „czarnych scenariuszy” oraz ich dalszej oceny pod kątem potencjalnej wielkości i częstości wystąpienia straty.

Spotkania samooceny ryzyka zapewniły zarówno dogłębną analizę poziomu ryzyka operacyjnego w organizacji, jak również lepsze zrozumienie aspektów tego ryzyka przez osoby mające realny wpływ na procesy w swojej codziennej pracy.

Stojące przed Bankiem wyzwania z zakresu ryzyka operacyjnego w najbliższym czasie obejmują wzmocnienie systemu kluczowych wskaźników ryzyka oraz dalszy rozwój świadomości ryzyka operacyjnego wśród Pracowników Banku.

Więcej informacji o metodach zarządzania ryzykiem znajduje się w „Raportcie Rocznym 2008” Banku Millennium.

## ZARZĄDZANIE PROCESAMI

Bank Millennium traktuje zarządzanie procesami jako ważny element swojej strategii. Jego ostatecznym celem jest wspomaganie i stymulowanie rozwoju Banku w oparciu o podejście ciągłego doskonalenia skupionego w trzech wymiarach:

- skuteczności, poprzez doskonalenie zdolności do spełniania wymogów Klientów zewnętrznych i wewnętrznych dotyczących jakości obsługi,
- wydajności, poprzez zapewnienie wykorzystania naszych zasobów w taki sposób, aby zaplanowane wyniki osiągać przy minimum kosztów,
- ryzyka operacyjnego poprzez poprawę zdolności do kontrolowania, monitorowania i raportowania ryzyka operacyjnego.

Polityka Zarządzania Procesami stosowana przez Bank ma mu zapewnić najwyższą satysfakcję Klientów, dzięki efektywnej kosztowo platformie operacyjnej oraz kontroli ryzyka operacyjnego w ramach zdefiniowanych poziomów.

W ramach wdrażania Zarządzania Procesowego Bank kontynuuje działania w dwóch kierunkach.

Pierwszym z nich jest pełne wdrożenie i opracowanie podejścia procesowego w zakresie zarządzania Bankiem. Odbywa się to poprzez szereg działań, wśród których można wymienić identyfikowanie procesów i wyznaczanie odpowiedzialnych za nie osób, czyli Właścicieli Procesów, budowę kultury korporacyjnej zorientowanej na pomiar oczekiwań konsumentów i ich zadowolenia z kluczowych procesów oraz specjalistycznych programów szkoleniowych dla Pracowników, a także aktualizację aktów normatywnych procesów w celu uczynienia ich bardziej zrozumiałymi i przyjaznymi użytkownikowi.

Drugim kierunkiem działania na rzecz zarządzania procesami w Banku jest wprowadzenie podejścia ciągłego doskonalenia w zakresie jakości usług, zadowolenia wszystkich grup Klientów, a także skuteczności oraz kontroli ryzyka operacyjnego. Odbywa się to poprzez zapewnienie przeglądów procesów oraz opracowanie ich optymalizacji.

## PLAN KONTYNUACJI DZIAŁALNOŚCI BIZNESOWEJ (BUSINESS CONTINUITY PLAN)

Zarządzanie ciągłością działalności biznesowej staje dziś w obliczu wielu wyzwań. Są nimi ewolucja warunków prowadzenia biznesu, zmieniające się otoczenie i nieustannie rosnąca korelacja pomiędzy bieżącą działalnością, dostępnością najnowszych technologii oraz presją regulatorów. Coraz więcej jest zmiennych koniecznych do uwzględnienia w procesie zapewnienia ciągłości działania oraz dbania o najwyższą jakość dostarczanych usług.

Nowoczesna instytucja musi zapewnić nie tylko bezpieczeństwo Pracowników w sytuacji awaryjnej, ale także zapewnić nieprzerwane funkcjonowanie wszystkich krytycznych procesów.

W przypadku przerwania ciągłości funkcjonowania któregoś z takich procesów, instytucja musi mieć opracowane plany odzyskania funkcjonalności takich procesów w czasie, który zapewni minimalny poziom ewentualnych strat.

Obszar ten, z racji dużej zmienności otoczenia i warunków zewnętrznych, jak też ze względu na dynamikę zmian wewnątrz samej organizacji, wymaga ciągłego nadzoru i optymalizacji.

W związku z tym, w celu usprawniania istniejących rozwiązań oraz zachowania spójności z najlepszymi światowymi wzorcami, Bank prowadzi działania zmierzające do maksymalizacji swojej odporności na ewentualne zakłócenia w ciągłości funkcjonowania.

Działania Banku prowadzone są wielopłaszczyznowo, obejmując między innymi kompleksowe analizy krytyczności poszczególnych procesów, jak też szacunki zasobów, niezbędnych do podtrzymania podstawowych funkcjonalności każdego z procesów.

Analizowane są także dotychczasowe plany związane z ciągłością działalności biznesowej, modele zarządzania kryzysowego, zasady dotyczące komunikacji, tryby i możliwości działania w lokalizacjach alternatywnych.

Dzięki temu całościowy obraz wrażliwości Banku na ewentualne zagrożenia zewnętrzne jest spójny i aktualny. Na bazie tych analiz możliwe jest przygotowanie i aktualizowanie kompleksowych planów ciągłości działania, umożliwiającym Bankowi nieprzerwaną działalność biznesową niezależnie od ewentualnych zdarzeń losowych, kataklizmów, niedostępności mediów i temu podobnych zdarzeń.

Działania takie zwiększają bezpieczeństwo prowadzonej działalności oraz podwyższają jakość oferty skierowanej do Klientów Banku.

## WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU

Po zmianach ustawowych, rok 2008 był pierwszym, w którym zarówno działalność bankowa i jak i funkcjonowanie Banku jako spółki publicznej poddane było jednolitemu nadzorowi sprawowanemu przez Komisję Nadzoru Finansowego. Każda zmiana niesie ze sobą wyzwania związane z koniecznością dostosowania do zmienionych warunków, a szczególnie związanych z potrzebą wypracowania na poziomie roboczym sprawnych metod komunikacji. Doświadczenia minionego roku wskazują, że cele w tym zakresie zostały osiągnięte. Bank w trakcie roku dokonał szeregu zgłoszeń i notyfikacji związanych z różnymi aspektami działalności ze szczególnym uwzględnieniem obszaru powierzania określonych zadań podmiotom zewnętrznym (outsourcing).

Stałym elementem współpracy Banku z różnymi Regulatorami jest udział za pośrednictwem Związku Banków Polskich oraz Polskiej Konfederacji Pracodawców Prywatnych „Lewiatan” w procesie opiniowania i konsultowania projektów aktów normatywnych na różnym etapie prac legislacyjnych. Mamy poczucie, że dzięki tej współpracy ostateczny kształt przyjętych regulacji, poprzez uwzględnienie zgłoszonych przez Bank praktycznych doświadczeń i uwag, lepiej służy rozwojowi rynku gospodarczego w Polsce.

## KOMUNIKACJA KORPORACYJNA

Bank Millennium jest instytucją zaufania publicznego i spółką notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Prowadzenie przez Bank przejrzystej, systematycznej i aktywnej polityki informacyjnej jest istotnym elementem jego strategii działania.

Zgodnie z wymogami rynku i jego regulacjami oraz w oparciu o obowiązujące w Banku procedury i standardy, Bank systematycznie przekazuje istotne informacje dotyczące prowadzonej działalności. Informacje te dotyczą: strategii działania Banku i Grupy Kapitałowej, najważniejszych faktów związanych z jej realizacją, realizowanych projektów i programów rozwojowych, wyników finansowych, oferty Banku i jej zmian oraz zdarzeń o charakterze nadzwyczajnym. W tym celu Bank systematycznie publikuje raporty bieżące i okresowe (kwartalne, półroczne i roczne), informacje prasowe i raporty analityczne. Bank organizuje też nie rzadziej niż raz na kwartał konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów oraz spotkania dla analityków rynku finansowego. Te ostatnie dostępne są dla uczestników rynku w trybie on-line poprzez przekaz internetowy. Bieżącą komunikację z rynkiem utrzymują dwie jednostki organizacyjne Banku: Departament Public Relations i Departament Relacji Inwestorskich. Bank dba też o rzetelną informację dotyczącą kwestii korporacyjnych dla swoich Klientów, którzy mogą się z nią zapoznać dzięki ogólnie dostępnemu portalowi internetowemu oraz o informacje dla swoich Pracowników przekazywane dzięki intranetowi oraz wewnętrznym wydawnictwom.

W roku 2008, w związku ze spowolnieniem gospodarczym, które przyniosło szereg niespodziewanych wydarzeń na rynkach finansowych, skokowo wzrosła ilość informacji, które Bank samodzielnie bądź w odpowiedzi na pytania, przekazywał na rynek. Główne tematy tych informacji związane były z kwestiami bezpieczeństwa polskiego systemu bankowego, gwarancji dla depozytów Klientów i produktów związanych z ryzykiem kredytowym, w tym opcji walutowych.

## Instrumenty zabezpieczające ryzyko kursowe

Do lipca 2008 roku złoty kontynuował trend aprecjacyjny, który rozpoczął się w 2007 roku. W efekcie silnego i szybkiego umacniania się złotego zmniejszała się opłacalność krajowego eksportu. Coraz większa liczba firm, Klientów Banku, z przychodami w walutach obcych starała się zabezpieczyć przed dalszą aprecjacją złotego przy pomocy transakcji zabezpieczających ryzyko kursowe.

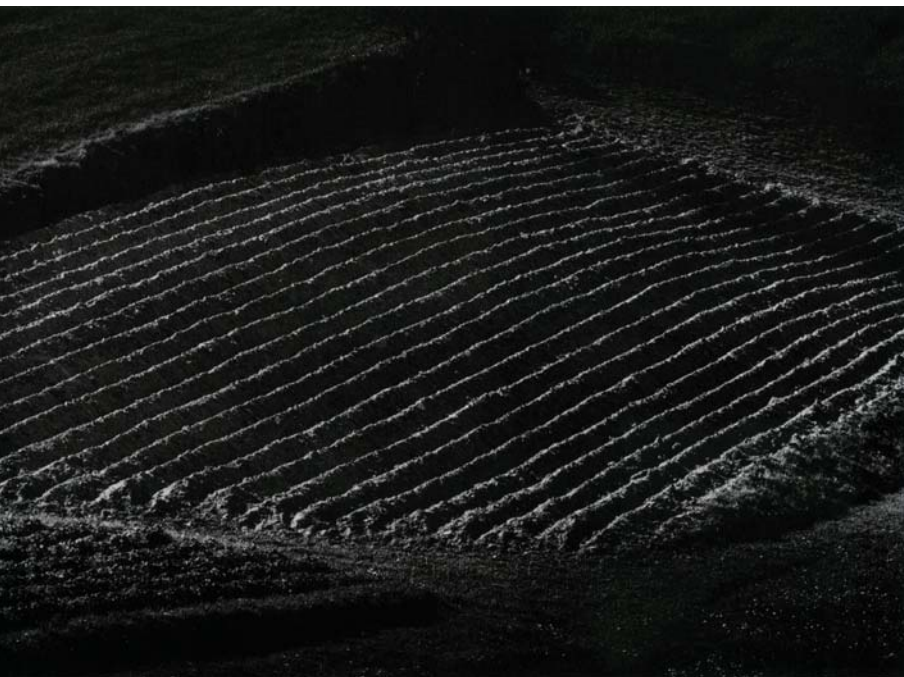
Bank Millennium, który posiada w swoim standardowym portfelu produktów szeroką gamę instrumentów zabezpieczających ryzyko kursowe, wyszedł naprzeciw oczekiwaniom przedsiębiorców, oferując eksporterom paletę specjalistycznych produktów, w tym produkty oparte o opcje. Bank oferował je z zasady firmom mającym naturalną ekspozycję w walucie obcej (głównie EUR i USD). Przedsiębiorstwa, dzięki transakcjom zabezpieczającym, ustaliły kursy wymiany walut obcych w przyszłości, dzięki czemu mogły przewidzieć osiągnięte przez nie przychody wyrażone w walucie krajowej. Oferta Banku Millennium w zakresie instrumentów pochodnych pozwalała na zabezpieczenie przyszłych przepływów na okres do 2 lat.

# Dobre miejsce pracy

■ O przewadze konkurencyjnej każdej firmy decyduje w znacznym stopniu zaangażowanie i profesjonalizm jej Pracowników. Pracownicy zawsze stanowili największy kapitał Banku i to w głównej mierze dzięki nim Bank może z sukcesem realizować strategię swojego rozwoju.

Bank Millennium sukcesywnie stara się zwiększać poziom motywacji Pracowników, badając ich oczekiwania i starając się je spełniać. Działania prowadzone w celu motywowania Pracowników polegają przede wszystkim na uatrakcyjnianiu systemów wynagrodzeń, umożliwianiu rozwoju kompetencji zawodowych oraz oferowaniu pakietów socjalnych i zajęć integracyjnych. Bank wspiera w ten sposób wszechstronny rozwój swoich Pracowników umożliwiając im tym samym pełne wykorzystanie indywidualnych możliwości.

odpowiedzialny biznes



## Rozwój kadr

### PROGRAMY ROZWOJOWE

W Banku Millennium istnieją trzy programy rozwojowe. Dwa z nich – „Grow Fast” i „Grow Plus” adresowane są do Pracowników Banku. Natomiast trzeci, „People Grow” przeznaczony jest dla studentów i absolwentów uczelni wyższych. Programy rozwojowe mają na celu stymulowanie tempa rozwoju Pracowników Banku, zwiększanie ich zaangażowania jak również pozyskiwanie młodych, ambitnych pracowników z rynku pracy.



Dzięki udziałowi w programach rozwojowych Pracownicy mają szansę uczestniczyć w większej ilości szkoleń, których zakres i tematyka są dopasowywane do indywidualnych potrzeb. Mają również możliwość wzięcia udziału w wybranych projektach i poznania różnych obszarów w ramach funkcjonowania złożonej instytucji finansowej, jaką jest Bank. Każdy z uczestników programu rozwojowego posiada Mentora, którym jest Członek Zarządu Banku. Pieczę nad osobami w programach mają Pracownicy Zespołu Rozwoju Pracowników, którzy są odpowiedzialni za proces rekrutacji oraz koordynację funkcjonowania programów rozwojowych.

Dla osób uczestniczących w programach rozwojowych dwa razy do roku Bank Millennium organizuje „Forum Rozwojowe”. Pełni ono podwójną rolę: poszerza wiedzę uczestników programów rozwojowych niezbędną do pełnienia roli skutecznego menadżera i integruje jej uczestników. W trakcie forum Pracownicy zapraszani są do uczestnictwa w szkoleniach organizowanych przez renomowane firmy, które przekazują im solidną wiedzę merytoryczną w interesującej formie szkolenia. Każde forum ma inny temat przewodni i charakterystyczny program. Oprócz szkoleń w trakcie forum odbywają się spotkania z zaproszonymi gośćmi, prezentacje uczestników dotyczące bieżących projektów bankowych, zabawy integracyjne i ćwiczenia budujące zespół.

W roku 2008, do udziału w programach przeznaczonych dla Pracowników aplikować mogły wszystkie osoby spełniające podstawowe warunki zawarte w zasadach uczestnictwa. Informacje o rekrutacji pojawiły się na początku roku na stronie intranetowej Banku. Każdy z zainteresowanych Pracowników mógł wysłać swoją aplikację, która oceniana była pod kątem wcześniej ustalonych kryteriów. Wybrane osoby wzięły udział w sesji „Assesment Center” będącej elementem selekcji do programu.

Do programów przeznaczonych dla studentów i absolwentów aplikować mogły osoby będące na czwartym lub piątym roku studiów lub absolwenci, którzy zakończyli naukę nie dalej niż rok wcześniej. Kandydaci przechodzili wieloetapowy proces rekrutacji, którego kluczowym elementem była rozmowa z Członkami Zarządu.

Łącznie w 2008 roku w programach rozwojowych Banku Millennium wzięło udział 108 osób.

**Programy rozwojowe – ilość uczestników**

	2008	2007
„Grow Fast”	71	71
„Grow Plus”	18	9
„People Grow”	19	15
Ogółem	108	95

## MODELE OCENY I DORADZTWA ZAWODOWEGO

W Banku Millennium przeprowadzana jest okresowa ocena kompetencji pracowniczych umożliwiająca opracowanie przez Pracownika indywidualnego planu rozwoju kariery poprzez określenie celów rozwojowych oraz związanych z ich realizacją potrzeb szkoleniowych. Dzięki szerokiej ofercie szkoleń proponowanej w ramach „Akademii Millennium” (czytaj w części „Systemy szkoleń”) dla poszczególnych zespołów Pracownik może wybrać te, które najtrafniej odpowiadają jego potrzebom. Ponadto Pracownicy w ramach oceny kompetencji mają możliwość zasygnalizowania chęci rotacji wraz ze wskazaniem jednostek, w których chcieliby dalej się rozwijać. Indywidualny plan rozwoju jest omawiany na spotkaniu rozwojowym, w którym uczestniczy oceniany Pracownik oraz jego przełożony. W trakcie spotkania Pracownik otrzymuje od przełożonego informacje zwrotne na temat swojego poziomu kompetencji standardowych wymaganych na zajmowanym stanowisku.

Bank Millennium przykłada dużą wagę do rzetelności systemów oceny pracy stosowanych po to, by dostarczyć Pracownikom wartościowej informacji o ich potencjale dalszego rozwoju w strukturach organizacji. Kryteria oceny są dopasowane do specyfiki zadań stawianych przed Pracownikami w jednostkach.

System oceny wyników w Banku Millennium ma na celu promowanie postaw zorientowanych na rozwój oraz postaw pozytywnych wobec pracy. Podkreśla on także znaczenie sprawiedliwego wynagrodzenia, czyli takiego, które odzwierciedla wkład Pracownika w realizację celów strategicznych firmy. Jest on również jednym ze sposobów akcentowania wartości organizacyjnych firmy poprzez praktyczne odnoszenie się do nich w ocenie.

Ocena wyników jest omawiana z Pracownikami podczas okresowych rozmów, na których dostarczana jest informacja zwrotna i ustalone cele dotyczące realizacji zadań na stanowisku, a także rozwoju zawodowego w kolejnym okresie pracy.

Wyniki oceny i wspólnie uzgodnionych planów rozwojowych mają wpływ na podejmowane decyzje o dofinansowaniu ewentualnych dodatkowych szkoleń lub kursów oferowanych Pracownikowi.

## SYSTEM SZKOLEŃ

Rok 2008 to rok rozwoju szkoleń e-learningowych, począwszy od szkoleń promujących e-learning, poprzez szkolenia związane z działalnością Banku, aż po szkolenia z umiejętności miękkich. Rozpoczęte w 2007 roku wdrożenie platformy e-learningowej zaowocowało w roku bieżącym liczbą prawie 30 tys. osób przeszkolonych, w takich tematach jak:

- implementacja II Umowy Bazylejskiej
- przeciwdziałanie praniu brudnych pieniędzy
- szkolenia produktowe
- MS Office
- zasady zachowania i zasady komunikacji
- zarządzanie czasem

Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Pracowników Banku uruchomiliśmy e-learningowy kurs języka angielskiego, w którym bierze udział ponad 250 osób. Kurs zakończy się w czerwcu 2009 roku.

Istotą naszych działań jest ciągły rozwój zgodny z wartościami korporacyjnymi Banku Millennium, czyli: satysfakcją Klienta, orientacją na wyniki, pracą zespołową oraz rozwojem Pracowników. Nasze wartości wytyczają standardy i wzorce, które pomagają nam realizować cele Banku. Naszym nadrzędnym celem jest stabilna ekspansja na rynku poprzez ciągły wzrost sprzedaży coraz bardziej nowoczesnych produktów i usług finansowych oraz coraz lepszą jakość obsługi Klienta. Każdy Pracownik ma wpływ na realizację celów Banku.

Początek roku 2008 był przełomowym w procesie podnoszenia jakości obsługi Klientów Banku Millennium. Wszyscy Pracownicy Banku zostali zapoznani podczas szkoleń z następującymi standardami:

- zasady zachowania
- zasady komunikacji
- model sprzedaży
- standardy obsługi Klienta
- standardy wspierania rozwoju Pracowników poprzez coaching.

W 2008 roku kontynuowaliśmy współpracę z firmami szkoleniowymi mającymi w swojej ofercie kursy dofinansowane w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, szczególnie w zakresie szkoleń MS Office.

Oprócz szkoleń e-learningowych, Bank oferuje swoim Pracownikom szeroki wybór szkoleń tradycyjnych.

Przeglądanie i wybór tematyki szkoleń dla poszczególnych stanowisk i funkcji umożliwia platforma internetowa – „Akademia Millennium”. Obejmuje ona:

- 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 wprowadzające przeznaczone dla nowych Pracowników, którego celem jest integracja oraz poznanie Banku, jego historii, struktury, wartości korporacyjnych jak też podstaw bankowości oraz organizacji pracy.

Statystyczny Pracownik Banku Millennium uczestniczył, w pięciu szkoleniach e-learningowych i co najmniej dwóch szkoleniach tradycyjnych w roku 2008.

### Działalność szkoleniowa

	2008	2007
<b>osoboszkolenia:</b>	<b>45 316</b>	<b>15 390</b>
tradycyjne	13 924	14 080
e-learning	31 392	1 310
<b>liczba godzin szkoleniowych:</b>	<b>500 939</b>	<b>382 781</b>
tradycyjne	458 940	382 781
e-learning	41 998	
<b>średnia ilość godzin szkoleniowych na pracownika:</b>		
tradycyjne	73	74
e-learning	7	-

#### NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW

W Banku Millennium przyznawana jest coroczna „Nagroda Prezesa”, która jest wyrazem docenienia wyjątkowych osiągnięć Pracowników. Laureatami nagrody są menedżerowie i liderzy projektów, którzy w znaczący sposób przyczynili się do wypracowania rocznego wyniku Banku Millennium między innymi poprzez osiąganie wybitnych wyników sprzedażowych, obniżenie kosztów, budowę pozytywnych relacji z Klientami, usprawnienie procesów lub wpływ na wzrost produktywności. Nagroda zwyczajowo wręczana jest na dorocznej Naradzie Kadry Zarządzającej.

W roku 2008 „Nagrody Prezesa” uzyskało siedem osób.

#### WEWNĘTRZNA GIEŁDA PRACY I POLITYKA REKRUTACJI

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

Oferty pracy w Banku kierowane są w pierwszej kolejności do Pracowników Grupy Kapitałowej Banku. Pracownicy zgłaszający swoje zainteresowanie wybraną ofertą pracy mają szansę rotacji. Takie działanie jest zgodne z podstawową wartością Banku, jaką jest rozwój Pracowników. Ogłoszenia o pracy przeznaczone dla Pracowników w organizacji publikowane są na dostępnej wszystkim platformie intranetowej zintegrowanej z aplikacją rekrutacyjną.

W przypadku, kiedy znalezienie osób o odpowiednich kompetencjach wewnątrz organizacji nie jest możliwe, Bank Millennium poszukuje kandydatów na zewnętrznym rynku pracy. Sposób rekrutacji jest różny w zależności od tego, czy oferta kierowana jest do studentów i absolwentów czy do profesjonalistów.

W roku 2008, podobnie jak w latach poprzednich, Bank Millennium specjalnie dla studentów i absolwentów przygotował program umożliwiający zdobycie cennych doświadczeń oraz wiedzy na temat pracy w bankowości pod nazwą „Come and Grow with us”.

W celu budowania spójnego i wiarygodnego wizerunku pracodawcy, w 2008 roku, w oparciu o podstawowe wartości korporacyjne, zdefiniowane zostały kluczowe korzyści, jakie młodzi ludzie odnoszą w związku z zatrudnieniem w Banku Millennium.

Obok możliwości rozwoju i gwarancji nagrody za efektywną pracę istotną korzyścią jest szansa działania w zespole, którego członkowie są gotowi współpracować i pomagać sobie nawzajem. Realizując ideę współpracy i dzielenia się wiedzą poprzez program „Come and Grow with us”, Bank zorganizował liczne szkolenia i warsztaty, rozbudował i zaktualizował serwis internetowy przeznaczony dla osób wchodzących na rynek pracy, przygotował konkursy i setki staży dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów. Udział w stażu stanowił dla bardzo wielu osób początek kariery zawodowej w Banku. Obok studentów i absolwentów kolejną grupę kandydatów do pracy w Banku stanowią osoby z co najmniej rocznym stażem zawodowym – profesjonalści.

Od kandydatów do pracy z doświadczeniem zawodowym oczekuje się, że będą posiadali kompetencje, które są niezbędne do tego, żeby postępować zgodnie z kluczowymi wartościami Banku. Równie istotne jest spełnienie przez tych kandydatów wymagań Banku, co do kompetencji specyficznych niezbędnych do pełnienia danej funkcji. W celu zapewnienia obiektywności i trafności oceny kandydatów Zespół Rekrutacji rozwija narzędzia niezbędne w procesie doboru pracowników, których używa w bliskiej współpracy z Klientami wewnętrznymi.

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy kierowane do profesjonalistów publikowane są na stronie internetowej Banku, na portalach internetowych oraz w prasie.

Istnieje jeden zbiór danych osobowych kandydatów do pracy w Banku Millennium. Dane te są bezpieczne. Ich przetwarzanie jest na bieżąco monitorowane oraz poddawane audytowi wewnętrznemu.

Każdy kandydat zaproszony na spotkanie kwalifikacyjne otrzymuje informację zwrotną informującą o wyniku rekrutacji.

Nieustanny rozwój Banku Millennium powoduje, że cieszy się on rosnącą popularnością wśród osób poszukujących pracy. W roku 2008 chęć podjęcia pracy w Banku zgłosiło 50 tys. osób – ponad 40% więcej niż w roku poprzednim.

#### Rekrutacja

	2008			2007			
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem	
Otrzymane wnioski			50 000			35 000	
Przeprowadzone rozmowy rekrutacyjne			10 760			7 940	
<b>Przyjęto do pracy:</b>							
	Ogółem	1 678	884	2 562	1 225	661	1 886
Wykształcenie średnie			1 566				702
Wykształcenie wyższe			996				1 184

## ROZMOWY KOŃCOWE (EXIT INTERVIEWS)

Bank Millennium troszczy się o zapewnienie odpowiednich warunków pracy. W tym celu, obok badania satysfakcji, stale prowadzone są rozmowy z osobami odchodzącymi z Banku. Badamy przyczyny rezygnacji z pracy, opinie na temat warunków zatrudnienia w Banku Millennium oraz

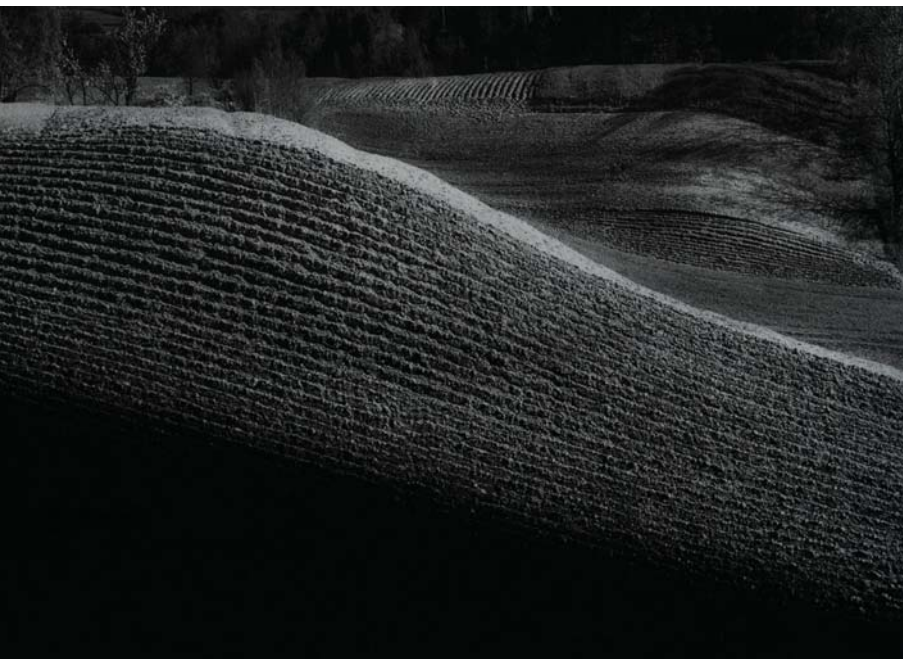
potrzeby Pracowników. Wyniki uzyskiwane na podstawie przeprowadzonych rozmów oraz propozycje zmian, jakie zgłaszają Pracownicy pozwalają na uzyskanie ogólnych wniosków i są punktem wyjścia do rekomendowanych zmian.

## Pracownicy Grupy Banku Millennium\*

Dane ogólne	2008			2007		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Liczba Pracowników ogółem	4 819	2 229	7 049	4 114	1 954	6 067
Średni wiek Pracownika	32	32	32	33	32	32
Średnia lat w Banku Millennium	4	4	4	4	4	4
Kwalifikacje			7 049			6 067
wykształcenie podstawowe			1			1
wykształcenie średnie			2 395			2 006
wykształcenie wyższe			4 652			4 060
<b>Forma zatrudnienia</b>						
umowa na czas nieokreślony			5 273			4 740
umowa na czas określony			1 776			1 327
Umowa na część etatu			96			101
Pracownicy niepełnosprawni			16			11
Przyrost zatrudnienia netto			1 032			984
Odejścia z pracy			1 627			991
inicjatywa Pracownika			1 151			757
porozumienie stron			41			37
zwolnienia			417			184
emerytury			15			13
śmierć			4			–
Roczny wskaźnik absencji			6,46%			5,86%

	2008			2007		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
<b>Mobilność wewnętrzna</b>						
Liczba rotacji			1 294			1 563
%			1,7%			2,1%
<b>Podział kadry zarządzającej</b>						
Wyższa kadra zarządzająca	26	71	97	25	70	95
Kadra zarządzająca	495	377	872	425	335	760
<b>Ogółem</b>	<b>520</b>	<b>448</b>	<b>968</b>	<b>450</b>	<b>405</b>	<b>855</b>
<b>Podział według wieku</b>						
<25	756	294	1 049	544	206	750
25-35	2 720	1 336	4 057	2 337	1 197	3 534
35-45	830	455	1 285	789	437	1 226
>45	513	145	658	443	114	557
<b>Ogółem</b>	<b>4 819</b>	<b>2 229</b>	<b>7 049</b>	<b>4 114</b>	<b>1 954</b>	<b>6 067</b>
<b>Awanse</b>						
Wyższa kadra zarządzająca	1	5	6	2	2	4
Kadra zarządzająca	99	73	172	67	69	136
Inne	1 310	446	1 756	1 178	471	1 649
<b>Ogółem</b>	<b>1 410</b>	<b>524</b>	<b>1 934</b>	<b>1 247</b>	<b>542</b>	<b>1 789</b>
<b>Lokalni Pracownicy</b>						
Kadra zarządzająca nie pochodząca z lokalnej społeczności (expats)						
Wyższa kadra zarządzająca			13			15
Kadra zarządzająca			5			6
<b>Ogółem</b>			<b>18</b>			<b>21</b>

\* zestawienie dotyczy całej Grupy, a nie jedynie Banku Millennium jak miało to miejsce w raporcie 2007



## Działania społeczne

### OPIEKA MEDYCZNA

Bank Millennium SA od 2006 roku kontynuuje program prywatnej opieki medycznej dla Pracowników realizowanej przez niepubliczne zakłady opieki zdrowotnej. Program ten umożliwia wszystkim Pracownikom Banku dostęp do wykwalifikowanej kadry medycznej i nowoczesnej diagnostyki. Pakiety medyczne oferowane przez dostawcę usług mają na celu objęcie Pracowników podstawową i specjalistyczną opieką medyczną, dostępną w każdym mieście, w którym Bank prowadzi swoją działalność. Zakres pakietów medycznych pozwala na realizację zarówno profilaktyki zdrowotnej, jak również szybkiego podjęcia działań leczniczych w przypadku wystąpienia choroby czy wypadku. Przykładem działań profilaktyki zdrowotnej była przeprowadzona w okresie jesiennym 2008 roku masowa akcja szczepień przeciwko grypie, wykonywanych zarówno w placówkach medycznych w całej Polsce jak i bezpośrednio w Centrali Banku. Poprzez dostęp do licznych specjalistycznych konsultacji medycznych i zabiegów ambulatoryjnych możliwe jest szybkie i precyzyjne zdiagnozowanie choroby i zastosowanie odpowiedniego leczenia.

W ramach zawartej umowy na świadczenie usług medycznych Pracownicy mogą na preferencyjnych warunkach, za dodatkową opłatą realizowaną z wynagrodzenia, dokonać rozszerzenia posiadanego pakietu medycznego na członków najbliższej rodziny, czyli współmatrzonka lub partnera życiowego oraz dzieci do 25 roku życia.

### Opieka medyczna

	2008	2007
Ilość partnerów medycznych	320	360
Ilość miast z opieką medyczną	141	120
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną	7 169	6 067



### ZAJĘCIA SPORTOWE I REKREACYJNE

Naszym celem jest zapewnienie wszystkim Pracownikom Banku szerokiego dostępu do różnorodnych form aktywności fizycznej realizowanej w obiektach sportowych typu fitness kluby, siłownie czy baseny. Pracownikom preferującym inne formy spędzania wolnego czasu Bank oferuje bilety do kina zarówno w dużych multipleksach, jak i lokalnych kinach ceniących sobie niekomercyjny repertuar. Staramy się przygotowywać ofertę zajęć w taki sposób, aby każdy z Pracowników, po godzinach pracy, mógł skorzystać, stosownie do swoich zainteresowań, z szerokiej gamy dostępnych na rynku usług sportowych czy rekreacyjnych.

Pracownicy, którzy są zainteresowani formami dodatkowej aktywności sportowej mogą w ramach „Mille-Klubu” trenować: koszykówkę, szachy, jazdę konną, jazdę na nartach, piłkę nożną, piłkę siatkową, taniec, tenis, nurkować, żeglować, uprawiać trekking.

„MilleKlub” jest klubem sportowym Pracowników Banku Millennium. Powstał w 2003 roku, a jego głównym celem działania jest popularyzacja aktywności fizycznej oraz tworzenie możliwości integracji. 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.

Poprzez aktywny i miły wypoczynek po pracy umożliwiamy Pracownikom rozwijanie swoich pasji, utrzymanie kondycji fizycznej, integrację z współpracownikami i firmą.

### POMOC RZECZOWA I POŻYCZKI NA CELE MIESZKANIOWE

Niezmiennie od wielu lat działalność społeczna w Banku realizowana jest przede wszystkim poprzez udzielanie pomocy finansowej Pracownikom Banku, którzy w wyniku zdarzeń losowych znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej. Osoby, które ucierpiały w wyniku klęsk żywiołowych czy przewlekle chore mogą uzyskać z Banku pomoc społeczną w postaci bezwrotnego świadczenia pieniężnego.

Bank oferuje również nisko oprocentowane pożyczki na cele remontowe, wykończeniowe, czy związane z zakupem mieszkania lub budową domu. Pożyczki mają na celu udzielenie pomocy finansowej przede wszystkim tym Pracownikom, którzy kontynuują rozpoczęte już inwestycje mieszkaniowe z własnych środków lub kredytów bankowych.

#### Pożyczki dla Pracowników

	2008	2007
<b>Na cele mieszkaniowe</b>		
kwota (zł)	3 293 908	2 036 900
liczba Pracowników	215	173
<b>Na cele społeczne</b>		
kwota (zł)	355 680	209 560
liczba Pracowników	146	126

### WYCIEZKI INTEGRACYJNE

Począwszy od 2002 roku Bank organizuje wycieczki, których głównym celem jest umożliwienie Pracownikom zwiedzenia ciekawych miejsc. Wierzymy, że spędzenie kilku dni w ciekawym otoczeniu w gronie koleżanek, kolegów pomaga budować pozytywne więzi niezbędne w pracy.

Tradycyjnie Bank oferuje dwie edycje wycieczek: wiosenną i jesienną. W 2008 po raz pierwszy zaproponowaliśmy wycieczki samolotowe do Paryża i Rzymu oraz autokarowe do Budapesztu, które spotkały się z ogromnym zainteresowaniem. Z wycieczek skorzystało 512 Pracowników.

### WYDARZENIA OKAZJONALNE

Życie kulturalne Pracowników zostało wzbogacone dzięki uczestnictwu w różnego rodzaju wydarzeniach kulturalno-rozrywkowych.

Dla Pracowników – fanów muzyki na żywo, zapewniono bilety na koncerty sławnych gwiazd estrady takich jak: The Cure, Carlos Santana, Kylie Minogue, Metallica, The Police, Eric Clapton, Leonard Cohen. Mogli oni też wziąć udział w spektaklu teatralnym „Jezioro Łabędzie”. Nowym wydarzeniem była impreza dla dzieci – spektakl „Disney Live! Kubuś Puchatek”. Bajkowa postać okazała się mieć również wielbicieli wśród dzieci Pracowników.

Pracownikom dojeżdżającym na spektakle z daleka Bank dofinansował dojazdy.

W imprezach kulturalno-rozrywkowych w roku 2008 udział wzięło 976 Pracowników.

### KONKURS PLASTYCZNY DLA DZIECI PRACOWNIKÓW

Po raz czwarty z rzędu odbył się konkurs plastyczny zaadresowany do dzieci i wnuków Pracowników Banku. Inspiracją tegorocznego hasła konkursu „Przyszłość Ziemi w naszych rękach” była chęć zwrócenia uwagi na problemy ekologiczne otaczającego nas środowiska. Celem konkursu było budowanie rodzinnych relacji Banku z jego Pracownikami. Wpłynęło 378 prac konkursowych, spośród nich wyróżniono i nagrodzono aż 16 uczestników. Prace były nagradzane w trzech kategoriach wiekowych.

### PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

Budynek, w którym od lutego 2008 roku mieści się centrala Banku Millennium, jest nowoczesnym i przyjaznym biurowcem. Rozwiązania architektoniczne w nim zastosowane wpływają na poprawę komfortu pracy, a także pozwalają zmniejszyć negatywne skutki działań na środowisko naturalne.

Obiekt składa się z trzech pięciopiętrowych budynków połączonych wspólnym parterem i dodatkowym przejściem pomiędzy budynkami na piętrze pierwszym. Poszczególne piętra, dzięki odpowiedniemu projektowi wnętrza, mają dobre, naturalne oświetlenie miejsc pracy. Na całej długości elewacji, na wszystkich piętrach, istnieje możliwość otwierania okien, co znacznie podnosi komfort pomieszczeń biurowych.

Zastosowany system automatycznego wyłączania klimatyzacji w strefach otwartych okien, obniża zużycie energii elektrycznej konsumowanej przez system klimatyzacji.

Na dachu parteru znajduje się przejście pomiędzy budynkami urządzone w postaci małego ogrodu z drzewami, zielenią i małymi strumykami. Stanowią one miłe miejsce chwilowego odpoczynku oraz „odzyskują” zieleni, która została zabrana przez budynek.

Na potrzeby Pracowników Banku oraz okolicznych mieszkańców, na parterze kompleksu funkcjonuje kantyna czynna we wszystkie dni tygodnia. Kantyna posiada 110 miejsc konsumpcyjnych. Dla Pracowników Banku dostęp do niej jest możliwy poprzez zadaszone przejście pomiędzy budynkami.

Kompleks dysponuje dziewięcioma windami firmy „Schindler”, po trzy w każdym budynku, które sterowane są nowoczesnym systemem „Miconic 10”. System ten optymalizuje pracę wind, zmniejszając czas przejazdu, a tym samym zużycie energii elektrycznej.

Obiekt wspomagany jest w sytuacjach awaryjnych przez dwa agregaty prądotwórcze zainstalowane w obudowach ograniczających do minimum generowany hałas.

W biurach zastosowano system centralnego kopiowania i drukowania poprzez wydzielenie na każdym piętrze dwóch pomieszczeń wyposażonych w wielofunkcyjne urządzenia drukujące i kopiujące. Pozwoliło to na wyeliminowanie takich urządzeń z pomieszczeń biurowych, co poprawiło warunki pracy, jak również wpłynęło na obniżenie zużycia energii elektrycznej.

Dla zapewnienia Pracownikom bezpieczeństwa, higieny i komfortu pracy, Bank prowadzi działania edukacyjne i profilaktyczne. Polegają one przede wszystkim na szkoleniu wszystkich Pracowników z dziedziny BHP i ochrony przeciwpożarowej oraz z zasad postępowania w sytuacjach zagrożeń działalnością przestępczą. Szkolenia te prowadzone są na bazie platformy e-learning. Pracownicy informowani są również o zagrożeniach związanych z wykonywaną pracą (Ocena ryzyka zawodowego), a niezbędne materiały szkoleniowe i instrukcje dotyczące BHP zamieszczane są na stronach intranetowych Banku.

Wszystkie obiekty bankowe poddawane są co najmniej raz w roku bieżącej kontroli pod kątem spełniania norm BHP.



# Aspekty oddziaływania Banku na środowisko

■ Ze względu na charakter prowadzonej działalności, zadania Banku w dziedzinie redukcji szkodliwego wpływu na środowisko polegają przede wszystkim na racjonalnej gospodarce materiałami, monitorowaniu zużycia energii i paliw oraz kontroli gospodarki odpadami. W 2008 roku Bank nie otrzymał informacji o jakimkolwiek przypadku naruszenia przepisów ochrony środowiska.

odpowiedzialny biznes

## ZUŻYCIE I RECYKLING MATERIAŁÓW ZAKUPIONYCH PRZEZ BANK

### Zakupy

W 2008 roku na potrzeby jednostek terenowych oraz centrali Banku zakupionych zostało 115 niszczarek oraz 191 liczarek do banknotów. Sprzęt ten – przeznaczony do automatyzacji i integracji procesów liczenia – sprawia, że proces obsługi Klientów jest bardziej wydajny i bezpieczny. Niszczarki natomiast pozwalają zadbać o odpowiednią formę niszczenia dokumentów bankowych z zachowaniem wymogów poufności.

Do codziennej obsługi zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych Klientów Banku, w ramach potrzeb operacyjnych w 2008 roku, wykorzystanych zostało 538 371 kg papieru oraz 145 213 kg kopert.

Bank, oprócz materiałów papierowych, używa także materiały plastikowe, takie jak butelki po wodzie, jednorazowe kubeczki, łyżeczki, mieszadełka oraz plastikowe koperty bezpieczne. W 2008 roku w Banku wykorzystanych zostało 19 127 kg plastiku. Innym materiałem wykorzystywanym do bieżącej działalności w Banku są różnego rodzaju tonery i kartridże, których w 2008 roku użyto 4 056 kg.

Baterie ładowalne (akumulatorki), stosowane są do różnego rodzaju aparatów fotograficznych, urządzeń otwierających, alarmujących oraz do urządzeń zdalnego sterowania. W 2008 roku w Banku użytych zostało 568 kg baterii.

### Zużycie materiałów

Rodzaj materiału	2008 Ilość (kg)	2007 Ilość (kg)
Urządzenia (niszczarki, liczarki)	7 728	7 920
Papier A4 (na potrzeby operacyjne)	538 371	460 770
Papier na potrzeby marketingowe	249 427	220 944
Koperty (różne)	145 213	96 312
Artykuły plastikowe	19 127	28 013
Materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery, kartridże)	4 056	14 025
Baterie	568	584

### Utylizacja

Wszystkie wymienione rodzaje materiałów podlegają późniejszej segregacji i utylizacji zgodnie z obowiązującymi przepisami i regulacjami z zakresu ochrony środowiska. Są to w szczególności:

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

Wyżej wymienione regulacje z zakresu ochrony środowiska nakładają na Bank obowiązki w zakresie właściwego zarządzania odpadami. Bank posiada wewnętrzny akt normatywny, który określa zasady przyznawania wyposażenia i urządzeń biurowych podlegających późniejszej utylizacji oraz reguluje proces postępowania ze zbędnym wyposażeniem przeznaczonym do utylizacji.

Do odpadów będących pod ścisłą kontrolą i podlegających utylizacji zalicza się sprzęt elektroniczny, sprzęt elektryczny, zużyte tonery, kartridże, aparaty telefonii komórkowej, sprzęt audio-video, czajniki, lodówki, świetlówki, żarówki oraz baterie.

W 2008 roku do utylizacji przekazanych zostało 34 354 kg sprzętu teleinformatycznego, w tym drukarki, komputery, monitory, dyski, akumulatory, serwery.

We wrześniu 2008 roku Bank podpisał nową umowę w zakresie utylizacji sprzętu elektrycznego, teleinformatycznego, nośników danych, urządzeń zasilających wyposażonych w akumulatory typu UPS oraz wszelkiego wyposażenia. Firma, z którą została podpisana umowa posiada pozwolenie na prowadzenie działalności w ramach odzysku, zbierania i transportu odpadów niebezpiecznych i innych niż niebezpieczne, zgodnie z prawem obowiązującym w zakresie ochrony środowiska.

Do recyklingu przekazanych zostało 9 406 kg odpadów metalowych oraz 17 651 kg sprzętu teleinformatycznego, w tym monitory, komputery, serwery, drukarki, faksy, klawiatury, hub-y, ups-y, dyski HDD, switch-e, centraliki telefoniczne, router-y.

Zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, utylizacji podlegają także wszelkiego rodzaju zużyte tonery, których w 2008 roku przekazano do utylizacji 1 899 kg oraz kasety do monitoringu CCTV, przekazane w ilości 2 343 kg.

Bank systematycznie przeprowadza zbiórkę papieru. W 2008 roku do zniszczenia i wtórnego wykorzystania przekazano 347 239 kg papieru.

#### Utylizacja i recykling

	2008	2007
	Ilość (kg)	Ilość (kg)
<b>Utylizacja – współpraca na podstawie umów ramowych</b>		
Sprzęt teleinformatyczny	34 354	50 126
Utylizacja wyposażenia	16 810	2 398
Utylizacja kaset CCTV (do monitoringu)	2 343	1 690
Utylizacja tonerów	1 899	2 400
<b>Recykling – współpraca na podstawie umowy</b>		
	Ilość (kg)	Ilość (kg)
Sprzęt teleinformatyczny	17 651	brak danych
Odpady metalowe (sejfy, szafy pancerne, itp.)	9 406	brak danych
Kserokopiarki	9 131	brak danych
Papier recykling (utilizacja makulatury)	347 239	287 412

#### Działania proekologiczne

W celu redukcji ilości powstałych odpadów oraz ograniczenia ich negatywnego oddziaływania na środowisko, Bank podejmuje szereg działań proekologicznych. Przykładem jest tutaj wynajem urządzeń wielofunkcyjnych i tworzenie „print room’ów”. Ograniczona zostaje dzięki temu ilość posiadanych i stosowanych w Banku urządzeń oraz zmniejszone zostaje zużycie papieru (skanowane dokumenty są przesyłane w wersji elektronicznej).

Redukcji zużycia opakowań plastikowych ma służyć wprowadzona na koniec 2008 roku dyscyplina w zakresie zamawiania przez jednostki organizacyjne Banku butelkowanej wody mineralnej.

Jednocześnie Bank racjonalnie użytkuje zasoby sprzętowe przekazując sprzęt komputerowy bądź meble, zdane jeszcze do użytku, instytucjom pożytku publicznego takim jak szkoły, domy dziecka czy domy kultury.

Zbędne wyposażenie, nie nadające się do dalszego wykorzystania, takie jak meble, liczarki, niszczarki, kserokopiarki posiadające ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia, zostają zaklasyfikowane i przekazane do utylizacji. W 2008 roku przekazano 16 810 kg tego typu wyposażenia.

## ZUŻYCIE ENERGII, WODY I PALIW

Porównanie zużycia nośników energii oraz wody w roku 2007 i 2008 (patrz: tabela) pokazuje, że w obszarze mediów konsumowanych przez oddziały Banku zmiany są mniejsze niż przyrost powierzchni użytkowej (2007: 79 000 m<sup>2</sup>; 2008: 83 000 m<sup>2</sup>; przyrost: 5%). Do spadku zużycia energii przyczyniły się (poza korzystnymi okolicznościami pogodowymi) działania podjęte przez Bank:

W zakresie racjonalizacji zużycia energii elektrycznej:

- Miała miejsce wymiana urządzeń klimatyzacyjnych w 80 oddziałach na nowoczesne, używające ekologiczny czynnik R410 (zamiast R22). Urządzenia te również posiadają automatykę dopasującą ich działanie do panujących warunków, co minimalizuje zapotrzebowanie na energię.
- Dokonano kompensacji mocy biernej w instalacjach oświetleniowych oddziałów.
- W roku 2009 zostaną wymienione urządzenia klimatyzacyjne w kolejnych 70 oddziałach. Jednocześnie planuje się zastosowanie zegarowego sterowania reklam zewnętrznych oraz klimatyzacji.

W zakresie oszczędności związanych z ogrzewaniem:

- Została wymieniona kotłownia gazowo-węglowa na nowoczesną gazową – zużycie gazu jest niższe o około 30 %.
- W roku 2009 planowana jest modernizacja wszystkich kotłowni olejowych, co obniży zużycie paliwa o około 20 %.

W ostatnim roku doszło do znaczącego wzrostu liczby samochodów użytkowanych przez Bank (2007: 527; 2008: 628; zmiana o: 19 %; w tym samochodów z silnikiem Diesla zmiana o: 107 %).

Bank w mijającym roku prowadził politykę dynamicznej rozbudowy floty samochodów z silnikiem wysokoprężnym, jednocześnie przydzielając je intensywnie użytkującym Pracownikom. W konsekwencji prowadziło to do zmniejszenia ilości paliwa potrzebnego do przejechania porównywalnej liczby kilometrów.

### Zużycie energii i wody\*

nazwa kategorii	zużycie		jedn.	zmiana
	2008	2007		
Energia elektryczna zakupiona	39 813 451	40 518 542	kWh	-1,7%
Energia cieplna zakupiona	76 758	73 874	GJ	3,9%
Gaz ziemny	331 831	356 925	m <sup>3</sup>	-7,0%
Olej opałowy	97 500	86 700	litr	12,5%
Woda	87 116	80 125	m <sup>3</sup>	8,7%
Olej napędowy	214 603	97 333	litr	120,5%
Benzyna	832 508	696 601	litr	19,5%
Przejechane kilometry	14 486 104	10 663 915	km	35,8%
Taksówki, przejechane kilometry	238 172	98 731	km	141,2%

\* Obliczenia wg. metodologii z roku 2008 – mogą różnić się od prognozy za 2007 przedstawionej w ubiegłym roku



## OBSZARY CHRONIONE

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

### Bioróżnorodność

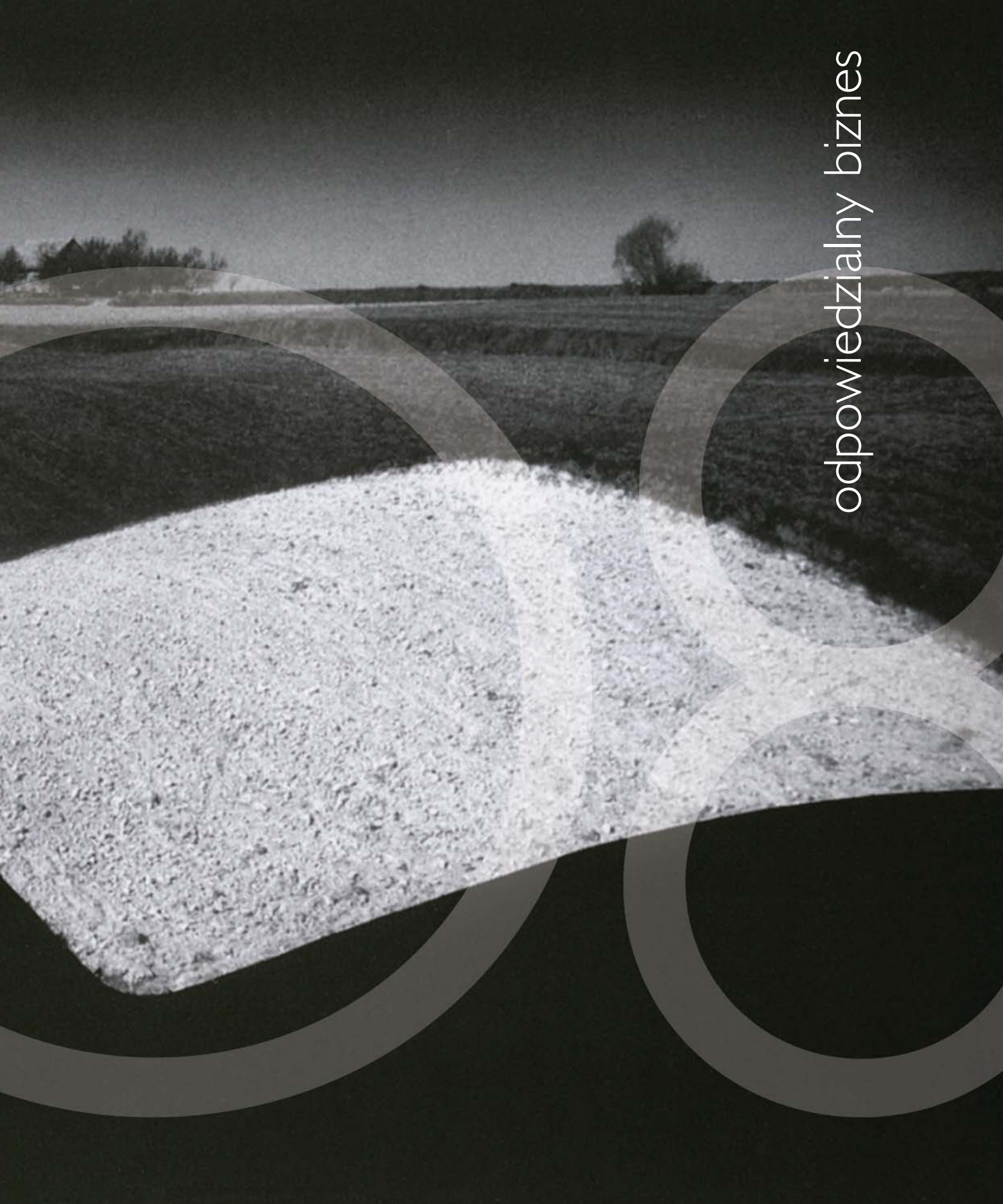
Lokalizacja	Województwo	Powierzchnia (metry kw.)	Charakterystyka
Warszawa Werbeny	Mazowieckie	2 813	Otulina Mazowieckiego Parku Krajobrazowego
Hajnówka	Podlaskie	5 609	Grunt rolniczy

odpowiedzialny biznes



## Działania na rzecz społeczeństwa

■ Bank współpracując z organizacjami pożytku publicznego, angażuje się w wydarzenia ważne artystycznie i społecznie. Swoją misję i odpowiedzialność społeczną realizujemy wspierając bądź tworząc wartościowe programy kulturalne i edukacyjne.



odpowiedzialny biznes

## Działania na rzecz społeczeństwa

### WSPIERANIE EDUKACJI PROMOWANIE EDUKACJI EKONOMICZNEJ

Bank Millennium realizuje działania mające na celu dostarczanie obecnym i potencjalnym Klientom profesjonalnej wiedzy z zakresu finansów. W roku 2008 we współpracy z dziennikami „Rzeczpospolita” i „Super Express” przygotował szereg publikacji o charakterze edukacyjnym.

We współpracy z dziennikiem „Rzeczpospolita” był to cykl artykułów na temat produktów i usług bankowych dla segmentu Biznes. Cykl nosił tytuł „Przewodnik bankowy dla mikroprzedsiębiorstw” i od 1 kwietnia do 25 maja 2008 roku, w każdy wtorek, ukazywał się w dodatku „Dobra Firma”. Poszczególne artykuły dotyczyły informacji o produktach bankowych ułatwiających bieżącą działalność małych firm, a także pozwalających na finansowanie ich potrzeb. „Przewodnik bankowy dla mikroprzedsiębiorstw” był publikacją o charakterze edukacyjnym, prezentującym dostępne na rynku produkty i rozwiązania, także spoza oferty Banku Millennium.

Bank Millennium dwukrotnie współpracował także z redakcją „Super Expressu”, przygotowując zestaw wskazówek dla osób zainteresowanych skorzystaniem z kredytu gotówkowego. W publikacjach na łamach jednego z najpopularniejszych polskich dzienników eksperci Banku Millennium doradzali, na co zwrócić uwagę i co warto sprawdzić, by wybrać najbardziej korzystny kredyt gotówkowy.

Od trzech lat Bank Millennium regularnie organizuje seminaria inwestycyjne dla Klientów segmentu Prestige. W seminariach biorą udział specjaliści z Banku Millennium, a także eksperci rynku finansowego z takich instytucji jak ING, Legg Mason, BlackRock czy Franklin Templeton. W 2008 roku odbyło się 115 seminariów w 29 miastach Polski. Wzięło w nich udział ponad 5,5 tys. obecnych i przyszłych Klientów Banku.

### WSPIERANIE LOKALNYCH INICJATYW I ORGANIZACJI

Bank Millennium angażuje się we wspieranie działań lokalnych organizacji biznesowych, które za cel stawiają sobie integrację firm i przedsiębiorców działających w określonych regionach Polski, jak również promocję etycznych zasad działania w biznesie. W roku 2008 Bank Millennium był mecenasem spotkań między innymi Łoży BCC w Katowicach, Śląskiego Klubu Biznesu czy Wielkopolskiego Klubu Kapitału. Po raz trzeci Bank Millennium był mecenasem programu „Biała Lista”, organizowanego przez Wrocławską Izbę Gospodarczą. W tym roku „Biała Lista” stała się inicjatywą ogólnopolską, promującą podmioty gospodarcze zasługujące na zaufanie oraz rzetelne partnerstwo w biznesie. Jest ona także narzędziem ułatwiającym przedsiębiorcom poszukiwanie solidnych i wiarygodnych partnerów w biznesie.

### PROGRAM „COME AND GROW WITH US”

Od 2002 roku Bank poprzez program „Come and Grow with us” pomaga studentom i absolwentom w zdobywaniu doświadczenia zawodowego, a także rozwijaniu kompetencji i zainteresowań.

Ważnymi elementami programu są płatne praktyki organizowane w Centrali Banku w Warszawie i w Gdańsku oraz w oddziałach na terenie całego kraju, a także konkursy z cennymi nagrodami.

W 2008 roku Bank Millennium zorganizował następujące konkursy dla studentów:

„**Millennium Profit**” – konkurs, którego ideą było sprawdzenie umiejętności uczestników radzenia sobie na rynkach inwestycyjnych. Głównymi nagrodami w tym konkursie były palmtop i praktyka w Departamencie Analiz Millennium Domu Maklerskiego.

„**Millennium Chance**” – poprzez ten konkurs doceniłszy i wsparłszy nietuzinkowe pasje studentów. Nagrodą było 10 tys. zł, przyznane na sponsorowanie zwycięskiego projektu.

„**Millennium Project**” – konkurs z obszaru komunikacji marketingowej, w którym nagrodą była międzynarodowa praktyka w Grupie Millennium bcp.

Łącznie w konkursach zorganizowanych przez Bank w 2008 roku udział wzięło ponad 100 osób. Ośmiu finalistów odbyło wakacyjne praktyki w Grupie Kapitałowej Banku Millennium.

W ramach programu Bank Millennium uczestniczy również w największych wydarzeniach targowo-edukacyjnych, między innymi w „Dniach Kariery”, organizowanych przez międzynarodowe stowarzyszenie studentów AIESEC oraz w konferencjach dla studentów i w „Dniach Banku Millennium” – cyklu spotkań ze studentami na ich macierzystych uczelniach. Udział w tych wydarzeniach umożliwia Bankowi dotarcie ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi. Korzystając z obecności w największych ośrodkach akademickich – organizowane są także szkolenia i treningi dla studentów oraz promocja programu „People Grow” – skierowanego do wyróżniających się studentów ostatnich lat studiów i absolwentów.

Dla osób zainteresowanych programem „Come and Grow with us” powstało forum dyskusyjne i grupa mailingowa. Ponad 1,4 tys. studentów raz w miesiącu otrzymuje newsletter z najciekawszymi informacjami o programie.

W 2008 roku stworzony został poradnik rekrutacyjny, z którego studenci mogą skorzystać na stronie internetowej Banku. Bank pomaga w ten sposób młodym ludziom znaleźć wymarzoną pracę i dzieli się z nimi wiedzą i doświadczeniem z zakresu rekrutacji. Istotnym punktem poradnika jest Internetowy Nawigator Kariery, wskazujący potencjalny kierunek rozwoju w Banku. Wystarczy odpowiedzieć na cztery proste pytania dotyczące preferencji zawodowych, by uzyskać informacje o obszarze Banku, którym szczególnie warto się zainteresować.

## PRAKTYKI I STAŻE

Bank organizuje programy praktyk dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów. Praktyki odbywają się w departamentach Centrali Banku w Warszawie i w Gdańsku, a także w oddziałach na terenie całego kraju. Oferta pozwala już najmłodszym, ambitnym studentom, odbyć praktyki i zdobyć pierwsze doświadczenia zawodowe. Bank Millennium oferuje trzy programy praktyk:

### „Millennium Champions”

adresowany do studentów wszystkich lat i kierunków studiów, w pełni dyspozycyjnych czasowo, a przede wszystkim zainteresowanych pracą w sprzedaży i obsłudze klienta.

### „Gaining Bank Experience”

dla studentów już po pierwszym roku studiów, dający im możliwość zdobycia pierwszego zawodowego doświadczenia.

### „Millennium Bankers”

skierowanym do studentów pomiędzy trzecim a piątym rokiem studiów, którzy wiążą swoją karierę zawodową z obszarem bankowości.

W roku akademickim 2007/2008 przyjęto 331 praktykantów, którzy zdobywali doświadczenie pod okiem wyznaczonych opiekunów. W czasie wakacji zorganizowano także szereg spotkań dla praktykantów umożliwiających im bliższe poznanie Banku, jego wartości, a także dających szansę wymiany doświadczeń. Dodatkową korzyścią płynącą z praktyk jest możliwość przedłużenia współpracy z Bankiem po pomyślnym odbyciu stażu. W ten sposób w zeszłym roku 135 osób zastało zatrudnionych na umowę o pracę.

W 2008 roku usystematyzowano praktyki oferowane przez Bank Millennium i zaprezentowano je w formie tabeli. Forma tabelaryczna umożliwia kandydatom łatwiejsze porównanie poszczególnych programów praktyk i wybranie opcji najbardziej odpowiadającej ich preferencjom.

## Działania na rzecz społeczeństwa

### SZKOLENIA DLA STUDENTÓW

W ramach programu „Come and Grow with us” Bank Millennium cyklicznie organizuje szereg szkoleń, warsztatów i prezentacji dla studentów. Wydarzenia te mają miejsce w ośrodkach akademickich na terenie całego kraju. Tematyka szkoleń zmienia się co roku w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby studentów. W 2008 roku Pracownicy Banku Millennium przygotowali grę motywacyjną, przeprowadzili liczne treningi negocjacji i kreatywności, przybliżyli młodym ludziom sztukę profesjonalnej prezentacji oraz komunikacji marketingowej. Młodzież akademicka miała także możliwość uczestniczyć w szkoleniach z komunikacji interpersonalnej i pracy zespołowej. Do wyboru były również warsztaty dotyczące sposobu poszukiwania wymarzonej pracy, produktów strukturyzowanych, a także analizy technicznej i fundamentalnej. Dzięki zróżnicowanej tematyce szkoleń ofertę dla siebie mógł znaleźć niemal każdy student – bez względu na rok i kierunek studiów.

Celem dotarcia do jak najszerszego grona studentów, w 2008 roku Bank Millennium odwiedził ze szkoleniami nie tylko duże ośrodki akademickie, ale także mniejsze, takie jak Olsztyn, Białystok, Kielce, Radom, Częstochowa i Nowy Sącz. Łącznie na nasze 82 szkolenia, przybyło 1,8 tys. osób.

#### „Come and Grow with us”

	2008	2007
Liczba praktykantów	331	431
Ilość osób zatrudnionych po odbyciu praktyki	135	150
<b>Szkolenia dla studentów:</b>		
liczba szkoleń	82	65
liczba przeszkolonych studentów	1800	1400

### WSPÓLPRACA Z ORGANIZACJAMI STUDENCKIMI

Bank finansowo i merytorycznie wspiera organizacje studenckie w ich działaniach i realizacji celów statutowych. Od 2003 roku współpracujemy z międzynarodowym stowarzyszeniem studentów AIESEC. Zaangażowaliśmy się w projekt „Ambasador” wybierając w 11 największych ośrodkach akademickich swoich przedstawicieli – członków organizacji AIESEC, zwanych Ambasadorami. Osoby te pełnią wśród studentów swoich uczelni funkcję reprezentantów programu „Come and Grow with us”, informując o możliwościach rozwoju w Banku i organizując imprezy bankowe na uczelniach.

W zamian za zaangażowanie i promowanie programu, Ambasadorzy otrzymują szansę zdobycia doświadczenia we współpracy z Bankiem oraz możliwość uczestniczenia w specjalnych szkoleniach i warsztatach przygotowanych przez Bank.

W 2008 roku Bank Millennium wziął udział w 11 imprezach targowych – „Dniach Kariery” i dwóch międzynarodowych konferencjach dla studentów. Zaangażowaliśmy się również w trzy imprezy dotyczące rynku finansowego, gdzie mogliśmy podzielić się z młodymi osobami naszymi doświadczeniami i wiedzą na temat rynkowych trendów.

Bank po raz kolejny ufundował także Nagrodę „Czerwonej Róży” w konkursie na najlepszego studenta i na najlepsze koło naukowe Trójmiasta.

Nasze aktywności wśród studentów zostały wysoko ocenione, co zaowocowało tym, że Bank Millennium znalazł się na 4 miejscu wśród firm uznanych za najbardziej interesujące miejsce pracy w badaniu „Pracodawca Roku” przeprowadzonym wśród studentów 46 wyższych szkół ekonomicznych.

### „GLOBAL MANAGEMENT CHALLENGE – EUROMANAGER POLAND”

Bank Millennium jest jednym z głównych sponsorów tej największej gry symulacyjnej z zarządzania przedsiębiorstwem. Umożliwiamy drużynom studenckim bezpłatnie uczestnictwo w tym konkursie. Co roku wspieramy młodych, ambitnych ludzi, którzy chętnie podejmują wyzwania i poszukują możliwości zdobycia cennych doświadczeń.

W 2008 roku Bank umożliwił start dwudziestu czterem drużynom studenckim i jednej złożonej z Pracowników Banku. Spośród ponad 370 drużyn, które wzięły udział w konkursie, w polskim finale „Euromanagera” znalazło się 8 drużyn. Wśród nich 3 sponsorowane przez Bank Millennium. Najlepsza z nich zdobyła tytuł wicemistrzowski.

### PROMOCJA KULTURY

Bank Millennium od wielu lat wspiera wartościowe wydarzenia artystyczne z kręgu kultury wysokiej. Wiele projektów jest prowadzonych nieprzerwanie od wielu lat.

„Złote Berło” to prestiżowa nagroda Fundacji Kultury Polskiej i Banku Millennium przyznawana 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”. Nagrodę stanowi rzeźba symbolizująca berło autorstwa prof. Krzysztofa Nitscha oraz sto tysięcy złotych. Laureat może też przyznać „Małe berło” i jedenaście tysięcy złotych twórcy młodego pokolenia, którego uznaje za kontynuatora swojej twórczości.

W 2008 roku „Złote Berło” zostało przyznane Wojciechowi Młynarskiemu za „pełną niezwykłych walorów śpiewającą twórczość, kreującą estetyczną i etyczną wrażliwość kilku pokoleń Polaków”. Laureatem „Małego berła” został satyryk Andrzej Pondzielski.

Bank Millennium jest fundatorem nagrody „Złotego Berła” oraz sponsorem towarzyszących jej wydarzeń artystycznych od momentu jej ustanowienia. Laureatami nagrody w poprzednich latach byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Polański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek, Janusz Gajos, Tadeusz Różewicz i Maria Fołtyn.

„Perły Millennium” to wyjątkowy cykl promujący wyjątkowe wydarzenia artystyczne. Cykl, zapoczątkowany w 2003 roku, jest realizowany i promowany wspólnie przez Bank Millennium i Telewizję Polską.

Jesienią 2008 r. w ramach cyklu „Perły Millennium” na antenie TVP1 pokazano wybitne filmy dokumentalne, niejednokrotnie zdobywców wielu prestiżowych nagród na festiwalach filmowych.

Ubiegłoroczny cykl zainaugurowała emisja kontrowersyjnego dokumentu o niedoszłych samobójczyniach „Narzeczone Allaha” w reżyserii Natalie Assouline. W kolejnych odsłonach zaprezentowano także filmy: „Jak to się robi” Marcela Łozińskiego, „Z krwi i ciała mego” Jonathan Karsha oraz „Marilyn Monroe” w reż. Patricka Judy’ego.

Festiwal Filmów Dokumentalnych „Planet Doc Review” to prezentacja najwybitniejszych filmów dokumentalnych, laureatów najważniejszych festiwali na świecie. Bank Millennium od 2006 roku jest mecenasem i fundatorem nagrody głównej Festiwalu „Millennium Award”.

W 2008 r. podczas piątej edycji Festiwalu zaprezentowano najciekawsze filmy dokumentalne, uzupełnione o szeroki przekrój gatunków sztuki dokumentalnej, takich jak dokument radiowy, fotografia czy reportaż literacki. O nagrodę Millennium – Grand Prix Festiwalu oraz 8 tys. euro walczyło 17 filmów pełnometrażowych. Międzynarodowe jury pod przewodnictwem polskiego producenta i reżysera Krzysztofa Kopczyńskiego przyznało główną nagrodę Festiwalu kanadyjskiemu filmowi „W górę Jangcy” w reżyserii Yung Changa.

## Działania na rzecz społeczeństwa

Muzeum Narodowe w Gdańsku Bank Millennium wspiera już od kilkunastu lat. W 2008 r. Bank był sponsorem wystawy prac Kiejstuta Bereznickiego – jednego z najważniejszych współczesnych malarzy polskich, zaliczanego do liderów tzw. „szkoły sopockiej”. Ekspozycja w Pałacu Opatów w Gdańsku-Oliwie – Oddziale Sztuki Współczesnej Muzeum Narodowego w Gdańsku, uwieńczyła 50-lecie pracy twórczej wybitnego twórcy, będąc jednocześnie jednym z głównych wydarzeń tegorocznego „Festiwalu Gwiazd” w Gdańsku. Ekspozycji towarzyszył także album poświęcony twórczości profesora gdańskiej Akademii Sztuk Pięknych.

Bank Millennium wspiera także program realizowany przez Muzeum Nadwiślańskie w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą, mający na celu promowanie dorobku kolonii artystycznej działającej w Kazimierzu Dolnym. W 2008 r. Bank był mecenasem wystaw „Piotr Potworowski”, „Ludomir Śledziński i szkoła wileńska” oraz wystawy „Malarstwo Żydów Polskich” zorganizowanej w ramach I Kongresu Sztuki Żydowskiej w Polsce.

Bank Millennium jest także organizatorem Koncertu Noworocznego na Zamku Królewskim w Warszawie dla swoich partnerów biznesowych. Koncert promujący młodych i zdolnych artystów z kręgu muzyki poważnej, tradycyjnie już inauguruje kolejny sezon działalności Banku na rzecz kultury, edukacji, a także pomoc wybranym fundacjom i organizacjom.

### Darowizny 2008

	tys. zł
Kultura	160
Cele charytatywne	18
Edukacja	310
Inne	178
Ogółem	666

## SPOTKANIA DLA KLIENTÓW I PARTNERÓW

Od kilku lat Bank Millennium organizuje również spotkania dla Klientów i Partnerów w całej Polsce. W roku 2008 odbyło się dziewięć spotkań z Klientami Bankowości Przedsiębiorstw Banku Millennium oraz Millennium Leasing. Spotkania te mają na celu budowanie i wzmacnianie relacji z Klientami.

Tradycyjnie istotną ich częścią jest wartościowe wydarzenie artystyczne. W roku 2008 podczas corocznych spotkań z Klientami wystąpili między innymi popularny pianista Waldemar Malicki, „Kwartet Rampa” oraz kubański zespół Jose Torresa z towarzyszeniem tancerek Teatru Wielkiego w Warszawie.

W roku 2009 Bank Millennium zrealizował program promocyjno – sponsoringowy mający na celu wsparcie rozwoju sieci Banku Millennium oraz wzmocnienie rozpoznawalności marki w wybranych miastach – Krakowie, Poznaniu i Wrocławiu. Program miał także na celu wsparcie wybranych, lokalnych przedsięwzięć o charakterze społecznym i kulturalnym, a tym samym udział w ważnych dla lokalnych społeczności wydarzeniach.

W Krakowie Bank Millennium był sponsorem „Wianków”, jednej z największych imprez plenerowych w Polsce. Krakowskie „Wianki” u stóp Wawelu co roku gromadzą rzesze mieszkańców miasta. Tym razem mogli oni usłyszeć m.in. Jamiroquai, Smoliką czy Novikę.



Bank Millennium był także mecenasem konkursu i wystawy Szopek Krakowskich, organizowanych przez Muzeum Historyczne Miasta Krakowa. Udział Banku w tym wydarzeniu pozwolił na sfinansowanie nagród dla najlepszych szopkarzy, zachęcając ich do kontynuowania swej twórczości w kolejnych latach i podtrzymywania tradycji szopek krakowskich.

W Poznaniu Bank zdecydował się objąć patronatem dwie imprezy odbywające się na Starym Rynku – Jarmark Świętojański oraz Festiwal Dobrego Smaku. Celem ich obu jest promowanie wyrobów polskiego rękodzieła, a także tradycji artystycznych, kulturalnych i kulinarnych.

Także w Poznaniu Bank był jednym ze sponsorów obchodów święta ulicy Św. Marcin w dniu 11 listopada, które są ściśle związane z tradycją miasta i co roku gromadzą tłumy poznaniaków.

We Wrocławiu Bank Millennium sponsorował m.in. „Wianki” oraz „Thanks Jimi Festiwal”, podczas którego blisko 2000 uczestników pobiło rekord Guinnessa w jednoczesnej grze na gitarach.

Bank Millennium był także mecenasem 43 edycji znanego i cenionego na całym świecie festiwalu muzycznego „Wratislavia Cantans”.

#### DZIAŁALNOŚĆ CHARYTATYWNA

W ubiegłym roku Bank kontynuował współpracę z wybranymi organizacjami pożytku publicznego przekazując darowizny na realizację ich programów statutowych. Beneficjentami byli: Stowarzyszenie AIESEC, Fundacji „Okularnicy” im. Agnieszki Osieckiej, Fundacja Kultury Polskiej, Fundacja „Mam Marzenie”, Fundacja „Ex Animo”, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Fundacja „Instytut Lecha Wałęsy” oraz Fundacja WWF Polska.

W celu upowszechniania edukacji komputerowej i internetowej wśród lokalnych społeczności oraz wspierając programy edukacyjne wśród dzieci i młodzieży, w 2008 roku Bank Millennium przekazał ponad 300 zestawów komputerowych wybranym fundacjom i stowarzyszeniom; m.in. gdańskiej „Fundacji Hospicyjnej”, „Caritasowi Archidiecezji Łódzkiej”, Fundacji Niepełnosprawnych „SANUS”, Stowarzyszeniu Osób Niepełnosprawnych, ich Rodzin i Przyjaciół na Terenie Ziemi Darowskiej i Gmin Ościennych, Fundacji „Serce Dziecka” im. Diny Radziwiłłowej, Fundacji „Szczęśliwe Dzieciństwo”, Fundacji Zdrowia Śląska Cieszyńskiego oraz Stowarzyszeniu Kiwanis International – Club „Centrum Gdańsk”.

Równoległe do prowadzonych działań, Bank stara się zachęcać swoich Pracowników do udziału w akcjach społecznych.

W 2008 roku Pracownicy Banku wzięli udział w ECCO Walkathonie – imprezie, w której można było „wyspacerować” środki na działalność wybranej organizacji społecznej czy charytatywnej.

Z inicjatywy Pracowników zorganizowano także akcję krwiodawstwa, podczas której oddano ponad 20 litrów krwi.

W 2009 planowane jest rozszerzenie możliwości udziału Pracowników w działaniach charytatywnych poprzez stworzenie wolontariatu pracowniczego. Aby rozpoznać potrzeby Pracowników w tym zakresie, przeprowadzono akcję zbierania pomysłów, podczas której zapytano jaki powinien być motyw przewodni dla działań społecznych prowadzonych przez Bank.

# Podziel się z nami swoją opinią

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

Jeśli chcieliby Państwo podzielić się z nami swoją opinią na jego temat, będziemy zobowiązani za przesłanie komentarza na adres:

[anna.klocko@bankmillennium.pl](mailto:anna.klocko@bankmillennium.pl)





## PAWEŁ GRZEGORZ PIERŚCIŃSKI

Urodził się 25 maja 1938 w Kielcach. Jeden z najwybitniejszych polskich fotografików. Autor tekstów krytycznych, wydawca. W latach 1988-1989 prezes Związku Artystów Fotografików Polskich, prezes honorowy kilkunastu stowarzyszeń fotograficznych oraz Związku Artystów Fotografików Polskich. Twórca i animator kierunku artystycznego w fotografii noszącego nazwę „Kielecka Szkoła Krajobrazu”. Prace fotograficzne układał w cyklach, z których wyróżniają się: „Portret Ziemi Kieleckiej” cykl obrazujący matematyczno – geometryczny model polskiego krajobrazu rolniczego, „Struktury”, „Kielce – Włoszczowa”, „Małe Formy Krajobrazowe”, „Krajobrazy z przednim planem”, „Wędrowni fotografa”, „Fotocollage” i „Fotomontaże”, „Puszcza Jodłowa”, fotografia socjologiczna „Rodzina Robotnicza”, „Barwy polskiego krajobrazu”.

Organizator wielu ogólnopolskich wystaw i autor albumów fotograficznych. Wychowawca pokoleń młodych fotografików. Fotografie Pawła Grzegorza Pierścińskiego znajdują się między innymi w zbiorach: Francuskiego Muzeum Fotografii w Bievres /Francja/, Muzeum Sztuki Współczesnej im. A. Puszkina w Moskwie /Rosja/, Muzeum Fotografii we Fryburgu /Niemcy/, Muzeum Sztuki Dekoracyjnej w Lozannie /Szwajcaria/, Uniwersytetów w Padwie i w Pamie /Włochy/, Bibliotece Narodowej w Paryżu /Francja/, Fundacji Navigator w Bostonie /USA/, Muzeum Historii Fotografii w Krakowie, Bibliotece Narodowej w Warszawie, Muzeach Narodowych we Wrocławiu i Kielcach, Muzeum Sztuki Współczesnej w Łodzi, Galerii Współczesnej Sztuki Sakralnej w Kielcach, Centrum Fotografii Krajoznawczej w Łodzi, Muzeum Kultury Leśnej w Gołuchowie, Muzeum Okręgowym w Zamościu oraz w zbiorach prywatnych kolekcjonerów w Polsce i zagranicą.

Fotografie Pawła Grzegorza Pierścińskiego były ekspozowane na ponad dwustu wystawach indywidualnych i pięćset wystawach zbiorowych w Polsce i zagranicą.

### FOTOGRAFIE PAWŁA PIERŚCIŃSKIEGO:

- str. 2-3 SINUSOIDA
- str. 4-5 ZIEMIA
- str. 8-9 GEOMETRIA KRAJOBRAZU
- str. 13 ZBOCZE KLONÓWKI 03
- str. 14, 23, 29 ZBOCZE KLONÓWKI 02
- str. 36 KRAJOBRAZ
- str. 41 KARTOFLISKO
- str. 48-49 BRUZDA
- str. 50 DZBAN



## JAN SPAŁWAN

Urodził się 2 lipca 1921 na Łotwie, zmarł 29 grudnia 2004 roku w Kielcach. Fotografik, członek Związku Artystów Fotografików Polskich. Członek grupy artystycznej „Grupa 10 x 10”. Twórca autorskiej Galerii Fotografii „Spałwanówka” w Brzechowie k/Kielc umiejscowionej w plenerze świętokrzyskim. Przedstawiciel „Kieleckiej Szkoły Krajobrazu”. Ponadto twórca cyklu fotografii socjologicznych. Pejzaże Jana Spółwana należą do szczególnie interesujących. Odznaczają się charakterystyczną dla tego artysty subtelnością kompozycji fotograficznej. Autor brał udział we wszystkich manifestacjach artystycznych „Kieleckiej Szkoły Krajobrazu”. Wykonał ponad pięćset fotografii pejzażu ekspozowanych na ponad 150 wystawach, pozostawił zbiór kilkunastu tysięcy negatywów. Autor diaporam o tematyce krajoznawczej. Za swoje prace uzyskał liczne medale, nagrody, wyróżnienia i dyplomy.

Prace Jana Spółwana znajdują się między innymi w zbiorach: Francuskiego Muzeum Fotografii – Bievres /Francja/, Muzeum Fotografii – Monachium /Niemcy/, Muzeum Narodowym w Kielcach, Bibliotece Narodowej w Warszawie, Biurze Wystaw Artystycznych w Kielcach, Muzeum Leśnictwa w Gołuchowie, Domu Pszczelarza w Kamiannej, Centrum Fotografii Krajoznawczej w Łodzi.

### FOTOGRAFIE JANA SPAŁWANA:

- str. 44 DROGA
- str. 60-61 ŁAN
- str. 62, 70, 74-75 z cyklu KRAJOBRAZ ŚWIĘTOKRZYSKI
- str. 80-81 KRAJOBRAZ FALISTY



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

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

**TeleMillennium 0 801 331 331**

