



**Raport ESG
Banku Millennium
i Grupy
Banku Millennium
za 2022 rok**

Spis treści

LIST PREZESA ZARZĄDU	5
1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM.....	7
1.1. PROFIL ORGANIZACJI	7
1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI	9
1.1.2. AKCJONARIAT	10
1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE	10
1.2. MISJA I WARTOŚCI	12
1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI	13
1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ STRATEGII NA LATA 2022-2024.....	18
1.5. PODEJŚCIE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W GRUPIE BANKU MILLENNIUM.....	20
1.6. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA W OBSZARZE ESG.....	24
1.7. NAJWAŻNIEJSZE NAGRODY I OSIĄGNIĘCIA W 2022 ROKU	25
1.8. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI	31
2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT).....	37
2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU	37
2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM	38
2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM.....	38
2.1.3. KLIMAT - KLUCZOWE RYZYKA I NOWE MOŻLIWOŚCI	39
2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO	40
2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW	40
2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH	65
2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE	79
2.3. TAKSONOMIA UE	82
2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA	84
2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA.....	84
3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)	89
3.1. INNOWACYJNE USŁUGI	89
3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW.....	95
3.1.2. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER.....	96
3.1.3. WSPARCIE KLIENTÓW W PROWADZENIU BIZNESU	100
3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	101
3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	102
3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW.....	102
3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	104
3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO	106

3.1.9.	INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW	108
3.2.	ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ	111
3.2.1.	RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	111
3.2.2.	PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	112
3.2.3.	ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA	115
3.2.4.	UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH	116
3.3.	STRUKTURA ZATRUDNIENIA	120
3.4.	WARUNKI PRACY	126
3.4.1.	POLITYKI KADROWE	126
3.4.2.	POLITYKI WYNAGRODZEŃ	127
3.4.3.	ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM	130
3.4.4.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI	131
3.4.5.	MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ	135
3.4.6.	OCENA PRACOWNIKÓW	135
3.4.7.	REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY	136
3.4.8.	ŚWIADCZENIA SOCJALNE	142
3.4.9.	PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY	144
3.4.10.	POWOŁYWANIE I WYBÓR ORAZ OCENA NAJWYŻSZYCH ORGANÓW ZARZĄDZAJĄCYCH 145	
3.5.	ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW	146
3.5.1.	OPIEKA MEDYCZNA I DZIAŁANIA ZREALIZOWANE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19 ..	146
3.5.2.	STANDARDY BHP	147
3.6.	OTOCZENIE SPOŁECZNE	149
3.7.	KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI	149
3.8.	DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA	152
3.8.1.	SOLIDARNOŚĆ Z OBYWATELAMI UKRAINY	153
3.8.2.	PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM	155
3.8.3.	AKCJE CHARYTATYWNE I WOLONARIAT PRACOWNICZY	156
3.8.4.	MECENAT KULTURY	157
3.8.5.	WSPIERANIE EDUKACJI	158
3.8.6.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI	159
4.	ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)	161
4.1.	STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO	161
4.2.	STRUKTURA ZARZĄDZANIA	163
4.3.	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM	168
4.4.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	172
4.5.	STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA	172
4.6.	BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	175

4.6.1.	RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	175
4.6.2.	WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	176
4.6.3.	PARTNERZY BIZNESOWI.....	176
4.7.	POLITYKA PODATKOWA	179
4.8.	BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW.....	181
4.8.1.	BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI	181
4.8.2.	OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	182
4.8.3.	PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM	183
4.8.4.	PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF) ...	184
4.8.5.	MECHANIZMY ZASIĘGANIA PORAD I SYGNALIZOWANIA POTENCJALNYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI	185
4.8.6.	ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW	186
4.8.7.	PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI.....	187
4.9.	SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ	189
4.9.1.	ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI.....	189
4.9.2.	AUDYT WEWNĘTRZNY	189
5.	O RAPORCIE	191
5.1.	PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA	191
5.2.	TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI.....	193
5.3.	INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS	194
5.4.	DANE KONTAKTOWE	201

LIST PREZESA ZARZĄDU

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo,

Za nami dwa lata pandemii, kryzys energetyczny wywołany rosyjską agresją na Ukrainę, katastrofa ekologiczna w Odrze i rekordowo ciepły Sylwester (na Opolszczyźnie zanotowano 18,7 st. C w nocy!). Każde z tych ekstremalnych wydarzeń uświadamia nam, że dbanie o aktualne zasoby jest niezbędnym elementem kreowania bezpiecznej i przewidywalnej przyszłości. Jednocześnie takie sytuacje przekierowują naszą uwagę na kwestie podstawowe związane z przetrwaniem. Czy zatem w takich realiach idea zrównoważonego rozwoju ma szansę być naszym priorytetem? Moja odpowiedź brzmi - tak. Transformacja w kierunku zrównoważonego biznesu, wzięcie odpowiedzialności za pozytywne zmiany, to z mojego punktu widzenia konieczność. Nie mamy drugiej planety o nazwie Ziemia, dlatego musimy ratować tę, na której żyjemy. I każdy ma tu do odegrania ważną rolę - ja, My, Wy, klienci, kontrahenci i przedsiębiorcy.

Rok 2022 był dla Banku Millennium okresem realizacji ważnych zadań ukierunkowanych na urzeczywistnienie idei zrównoważonego rozwoju. Przede wszystkim przyjęliśmy Strategię ESG na lata 2022-2024. W dokumencie sprecyzowaliśmy cele środowiskowe, społeczne i te z zakresu ładu korporacyjnego zaprezentowane wcześniej w Strategii Banku „Inspirują nas ludzie”. W 2022 roku osiągnęliśmy cel obniżenia o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 w porównaniu do roku 2020. Kontynuowaliśmy też prace związane z poszerzaniem oferty zielonych produktów - wdrożyliśmy m.in. fundusze inwestycyjne promujące aspekty ESG. Po wybuchu wojny w Ukrainie, w geście solidarności wobec naszych wschodnich sąsiadów wprowadziliśmy wiele ułatwień dla obywateli Ukrainy, a w pomoc na rzecz uchodźców włączyła się cała millennialna społeczność.

Siłą Banku Millennium jest zespół fantastycznych pracowników. To od nich w głównej mierze zależy powodzenie naszych działań i skuteczna realizacja strategii. Dlatego, aby Millennium było dla nich jeszcze lepszym i bardziej przyjaznym miejscem pracy, dokonaliśmy ważnych zmian w obszarze HR. Oprócz standardowego procesu oceny i promocji pracowników, zwróciliśmy szczególną uwagę na kwestie podniesienia wynagrodzeń oraz rozszerzenia zakresu świadczeń socjalnych, zwiększając w ten sposób ochronę naszych pracowników przed negatywnym wpływem inflacji na ich życie.

Nasze działania na rzecz zrównoważonego rozwoju zostały po raz kolejny docenione „Złotym Listkiem CSR” tygodnika Polityka, tytułem „Spółki Świadomej Klimatycznie” i - już 9 rok z rzędu - tytułem „Solidny Pracodawca”.

Dbłość o zrównoważony rozwój jest od lat nieodłącznym elementem codziennych procesów, ważną częścią kultury organizacyjnej i strategii Banku. Na bieżąco analizujemy, w jaki sposób wpływamy na szeroko rozumiane otoczenie - gospodarkę, środowisko i społeczeństwo. Nasze myślenie jest wieloaspektowe i ma charakter długofalowy, niezależny od wyznaczanych krótko- i długoterminowych celów biznesowych czy finansowych. Jesteśmy firmą otwartą na różne punkty widzenia, bo tylko taka firma jest w stanie zrozumieć klientów i wypracować niestandardowe rozwiązania dostosowane do ich potrzeb. Jako pracodawca wspieramy rozwój pracowników i promujemy współpracę. Jako członek lokalnej społeczności stawiamy na inicjatywy budujące kapitał społeczny. Jesteśmy m.in. mecenasem kultury, a najważniejszym projektem kulturalnym jest festiwal filmów dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity. W prowadzonej działalności przestrzegamy najwyższych standardów, dbamy o pełną przejrzystość działań, zrównoważony łańcuch wartości oraz zapewnienie pełnej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami. Bank prowadzi swój biznes świadomie i odpowiedzialnie, rygorystycznie przestrzegając praw człowieka i zasad "Kodeksu Etycznego Grupy". Przyjęliśmy „Zasady odpowiedzialnego finansowania”, co oznacza wyłączenie lub ograniczenie finansowania sektorów, działalności i projektów, które nie odpowiadają naszym zobowiązaniom w

zakresie ochrony środowiska, promowania zrównoważonego rozwoju i minimalizacji społecznych rodzajów ryzyka. Stosujemy się również do obowiązującej „Polityki środowiskowej”.

Zgodnie z założeniami Strategii, działania Banku w obszarze ESG będą kontynuowane. Traktując zrównoważony rozwój jako zjawisko o charakterze długofalowym, zaplanowaliśmy wiele średnio- i długoterminowych działań. Między innymi, do 2027 roku zobowiązaliśmy się do osiągnięcia neutralności klimatycznej w obszarze emisji bezpośrednich i pośrednich (zakres 1 oraz 2) oraz docelowo, do roku 2050, zerowej emisji netto we wszystkich trzech zakresach.

Mamy świadomość jak potężnym i wymagającym ogromnych nakładów wyzwaniem jest realizacja światowych celów klimatycznych, w tym założeń Europejskiego Zielonego Ładu. Dostrzegamy naszą ważną rolę w zapewnieniu finansowania transformacji energetycznej oraz wdrażaniu różnorodnych proekologicznych rozwiązań. Oferujemy klientom własne produkty finansowe oraz wspieramy ich w pozyskaniu zielonego finansowania ze środków unijnych. Przy okazji obserwujemy istotne, pozytywne zmiany w ich postawach i oczekiwaniach, coraz częściej to właśnie oni są promotorem pozytywnych zmian w środowisku czy społeczeństwie. Wzrost wagi czynników ESG w łańcuchach dostaw, a wreszcie konieczność realizacji wielu inwestycji związanych z przejściem na gospodarkę niskoemisyjną to najistotniejsze czynniki wskazujące, że apetyt na „zielone” finansowanie będzie w najbliższych latach rósł, a przyjęty przez nas kierunek działań jest właściwy.

Zapraszam serdecznie do lektury raportu.



Joao Bras Jorge
Prezes Zarządu Banku Millennium



1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM

1.1. PROFIL ORGANIZACJI

[GRI 2-1] Bank Millennium jest ogólnopolskim, nowoczesnym bankiem oferującym swoje usługi klientom ze wszystkich segmentów rynku poprzez sieć placówek, indywidualnych doradców i bankowość elektroniczną oraz inne usługi zdalne. Bank został utworzony w 1989 roku jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Dziś jest 7. największym pod względem aktywów bankiem komercyjnym w Polsce. [GRI 2-6] Oferuje usługi klientom indywidualnym (w Segmencie Detalicznym, Prestige i Bankowości Prywatnej), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw. Bank Millennium, łącząc najnowocześniejsze technologie i najlepsze tradycje bankowości, z powodzeniem konkuruje we wszystkich segmentach rynku finansowego. Wieloletnią znajomość polskiego rynku Bank uzupełnia międzynarodową praktyką w dziedzinie finansów wnoszoną przez Banco Comercial Portugues (Millennium bcp) - jeden największych komercyjnych banków w Portugalii, który jest strategicznym akcjonariuszem Banku Millennium. Przełomową decyzją, która wpłynęła na zwiększenie skali działania i rozwój spółki, było kupno Euro Banku w 2019 roku.

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

użytkownika i zrozumienie unikalnych potrzeb różnych grup klientów oraz pełną dostępność usług finansowych.

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium - jedną z najbardziej nowoczesnych grup finansowych w Polsce. Poza Bankiem, najważniejszymi jej spółkami w 2022 roku były: Millennium Leasing sp. z o.o. (działalność leasingowa), Millennium TFI (fundusze inwestycyjne), Millennium Bank Hipoteczny, a także oparta na zaawansowanej technologii platforma smartshoppingowa Millennium Goodie oraz Millennium Consulting (poprzednio Millennium Dom Maklerski). W skład Grupy wchodzi również spółka Millennium Financial Services, która ma prowadzić działania dystrybucyjne dotyczące produktów ubezpieczeniowych.

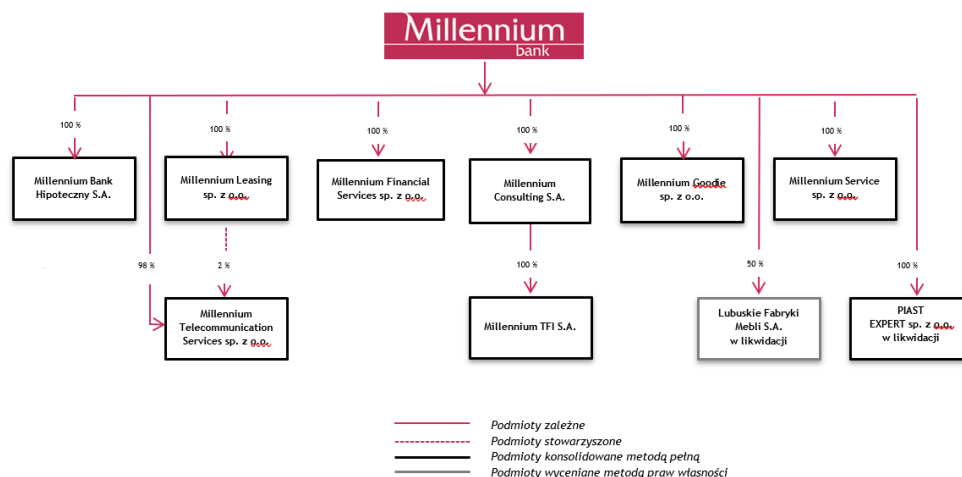
Oferta powyższych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. Częścią Grupy jest także Fundacja Banku Millennium, która od lat wspiera projekty edukacji finansowej i wolontariatu pracowniczego.

29 lipca 2022 r. KRS zarejestrował podział Millennium Domu Maklerskiego (MDM). Po podziale, spółka funkcjonuje pod nazwą Millennium Consulting. Bank Millennium dokonał natomiast integracji wydzielonych usług maklerskich ze swoimi usługami. W ramach nowo wyodrębnionej, wewnętrznej jednostki pod nazwą Biuro Maklerskie Banku Millennium, Bank świadczy bezpośrednio usługi maklerskie. Decyzja o włączeniu działalności maklerskiej do Banku Millennium podyktowana była dążeniem do zwiększenia jakości i kompleksowości oferty usług maklerskich, kierowanej zarówno do klientów indywidualnych, jak i instytucjonalnych. Dzięki integracji Bank zaoferuje klientom spójną ofertę usług finansowych z obszaru bankowego i maklerskiego świadczonych w jednej instytucji. Zmiana właścicielska nie wymagała od dotychczasowych klientów MDM ani klientów Banku Millennium żadnych dodatkowych działań. Wszystkie umowy pozostały bez zmian.

[GRI 2-6] Millennium Bank Hipoteczny Spółka Akcyjna rozpoczął działalność 14 czerwca 2021 roku. Jego głównym celem jest pozyskiwanie długoterminowego finansowania dla Grupy Kapitałowej poprzez emisję listów zastawnych, których podstawę stanowią wierzytelności z tytułu kredytów hipotecznych przeniesionych z Banku Millennium S.A. Listy zastawne są jednymi z najbezpieczniejszych instrumentów finansowych na świecie. Przeniesienie wierzytelności pozwala na finansowanie kredytów hipotecznych długoterminowymi listami zastawnymi sukcesywnie zmniejszając niedopasowanie terminów zapadalności aktywów i pasywów.

[GRI 2-1] Bank i Spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. **[GRI 2-1]** Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku i Wrocławiu.

[GRI 2-1] Schemat Grupy Kapitałowej Banku Millennium (stan na 31.12.2022 r.)

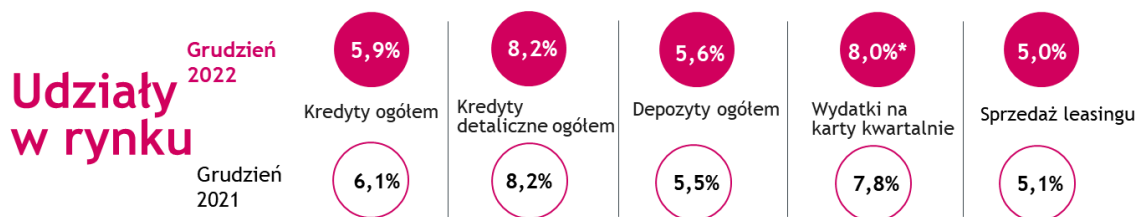


1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

[GRI 2-6] Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Aktywa Grupy ogółem wynoszą 110,9 mld zł. Grupa Banku Millennium obsługuje ponad 2,8 mln aktywnych klientów detalicznych. Jak przystało na lidera doświadczeń klienta w bankowości elektronicznej, liczba aktywnych klientów cyfrowych przekroczyła 84% całkowitej bazy klientów, stanowiąc ponad 2,5 mln (wzrost o 11% r/r), a klientów mobilnych 2,2 mln (wzrost o 17% r/r). Na koniec 2022 roku Bank posiadał 635 oddziałów, w tym 406 własnych i 229 w modelu franczyzowym oraz 509 bankomatów.

Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2022	2021	2020	2019	2018
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	2 887	2 694	2 633	2 571	1 838
Liczba aktywnych klientów korporacyjnych (tys.)	8,9	8,3	7,8	7,7	7,4
Liczba własnych i franczyzowych oddziałów	635	655	702	830	361
Liczba bankomatów	509	480	479	498	487
Liczba pracowników (osoby)	6 987	7 079	7 645	8 615	6 270
Liczba dostawców Banku	7 501	6 639	6 679	6 352	5 012

Udział w kluczowych segmentach rynku



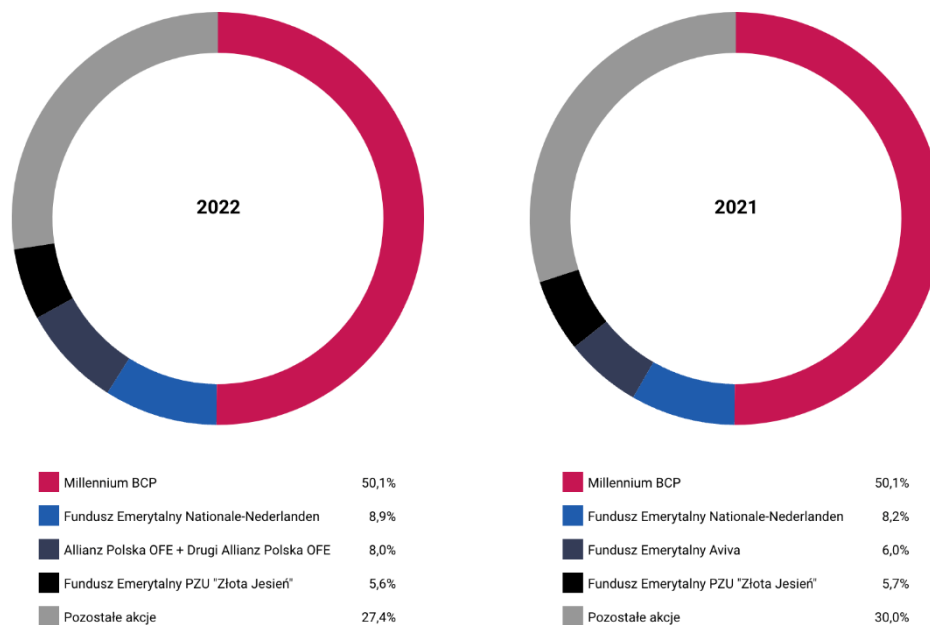
* Dane na wrzesień 2022

1.1.2. AKCJONARIAT

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

Akcjonariuszem strategicznym Banku Millennium jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Znaczącymi akcjonariuszami są Fundusz Emerytalny Nationale-Nederlanden, Allianz Polska OFE wraz z Drugi Allianz Polska OFE, a także Fundusz Emerytalny PZU „Złota Jesień”, z których każdy posiada ponad 5% kapitału akcyjnego.

Akcjonariat Banku Millennium*



*stan na 30.12.2022 i 31.12.2021

1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

Grupa Banku Millennium realizuje cele ekonomiczne dążąc do zrównoważenia potrzeb głównych Interesariuszy, zgodnie ze strategią rozwoju oraz z uwzględnieniem zasad deklarowanych w „Kodeksie Etycznym”.

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne (w mln zł)	GRUPA		BANK	
	2022	2021	2022	2021
Przychody operacyjne	4 008,5	3 558,1	3 859,9	3 400,7
Koszty operacyjne*	(2 093,2)	(1 642,3)	(2 019,9)	(1 573,7)
Wskaźnik koszty/dochody	39,3%	46,2%	52,2%	46,3%
Odpisy na utratę wartości oraz pozostały koszt ryzyka	(459,7)	(299,0)	(405,8)	(257,2)
Odpisy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecyjnych	(2 017,3)	(2 305,2)	(2 017,3)	(2 305,2)
Podatek bankowy	(169,1)	(312,6)	(169,1)	(312,6)
Podatek dochodowy (CIT)	(283,8)	(330,9)	(265,2)	(309,5)
Kredyty i pożyczki netto dla klientów	76 565,2	78 603,3	75 855,6	78 237,6
Depozyty klientów	98 038,5	91 447,5	98 264,8	91 672,3
Wskaźnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1=T1)	11,3%	14,0%	11,4%	14,0%
Łączny wskaźnik kapitałowy (TCR)	14,4%	17,1%	14,5%	17,2%
Wynik netto raportowany	(1 014,6)	(1 331,9)	(1 029,9)	(1 357,5)
Wynik netto skorygowany (bez pozycji nadzwyczajnych)	2 239,1**	1 124,3****	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) raportowany	(17,5%)	(16,3%)	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) skorygowany (bez pozycji nadzwyczajnych)	21,5%**	11,0%****	-	-
Podział zysku				
Dywidenda	-	-	0***	0
Kapitał	-	-	100%***	100%

* bez odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych

** wynik netto i ROE skorygowany - bez pozycji nadzwyczajnych, dotyczących kosztów związanych z walutowymi kredytami hipotecznymi (koszty rezerw na ryzyko prawne, koszty zawieranych ugód i prawne) oraz kosztów związanych z wakacjami kredytowymi

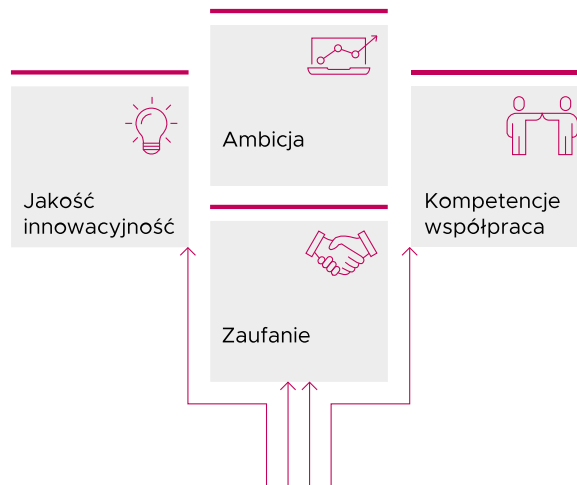
*** propozycja Zarządu Banku przed Walnym Zgromadzeniem Akcjonariuszy

**** Różnice w stosunku do prezentowanych w Raporcie ESG za rok 2021 wartości skorygowanego zysku netto i skorygowanego ROE za 2021r. wynikają z korekt i weryfikacji pozycji dotyczących kosztów związanych z walutowymi kredytami hipotecznymi (koszty rezerw na ryzyko prawne, koszty zawieranych ugód i prawne). Dodatkowo w przypadku skorygowanego wskaźnika ROE wartość kapitałów własnych została dodatkowo skorygowana o wymienione koszty.

1.2. MISJA I WARTOŚCI

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

Wartości Grupy Banku Millennium



Budujemy relacje oparte na zaufaniu

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

Jakość i innowacyjność są naszą pasją

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

Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę

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

Zawsze mierzymy wyżej

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

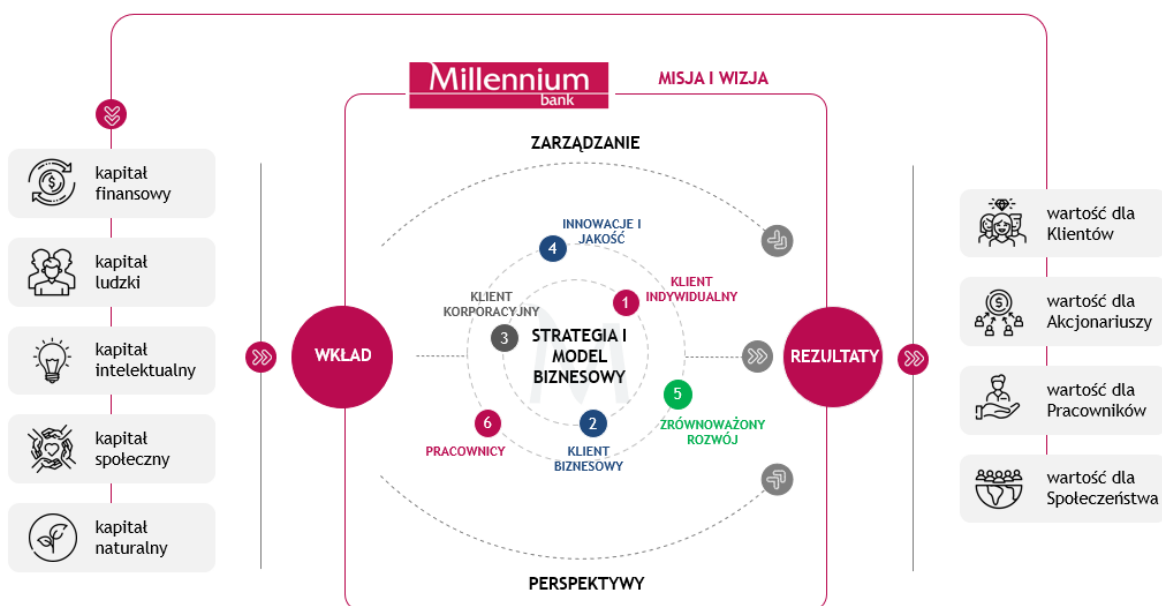
1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

Model biznesowy

Model biznesowy Banku Millennium oparty jest na 6 filarach:

- Najwyższa jakość obsługi i szeroka oferta dla klienta indywidualnego - ciągle poszerzamy i wzmacniamy zakres usług oferowanych naszym klientom, dążąc do zapewnienia najlepszych w swojej klasie doświadczeń (Customer Experience) we wszystkich kanałach, co pozwala nam być w czołówce banków pozyskujących najbardziej lojalnych klientów
- Bank pierwszego wyboru dla klientów biznesowych (mikrofirm) - opierając się na fundamentach i czerpiąc z doświadczeń naszego modelu dla segmentu bankowości detalicznej, tworzymy wysoce innowacyjny i wydajny model sprzedaży i obsługi dla mikrofirm
- Strategiczny partner w rozwoju klientów korporacyjnych - rozwijamy segment bankowości przedsiębiorstw bazując na długoterminowych partnerstwach oferując im możliwie spersonalizowane i zautomatyzowane w kanałach elektronicznych usługi, a także profesjonalne doradztwo w zakresie wyzwań przyszłości, w tym dotyczące „zielonej” transformacji
- Innowacyjne rozwiązania z wiodącym User Experience w kanałach elektronicznych (z wiodącą rolą aplikacji mobilnej) - jesteśmy wśród liderów bankowości elektronicznej osiągając jeden z najwyższych poziomów użycia aplikacji mobilnej wśród klientów oraz wyznaczając trendy w zakresie oferowanie innowacyjnych rozwiązań zarówno w świecie finansów jak i poza nim (tj. usługi dodane), dbając jednocześnie o najlepsze doświadczenia użytkowników (User Experience), hiper-personalizację, a także cyber-bezpieczeństwo
- Zrównoważona organizacja na drodze do neutralności klimatycznej - podtrzymujemy nasze zobowiązania na rzecz środowiska oraz społeczeństwa, podnosząc ich znaczenie w przyjętej w 2022 strategii ESG z jasno wyznaczonymi celami
- Przyjazne miejsce pracy dla obecnych pracowników i talentów - fundamentem i jednocześnie przewagą konkurencyjną są nasi pracownicy oraz kultura organizacyjna, stojące za ciągłym dążeniem do bycia w czołówce pracodawców, nie tylko na rynku bankowym

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



Model tworzenia wartości

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

Kapitały Grupy Banku Millennium...



KAPITAŁ FINANSOWY

Zobowiązania	105,4 mld zł zobowiązania ogółem Grupy
Kapitał własny	5,5 mld zł środki własne Grupy
Aktywa	110,9 mld zł aktywa ogółem Grupy



KAPITAŁ LUDZKI

	6 987 - liczba pracowników Grupy
	44,5 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika Grupy rocznie
Przyjazne miejsce pracy, nastawienie na rozwój pracowników, dbałość o różnorodność	Obowiązkowe szkolenia z Kodeksu Etycznego
	Bank Millennium z tytułem Solidny Pracodawca 2022



**KAPITAŁ
ORGANIZACYJNY**

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

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

Aktywny rozwój usług **otwartej bankowości**

39,3% wskaźnik koszty/dochody Grupy

Ograniczanie zużycia zasobów, konsekwentne wdrażanie energooszczędnych rozwiązań



**KAPITAŁ
INTELEKTUALNY**

Strategia biznesowa na lata 2022-2024 oraz Strategia ESG

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

Współpraca z uczelniami

Rozbudowany program szkoleń wewnętrznych

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



**KAPITAŁ
SPOŁECZNY**

93% klientów detalicznych zadowolonych z usług Banku

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

Programy edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium oraz wsparcie uchodźców z Ukrainy w ramach wolontariatu pracowniczego


Ponad **2,3 mln zł** przekazane przez Grupę Banku Millennium na darowizny i sponsoring w 2022 roku




Działania edukacyjne dla klientów zakresie bezpieczeństwa cyfrowego

... Pozwalają na rozwój biznesu w ramach strategicznych filarów:

	Szeroka oferta dla klienta indywidualnego		Innowacyjne rozwiązania z wiodącym UX w kanałach elektronicznych
	Bank pierwszego wyboru dla klientów biznesowych		Zrównoważona organizacja
	Partner w rozwoju klientów korporacyjnych		Przyjazne miejsce pracy

... I tworzą wartość dla interesariuszy:

 <p>KLIENCI</p>	Bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych	<ul style="list-style-type: none"> Staly rozwój usług bankowości internetowej i mobilnej 70% oddziałów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością 100% bankomatów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością Udogodnienia dla klientów ukraińskojęzycznych na stronie internetowej Banku i w aplikacji bankowej Złoty listek CSR tygodnika „Polityka” - nagroda dla firm o najwyższych standardach odpowiedzialności społecznej
	Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja	<ul style="list-style-type: none"> Ponad 1,1 mln klientów z dostępem do e-administracji - 7,1% przyrost w stosunku do roku 2021 Aplikacja mobilna jako centrum zarządzania codziennymi sprawami, nie tylko finansowymi
	Wysoka jakość usług	<ul style="list-style-type: none"> 50 - NPS dla klientów detalicznych Laureat licznych konkursów z zakresu jakości obsługi - Przyjazny Bank Newsweeka w kategorii bankowości tradycyjnej i zdalnej (Minds&Roses 4Q22), Bank doceniany wśród klientów (ARC Rynek i Opinia 4Q22), Gwiazda relacji z klientami (PwC 2Q22)

	Wskaźnik fluktuacji	<ul style="list-style-type: none"> 4% - wskaźnik fluktuacji
 PRACOWNICY	Edukacja i rozwój	<ul style="list-style-type: none"> Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników
	Poszanowanie różnorodności	<ul style="list-style-type: none"> Bank otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” w rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statistę
 INWESTORZY	Doskonała transparentność	<ul style="list-style-type: none"> Wysokie standardy komunikacji i dostępu do informacji
	Wartość biznesowa	<ul style="list-style-type: none"> Odporność i potencjał wzrostu biznesu podstawowego
	Wysokie standardy zarządzania ESG	<ul style="list-style-type: none"> Członek WIG-ESG na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, przestrzeganie Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW i Zasad Ładu Korporacyjnego
 DOSTAWCY	Etyczna współpraca	<ul style="list-style-type: none"> 82% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni 100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium Wdrożenie Wytycznych dotyczące zrównoważonego rozwoju dla dostawców
	Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	
 SPOŁECZEŃSTWO	Wsparcie dla uchodźców z Ukrainy	<ul style="list-style-type: none"> W 2022 roku na dofinansowanie organizacji pozarządowych zajmującym się wsparciem i opieką nad uchodźcami z Ukrainy Bank przeznaczył 1 milion zł.
	Edukacja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> Od 2016 roku Fundacja Banku Millennium prowadzi autorski program edukacji finansowej dla dzieci w wieku przedszkolnym, pod nazwą „Finansowy Elementarz W ramach ósmej i dziewiątej edycji Programu, Fundacja przeprowadziła blisko 400 warsztatów w 118 przedszkolach w całej Polsce dla blisko 10 tys. przedszkolaków Tegoroczny program był realizowany pod honorowym patronatem Ministerstwa Finansów
	Promocja kultury	<ul style="list-style-type: none"> Bank Millennium jest mecenasem festiwalu filmów dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity od 17 lat i podpisał porozumienie o przedłużeniu współpracy na lata 2022-2024 W maju 2022 roku odbyła się 19. edycja festiwalu, z publicznością 138 tysięcy osób, po raz trzeci w formule hybrydowej. Nagroda Złoty Dźwigacz Kultury za mecenat nad festiwalem Sacrum Profanum



Minimalizacja wpływu na
środowisko

ŚRODOWISKO

- Bank Millennium uzyskał tytuł „Spółki Świadomej Klimatycznie 2022” w ramach Badania Świadomości Klimatycznej Spółek przeprowadzonego na podstawie treści raportów za rok 2021
- Określono cele w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych określone w strategii biznesowej. Zrealizowano cel 50% redukcji emisji w zakresie 1 i 2 w roku 2022 w stosunku do roku 2020
- Konsekwentne ograniczanie zużycia zasobów i emisyjności zajmowanych budynków
- Dwie odnowione centrale Banku Millennium w Gdańsku w duchu zrównoważonego rozwoju

1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ STRATEGII NA LATA 2022-2024

Zagadnienia ESG (Environmental, Social, Governance) od lat są integralną częścią strategii biznesowej Grupy Banku Millennium.

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

W nowej strategii Bank po raz pierwszy określił cele w zakresie ochrony klimatu - w tym redukcję o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem, osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych (do 2027 roku) oraz pełnej neutralności klimatycznej (do roku 2050). Strategicznym celem jest również aktywne wspieranie klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzielenie w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne. W działania na rzecz środowiska, w tym finansowanie energooszczędnych inwestycji, Bank angażuje się od lat. Szeroko te kwestie omówione są w części „Środowisko” niniejszego raportu.

Jako instytucja, którą inspirują ludzie i ich potrzeby, Bank w strategii na lata 2022-2024 postawił sobie za cel m.in. bycie pracodawcą pierwszego wyboru, dbałość o dostępność usług dla wszystkich klientów oraz słuchanie i wspieranie lokalnej społeczności. Jako odpowiedzialny członek społeczności, Bank kontynuuje program edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium skierowany do dzieci i ich rodziców, ponad trzydziestoletnią tradycję mecenatu kultury oraz wspieranie społecznych inicjatyw pracowników Grupy Banku Millennium na rzecz ich lokalnego otoczenia.

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

własnych, różnorodności oraz inicjatyw społecznych. W roku 2022 zestaw analizowanych wskaźników został poszerzony.

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

W roku 2022 przyjęto i opublikowano „Strategię ESG Grupy Banku Millennium na lata 2022-2024”, która stanowi rozwinięcie i uszczegółowienie celów środowiskowych, społecznych oraz z zakresu ładu korporacyjnego zaprezentowanych w Strategii na lata 2022 - 2024 “Millennium 2024: Inspirują nas ludzie”.

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

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

W ramach filaru „Ochrona środowiska” wyznaczono strategiczne cele w następujących obszarach:

- Dążenie do neutralności klimatycznej
- Redukcja zużycia zasobów
- Oferta produktowa wspierająca zrównoważony rozwój
- Odpowiedzialna polityka kredytowa
- Partnerstwa z organizacjami
- Działania edukacyjne

W ramach filaru „Odpowiedzialność społeczna” wyznaczono strategiczne cele w następujących obszarach:

- Rozwój i wsparcie pracowników
- Promocja równouprawnienia i różnorodności
- Wspieranie klientów w rozwoju ich biznesu i finansów
- Bankowość bez barier
- Edukacja i bezpieczeństwo
- Działalność charytatywna i wsparcie kultury

W ramach filaru „Ład korporacyjny” wyznaczono strategiczne cele w następujących obszarach:

- Zrównoważona organizacja
- Ład korporacyjny i polityki zgodności
- Raportowanie i ujawnienia
- Zarządzanie ryzykiem klimatycznym
- Polityki zrównoważonego łańcucha dostaw
- Zrozumiała komunikacja

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

Strategia ESG na lata 2022-2024 dostępna jest na stronie internetowej Banku: https://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84831/Strategia_ESG_2022-2024.pdf

Realizacja inicjatyw opisanych w Strategii ESG jest regularnie monitorowana przez Komitet Zrównoważonego Rozwoju. Proces ten jest opisany w rozdziale „4.3 Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem”

1.5. PODEJŚCIE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W GRUPIE BANKU MILLENNIUM

[GRI 2-12] Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju w Banku, w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego.

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

Szczegółowe informacje na temat organizacji procesu zarządzania obszarem ESG zawarte są w rozdziale „4.3. Podejście do zarządzania zrównoważonym rozwojem”.

Polityki zrównoważonego rozwoju

[GRI 2-23] Bank Millennium określił podstawowe zasady związane ze zrównoważonym rozwojem na poziomie całej Grupy Banku Millennium. Zasady te zostały określone w przyjętej przez Zarząd Banku „Polityce zrównoważonego rozwoju Banku Millennium S.A.”, której integralną część stanowią, publikowane na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>), następujące dokumenty:

- Zasady zrównoważonego rozwoju
- Zasady przeciwdziałania korupcji
- Zasady dotyczące oddziaływania społecznego
- Zasady przestrzegania praw człowieka
- Zasady dotyczące różnorodności
- Zasady wolontariatu korporacyjnego
- Zasady odpowiedzialnego finansowania

Zasady zrównoważonego rozwoju przyjęte przez Grupę Banku Millennium, które integrują wymiar środowiskowy, społeczny i zarządczy, obejmują:

- Dostosowanie procesu podejmowania decyzji, we wszystkich obszarach Grupy Banku Millennium, do realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych („Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ”), a także powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz standardów krajowych i międzynarodowych w zakresie zrównoważonego rozwoju
- Uwzględnienie Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ w procesie tworzenia oraz oferowania produktów finansowych
- Przejrzystość ujawnianych informacji dotyczących realizacji przez Grupę BM działań w obszarze zrównoważonego rozwoju
- Budowanie świadomości pracowników, klientów oraz innych interesariuszy Grupy w zakresie zrównoważonego rozwoju
- Przestrzeganie najwyższych standardów w prowadzonej działalności, w tym Zasad Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych i Dobrych Praktyk Spółek Notowanych na GPW, a także dążenie do ciągłego zapewniania pełnej zgodności z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz standardami biznesowymi
- Budowa relacji partnerskich i stałe zaangażowanie we współpracę ze społecznościami - zewnętrznymi i wewnętrznymi - w poszukiwaniu możliwości tworzenia wartości społecznej, poprzez wspieranie inicjatyw związanych z kulturą, edukacją i wiedzą finansową, a także działania w ramach wolontariatu pracowniczego.

Opierając się na Celach Zrównoważonego Rozwoju ONZ, a także na zobowiązaniach wynikających z sygnowanej przez Bank Karty Różnorodności, a także wewnętrznych zasadach i dobrych praktykach podjęliśmy następujące zobowiązania:

- Włączenie ryzyk środowiskowych i społecznych do procesu oceny ryzyka klientów oraz uwzględnienie w politykach sektorowych czynników ryzyka ESG w odniesieniu do klientów korporacyjnych
- Definiowanie listy sektorów i działalności niefinansowanych przez Grupę Banku Millennium - Grupa identyfikuje sektory działalności gospodarczej bądź projekty, których finansowanie jest niezgodne ze zobowiązaniem Grupy Banku Millennium do ochrony środowiska, promowania zrównoważonego rozwoju, walki ze zmianami klimatu i zachowania różnorodności biologicznej. Z tego powodu w Grupie Banku Millennium wskazano sektory wyłączone z finansowania lub sektory finansowania warunkowego (finansowanie działalności lub projektów w tych sektorach jest możliwe przy spełnieniu dodatkowych warunków)
- Finansowanie projektów przyjaznych dla środowiska i energooszczędnych, w tym projektów związanych z zastąpieniem energetyki węglowej niskoemisyjnymi źródłami energii
- Prowadzenie działań mających na celu redukcję śladu węglowego
- Poszanowanie praw człowieka - Grupa Banku Millennium uwzględnia i promuje podstawowe zasady praw człowieka poprzez stosowanie etycznych praktyk biznesowych wobec różnych interesariuszy, w szczególności pracowników, klientów, akcjonariuszy, dostawców, społeczności lokalnych. Takie praktyki zostały jasno określone w stosownych przepisach wewnętrznych Grupy Banku Millennium
- Rozwój kompetencji w zakresie zrównoważonego rozwoju - oferujemy szkolenia i inicjatywy dla pracowników mające na celu rozwój ich kompetencji w zakresie zrównoważonego rozwoju
- Promowanie kultury odpowiedzialnej konsumpcji - Grupa Banku Millennium przyjęła, w ramach Wytycznych dotyczących zrównoważonego rozwoju dla dostawców, zestaw wymogów wobec dostawców obejmujących kwestie zrównoważonego rozwoju
- Wywieranie wpływu na społeczeństwo - promowanie kultury odpowiedzialności społecznej, rozwijanie działań na rzecz różnych grup interesariuszy oraz wspólnie z nimi, wspierających bezpośrednio lub pośrednio rozwój społeczny

Powyższe zobowiązania w zakresie polityki zrównoważonego rozwoju mają zastosowanie do wszystkich działań oraz relacji biznesowych Banku Millennium.

Szczególną wagę przykładamy do kwestii praw człowieka, których przestrzeganie jest wpisane w podstawowe cele i zobowiązania Grupy Banku Millennium S.A. Jako Grupa Banku Millennium zobowiązujemy się do przestrzegania praw człowieka, zapewniając zgodność z przepisami prawa polskiego i międzynarodowego (w tym z Powszechną Deklaracją Praw Człowieka Organizacji Narodów Zjednoczonych), a także określając wewnętrzne praktyki i procedury w tym obszarze.

Przyjęliśmy następujące zasady związane z respektowaniem i promowaniem praw człowieka:

- Zakaz pracy przymusowej, pracy dzieci i handlu ludźmi - odrzucamy wszelkie formy pracy przymusowej związane z handlem ludźmi i pracą dzieci, przestrzegając w tym zakresie przepisów prawa polskiego i międzynarodowego.
- Zakaz dyskryminacji oraz naruszania praw pracowniczych - promujemy kulturę tolerancji i odrzucamy wszelkie formy dyskryminacji ze względu na pochodzenie, płeć, orientację seksualną, sytuację rodzinną, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, przynależność do grup społecznych i przekonania polityczne lub wszelkiego rodzaju indywidualne cechy fizyczne, uwarunkowania zdrowotne lub niepełnosprawność. Zapewniamy zdrowe i bezpieczne środowisko pracy, wolne od dyskryminacji, mobbingu i molestowania oraz wszelkich form przemocy.
- Wolność zrzeszania się - respektujemy wolność zrzeszania się i przestrzegamy zasad umożliwiających zrzeszanie się Pracowników, a także tworzymy warunki do działania dla organizacji zrzeszających pracowników, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

- Wynagrodzenia - promujemy sprawiedliwe i godziwe wynagradzanie swoich pracowników, w oparciu o ich kwalifikacje, doświadczenie, zakres obowiązków i pełnione funkcje. Przestrzegamy przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, w szczególności Kodeksu Pracy, a także regulacji wewnętrznych w tym zakresie.
- Relacje z pracownikami i akcjonariuszami - promujemy prawa człowieka w relacjach z pracownikami i akcjonariuszami, poprzez wdrażanie i stosowanie adekwatnych regulacji wewnętrznych, w tym Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium, które określają zasady kształtujące zdrowe, transparentne relacje z tymi grupami interesariuszy.
- Relacje z klientami - promujemy zrównoważone finansowanie jako element kultury korporacyjnej Grupy Banku Millennium. W tym zakresie uwzględniamy prawa człowieka w relacjach z klientami poprzez dostarczanie produktów i usług finansowych mających na celu wspieranie integracji społecznej (zapobieganie wykluczeniu) i niedyskryminacji oraz dostosowanych do indywidualnych potrzeb naszych klientów. W tym kontekście, przyjmujemy polityki i procedury, które zapewniają adekwatne podejście do naszych klientów, przestrzegając ich prawa do prywatności oraz zapewniając poufność i bezpieczeństwo ich danych.
- Traktujemy naszych klientów z szacunkiem, nie dopuszczając do jakiegokolwiek dyskryminacji ze względu na pochodzenie, płeć, orientację seksualną, sytuację rodzinną, narodowość, pochodzenie etniczne, religię, status społeczny i przekonania polityczne lub jakiegokolwiek indywidualne cechy fizyczne, uwarunkowania zdrowotne lub niepełnosprawność.
- Relacje z dostawcami i partnerami - promujemy przestrzeganie praw człowieka u naszych dostawców i partnerów. Opracowaliśmy „Wytyczne zrównoważonego rozwoju dla dostawców Grupy Banku Millennium”, w których wskazujemy, w jaki sposób rozumiemy przestrzeganie praw człowieka w ramach łańcucha dostaw. Oczekujemy, że wszyscy dostawcy i partnerzy Grupy Banku Millennium będą szanować prawa człowieka, odrzucając pracę przymusową oraz pracę dzieci, zapewniając rzetelne i sprawiedliwe wynagrodzenie i oferując równe szanse i środowisko pracy wolne od dyskryminacji oraz wszelkich form przemocy.
- Relacje społeczne - wspieramy promowanie praw człowieka w otaczających nas społecznościach, dbając o to, aby nasza działalność wpływała pozytywnie na otoczenie.

Grupa Banku Millennium promuje zasadę odpowiedzialności społecznej, skierowaną do najbardziej potrzebujących lub zagrożonych wykluczeniem grup społecznych

Grupa Banku Millennium działa z poszanowaniem godności ludzkiej i respektuje prawo do równego traktowania, niezależnie od wieku, płci, pochodzenia etnicznego i narodowego, religii, statusu rodzinnego, orientacji seksualnej, stanu zdrowia, sytuacji finansowej, przekonań religijnych i ideologicznych, członkostwa w związkach zawodowych lub innych powodów, które mogą narażać na dyskryminujące zachowania.

W szczególności polityki Grupy Millennium wskazują na potrzebę ochrony i wsparcia dla: osób zagrożonych wykluczeniem, osób z niepełnosprawnościami, pracowników - rodziców, osób w trudnych sytuacjach życiowych - podmioty z Grupy Millennium oferują wsparcie socjalne dla takich osób, dla którego kryterium zastosowania jest sytuacja finansowa i osobista, w tym stan zdrowia.

Informacja o przyjętych w Grupie Banku Millennium dokumentach opisujących zasady dotyczące zrównoważonego rozwoju została przekazana pracownikom Grupy w styczniu 2023 roku w ramach artykułu opublikowanego w intranecie korporacyjnym „Świat Millennium”. W ten sam sposób zostali też poinformowani pracownicy partnerów franczyzowych. W przypadku pozostałych partnerów biznesowych Bank nie sporządził odrębnej komunikacji, natomiast udostępniono im wyżej opisane dokumenty w zakładce ESG na stronie internetowej Banku.

Realizacja zobowiązań w ramach polityk

[GRI 2-24] Odpowiedzialność za realizację zobowiązań polityk w zakresie zrównoważonego rozwoju przydzielana jest zgodnie z podziałem kompetencji w Zarządzie Banku oraz zakresem odpowiedzialności poszczególnych komórek organizacyjnych oraz kierujących nimi osób (opisanym w Regulaminie Organizacyjnym Banku i regulaminach organizacyjnych poszczególnych jednostek).

Bank stoi na stanowisku, iż kwestie środowiskowe, społeczne i zarządcze dotyczą wielu dziedzin i obszarów działalności Banku, stanowiąc integralną część biznesu. Ze względu na wagę tych kwestii Biuro Zrównoważonego Rozwoju - jednostka, której celem jest nadzór i koordynacja procesu wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju w Banku i Grupie Kapitałowej - podlega bezpośredniemu nadzorowi Prezesa Zarządu Banku, natomiast w skład Komitetu Zrównoważonego Rozwoju wchodzi wszyscy członkowie Zarządu Banku.

Integracja zobowiązań wynikających z polityk zrównoważonego rozwoju z celami strategicznymi, a następnie operacyjnym wdrożeniem tych celów następuje poprzez:

- przyjęcie celów związanych ze zrównoważonym rozwojem zarówno w Strategii Grupy na lata 2022-2024, jak i w stanowiącej jej rozwinięcie strategii ESG na lata 2022-2024,
- włączenie kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych do procesów i procedur operacyjnych,
- wdrożenie procesu monitorowania wykonania inicjatyw strategicznych w obszarze ESG w ramach prac Komitetu Zrównoważonego Rozwoju.

Zobowiązania w zakresie zrównoważonego rozwoju mają istotny wpływ na kształtowanie się relacji biznesowych Grupy.

Grupa działa zgodnie z przyjętą Polityką środowiskową, stosując się do opisanych w niej wyłączeń w finansowaniu określonych działań, a także do zobowiązania co do wspierania finansowania inwestycji proekologicznych i energooszczędnych. Polityka ta została szczegółowo opisana w rozdziale „2.1.2. Polityka środowiskowa Grupy Banku Millennium”.

Oferowanie zrównoważonych produktów finansowych oraz odpowiedzialna polityka kredytowa stanowią istotny aspekt działań Grupy Banku Millennium w obszarze zrównoważonego rozwoju.

Grupa Banku Millennium uwzględnia ryzyka środowiskowe i społeczne w procesach oceny klientów, udzielania kredytów i finansowania projektów, biorąc pod uwagę nie tylko ryzyka związane z sektorami działalności, w których klienci prowadzą swoją działalność, ale także ich funkcjonowanie w kontekście kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych (związanych z łańcem korporacyjnym).

W tym kontekście Grupa Banku Millennium uznaje istnienie sektorów działalności lub projektów, które nie odpowiadają zobowiązaniu podjętemu przez Grupę w zakresie ochrony środowiska, promowania zrównoważonego rozwoju, przeciwdziałania zmianom klimatycznym, zachowania różnorodności biologicznej i minimalizacji społecznych rodzajów ryzyka. W związku z tym niniejszy dokument określa zarówno wyłączenia jak i ograniczenia, które należy uwzględnić przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu finansowania.

Swoją ważną rolę postrzegamy również w oferowaniu produktów i usług, które przeciwdziałają wykluczeniu finansowemu i uwzględniają zasady społeczne. Grupa Banku Millennium dostarcza produkty i usługi promujące przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, w tym udzielanie wsparcia dla części społeczeństwa o mniejszych możliwościach w zakresie korzystania z rozwiązań bankowości cyfrowej, upowszechnianie dostępu do produktów finansowych oraz wspieranie przedsiębiorczości.

W relacji z dostawcami Grupy Banku Millennium obowiązują Wytyczne zrównoważonego rozwoju dla dostawców. Ponadto w procesie wyboru dostawców Grupa stosuje Kwestionariusz dla dostawców w zakresie zrównoważonego rozwoju.

[GRI 2-23] Weryfikacja realizacji podjętych zobowiązań w ramach Polityki Zrównoważonego Rozwoju Banku Millennium S.A. następuje wielotorowo - w ramach systemu kontroli wewnętrznej banku, systemu raportowania do Zarządu oraz do funkcjonujących w Banku komitetów, w tym do Komitetu Zrównoważonego Rozwoju, którego rolą jest podejmowanie kluczowych decyzji w zakresie zrównoważonego rozwoju w Grupie Banku Millennium S.A. w zakresie czynników środowiskowych, społecznych i dotyczących zarządzania.

1.6. OPIS ISTOTNYCH RODZAJÓW RYZYKA W OBSZARZE ESG

Misją zarządzania ryzykiem w Grupie Banku Millennium jest zapewnienie, że wszystkie rodzaje ryzyka są zarządzane, monitorowane i kontrolowane odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetytu na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy. W procesie zarządzania ryzykiem w Grupie określane są kluczowe rodzaje ryzyka, a następnie definiowane i wdrażane właściwe strategie i polityki ryzyka.

Bank włącza analizę czynników ryzyka ESG do procesu oceny istotności ryzyka tam, gdzie te czynniki mogą występować oraz do zarządzania ocenionymi jako istotne rodzajami ryzyka. W szczególności Bank bierze pod uwagę czynniki ryzyka fizycznego oraz transformacji w procesie zarządzania ryzykiem kredytowym.

Bank opisał istotne rodzaje ryzyka związane z działalnością jednostki mogące wywierać niekorzystny wpływ na zagadnienia społeczne, pracownicze, środowiska naturalnego, poszanowania praw człowieka oraz przeciwdziałania korupcji. W obszarze związanym z zagadnieniami społecznymi Bank Millennium zarządza różnymi rodzajami ryzyka, jednak nadrzędne dla Banku jest ryzyko związane z bezpieczeństwem środków klientów. Jest ono wypadkową innych rodzajów ryzyka, w tym między innymi ryzyka reputacji, rozpatrywanego zarówno z punktu widzenia Banku i Grupy Banku Millennium S.A., jak również z punktu widzenia całego sektora bankowego. Ryzyko to jest minimalizowane poprzez kompleksowe działania i silne kompetencje w obszarze zapewnienia zgodności, przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz bezpieczeństwa (w tym w obszarze cyberbezpieczeństwa).

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

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

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

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

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

1.7. NAJWAŻNIEJSZE NAGRODY I OSIĄGNIĘCIA W 2022 ROKU



Złoty Listek CSR

Działania Banku na rzecz zrównoważonego rozwoju i uczynienie z nich integralnej części strategii biznesowej zostały po raz kolejny docenione Złotym Listkiem CSR tygodnika Polityka. Otrzymują go firmy, które wdrażają najwyższe standardy odpowiedzialności społecznej - mają systemy zarządzania etyką, angażują się społecznie, wprowadzają działania w odpowiedzi na potrzeby klientów i pracowników oraz minimalizują swój wpływ na środowisko naturalne.



Bank Millennium najlepszym bankiem w Polsce wg Global Finance

W konkursie Best Bank Awards, organizowanym przez magazyn Global Finance Millennium zostało uznane za najlepszy bank w Polsce. Wyboru zwycięzców dokonali redaktorzy Global Finance, po konsultacjach z dyrektorami finansowymi firm, bankierami, konsultantami i analitykami z całego świata. Wybierając najlepsze banki, Global Finance brał po uwagę ilościowe czynniki obiektywne oraz czynniki subiektywne bazujące na informacjach.



2 miejsce w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2022 w kategorii „Banki i usługi finansowe”

Bank ponownie zajął drugie miejsce w rankingu najlepszych pracodawców bankowości i usług finansowych oraz 44 wśród wszystkich firm ujętych w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2022. Ranking 300 działających w Polsce firm osiągających sukcesy w zakresie HR przygotował magazyn Forbes Polska i firma Statista.



2 miejsce Karty kredytowej Impresja w plebiscycie Złoty Bankier

Karta kredytowa Impresja zajęła 2. miejsce w konkursie na najlepiej zaprojektowaną kartę płatniczą w Rankingu Złoty Bankier, zorganizowanym przez „Puls Biznesu” i portal bankier.pl. Do konkursu karty zgłosiło 11 banków, a w głosowaniu udział wzięło 7 tys. internautów. W tym samym konkursie bankowe Contact Center uznano za najlepsze w Polsce w swojej branży. (obsługa telefoniczna zdobyła pierwsze miejsce, a za pośrednictwem chatu i maila - miejsce trzecie).



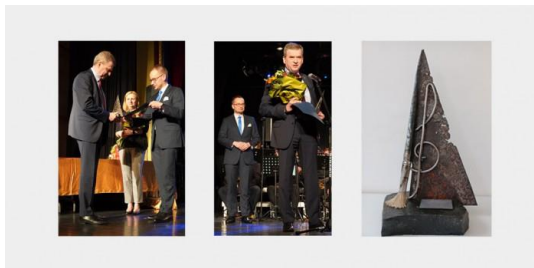
Gwiazda Jakości Obsługi

Bank po raz kolejny otrzymał tytuł Gwiazdy Jakości Obsługi. Gwiazda Jakości Obsługi to nagroda przyznawana na podstawie głosów konsumentów, którzy za pośrednictwem multiplatformy złożonej z portalu jakoscobslugi.pl oraz serwisu SecretClient® przez cały rok dzielą się swoimi opiniami, a organizatorzy na bieżąco aktualizują wskaźniki jakości obsługi ponad 40,000 firm z blisko 200 branż.



Bank Millennium Gwiazdą Bankowości

Bank zajął 3. miejsce w kategorii #Relacje z klientami konkursu Gwiazdy Bankowości, zorganizowanego już po raz ósmy przez Dziennik Gazetę Prawną we współpracy z PwC. O pozycji banków zadecydowały wyniki badania opinii przeprowadzonego wśród 12,000 klientów. Badanie dotyczyło zagadnień związanych z aktywnością banku, postawami klientów oraz oceną klienta.



Tytuł Mecenasza Kultury za wsparcie lokalnej kultury

Decyzją Burmistrza Miasta Iławy Bank Millennium otrzymał tytuł Mecenasza Kultury za wsparcie lokalnej kultury, a w szczególności Międzynarodowego Festiwalu Jazzu Tradycyjnego „Złota Tarka”, jednego z najważniejszych wydarzeń na jazzowej mapie Polski. Wręczenie statuetki oraz listu gratulacyjnego odbyło się 30 maja.



Aplikacja Banku Millennium najbardziej przyjazną w subiektywnej ocenie klientów

Portal MojeBankowanie.pl ogłosił wyniki 7 edycji rankingu Instytucja Roku. Klienci wskazali aplikację Banku, jako najbardziej przyjazną w obsłudze. W ocenie ogólnej sam Bank znalazł się na wysokiej trzeciej pozycji. W sumie udało się zdobyć nagrody aż w 6 kategoriach. „Instytucja Roku” to największy i najbardziej kompleksowy w ujęciu wieloproduktowym oraz wielokanałowym ranking jakości obsługi klienta indywidualnego i przedsiębiorcy na rynku.



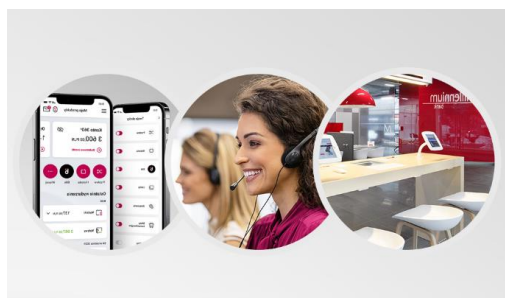
Nagroda Kantar Polska za najbardziej efektywną komunikację marki 2021

Agencja badawcza Kantar Polska wyróżniła banki, które w 2021 roku zrealizowały najbardziej efektywną komunikację marketingową. Bank Millennium zajął 3. miejsce. Efektywność mierzono jako rozpoznawalność w odniesieniu do nakładów na komunikację. Nagrody przyznawane na podstawie obliczonego dla każdego banku i towarzystwa ubezpieczeniowego wskaźnika Awareness Index definiowanego jako wzrost znajomości reklam przypadający na wydane 100 GRPs.



1 miejsce zespołu ekonomistów w rankingu Refinitiv

W rankingu Refinitiv (poprzednio Reuters) zespół ekonomistów w składzie Grzegorz Maliszewski, Andrzej Kamiński i Mateusz Sutowicz zajął pierwsze miejsce w podsumowaniu prognoz makroekonomicznych za 2021 rok. W ostatnich pięciu latach ekonomiści Banku aż cztery razy znaleźli się w pierwszej trójce najlepszych prognozistów zestawienia Refinitiv, w latach 2019 i 2021 zajmując pierwsze miejsce.



Bank Millennium na podium rankingu klientów detalicznych

Według raportu „Monitor satysfakcji klientów detalicznych banków”, przygotowanego przez instytut badawczy ARC Rynek i Opinia, Millennium ponownie znalazł się na podium w rankingu satysfakcji klientów indywidualnych. Bank został liderem w kategorii Punkty styku (infolinia, wizyta w oddziale, bankowość elektroniczna i aplikacja mobilna, strona internetowa), a w rankingu polecenia oraz satysfakcji i lojalności klientów był drugi.



Ekonomiści Banku wśród najlepszych prognozów dziennika „Parkiet”

Zespół ekonomistów Banku znalazł się również na topie rankingu najlepszych prognozów dziennika „Parkiet”. Grzegorz Maliszewski, Mateusz Sutowicz i Andrzej Kamiński od lat trafnie analizują to, co dzieje się w gospodarce. W rankingu zostali wyróżnieni m.in. za największą wszechstronność zespołu i najbardziej stabilną formę prognostyczną (w ciągu ostatnich 5 lat tylko dwa razy znaleźli się poza podium).



Bank Millennium na podium w konkursie Gazety Bankowej

Millennium zajęło 3 miejsce w konkursie na „Najlepszy Bank 2022 roku” organizowanym przez „Gazetę Bankową”. W kategorii Duży Bank Komercyjny wyprzedziły nas dwa największe polskie banki kontrolowane przez Skarb Państwa. W 30 edycji konkursu oceniano nie tylko wyniki finansowe, lecz również szeroko rozumiany Customer Experience oraz kwestie społecznej odpowiedzialności biznesu.



Millennium najlepszym bankiem cyfrowym w Polsce i zwycięzcą w 3 innych kategoriach wg Global Finance

Bank otrzymał nagrodę The Best Consumer Digital Bank in Poland for 2022 w konkursie zorganizowanym przez Global Finance i 3 inne wyróżnienia. W sumie w 2022 roku otrzymał nagrody aż w 4 kategoriach:

- Najlepszy konsumencki bank cyfrowy w Polsce
- Najlepsza zintegrowana strona internetowa banków konsumenckich w Europie Środkowo-Wschodniej
- Najlepsza zintegrowana strona internetowa dla banków korporacyjnych w Europie Środkowo-Wsch.
- Najlepsze bezpieczeństwo informacji i zarządzanie fraudami w Europie Środkowo-Wsch.



Pracownicy Contact Center stanęli 7 razy na podium konkursu Polish Contact Center Awards 2022

PCCA to największe wydarzenie branży contact center i customer care/service w Polsce. Powstało w wyniku połączenia dwóch konkursów branżowych (Telemarketer Roku i Złota Słuchawka) organizowanych przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB. Kolejny raz pracownicy Banku Millennium zdominowali konkurs i znokautowali konkurencję.

Ranking Banków
Miesięcznika Finansowego BANK



Bankowość internetowa Millenet na topie rankingu Miesięcznika BANK

Bank Millennium został wyróżniony w badaniu satysfakcji klientów realizowanym w ramach Rankingu Banków Miesięcznika Finansowego BANK. Znaleźliśmy się na 1 miejscu w kategorii bankowość internetowa. W klasyfikacji generalnej uplasowaliśmy się na medalowej 3 pozycji. Ranking jest sporządzany od 27 lat.



Bank Millennium najlepszym bankiem cyfrowym w rankingu Przyjazny Bank Newsweeka!

W tegorocznej edycji rankingu Przyjazny Bank Newsweeka Bank Millennium zajął:

- 1 miejsce w kategorii „Bankowość zdalna”
- 2 miejsce w kategorii głównej „Bank dla Kowalskiego”

Bank okazał się bezkonkurencyjny w bankowości zdalnej, wygrywając we wszystkich 5. subkategoriach, co - jak komentują organizatorzy - jest rzadkością w historii rankingu. Bank górował nad innymi zarówno w jakości zdalnej obsługi, jak i w bankowości mobilnej.



Bank Millennium z tytułem Solidny Pracodawca 2022

Nagroda Solidny Pracodawca Roku przyznawana jest firmom, które kierują się dbałością o bezpieczeństwo, warunki pracy i rozwój pracowników. W tym roku nagrody przyznano po raz dwudziesty - dla Banku Millennium to już 9 tytuł z rzędu. Ogólnopolski program Solidny Pracodawca Roku to projekt badawczy w dziedzinie HR, który wyróżnia najlepszych pod względem polityki personalnej i rozwiązań pracowniczych pracodawców.



Millennium z tytułem „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” Financial Times

W rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statistę otrzymaliśmy tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023”. Tym samym po raz kolejny znaleźliśmy się w gronie pracodawców z Europy, którzy wspierają i promują różnorodność. Firmy wyróżnione w rankingu wyłoniono na podstawie rekomendacji ich pracowników. Ranking Financial Times i Statisty opiera się na wynikach niezależnego badania wśród ponad 100 tys. pracowników instytucji i firm z 16 europ. krajów.



Beata Krupińska - Dyrektorem Marketingu 2021/2022 roku

Wydawca serwisu Mediarun.com od lat informuje rynek o najważniejszych trendach i zmianach w branży digitalowej i marketingowej w Polsce. W tym roku, po raz jedenasty nagroził najlepszych ekspertów marketingu z różnych branż i stanowisk. Nagrodę w kategorii specjalnej - Long Time Marketing Excellence otrzymała Beata Krupińska, dyrektor departamentu komunikacji marketingowej Banku Millennium.



Jarek Hermann wizjonerem rynku Miesięcznika Finansowego Bank

Członek Zarządu Banku Millennium odebrał prestiżowe wyróżnienie na konferencji IT@Bank wyzwania przyszłości. Wyróżnienie zostało przyznane za aktywne wspieranie i budowanie inicjatyw dla sektora bankowego na polskim rynku. Działania Jarka Hermanna podnoszą świadomość i wiedzę na temat cyfryzacji, platform chmurowych oraz adopcji nowoczesnych technologii w Polsce. Kapituła nagrody doceniła również jego działania w zakresie równouprawnienia kobiet i mężczyzn w biznesie.



I miejsce w kategorii Excellence in Workforce Engagement

Podczas międzynarodowej gali Verint Innovate Awards 2022, nagrodę odebrały Monika Jawor i Marta Karpińska z Departamentu Bankowości Bezpośredniej. Uznanie jury Bank otrzymał za skuteczne wdrożenie projektu technologii speech analytics, która umożliwia analitykę i automatyczną ocenę rozmów przez system rozmów telefonicznych na podstawie słów klientów i konsultantów.



Bank Millennium blisko podium w rankingu „Bank Przyjazny Firmie” Forbesa

Strategia mocnego postawienia na rozwój w segmencie klientów firmowych przynosi efekty. Zajęliśmy zaszczytne 4. miejsce w rankingu „Bank Przyjazny Firmie”. Wyróżniliśmy się też największym awansem w porównaniu do ubiegłego roku. Wyprzedziliśmy konkurentów, którzy od lat są postrzegani jako „banki dla przedsiębiorców”.



Bank Millennium
z tytułem Spółki Świadomej Klimatycznie

Bank Millennium z tytułem „Spółki Świadomej Klimatycznie 2022”

Bank Millennium uzyskał tytuł „Spółki Świadomej Klimatycznie 2022” w ramach Badania Świadomości Klimatycznej Spółek przeprowadzonego na podstawie treści raportów za rok 2021. Bank otrzymał 8,17 pkt. i tym samym uplasował się na 7. miejscu spośród 152 spółek notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Badanie Świadomości Klimatycznej Spółek to wspólny projekt Fundacji Standardów Raportowania, Stowarzyszenia Emitentów Giełdowych i Bureau Veritas, prowadzony przy współpracy merytorycznej z firmą MATERIALITY.

1.8. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 2-29, 3-1, 3-2] Opracowanie raportu poprzedził proces definiowania jego treści, na który złożyła się identyfikacja, priorytetyzacja i walidacja kluczowych aspektów funkcjonowania Grupy Banku Millennium w sferach: biznesowej, środowiskowej, pracowniczej i społecznej. 31 adekwatnych do działalności Grupy Banku Millennium aspektów raportowania zidentyfikowano opierając się m.in. na zakresie tematycznym GRI Standards oraz praktykach i trendach zrównoważonego rozwoju w branży finansowej. Aspekty te zestawiono poniżej.

OBSZAR BIZNESOWY

- Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej banku,
- Polityka podatkowa banku,
- Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów,
- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów banku, etyczny marketing i sprzedaż,
- Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii,
- Zachowanie przez bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów,
- Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi,
- Aktywności podejmowane przez bank w celu zapobiegania korupcji.

OBSZAR ŚRODOWISKOWY

- Wpływ banku na klimat oraz ryzyka i szanse dla jego biznesu związane ze zmianami klimatu,
- Zużycie przez bank energii i sposoby jego redukcji,
- Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej,
- Wpływ banku na różnorodność biologiczną,
- Zużycie przez bank wody i sposoby jego redukcji,
- Emisje gazów cieplarnianych związane z działalnością banku oraz sposoby ich redukcji,
- Wykorzystywane przez bank surowce i materiały,
- Minimalizacja ilości produkowanych przez bank odpadów i recykling.

OBSZAR PRACOWNICZY

- Warunki zatrudnienia w banku (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników),
- Informowanie pracowników banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji,
- Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników banku,
- Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników banku,
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet,
- Ograniczanie przez bank potencjalnych przypadków dyskryminacji,
- Gwarantowanie pracownikom banku prawa do zrzeszania się i prowadzenia sporów zbiorowych,
- Wynagrodzenie pracowników banku najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej).

OBSZAR SPOŁECZNY

- Działania banku związane ze wsparciem obywateli Ukrainy,
- Relacje banku ze społecznościami lokalnymi i wpływ na nie,
- Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium,
- Wolontariat organizowany przez bank oraz inicjatywy jego pracowników,
- Działalność sponsoringowa i charytatywna banku,
- Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez bank dostawców,
- Wsparcie finansowe i rzeczowe udzielane przez bank partiom politycznym i politykom.

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

Perspektywa wewnętrzna została określona przez przedstawicieli i przedstawicielki kadry pracowniczej i kadry zarządzającej Grupy Banku Millennium za pośrednictwem anonimowej ankiety internetowej. Badanie zrealizowano w dniach 12 grudnia 2022 - 23 grudnia 2022 roku. Łącznie wzięło w nim udział 131 osób.

Badanie oczekiwań interesariuszy zewnętrznych zostało przeprowadzone również w formie anonimowej ankiety online. Prośba o wzięcie udziału w procesie została przesłana do przedstawicieli i przedstawicielek następujących grup interesariuszy:

- Dostawcy/Partnerzy biznesowi
- Media
- Klienci
- Instytucje kultury
- Inwestorzy instytucjonalni
- Organizacje biznesowe
- Instytucje publiczne
- Audytorzy
- Uczelnie/Studenti
- Organizacje międzynarodowe
- NGO
- Organizacje branżowe

Wybierając grupy interesariuszy, które zostały włączone w opisywany proces, bazowano na matrycy interesariuszy, opracowanej na potrzeby raportowania ESG za 2021 rok. Ankieta zrealizowana została w dniach 14 grudnia - 9 stycznia 2023 roku. Łącznie otrzymano odpowiedzi od 14 osób.

Istotne tematy raportowania

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

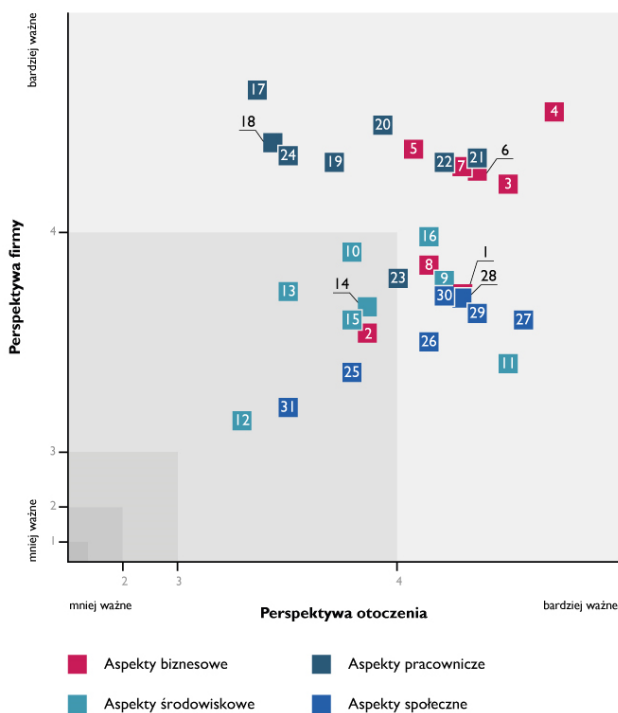
Tematy istotne dla interesariuszy zewnętrznych:

- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów banku, etyczny marketing i sprzedaż
- Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium
- Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów
- Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej
- Zachowanie przez bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet
- Działalność sponsoringowa i charytatywna banku

Tematy istotne z perspektywy Banku:

- Warunki zatrudnienia w banku (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników)
- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów banku, etyczny marketing i sprzedaż
- Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników banku
- Informowanie pracowników banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji
- Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii
- Wynagrodzenie pracowników banku najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet
- Ograniczanie przez bank potencjalnych przypadków dyskryminacji
- Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników banku
- Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi

Mapa istotnych tematów



- 1 Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej banku
- 2 Polityka podatkowa banku
- 3 Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów
- 4 Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów banku, etyczny marketing i sprzedaż
- 5 Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii
- 6 Zachowanie przez bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów
- 7 Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi
- 8 Aktywności podejmowane przez bank w celu zapobiegania korupcji
- 9 Wpływ banku na klimat oraz ryzyka i szanse dla jego biznesu związane ze zmianami klimatu
- 10 Zużycie przez bank energii i sposoby jego redukcji
- 11 Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej
- 12 Wpływ banku na różnorodność biologiczną
- 13 Zużycie przez bank wody i sposoby jego redukcji
- 14 Emisje gazów cieplarnianych związane z działalnością banku oraz sposoby ich redukcji
- 15 Wykorzystywane przez bank surowce i materiały
- 16 Minimalizacja ilości produkowanych przez bank odpadów i recykling
- 17 Warunki zatrudnienia w banku (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników)
- 18 Informowanie pracowników banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji
- 19 Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników banku
- 20 Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników banku
- 21 Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet
- 22 Ograniczanie przez bank potencjalnych przypadków dyskryminacji
- 23 Gwarantowanie pracownikom banku prawa do zrzeszania się i prowadzenia sporów zbiorowych
- 24 Wynagrodzenie pracowników banku najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)
- 25 Działania banku związane ze wsparciem obywateli Ukrainy
- 26 Relacje banku ze społecznościami lokalnymi i wpływ na nie
- 27 Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium
- 28 Wolontariat organizowany przez bank oraz inicjatywy jego pracowników
- 29 Działalność sponsoringowa i charytatywna banku
- 30 Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez bank dostawców
- 31 Wsparcie finansowe i rzeczowe udzielane przez bank partiom politycznym i politykom

Aspekty istotne (w raporcie zawarto opis podejścia do zarządzania tymi tematami, jak również dane wynikowe):

- 3 Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów
- 4 Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów banku, etyczny marketing i sprzedaż
- 5 Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii
- 6 Zachowanie przez bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów
- 7 Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi
- 11 Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej
- 17 Warunki zatrudnienia w banku (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników)
- 18 Informowanie pracowników banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji
- 19 Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników banku
- 20 Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników banku
- 21 Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet
- 22 Ograniczanie przez bank potencjalnych przypadków dyskryminacji
- 27 Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium
- 29 Działalność sponsoringowa i charytatywna banku

Aspekty pozostałe (krótka informacja w raporcie):

- 1 Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej banku
- 2 Polityka podatkowa banku
- 8 Aktywności podejmowane przez bank w celu zapobiegania korupcji
- 9 Wpływ banku na klimat oraz ryzyka i szanse dla jego biznesu związane ze zmianami klimatu
- 10 Zużycie przez bank energii i sposoby jego redukcji
- 12 Wpływ banku na różnorodność biologiczną
- 13 Zużycie przez bank wody i sposoby jego redukcji
- 14 Emisje gazów cieplarnianych związane z działalnością banku oraz sposoby ich redukcji
- 15 Wykorzystywane przez bank surowce i materiały
- 16 Minimalizacja ilości produkowanych przez bank odpadów i recykling
- 23 Gwarantowanie pracownikom banku prawa do zrzeszania się i prowadzenia sporów zbiorowych
- 24 Wynagrodzenie pracowników banku najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)
- 25 Działania banku związane ze wsparciem obywateli Ukrainy
- 26 Relacje banku ze społecznościami lokalnymi i wpływ na nie
- 28 Wolontariat organizowany przez bank oraz inicjatywy jego pracowników
- 30 Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez bank dostawców
- 31 Wsparcie finansowe i rzeczowe udzielane przez bank partiom politycznym i politykom

[GRI 3-2] W porównaniu z raportem za rok 2022 do listy tematów istotnych dodane zostały następujące zagadnienia:

- Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej
- Informowanie pracowników banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji
- Działalność sponsoringowa i charytatywna banku

W porównaniu z raportem za rok 2021 na liście nie znalazły się następujące tematy:

- Wykorzystywane przez firmę surowce i materiały oraz ich recykling i ponowne wykorzystanie, minimalizacja powstawania odpadów
- Zgodność z prawem i regulacjami (w tym dotyczącymi użytkowania produktów oraz usług)
- Pobór i zużycie wody przez firmę, ponowne wykorzystanie wody, informacje na temat odprowadzanych ścieków
- Ryzyka oraz szanse rozwoju biznesu wynikające ze zmian klimatycznych
- Emisje gazów cieplarnianych oraz sposoby ich redukcji
- Polityka środowiskowa w zakresie finansowania
- Ocena dostawców pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych
- Przestrzeganie praw człowieka, szkolenia dla pracowników na temat praw człowieka
- Ocena dostawców pod kątem praktyk zatrudnienia, kwestii społecznych i poszanowania praw człowieka
- Etyczne podejście i dialog z klientami
- Przejrzystość informacji o produktach i usługach
- Uwzględnianie kwestii ESG w strategii biznesowej banku
- Aktywności podejmowane przez firmę w celu eliminacji przypadków korupcji
- Zarządzanie tematem podatków, płacenie podatków
- Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie

- Rozwój kanałów bankowości elektronicznej i aplikacji mobilnej
- Wyniki finansowe (przychody, koszty)

Zestaw istotnych tematów zmienił się w porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego w wyniku badań perspektywy wewnętrznej i oczekiwań interesariuszy zewnętrznych.

[GRI 2-29] Priorytetem dla Banku są efektywne i wartościowe relacje z interesariuszami, dlatego Bank zarówno bada ich oczekiwania co do raportowania interesujących ich kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem, jak i dostarcza im informacji zwrotnych co do przełożenia pozyskanych od nich informacji na faktyczną zawartość raportu.



2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT)

2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU

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

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

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

2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM

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

Cele związane z klimatem i środowiskiem zostały włączone zarówno do nowej strategii Grupy na lata 2022-2024, jak i do przyjętej w 2022 roku „Strategii ESG Grupy Banku Millennium na lata 2022-2024”, która stanowi rozwinięcie i uszczegółowienie celów środowiskowych, społecznych oraz z zakresu ładu korporacyjnego zaprezentowanych w Strategii “Millennium 2024: Inspirują nas ludzie”.

W ramach filaru „Ochrona środowiska” wyznaczono strategiczne cele w następujących obszarach:

- Dążenie do neutralności klimatycznej
- Redukcja zużycia zasobów
- Oferta produktowa wspierająca zrównoważony rozwój
- Odpowiedzialna polityka kredytowa
- Partnerstwa z organizacjami
- Działania edukacyjne

W określonych przez Grupę celach w zakresie ochrony klimatu znajdują się m.in. redukcja o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem, osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych (do 2027 roku) oraz pełnej neutralności klimatycznej (do roku 2050). Strategicznym celem jest również aktywne wspieranie klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzielenie w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne.

2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM

Kilka lat temu Bank podjął decyzję o znacznej redukcji ekspozycji finansujących branżę węglową. W wyniku tego, ekspozycje finansujące wydobycie węgla są bliskie zeru, a finansujące branże bezpośrednio powiązane z wydobyciem są nieznaczące. Na koniec 2022 roku ekspozycja Grupy Banku Millennium w finansowanie kopalni węgla, branże bezpośrednio powiązane z wydobyciem węgla i elektrownie spalające węgiel stanowiła 1% portfela przedsiębiorstw oraz 0,3 % całego portfela Grupy Banku Millennium (obejmującego zarówno ekspozycje bilansowe, jak i pozabilansowe).

Ponadto ekspozycja Grupy Banku Millennium w górnictwo ropy naftowej i gazu ziemnego, działalność usługową wspierającą to górnictwo oraz w wytwarzanie i przetwarzanie produktów górnictwa ropy naftowej i gazu ziemnego stanowi 0,3% portfela przedsiębiorstw oraz mniej niż 0,1% całego portfela Grupy Banku Millennium (obejmującego zarówno ekspozycje bilansowe, jak i pozabilansowe).

W Grupie Banku Millennium funkcjonuje „Polityka środowiskowa Grupy Banku Millennium”, która określa trzy główne obszary działalności proekologicznej:

Własne proekologiczne działania Banku

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

Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie

Grupa wspiera realizację celów proekologicznych poprzez wprowadzanie do oferty sprofilowanych produktów. Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń. Nowe finansowanie w sektorze energetycznym jest możliwe tylko wtedy, gdy służy zaangażowaniu w niewęglowe źródła energii, a także transformacji energetycznej na niewęglowe źródła energii.

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

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

Edukacja ekologiczna

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

2.1.3. KLIMAT - KLUCZOWE RYZYKA I NOWE MOŻLIWOŚCI

Kluczowe ryzyka w tym obszarze wiążą się z zarządzaniem wpływem Grupy na środowisko i klimat poprzez własną działalność operacyjną, oferowane produkty i usługi bankowe, w tym finansowanie projektów oraz zarządzanie zagrożeniami klimatycznymi, transformacyjnymi i fizycznymi dla Grupy. Grupa zapobiega tym ryzykom stosując się do przepisów prawnych, monitorując własny wpływ na środowisko, wdrażając działania prośrodowiskowe oraz stosując się do „Polityki Środowiskowej Grupy Banku Millennium” i „Zasad odpowiedzialnego finansowania”. Grupa Banku Millennium uwzględnia ryzyka środowiskowe i społeczne w procesach oceny klientów, udzielania kredytów i finansowania projektów, biorąc pod uwagę nie tylko ryzyka związane z sektorami działalności, w których klienci prowadzą swoją działalność, ale także ich funkcjonowanie w kontekście kwestii środowiskowych, społecznych i zarządczych (związanych z ładem korporacyjnym). W tym kontekście Grupa Banku Millennium uznaje istnienie sektorów działalności lub projektów, które nie odpowiadają zobowiązaniu podjętemu przez Grupę w zakresie ochrony środowiska, promowania zrównoważonego rozwoju, przeciwdziałania zmianom klimatycznym, zachowania różnorodności biologicznej i minimalizacji społecznych rodzajów ryzyka. W związku z tym wdrożone w Grupie „Zasady odpowiedzialnego finansowania” określają zarówno wyłączenia, jak i ograniczenia, które należy uwzględnić przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu finansowania.

Jednocześnie czynniki ESG są włączane do procesu zarządzania ryzykiem kredytowym. Bank przyjął Politykę sektorową, która uwzględnia ryzyka ESG (transformacji, fizyczne i społeczne) w ocenie

poszczególnych branż. W Banku obowiązują limity zaangażowania dla klientów z poszczególnych kategorii, przy czym w przypadku branż wysokiego ryzyka poziom ustalonych limitów jest najbardziej restrykcyjny. W przypadku podmiotów z branż mających szczególnie negatywny wpływ na środowisko Bank nie oferuje nowego finansowania, o ile środki nie są wykorzystywane na transformację i adaptację do nowych wyzwań w zakresie ochrony środowiska i zmian klimatu. Ponadto wdrożono aspekty dotyczące ryzyk ESG do "Zasad i Wytycznych Kredytowych".

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

Bank dostrzega nowe możliwości związane z klimatem w różnych sektorach gospodarki, w rozwoju nowych produktów finansowych i usług. Dodatkowo z analiz opinii klientów i badań rynkowych wynika, że polskie społeczeństwo ma coraz większą świadomość wyzwań ekologicznych i klimatycznych, co może wpłynąć w dłuższej perspektywie na zmiany zachowania i oczekiwań klientów indywidualnych oraz firmowych w stosunku do produktów i usług, również w sektorze bankowym. Zmieniające się potrzeby klientów, którzy coraz częściej oczekują produktów przyjaznych środowisku, wzrost wagi czynników ESG w łańcuchach dostaw, a wreszcie konieczność realizacji wielu inwestycji związanych z przejściem na gospodarkę niskoemisyjną to najistotniejsze czynniki wskazujące, że popyt na „zielone” finansowanie będzie rósł.

2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO

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

Bank przykładą dużą wagę do obniżania poziomu emisyjności budynków zajmowanych w związku z prowadzoną działalnością. W 2022 flagową inwestycją Banku była optymalizacja portfela nieruchomości wraz z modernizacją budynków własnych Centrali w Gdańsku. Inwestycja została wykonana w myśl idei rozsądnego gospodarowania uwzględniając takie założenia jak optymalizacja przestrzeni, wydajne i ekologiczne materiały, termomodernizacja budynku zgodna z wytycznymi audytu energetycznego a także pierwsza w Banku własna instalacja paneli fotowoltaicznych. . Szczegółowo te i inne przyjazne środowisku działania opisane są w dalszej części rozdziału.

2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

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

W Grupie Banku Millennium proces zakupów i zaopatrzenia jednostek organizacyjnych Grupy w materiały niezbędne do bieżącej działalności jest scentralizowany. Utrzymanie dyscypliny zakupowej jest możliwe poprzez zastosowanie narzędzia informatycznego REZA+, dzięki któremu każda zamówiona pozycja jest weryfikowana pod kątem zasadności zakupu. Pozwala to w znacznym stopniu ograniczyć zużycie materiałów. Permanentny monitoring wykonania budżetów i definiowanie limitów, które mają za zadanie zredukowanie zakupów do poziomu bieżącego zużycia, ma również swój istotny

wkład w ograniczanie zużycia materiałów. Proces zamawiania materiałów i sprzętu biurowego regulowany jest wewnętrznymi instrukcjami, a następnie weryfikowany pod kątem zasadności zakupu oraz obowiązujących w Banku standardów wyposażenia. Zakupy urządzeń takich jak liczarki, niszczarki, chłodziarki, kuchenki mikrofalowe oraz meble (fotele obrotowe, biurka, krzesła, szafy) poprzedzone są każdorazowo przeglądem posiadanych już zasobów pod kątem ponownego ich wykorzystania. Pozwala to na ograniczenie zakupów nowych urządzeń i mebli.

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

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

Wszelkiego rodzaju odpady elektroniczne (sprzęt teleinformatyczny, elektryczny, nośniki danych), metalowe, plastikowe, drewniane, szklane inne niż niebezpieczne (inne niż komunalne) są odbierane przez specjalistyczną firmę, która posiada pozwolenie na transport, zbieranie i odzysk wszelkiego rodzaju odpadów. Kontrahent odbierający sprzęt teleinformatyczny, elektryczny i nośniki danych działa zgodnie z przepisami ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Odpady odebrane z Banku Millennium w 2022, z wyłączeniem odpadów komunalnych oraz papieru, zostały w 78% poddane recyklingowi metodą R12. Metoda R12 polega na selekcji, demontażu przetwarzaniu i wytworzeniu odpowiednich frakcji, które następnie zostają przekazane do ponownego recyklingu R4 i odzysku metali do uprawnianych podmiotów. Niektóre urządzenia zostają zdiagnozowane i przekazane do ponownego wykorzystania w I stopniu recyklingu. Odpady papierowe podlegają recyklingowi w 100%.

W swoich działaniach Bank stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska tj. Ustawy o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późniejszymi zmianami, Dz. U. 2022. Poz. 669 tj. z dnia 03.03.2022 r. W następstwie zmian wprowadzonych w ustawie o odpadach, w 2020 roku Bank został wpisany do Rejestru Bazy o Odpadach (BDO).

W 2022 roku odnotowaliśmy spadek zużycia papieru, pomimo znacznego przyrostu klientów rok do roku. Bank permanentnie ogranicza zużycie papieru poprzez dalszą digitalizację i optymalizację procesów. Kampania marketingowa zachęcająca klientów do przejścia na wyciągi elektroniczne, pozwoliła odnotować spadek wysyłki ilości wyciągów do klientów. Każdy nowy klient zachęcany jest deklaracji korzystania z wyciągu elektronicznego.

Nieznaczny przyrost zużycia kopert to efekt wysyłki dodatkowej korespondencji do klientów, informującej o zmianie stóp procentowych, wznowienia kart debetowych i kredytowych oraz większe zainteresowanie klientów kartą do konta 360°.

Spółka Millennium Leasing sp. z o.o. wspiera także ideę paperless aktywnie promując usługę eFaktury dostępną dla klientów w portalu eBOK w miejsce wysyłki papierowych faktur. Obecnie ponad 70% wszystkich faktur przekazywanych jest w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu. Jest to wzrost o 16,7% w stosunku do analogicznego okresu w roku poprzednim. eFaktura to sposób wygodny i szybki z perspektywy klienta a jednocześnie bardziej przyjazny dla środowiska. Dodatkowo klienci mają możliwość zamówienia powiadomień SMS informujących o wystawionych fakturach do opłacenia.

Udostępnienie pracownikom centrali uzdatniaczy do wody oraz dystrybutorów wody w oddziałach, pozwoliło dodatkowo zredukować zużycie plastiku. W 2022 roku już w 80% placówek Korporacyjnych

wstawiono uzdatniacze do wody. Od kilku lat na spotkania w obiektach centrali Banku Millennium catering serwowany jest w naczyniach wielokrotnego użytku, napoje zimne wyłącznie w butelkach szklanych. W ramach akcji edukacyjnych w kawiarni Banku Millennium w Centrali promowane jest używanie kubków wielorazowych. Podczas przebudowy Centrali w Gdańsku oraz częściowej relokacji do nowej lokalizacji wszyscy pracownicy gdańskiej centrali zostali wyposażeni w kubki porcelanowe. W oddziałach Banku, jednorazowe plastikowe kubki do wody dla klientów w pełni zastąpiono BIO kubkami papierowymi, przyjaznymi dla środowiska. Kubki te nie zawierają plastiku, są w 100% biodegradowalne i nadają się do kompostowania zgodnie z europejską normą EN13432. Kubki mogą być napełniane dwukrotnie. W oddziałach Banku wszystkie plastikowe mieszadła do kawy zastąpiono drewnianymi mieszadłami. Nieliczna grupa oddziałów ex-EB wymaga jeszcze dodatkowego zabezpieczenia gotówki w plastikowych kopertach bezpiecznych, ponieważ multisejfy w tych oddziałach nie są przytwierdzone do podłoża. Pandemia Covid-19 wprowadziła na stałe na przestrzeni placówek oraz obiektów HQ, dezynfekcję rąk. Plastik znajduje się w pojemnikach i dyfuzorach z płynami do dezynfekcji. Do nielicznej grupy jednostek terenowych dostarczana jeszcze była woda w butelkach plastikowych, jednakże są to butelki ECO RPET.

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2022/2021 [zmiana %]	Przyczyny zmiany
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	240 355	250 141	354 994	-3,91%	Przejęcie na autoryzację mobilną również dla operacji zleczanych w placówkach.
	Koperty	76 321	75 055	116 064	1,69%	1. Wysyłka kart pocztą: - wznowienia kart debetowych i kredytowych - karty dla nowych klientów (wzrost klientów o ponad 7%) - większa produkcja kart 360 Stopni 2. Wzrost ilość dodatkowej korespondencji do klientów w związku ze zmianą stop procentowych. Jednakże w obszarze wysyłki wyciągów do klientów, spadek o ok. 6%
	Tektura	26 705	b.d.	b.d.	b.d.	Nowa pozycja od 2022 - teczki Welcome Pack i kartony do relokacji
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		343 381	325 196	471 058	5,59%	

Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	14 063***	16 073	40 911**	-12,5%	1. Plastikowe mieszadełka oraz kubeczki jednorazowe, zastąpiono papierowymi kubkami biodegradowalnymi oraz drewnianymi mieszadełkami. 2. Spadek zakupu kopert bezpiecznych - mniejsza liczba oddziałów wymagających zabezpieczenia gotówki (brak multisejfu przytwierdzonego na stałe do podłogi). 3. Ograniczenie zakupu wody w plastikowych butelkach o 5%.
	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	54	0	1	b/d	Tonery do urządzeń własnych Banku: Windykacja Terenowa. Za zakup materiałów eksploatacyjnych do urządzeń wielofunkcyjnych odpowiada firma zewnętrzna.
	Baterie	822	794	760	3,5%	Baterie niezbędne m.in. do: - automatycznych podajników płynów do dezynfekcji rąk, - pilotów do alarmów, zamków elektronicznych - do pilotów klimatyzacji.
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]		14 939	16 867	41 672	-11,43%	
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]		358 320	342 063	512 730	4,75%	

* Bez danych o użyciu materiałów pochodzących z recyklingu w składzie zakupionych produktów

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

*** w tym folia stretch, folia bąbelkowa i taśma pakowa z „M-ką”, co stanowi 367 kg

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2022/2021 [Zmiana %]
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	247 534	259 608	364 592	-4,65%
	Koperty	76 670	76 014	117 541	0,86%
	Tektura	26 705	0	0	b.d.
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		350 909	335 622	482 133	4,6%
Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	14 550	16 532	41 371**	-12%
	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	54	0	1	b.d.
	Baterie	829	806	785	2,85%
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]		15 433	17 338	42 157	-10,93%
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]		366 342	352 960	524 290	3,79%

* Bez danych o użyciu materiałów pochodzących z recyklingu w składzie zakupionych produktów

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

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Inne spółki Grupy 2022	Inne spółki Grupy 2021	Inne spółki Grupy 2020	Inne spółki Grupy 2022/2021 [Zmiana %]
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	7 179	9 467	9 598	-24,17%
	Koperty	349	959	1 477	-63,61%
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		7 528	10 426	11 075	-27,8%
Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	487	459	459	6,1%
	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	0	0	0	b.d.
	Baterie	6	11	25	-45,5%
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]		493	470	484	4,89%
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]		8 021	10 896	11 559	-26,39%

* Bez danych o użyciu materiałów pochodzących z recyklingu w składzie zakupionych produktów

Gospodarka odpadami komunalnymi i recykling - wtórne wykorzystanie

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

Coroczna akcja zbierania elektroodpadów została zorganizowana w centralach Banku Millennium i umożliwiła pracownikom oddanie niepotrzebnych sprzętów i wyposażenia. Departament Administracji i Infrastruktury zachęcał pracowników do corocznych porządków umożliwiając wygodny sposób przekazania elektroodpadów. Akcja dotyczyła również prywatnego sprzętu i baterii. Ponadto w centralach i oddziałach zbierane są nakrętki po napojach i pojemnikach, które są następnie przekazywane na cel dobroczynny. Zebrane w 2022 roku przez pracowników Grupy Banku Millennium nakrętki zostały przekazane Stowarzyszeniu Dom Rodzina Człowiek, które sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pieniądze przekaże na: pomoc materialną osobom ubogim i niepełnosprawnym, finansowanie zakupu protez, dożywanie rodzin ubogich, finansowanie korepetycji dla dzieci z rodzin ubogich czy finansowanie paczek świątecznych dla rodzin ubogich. Zebrane w 2022 roku przez pracowników elektroodpady i baterie zostały w 100% poddane recyklingowi przez specjalistyczną firmę.

[GRI 306-3] Wytworzone odpady [kg]	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020
Odpady komunalne (dokładny podział na s. 47):	131 179	111 327	b.d.
- niegroźne	131 179	111 327	b.d.
- niebezpieczne	0	0	b.d.
Wytworzone odpady przekazane do wtórnego wykorzystania i recyklingu	366 416	319 462	355 643
- niegroźne	365 681	319 055	343 534
- niebezpieczne	735	407	12 109
Suma odpadów	497 595	430 790	343 534
- niegroźne	496 860	430 383	343 534
- niebezpieczne	735	407	12 109

Zbiórki odpadów od pracowników [kg]	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2022/2021 [Zmiana %]	Przyczyny zmiany
Elektroodpady	232	200	250	16%	Z uwagi na szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.
Zbiórka baterii	102	150	300	-32%	Z uwagi na szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.
Zbiórka nakrętek plastikowych	123	230	b.d.	-46,52%	Od 2021 r. rozpoczęliśmy zbieranie danych na temat ilości przekazywanych nakrętek.

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

Odpady komunalne [kg] *		
Wytworzone odpady	2022	2021
Papier	15 624	10 861
Metal i plastik	3 759	15 434
Szkło	1 524	15 600
BIO	1 082	4 212
Zmieszane	109 190	65 220
Suma całkowita	131 179	111 327

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

W 2022 roku Bank przeznaczył do ponownego wykorzystania w oddziałach Banku 314 elementów składników majątku (urządzenia oraz wyposażenie meblowe).

W 2022 roku Bank dokonał modernizacji siedziby centrali w Gdańsku. Meble z poprzedniej dotychczasowej lokalizacji nie wpisywały się w aranżację nowego obiektu Centrali oraz nie znalazły zastosowania w innych obiektach Banku, dlatego zostały zakwalifikowane do likwidacji. Aby w jak największym stopniu zminimalizować ilość odpadów powstałych z likwidacji zbędnego wyposażenia meblowego, Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż wyposażenia meblowego, w tym: krzesel, szaf, biurek, kontenerów, stolików, komód, foteli, regałów. Proces oczyszczania obiektów HQ Gdańsk został podzielony na dwa etapy. Pierwszy został przeprowadzony w lipcu, a drugi zostanie rozpoczęty w styczniu 2023 r. Na platformie wyprzedażowej w lipcu umieszczono 901 elementów. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych kanałach Banku. Pomimo tego, że wyposażenie Centrali Gdańsk było stare i zużyte, sprzedaż cieszyła się dużym zainteresowaniem. Pracownicy zakupili prawie 50% wyposażenia przeznaczonego do likwidacji. Dodatkowo z ogromnym powodzeniem zainicjowali sprzedaż sprzętu na cele charytatywne. Ostatecznie drugie życie otrzymało aż 80% wyposażenia. Tylko 20% elementów, z uwagi na ich wyeksploatowanie i uszkodzenie zostało przekazanych do recyklingu.

W 2022 roku w ramach wtórnego wykorzystania sprzętu teleinformatycznego, drugie życie otrzymało 1 799 elementów. W tym 1 145 elementów zostało sprzedanych, a 654 elementów zostało przekazanych do instytucji pożytku publicznego.

**[306-4] Wytworzone odpady przekazane do wtórnego wykorzystania i recyklingu
 (łącznie z odpadami niebezpiecznymi wyszczególnionymi w odrębnej tabeli)**

Wytworzone odpady [kg]	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2022/2021	Przyczyny zmiany
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia *	25 058	52 286	47 903		Spadek to efekt: - wprowadzenia Programu „Odsprzedaży komputerów pracownikom Banku”. - przekazywania sprzętu komputerowego w ramach akcji charytatywnych
Zużyte urządzenia zawierające elementy niebezpieczne (w tym freony) **	557	71	5 181	-52%	- zakończony na koniec 2021 proces clean-up związany z fuzją z Eurobankiem (wymiana sprzętu)
Papier *	329 040	258 754	272 316	27%	Digitalizacja dokumentacji w ramach przebudowy obiektów HQ i oddziałów. Większa ilość pudeł z Archiwum Zewnętrznego który okres przechowywania minął w 2022, przekazanych do zniszczenia.
Odpady metalowe, aluminium i kable *	9 467	1 884	9 998	505%	Likwidacja multisejfów po ex-EB (ponad 100 szt.) oraz szaf krosowniczych do urządzeń sieciowych i serwerów.
Artykuły plastikowe *	269	51	4 715	427%	Elementy plastikowe z likwidowanych urządzeń i sprzętu teleinformatycznego.
Szkło *	6	0	828	100%	Odbiór zgłoszonego przez oddziały zbędnego wyposażenia i innych elementów.
Wyposażenie meblowe *	940	5 494	7 160	-82%	Efekt przeprowadzonej akcji wyprzedaży wyposażenia meblowego pracownikom Banku z HQ Gdańsk („Daj drugie życie meblom”)
Baterie i akumulatory ołowiowe **	178	336	6 928	-46%	Odbiór zgłoszonego przez oddziały zbędnego wyposażenia i innych elementów.
Odpadowy toner drukarski *	662	586	614	13%	Odbiór zgłoszonego przez oddziały zbędnego wyposażenia i innych elementów.

Opakowania z tektury *	239	b.d.	b.d.	b.d.	Nowa rodzaj odpadu w raportowaniu
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów *	0	0	0	b.d.	Odpowiedzialność za zagospodarowanie odpadów w związku z przebudową placówek przekazana usługodawcom, którzy raportują bezpośrednio do BDO.
Suma wytworzonych odpadów [kg]	366 416	319 462	355 643		
Odpady poddane recyklingowi [%] ***	97%	97%	96%		

* odpady zaklasyfikowane jako niegroźne, zgodnie z klasyfikacją Kodów Odpadów wskazaną w Ustawie o Odpadach z dnia 14 grudnia 2012 z późn. zmianami DZ.U.2022 poz. 699

** odpady zaklasyfikowane jako niebezpieczne, zgodnie z klasyfikacją Kodów Odpadów wskazaną w Ustawie o Odpadach z dnia 14 grudnia 2012 z późn. zmianami DZ.U.2022 poz. 699

*** odsetek odpadów zawartych w tabeli, łącznie z papierem, poddawany dalszemu recyklingowi w zakładach przetwarzania, (odpady niezdatne do recyklingu zostały zutylizowane w specjalistycznym zakładzie)

ODPADY NIEZBEZPIECZNE wg klasyfikacji Kodów Odpadów wg Ustawy o Odpadach z 14 grudnia 2012 z późn. Zmianami Dz.U. 2022 poz. 699

Wytworzone odpady [kg]	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020
Zużyte urządzenia zawierające elementy niebezpieczne, w tym freony, HCFC, HFC	557	71	5 181
Baterie i akumulatory ołowiowe	178	336	6 928
Suma odpadów	735	407	12 109

Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

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

- Stosowanie energooszczędnego oświetlenia w centrali i oddziałach oraz automatycznych systemów ograniczania zużycia energii i wody w budynku centrali w Warszawie, który posiada ekologiczny certyfikat BREEAM (poziom Very Good) a we Wrocławiu LEED Gold; Dodatkowo we Wrocławiu zamontowany jest system Dali (Digital Addressable Lightning Interface), który obniża koszty eksploatacyjne oraz zwiększa komfort pracy. Zastosowano zarówno czujniki podaży światła dziennego, jak i czujniki obecności na całej powierzchni, co znacząco przyczynia się do efektywności energetycznej.

- Mając na uwadze trudności na rynku energii, a także podkreślając zaangażowanie na rzecz ludzi, środowiska i społeczeństwa Bank Millennium wprowadza dodatkowe działania w celu ograniczenia zużycia energii elektrycznej. Zdecydował o wyłączeniu tablic świetlnych oraz ekranów ogłoszeniowych w centralach i swoich oddziałach na terenie całego kraju po godzinach pracy placówek. Akcja była szeroko promowana w mediach w tym mediach społecznościowych (film, artykuły).
- W celu ograniczenia zużycia paliw, Grupa Banku Millennium wymienił wszystkie samochody benzynowe floty na modele benzynowe hybrydowe, natomiast leasingowane samochody z silnikiem diesel są zastępowane hybrydami benzynowymi. Przy korzystaniu z podróży służbowych preferowane są niskoemisyjne środki transportu (kolej) oraz stosowane limity związane z użyciem transportu samolotami.

Metodologia obliczeń rocznego zużycia mediów

Obliczenia wartości rocznego zużycia mediów oparte są na danych kosztowych oraz ilościowych (wyrażonych w jednostkach fizycznych), dotyczących zużycia danego medium. Metoda polega na spójnym połączeniu znanych danych ilościowych i obliczonych na podstawie odpowiednich kosztów. Dane kosztowe pomniejszone o te wartości, dla których znane są zużycia (wyrażone w jednostkach fizycznych) służą do wyznaczenia zużycia mediów, które nie są znane bezpośrednio. Używane w tej części obliczeń są średnie ceny poszczególnych mediów, wyznaczone na podstawie próbki faktur wybranych dla każdego medium. Przypisanie zużyć do Banku Millennium i Grupy BM następuje na podstawie znanych wielkości związanych ze strukturą Grupy.

[GRI 302-1] Zużycie energii	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2022/ 2021	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2022/ 2021	Przyczyny zmiany
Energia elektryczna zakupiona [GJ]	72 323	76 979	83 621	-6,05%	80 112	87 265	94 936	-8,2%	1.
Energia elektryczna pochodząca z OZE *	100%	68%	b.d.	47%	100%	68%	b.d.	47%	2.
Energia cieplna zakupiona [GJ]	76 147	85 913	102 763	-11,37%	80 174	92 029	115 969	-12,88%	3.
Gaz ziemny [GJ]	6 013	6 435	6 821	-6,56%	6 331	6 921	7 897	-8,52%	4.
Olej opałowy [GJ]	412	334	240	23,35%	553	423	291	30,73%	5.
Suma energii zużytej do celów grzewczych [GJ]	82 572	92 682	109 824	-10,91%	87 059	99 373	124 157	-12,39%	
Benzyna [GJ] **	20 777	16 302	14 109	27,45%	23 848	19 188	18 070	24,29%	
Olej napędowy [GJ] **	3 782	8 037	10 403	-52,94%	4 446	8 868	10 823	-49,86%	
LPG [GJ] **	3 117	3 882	3 376	-19,71%	3 117	3 890	3 376	-19,87%	

Suma energii zużytej do celów transportowych [GJ]	27 676	28 221	27 888	-1,93%	31 410	31 946	32 269	-1,68%
Łączne zużycie energii [GJ]	182 571	197 882	221 333	-7,74%	198 581	218 584	251 362	-9,15%

* Opis metody obliczeń znajduje się na s. 71

** Wartości wyrażone w litrach znajdują się w tabeli poniżej

1. Optymalizacja liczby oddziałów i budynków własnych, redukcja liczby budynków centrali we Wrocławiu (z 4 budynków Bank przeprowadził się do jednego nowego listopada 2021), a także optymalizacja HQ Gdańsk, wprowadzenie optymalizacji urządzeń technicznych, a także wpływ pandemii i mniejszego obciążenia budynków biurowych.
2. Bank zakupił gwarancje pochodzenia energii elektrycznej, której przypisuje się zerowy współczynnik emisyjności (11 GWh Energa i 21 GWh Orlen)
3. Spadek wynika ze zmniejszenia liczby oddziałów, a także zamknięcie 3 budynków centrali we Wrocławiu i częściowe wyłączenie budynków modernizowanych w Gdańsku.
4. Podobnie jak w odniesieniu do energii ciepłej
5. Wzrost wynika z zakupu oleju opałowego jako uzupełnienia zapasów.

Zużycie paliw	Bank 2022			Bank 2021			Bank 2020			Bank 2022/2021 [%]		
	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG
Zużycie paliwa [litr]	627 440	105 655	113 601	487 974	209 588	151 133	422 327	271 300	131 415	28,58	-49,59	-24,83

Zużycie paliw	Grupa 2022			Grupa 2021			Grupa 2020			Grupa 2022/2021 [%]		
	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG	Benzyna	Diesel	LPG
Zużycie paliwa [litr]	720 167	124 194	113 601	574 344	231 267	151 415	540 896	282 251	131 415	25,39	-46,3	-24,97

[GRI 303-5] Zużycie wody *	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2022/ 2021	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2022/ 2021	Przyczyny zmiany
Woda [m ³]	73 838	66 146	93 391	11,63%	77 676	70 739	101 898	9,81%	Zużycie wody ściśle zależy od liczby pracowników przebywających w biurach, zatem mniejsze zużycie w roku 2021 związane było z pandemią i pracą zdalną, czasowym wyłączeniem oddziałów z obsługi, a także spadkiem liczby oddziałów i budynków biurowych. W roku 2022 realizowano model pracy hybrydowej, co skutkowało zwiększoną obecnością pracowników w biurze.

* brak konsumpcji wody na obszarach zagrożonych suszą (ang. water stressed areas)

Spadek zużycia paliwa diesel wynika z zakończenia w 2022 roku podobnie jak w roku 2021, wielu kontraktów na samochody z silnikiem Diesla, przejętych w wyniku fuzji z Euro Bankiem. Wzrost poziomu zużycia benzyny jest z kolei spowodowany znacznym ożywieniem w 2022 roku w użyciu samochodów służbowych, które z powodu pandemii znacznie spadło w 2020 roku oraz tym, że flota wymieniana jest na samochody hybrydowe benzynowe (100% samochodów benzynowych to obecnie hybrydy).

Racjonalizacja podróży służbowych wynika z ograniczeń związanych z narzuconymi przez Bank rodzajami środków transportu i ścieżką akceptacji w sytuacji skorzystania z wyższego standardu transportu. Pracownicy mogą korzystać z PKP, PKS i BUS. Co do procesu zamówień biletów kolejowych i lotniczych, Bank korzysta ze wsparcia firmy zewnętrznej, z którą ma podpisaną umowę w zakresie obsługi podróży służbowych. W przypadku podróży samolotem i samochodem prywatnym wymagana jest zgoda Członka Zarządu. Dodatkowo w ramach modernizacji centrali bankowych w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku do organizowania spotkań i szkoleń wykorzystywane są urządzenia multimedialne i aplikacje internetowe (platforma szkoleniowa e-learning, MSTeams, Skype), co przekłada się na mniejszą ilość podróży służbowych, która w okresie postpandemicznym miałaby znacznie wyższy wzrost niż ten, który został zarejestrowany.

Podróże służbowe Bank [km] *	2022	2021	2020	2022/2021
Lotnicze **	485 104	302 402	393 922	60,42%
Taksówki	15 097	991	1 943	1 423%
Kolejowe **	1 693 785	725 916	1 105 957	133%
Autokarowe	44 843,5	8 649	208 455	418,48%
Samochód prywatny	42 548	53 248	48 963	-20,1%

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

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

74-75

Liczba podróży służbowych w 2022 roku wzrosła w okresie postpandemicznym jednak nie osiągnęła maksimum z lat poprzednich. Natomiast w dalszym ciągu w znaczący sposób ograniczone były szkolenia wyjazdowe, które w większości przypadków odbywają się za pośrednictwem platformy e-learningowej.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

Działania proekologiczne

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

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty, płatności mobilnych BLIK oraz płatności zbliżeniowych BLIK w aplikacji mobilnej przyczynia się do mniejszego zapotrzebowania na karty plastikowe; ▪ Możliwość tymczasowej blokady karty - klient, który przypuszcza, że zgubił kartę, zanim ją zastrzeże na stałe, może zablokować ją tymczasowo do czasu jej odnalezienia, dzięki czemu nie trzeba wyrabiać nowej; ▪ W centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej; ▪ Na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące). ▪ Urządzenia oraz wyposażenie z zamykanych lub przebudowywanych oddziałów są przekazywane do wykorzystania w innych placówkach. W 2022 roku Bank przeznaczył do ponownego wykorzystania w oddziałach Banku 314 elementów składników majątku (urządzenia oraz wyposażenie meblowe).

Zero Waste -
drugie życie
mebli

- Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż wyposażenia meblowego, w tym: krzesel, szaf, biurek, kontenerów, stolików, komód, foteli, regałów. W procesie oczyszczania obiektów HQ Gdańsk w lipcu 2022 umieszczono na platformie wyprzedażowej 901 elementów. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych kanałach Banku. Pomimo tego, że wyposażenie Centrali Gdańsk było długo eksploatowane, sprzedaż cieszyła się dużym zainteresowaniem. Pracownicy zakupili prawie 50% wyposażenia przeznaczonego do likwidacji. Dodatkowo z ogromnym powodzeniem zainicjowali sprzedaż sprzętu na cele charytatywne i drugie życie otrzymało aż 80% wyposażenia. Tylko 20% elementów, z uwagi na ich wyeksploatowanie i uszkodzenie zostało przekazanych do recyklingu.

Narzędzia IT

- System informatyczny pozwala na weryfikację każdego zamówienia materiałów i wyposażenia biurowego pod kątem zasadności zakupu i zdefiniowanego limitu, co przyczynia się do ograniczenia zużycia zasobów.

Recycling -
przekazanie
sprawnych
komputerów
potrzebującym

- W 2022 r. Bank kontynuował prace związane z przekazywaniem sprzętu komputerowego na rzecz szkół, przedszkoli i innych instytucji oświatowych. Z uwagi na sytuację za naszą wschodnią granicą w bieżącym roku, objęliśmy naszą pomocą również obywateli Ukrainy i ich dzieci. Łącznie od stycznia 2022 r. zostało przekazanych 639 sztuk sprzętu z czego 85 sztuk przekazano bezpośrednio na Ukrainę, w ramach inicjatyw pracowników banku.

Papier

Działanie

Opis

Ograniczenie
wydruku
dokumentów

- W oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są w systemie - nie ma konieczności ich wydruku.
- Ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;
- Zautomatyzowany proces rozliczeń bankomatów eliminuje konieczność drukowania dokumentów z tym związanych;
- Monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwia podjęcie działań redukcyjnych;
- Wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowemu wydrukowi.

Działanie	Opis
Otwarcie konta online przy pomocy selfie lub z wykorzystaniem otwartej bankowości	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Millennium Leasing planuje aktywną promocję serwisu eBOK, w tym nowych funkcjonalności (składania wniosków, modułu dokumentów) oraz dostępu do e-faktury, w kampaniach online (w tym w kanałach własnych, social mediach). Obsługa jak największej liczby spraw w formie online może znacząco wpłynąć na redukcję ilości wykorzystanego papieru oraz śladu węglowego. ▪ Bank udostępnia możliwość otwarcia konta online z wykorzystaniem selfie lub z potwierdzeniem tożsamości poprzez logowanie do konta w innym banku. Oba procesy są w pełni zdalne i nie wymagają drukowania żadnych dokumentów. W 2022 proces otwierania konta za pomocą selfie został usprawniony i przeniesiony bezpośrednio do aplikacji mobilnej.
Zakup biletów w aplikacji mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci Banku mogą w aplikacji kupować bilety na komunikację miejską, bilety parkingowe, autostradowe oraz bilety do kin Helios. Bilety są dostępne w aplikacji i nie ma konieczności ich drukowania, ani korzystania z papierowych biletów.
Digitalizacja kredytów hipotecznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank od kilkunastu lat działa w obszarze usprawnienia procesu wnioskowania i obsługi kredytów hipotecznych. Klient wnioskujący o kredyt może śledzić online status swojego wniosku, może zatwierdzić wniosek przez SMS, a także skorzystać z e-operatu, czyli elektronicznego dokumentu z wyceną nieruchomości. Klienci z uruchomionym kredytem mogą zdalnie zarządzać swoim kredytem w Millenecie oraz załączyć skany polisy ubezpieczeniowej bez potrzeby dostarczania papierowych dokumentów.
Autoryzacja mobilna dostępna w placówkach	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank umożliwia potwierdzanie części transakcji zleczanych w placówkach za pomocą autoryzacji mobilnej. Przed wdrożeniem usługi wszystkie transakcje realizowane w oddziale były potwierdzane podpisem na potwierdzeniu transakcji wydrukowanym przez pracownika Banku. Obecnie w placówce klient z aktywną autoryzacją mobilną zatwierdzi część transakcji w aplikacji banku. Usługa jest stale poszerzana o kolejne dyspozycje.
Zakładanie i obsługa w kanałach zdalnych produktów inwestycyjnych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci Banku Millennium mogą inwestować oszczędności z poziomu komputera, tabletu lub telefonu. Klienci mogą również wypełnić online ankietę MiFID. Dostęp do produktów inwestycyjnych w systemie Millenet oraz poprzez aplikację mobilną zmniejsza ilość dokumentów drukowanych w placówkach Banku. Niektóre dyspozycje na funduszach zleczane w oddziale klienci mogą wygodnie potwierdzać w aplikacji mobilnej, bez konieczności podpisywania papierowych dokumentów.

Działanie	Opis
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku; ▪ Przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów.
Działania ukierunkowane na zmniejszenie ilości wydruków dla klientów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elektroniczny obieg dokumentów przez Millenet dla Przedsiębiorstw - rozwiązanie umożliwia przekazywanie i odbieranie dokumentów cyfrowych oraz zawieranie umów przy użyciu podpisu elektronicznego certyfikatem kwalifikowanym. Dzięki temu można zrezygnować z drukowania dokumentów do podpisu; ▪ Część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik); ▪ Uproszczenie języka w dokumentacji dla klientów, konsolidowanie dokumentów (kilka dyspozycji w jednym dokumencie, kilka umów w jednym wzorcu); ▪ Dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru (wnioski z programu Rodzina 500+, Dobry Start 300+, RKO, dofinansowanie do żłobka, logowanie do platformy PUE ZUS, zakładanie Profilu Zaufanego, Millennium ID); ▪ Możliwość płatności za przejazd autostradą, kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną; ▪ Wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana. Bank prowadzi aktywne kampanie promujące wykorzystanie wyciągów elektronicznych; ▪ Bank prowadzi aktywne kampanie promujące korzystanie z wyciągów elektronicznych; ▪ Elektroniczny proces wnioskowania o produkty: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, wniosek o udzielenie pożyczki, założenie lokaty itp.; ▪ Płatności zbliżeniowe telefonem wraz z możliwością wirtualizacji plastikowych kart, płatności zbliżeniowe BLIK oraz promowanie płatności bezgotówkowych; ▪ Zakup produktów ubezpieczeniowych również w kanałach zdalnych, gdzie w wygodny i intuicyjny sposób można nabyć

Działanie	Opis
	<p>ubezpieczenie w pełni online bez konieczności zastosowania papierowych wersji dokumentacji;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Przy wnioskowaniu o kredyt hipoteczny istnieje możliwość bezpośredniego podłączania skanów dokumentów do systemu przez pracowników banku lub mogą one być pobierane z rejestrów publicznych oraz wyciągów z ROR klientów generowanych on-line. Klient może dostarczyć niektóre dokumenty także w formie elektronicznej do pracownika banku np. wyciąg z ROR; ▪ Klienci z kredytem hipotecznym mogą załączać skany lub zdjęcia polisy ubezpieczeniowej w kanałach zdalnych, bez konieczności dostarczania papierowych dokumentów; ▪ Dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników; ▪ Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem; ▪ E-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku; ▪ W Millennium TFI potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta drogą elektroniczną. Klient ma możliwość wskazania adresu e-mail do otrzymywania elektronicznych potwierdzeń transakcji; ▪ Dystrybutorzy, z którymi TFI posiada podpisane umowy dystrybucyjne oferują możliwość nabywania jednostek uczestnictwa funduszy przez internet (formularz nabycia dla klienta jest w wersji elektronicznej); ▪ Millennium Leasing sp. z o.o. umożliwia dostęp do elektronicznego Biura Obsługi Klienta na platformie Millenet, w ramach którego klienci mogą m.in. skorzystać z faktur elektronicznych (w ciągu 2022 roku udział klientów korzystających z tego rozwiązania wzrósł z 76% do 85%) oraz ustawienia powiadomień SMS informujących o wystawionej nowej fakturze, zbliżającym się terminie wymagalności i przekroczonym terminie spłaty, a od 2022 roku mają również możliwość zlecenia dyspozycji dzięki specjalnym formularzom leasingowym; ▪ Jedną z kluczowych inicjatyw spółki Millennium Leasing sp. z o.o. jest popularyzacja wprowadzonego w 2020 r. e-podpisu jako formy podpisywania umów leasingu (w ciągu 2022 roku spółka podpisała w ten sposób niemal 2 600 umów, co stanowiło 18%

Działanie	Opis
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<p>łącznie liczby zawartych umów i 33% spośród umów, dla których została stworzona taka możliwość).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych. ▪ W 2022 Bank udostępnił na stronie internetowej wnioski o pożyczkę dla osób, które dotychczas nie były klientami, a także wnioski w kanałach elektronicznych o kredyt gotówkowy dla firm; ▪ Od maja 2022 roku klienci Banku mogą kupić w aplikacji mobilnej i Millenecie kody do usług online oraz karty podarunkowe. Kody dotadowujące są dostępne w aplikacji, wystarczy wpisać kod na stronie sklepu czy dostawcy usługi, nie trzeba ich drukować. ▪ Klienci korporacyjni mogą złożyć wniosek o kartę płatniczą lub otworzyć kolejne konto przez system bankowości internetowej. Klienci wnioskujący o kredyt mogą przekazać potrzebną dokumentację w postaci elektronicznej.

Udział kanałów elektronicznych w sprzedaży najważniejszych produktów

Konta osobiste	Pożyczki gotówkowe	Lokaty terminowe
33%	80%	93%

Wzrost liczby klientów korzystających z usług online

	2022	2021	2020	Zmiana 2022/2021
Wszyscy klienci z dostępem do bankowości elektronicznej	4 029 156	3 489 972	3 230 769	+15,4%
Aktywni użytkownicy bankowości elektronicznej	2 519 181	2 263 233	2 052 806	+11,3%
Klienci aktywnie korzystający z bankowości mobilnej	2 240 077	1 920 883	1 658 554	+16,6%
Klienci korzystający z Autoryzacji Mobilnej	2 427 184	1 995 707	1 394 169	+21,6%
Klienci korzystający z wyciągów on-line	3 054 970	2 807 904	2 643 960	+8,8%
Klienci z dostępem do e-administracji	1 133 697	1 058 813	664 695	+7,1%
Klienci korzystający z płatności zbliżeniowych (zarejestrowani)	1 065 749	811 267	580 720	+31,4%

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energooszczędne budynki centrali Banku w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Budynki Centrali HQ w Warszawie posiadają certyfikat BREEAM, we Wrocławiu LEED GOLD a dla budynku Centrali w Gdańsku po modernizacji rozpoczęliśmy już procedurę certyfikacji. ▪ W ramach zrealizowanej inwestycji w Gdańsku Al. Grunwaldzka 19/23 rekultywacji poddano otaczające tereny otaczające budynek, nasadzono nową roślinność (627szt.), pielęgnacji poddano istniejące nasadzenia roślinne. Istniejący Zielony Skwer wraz z starodrzewem poddano gruntownej pielęgnacji zainstalowano ławki, na których mogą odpoczywać pracownicy Banku. ▪ W centrali Banku zlokalizowanych w Warszawie oraz Wrocławiu zainstalowane są inteligentne systemy sterowania instalacjami budynkowymi (BMS), które wspierają nasze działania polegające na optymalizacji zużycia mediów. ▪ W lokalizacji Gdansk, ul. Grunwaldzka19 zainstalowano pierwszą instalację fotowoltaiczną 25,3kwp 69 modułów ▪ Wszystkie nasze biura centrali posiadają oświetlenie LED, łącznie wymieniono prawie 14 000 opraw w starej technologii jarzeniowej na najnowszą technologię (łącznie budynki centrali w Gdańsku, Warszawie i Wrocławiu) i w ten sposób ograniczono zużycie energii na oświetlenie o 54%.

Działanie	Opis
Ograniczenie czasu pracy urządzeń technicznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W nowych centralach w Gdańsku i we Wrocławiu zastosowano oświetlenie typu LED w systemie DALI z czujnikami ruchu oraz z czujnikami natężenia oświetlenia uwzględniającymi podaż światła dziennego. Poprawa jakości oświetlenia w biurach miała ogromny wpływ na zdrowie, samopoczucie i efektywność pracy pracowników. ▪ W roku 2022 postępowała dalsza optymalizacja czasu pracy instalacji budynkowych. W tym celu zostały zmienione nastawy i parametry techniczne takich urządzeń jak: czas pracy oświetlenia biurowego, czas pracy urządzeń wentylacyjnych i klimatyzacyjnych oraz zmiany nastaw temperatury w poszczególnych obszarach. Dzięki tym optymalizacjom udało się zminimalizować zużycia energii elektrycznej w centralach Banku.
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> ▪ We wszystkich oddziałach wymieniono banery reklamowe z tradycyjnymi źródłami światła na energooszczędne LED. ▪ Sterowanie czasowe świeceniem banerów reklamowych przy zastosowaniu zegarów astronomicznych. ▪ Konsekwentnie zwiększamy liczbę oddziałów z oświetleniem typu LED. Na koniec 2022 roku działały 165 oddziały z oświetleniem LED. We wszystkich modernizowanych Centrach Korporacyjnych standardem jest oświetlenie LEDowe, które w 2021 zostało zainstalowane w 4 lokalizacjach biurowych oraz dodatkowo w Krakowie w roku 2022. ▪ Akcja z ograniczeniem czasu reklam ON - artykuł świat millennium ▪ We wszystkich placówkach wprowadzono ograniczenie pracy klimatyzacji poprzez zainstalowanie zegarów regulujących czas pracy jednostek klimatyzacji. ▪ W związku ze zmienionymi godzinami otwarcia placówek, ograniczono czas pracy urządzeń oraz oświetlenia placówek oraz budynków własnych.

Działanie	Opis
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W centralach Banku klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy; ▪ Podczas wizyt Ekspertów w oddziałach Banku jest prowadzona akcja promująca świadome użytkowanie klimatyzacji w kontekście zużycia prądu oraz ochrony środowiska. ▪ Wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie; ▪ W roku 2022 przebudowano kolejne piętra w centrali Banku w Warszawie. We wszystkich toaletach oraz małych kuchenkach zainstalowano sensory obecności - oświetlenie jest wyłączone automatycznie, jeśli nie przebywają w nim osoby. W nowych i przebudowanych przestrzeniach biurowych zamontowany został nowoczesny system oświetlenia z czujnikami obecności oraz z czujnikami natężenia oświetlenia w częściach open space wykorzystujący podaż światła dziennego. System ma na celu znacząco ograniczyć zużycie mediów w stosunku do starego typu oświetlenia.
Kontrola zużycia mediów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odbywa się na bieżąco, na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji. W roku 2022 została przeprowadzona dodatkowa akcja edukacyjna dla pracowników sieci oddziałów dotycząca powierzchni socjalnych - wszędzie tam, gdzie nie ma jeszcze czujników oświetlenia i klimatyzacji. Akcja zachęcała pracowników do racjonalnego wykorzystania energii elektrycznej.
Skrócenie czasu pracy firm sprzątających	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W poprzednich latach firmy pracowały w reżimie 20.00 - 4.00 rano. Wymagało to włączenia w tych godzinach oświetlenia, co skutkowało wyższym jego zużyciem. W 2020 r. firmy pracują w godzinach 17.00 - 22.00. Oświetlenie jest wyłączone po godzinie 22.00.
Optymalizacja zużycia wody (oddziały i centrala)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W 2020 roku w 14 budynkach własnych Bank zainstalował 173 nowoczesne perlatory, specjalne nakładki na krany zwiększające optycznie strumień wody poprzez napowietrzenie. Perlator pozwala na oszczędzenie zużycia wody od 15% do 25%. ▪ We wszystkich budynkach centrali od 2022 roku zostały zainstalowane perlatory co pozwoliło na wygenerowanie oszczędności w zużyciu wody rzędu 15%

Działanie	Opis
Infrastruktura wspierająca cele ESG	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W centralach zamontowane są dystrybutory wody ciepłej i zimnej, co zachęca pracowników biurowych do korzystania z dystrybutorów zamiast kupowania wody butelkowej. Wpływa to na ograniczenie odpadów - w tym plastiku.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Prysznice, ładowarki, parkingi dla rowerów, tereny zielone - Gdańsk i Warszawa) Promując ekologiczne działania na rzecz zmniejszenia emisji CO2 Bank zachęca pracowników do korzystania z rowerów zamiast użytkowania komunikacji publicznej oraz używania samochodów. Bank w każdej lokalizacji Centrali Banku wybudował parkingi dla rowerzystów wraz zapleczem sanitarnym
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank zapewniając paczkomat w Centrali w Warszawie promuje zmniejszenie emisji CO2, gdyż pracownik nie musi używać samochodu. Jeden paczkomat redukuje ok. 14 000kg CO2

[GRI 302-4]

Oszczędność energii w lokalizacjach Banku
2022***
2021
2020
PLACÓWKI DETALICZNE (bez punktów Millennium Mini)

Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	381 100%	417 100%	456 100%
Lokalizacje z włączanymi panelami	381 100%	409 98%	409 90%
Energooszczędne źródła światła w oddziałach (oświetlenie LED)	169 44,3%	153 36,5%	117 26%

PLACÓWKI BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW*

Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	5 100%	8 100%	7 100%
Lokalizacje z wyłączanymi panelami	5 100%	8 100%	7 100%
Energooszczędne źródła światła w lokalizacjach (oświetlenie LED)	4 80%	4 50%	1 14%

CENTRALE BANKU MILLENNIUM**

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

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

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

*** Od Q3 2022 w oddziałach zostały wprowadzone nowe zasady włączania reklam. Banery są włączane o 15.30 i wyłączane wraz zamknięciem placówki

Paliwa

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

2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

Od ponad dekady bank monitoruje i publikuje dane dotyczące poziomu emisji dwutlenku węgla. W obecnej strategii biznesowej Bank zadeklarował redukcję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 o 50% w 2022 roku w porównaniu do 2020 roku (w podejściu market-based) - cel ten został osiągnięty, a także dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2027 roku w zakresie 1 i 2 oraz do 2050 roku w zakresie 3. Poniżej zaprezentowane zostały informacje nt. wielkości emisji w roku 2022 (w porównaniu do 2020 i 2021) oraz informacje dotyczące metodyki obliczeniowej.

Ślad węglowy [GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4]

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

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji [Mg CO ₂ e]			Zmiana wielkości emisji	
		2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	1 803	1 832	1 840	-1,6%	-2,0%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	363	390	405	-6,9%	-10,4%
Suma: Zakres 1		2 166	2 222	2 245	-2,5%	-3,6%
Zakres 2	Zakup ciepła	7 769	8 291	9 917	-6,3%	-21,7%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	14 224	14 496	16 820	-1,9%	-15,4%
	Zakup energii elektrycznej (market-based)	0	4 677	11 517	-100%	-100%
Suma: Zakres 2 (location-based)		21 993	22 786	26 737	-3,5%	-17,7%
Suma: Zakres 2 (market-based)		7 769	12 968	21 434	-40,1%	-63,8%
	Kat. 1 Zakupione produkty i usługi*	746	–	–	–	–
	Kat. 2 Dobra kapitałowe*	424	–	–	–	–

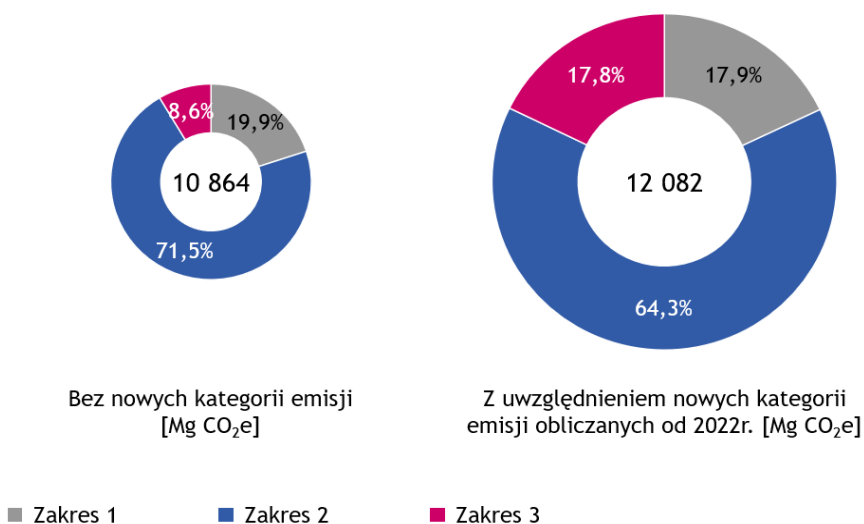
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	4 209	4 376	3 120	-3,8%	+34,9%
Zakres 3	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	768	1 902	3 120	-59,6%	-75,4%
	Kat. 5 Odpady powstające w trakcie działalności*	48	–	–	–	–
	Kat. 6 Podróże służbowe	161	91	127	+76,9%	+26,8%
	Suma: Zakres 3 (location-based)	4 370	4 467	3 247	-2,2%	+34,6%
	Suma: Zakres 3 (market-based)	929	1 993	3 247	-53,4%	-71,4%
	Suma: Zakres 3 (location-based)*	5 588	–	–	–	–
	Suma: Zakres 3 (market-based)*	2 147	–	–	–	–
	Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3	28 528	29 476	32 230	-3,2%	-11,5%
	Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3	10 864	17 183	26 927	-36,8%	-59,7%
	Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3*	29 746	–	–	–	–
	Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3*	12 082	–	–	–	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

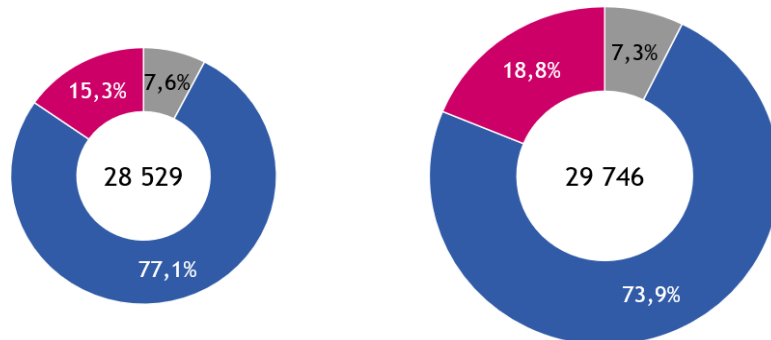
Wielkość całkowitej emisji GHG (market-based) wygenerowanej przez Bank Millennium w 2022 roku wyniosła 12 082 Mg CO₂e, przy rozszerzeniu zakresu obliczeń dla zakresu 3 o nowe kategorie: zakupione produkty i usługi, dobra kapitałowe oraz odpady powstające w trakcie działalności. Kategorie te zostały wybrane na podstawie przeprowadzonej analizy istotności z uwzględnieniem kryterium dostępności danych. Przy analogicznym zakresie obliczeń jak w roku bazowym 2020, emisja za rok 2022 wyniosła 10 864 Mg CO₂e (market-based) i była o 59,7% niższa niż w roku 2020.

W 2022 roku emisje bezpośrednie generowane przez Bank Millennium w zakresie 1 wyniosły 2 166 Mg CO₂e, z czego 83,2% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych, a 16,8% ze spalania w źródłach stacjonarnych. W roku 2022 emisje pośrednie w zakresie 2 (location-based) wyniosły 21 993 Mg CO₂e, z czego 64,7% było związane z zużyciem zakupionej energii elektrycznej, a 35,3% zakupionej energii cieplnej. W 2022 roku emisje pośrednie w zakresie 2 (market-based) wyniosły 0 Mg CO₂e z uwagi na to, że zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii pokrywające zużycie o wielkości 32 504 MWh. W związku z zużyciem zakupionej energii cieplnej wyemitowano 7 769 Mg CO₂e.

Ślad węglowy Banku Millennium w 2022 roku (market-based)



Ślad węglowy Banku Millennium w 2022 roku (location-based)



Bez nowych kategorii emisji
[Mg CO₂e]

Z uwzględnieniem nowych kategorii
emisji obliczanych od 2022r. [Mg CO₂e]

■ Zakres 1 ■ Zakres 2 ■ Zakres 3

W 2022 roku po raz pierwszy zostały obliczone emisje związane z wytwarzaniem zakupionych produktów i usług, dóbr kapitałowych oraz z zagospodarowaniem odpadów generowanych w ramach działalności. W 2022 roku udział emisji pośrednich w zakresie 3 (market-based) wyniósł 17,8% całkowitej obliczonej emisji, a w ujęciu location-based udział ten wyniósł 18,8%, uwzględniając nowe kategorie emisji (1, 2 oraz 5).

W ramach zakupionych produktów i usług uwzględniono emisje związane z plastikowymi kartami płatniczymi oraz materiały biurowe, a emisje pochodzące z nich wyniosły 34,7% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). W ramach kategorii dobra kapitałowe uwzględniono sprzęt IT (tj. laptopy, drukarki, komputery stacjonarne, telefony komórkowe). Emisje GHG w tej kategorii wyniosły 19,8% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) stanowiły 35,8%, a z podróże służbowe 7,5% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Wśród odpadów generowanych w ramach działalności znajdują się odpady papierowe i kartonowe, zużyty sprzęt IT, metale, baterie, tonery, plastik, a emisje GHG związane z ich zagospodarowaniem wyniosły 2,2% emisji z zakresu 3 (metoda market-based).

Ślad węglowy [GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4]

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

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji [Mg CO ₂ e]			Zmiana wielkości emisji	
		2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	2 051	2 076	2 130	-1,2%	-3,7%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	390	424	471	-8,0%	-17,2%
Suma: Zakres 1		2 441	2 500	2 601	-2,4%	-6,2%
Zakres 2	Zakup ciepła	8 180	8 881	11 191	-7,9%	-26,9%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	15 755	16 433	19 096	-4,1%	-17,5%
	Zakup energii elektrycznej (market-based)	0	5 302	12 985	-100%	-100%
Suma: Zakres 2 (location-based)		23 936	25 313	30 287	-5,4%	-21,0%
Suma: Zakres 2 (market-based)		8 180	14 183	24 176	-42,3%	-66,2%
Zakres 3	Kat. 1 Zakupione produkty i usługi*	962	–	–	–	–
	Kat. 2 Dobra kapitałowe*	450	–	–	–	–
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	4 676	4 966	3 565	-5,8%	+31,2%

Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	865	2 082	3 565	-58,5%	-75,7%
Kat. 5 Odpady powstające w trakcie działalności*	48	–	–	–	–
Kat. 6 Podróże służbowe	161	91	127	+76,9%	+26,8%
Suma: Zakres 3 (location-based)	4 837	5 057	3 691	-4,4%	+31,0%
Suma: Zakres 3 (market-based)	1 026	2 173	3 691	-52,8%	-72,2%
Suma: Zakres 3 (location-based)*	6 297	–	–	–	–
Suma: Zakres 3 (market-based)*	2 486	–	–	–	–
Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3	31 214	32 871	36 580	-5,0%	-14,7%
Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3	11 647	18 856	30 469	-38,2%	-61,8%
Suma: Zakres 1, 2 (location-based), 3*	32 674	–	–	–	–
Suma: Zakres 1, 2 (market-based), 3*	13 107	–	–	–	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

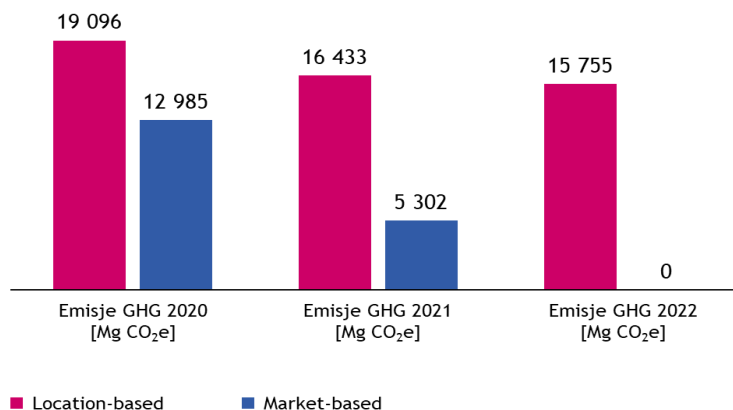
Wielkość całkowitej emisji GHG (market-based) wygenerowanej przez Grupę Banku Millennium w 2022 roku wyniosła 13 107 Mg CO₂e. W 2022 roku 73,3% łącznych obliczonych emisji Grupy Banku Millennium pochodziło z emisji pośrednich z zakresu 2 (location-based), przy czym 65,8% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych w związku z zużyciem zakupionej energii elektrycznej, a 34,2% pochodziło z zużycia zakupionej energii cieplnej. W 2022 roku emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) stanowiły 62,4% łącznych emisji Grupy Banku Millennium, z czego 100% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez zużycie zakupionej energii cieplnej. W 2022 roku emisje bezpośrednie z

zakresu 1 stanowiły około 18,6% łącznych emisji Grupy Banku Millennium (market-based), z czego 15,6% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych i 3,0% ze spalania w źródłach stacjonarnych.

W 2022 roku po raz pierwszy zostały obliczone emisje związane z wytwarzaniem zakupionych produktów i usług, dóbr kapitałowych oraz z zagospodarowaniem odpadów generowanych w ramach działalności. W 2022 roku udział emisji pośrednich w zakresie 3 (market-based) wyniósł 19,0% całkowitej obliczonej emisji. W ujęciu location-based udział ten wyniósł 19,3%.

W ramach zakupionych produktów i usług uwzględniono plastikowe karty płatnicze oraz materiały biurowe, a emisje pochodzące z nich wynosiły 38,7% emisji z zakresu 3 (market-based). W ramach kategorii dobra kapitałowe uwzględniono sprzęt IT (tj. laptopy, drukarki, komputery stacjonarne, telefony komórkowe). Emisje GHG w tej kategorii wyniosły 18,1% emisji z zakresu 3 (market-based). Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) stanowiły ok. 34,8%, a podróże służbowymi 6,5% emisji z zakresu 3 (market-based). Wśród odpadów generowanych w ramach działalności znajdują się odpady papierowe i kartonowe, zużyty sprzęt IT, metale, baterie, tonery, plastik, a emisje GHG związane z ich zagospodarowaniem wyniosły 1,9% emisji z zakresu 3 (market-based).

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



[GRI 305-5] Dzięki temu, że dla energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii w ilości 32 504 MWh, obniżyło to emisje związane z zakupem energii elektrycznej w Banku Millennium o 100% [14 224 Mg CO₂e] oraz Grupy Banku Millennium o 100% [15 755 Mg CO₂e] porównując wyliczenia wg metody location-based (gdzie jest stosowany wskaźnik średni dla Polski) do market-based (tam gdzie jest znany sprzedawca energii, stosowany jest wskaźnik emisji specyficzny dla niego).

W przypadku obliczania intensywności emisji w przeliczeniu na mPLN przychodu zarówno dla Banku Millennium, jak i Grupy Banku Millennium w celu poprawy jakości prezentowanych wyników doprecyzowano definicję używanego przychodu na “przychód operacyjny”. W celu zachowania spójności i porównywalności wyników intensywności emisji w przeliczeniu na mlnPLN przychodu operacyjnego dokonano rekalkulacji danych za 2020 oraz 2021 rok.

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/mPLN przychodu operacyjnego [MgCO ₂ e/mPLN]			Różnica	
	2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	2,57	4,47	6,92	-42%	-63%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	2,81	5,05	7,87	-44%	-64%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	3,13	–	–	–	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]			Różnica	
	2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,51	2,29	3,31	-34,1%	-54,5%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,65	2,60	3,76	-36,6%	-56,2%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,83	2,60	3,76	-29,5%	-51,3%

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/mPLN przychodu operacyjnego [MgCO ₂ e/mPLN]			Różnica	
	2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	2,65	4,69	7,48	-43%	-65%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	2,91	5,30	8,52	-45%	-66%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	3,27	–	–	–	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [Mg CO ₂ e/pracownik]			Różnica	
	2022	2021	2020	2022/2021	2022/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,42	2,36	3,57	-39,7%	-60,2%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,55	2,66	4,07	-41,6%	-61,8%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,88	2,66	4,07	-29,6%	-53,9%

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022

Zastosowana metodyka obliczeń

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

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

Zakres raportowania emisji obejmuje zgodnie z GHG Protocol:

- emisje bezpośrednie z zakresu 1 ze spalania paliw we własnych lub nadzorowanych źródłach energii: spalanie w źródłach stacjonarnych - kotły grzewcze na gaz ziemny i olej opałowy oraz spalanie w źródłach mobilnych - pojazdach użytkowanych przez spółki (LPG, benzyna, olej napędowy),
- emisje pośrednie zakresu 2 z wytworzenia zakupionej energii elektrycznej i energii ciepłej
- pozostałe emisje pośrednie z zakresu 3 związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) oraz emisje generowane podczas podróży służbowych w środkach transportu, które nie są własnością spółki lub nie są przez nią kontrolowane (takie jak samoloty, pociągi oraz taksówki). W 2022 roku po raz pierwszy zostały obliczone emisje pochodzące z zakupionych produktów i usług, dóbr kapitałowych oraz odpadów generowanych w ramach działalności.

Obliczenia śladu węglowego zostały wykonane zgodnie z metodyką stosowaną w latach ubiegłych z uwzględnieniem zaktualizowanych wskaźników. Obliczenia dotyczące energii przeprowadzono stosując dwa wymagane podejścia metodyczne, czyli location-based (z zastosowaniem wskaźnika emisji średniego dla Polski) oraz market-based (z zastosowaniem wskaźników emisji specyficznych dla sprzedawców energii). Podczas obliczania emisji z podróży służbowych zastosowano wskaźniki specyficzne dla danych środków transportu na podstawie przebytych odległości. W organizacji nie wystąpiły emisje biogeniczne. Łączne emisje CO₂ (market-based) dla Banku Millennium wyniosły 10 864 Mg CO₂, 0,21 Mg CH₄ oraz 0,03 Mg N₂O, a dla Grupy Banku Millennium 11 647 Mg CO₂, 0,24 Mg CH₄ oraz 0,04 Mg N₂O przy uwzględnieniu kategorii emisji (Kat.1,2,5 z zakresu 3) liczonych po raz pierwszy w 2022.

W celu zachowania spójności obliczeń porównania dokonano z rokiem bazowym 2020 (pierwszy pełny rok po zakupie Euro Banku) oraz z rokiem 2021 (ubiegły rok).

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji 2022

Zużycia paliw i energii przedstawione są w tabelach dotyczących wskaźnika GRI 302-1. Dane dotyczące podróży służbowych przedstawione są w podrozdziale "2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW".

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 1

Spalanie w źródłach mobilnych:

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

Spalanie w źródłach stacjonarnych:

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

Olej opałowy - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur.

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 2

Zakupiona energia:

Energia elektryczna - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur oraz zostały częściowo oszacowane w oparciu o koszty energii. W 2022 roku dane pozyskane z faktur stanowiły 68% szacowanego całkowitego zużycia energii w Banku Millennium oraz 65,4% w Grupie Banku Millennium.

Ciepło (miejskie) - Dane dotyczące zużycia pochodzą z faktur oraz zostały częściowo oszacowane w oparciu o zrealizowane koszty. W 2022 dane pozyskane z faktur stanowią 7,7% oszacowanych kosztów całkowitego zużycia ciepła w Banku Millennium oraz 8,2% w Grupie Bank Millennium.

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 3

Zakupione produkty i usługi:

Karty płatnicze - w celu obliczenia emisji wynikających z zakupu kart płatniczych wykorzystano dane ilościowe otrzymane od ich dostawcy.

Materiały biurowe - obliczenia przeprowadzono dla określonych w jednostkach masy zakupionych materiałów papierowych, kopert, rolek papierowych do bankomatów, pudełek kartonowych, okładek do folderów oraz materiały z tworzyw sztucznych, tonery i baterie.

Woda - uwzględniono wodę zakupioną w opakowaniach plastikowych oraz wodę pitną z sieci wodociągowej.

Dobra kapitałowe

Sprzęt IT - emisje zostały obliczone na podstawie danych ilościowych pochodzących z faktur dotyczących zakupu poszczególnych typów sprzętu IT.

Odpady generowane w ramach działalności:

W ramach działalności generowane są różnorodne odpady, które zostały opisane szczegółowo i ilościowo w podrozdziale "2.2. OGRANICZANIE WPLYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO". Na podstawie poszczególnych danych zaprezentowanych w tym podrozdziale zostały obliczone emisje.

Podróże służbowe:

Podróże lotnicze - emisje zostały obliczone na podstawie raportów otrzymanych od biur podróży (pokonanego dystansu). W 2022 roku biuro podróży zorganizowało 98% lotów (według kosztu lotów), dlatego emisje wyliczone przez biuro podróży zostały przybliżone do 100% emisji w 2022.

Transport kolejowy - Dla Banku Millennium dane dotyczące przebytego dystansu zostały pozyskane na podstawie raportów sporządzonych przez biuro podróży. W 2022 roku biuro podróży zorganizowało 75% podróży pociągiem (na podstawie kosztów podróży), dlatego dystans wyliczony przez biuro podróży został przybliżony do 100%. Nieliczne podróże kolejowe pracowników innych spółek z Grupy również zostały uwzględnione.

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

Wskaźniki emisji 2022

Wskaźniki emisji dla zakresu 1:

Paliwa (spalanie w źródłach mobilnych oraz stacjonarnych) - DEFRA 2022, wersja 2 (opublikowana 08.06.2022, emisje CH₄ oraz N₂O przeliczone z AR4 do AR5 (CH₄ 25 do 28; N₂O 298 do 265).

Wskaźniki emisji dla zakresu 2:

Energia elektryczna location-based - Wskaźniki emisyjności dla energii elektrycznej za rok 2021 opublikowane w grudniu 2022 (<https://www.kobize.pl/pl/fileCategory/id/28/wskazniki-emisyjnosci>)

Energia elektryczna market-based

Dzięki temu, że dla energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii w ilości 32 504 MWh, obniżyło to emisje związane z zakupem energii elektrycznej w Banku Millennium o 100% [14 224 t CO₂e] oraz Grupy Banku Millennium o 100% [15 755 t CO₂e].

Ciepło - URE (Urząd Regulacji Energetyki); Raport „Energetyka ciepła w liczbach - 2021” - najnowszy dostępny dokument zastosowany podczas obliczeń emisji.

Wskaźniki emisji dla zakresu 3:

WTT - DEFRA 2022, wersja 2 (opublikowana 08.06.2022, emisje CH₄ oraz N₂O przeliczone z AR4 do AR5 (CH₄ 25 do 28; N₂O 298 do 265).

Dla Kat.1 Zakupione produkty i usługi oraz Kat.2.Dobra kapitałowe źródło wskaźników emisji stanowiła baza Ecoinvent 3.9.1. Dla Kat.3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based), Kat. Odpady oraz Kat.6.Podróże służbowe źródłem współczynników emisji była DEFRA 2022, wersja 2 (opublikowana 08.06.2022).

Ograniczanie emisyjności budynków

[GRI 305-5] Bank Millennium przykłada dużą wagę do badania i obniżania poziomu emisyjności nieruchomości zajmowanych w związku z prowadzoną działalnością. W 2022 roku całość energii elektrycznej zakupionej przez Bank posiadała certyfikaty potwierdzające pochodzenie z odnawialnych źródeł energii. Bank wprowadza przyjazne środowisku rozwiązania w swoich trzech centralach (w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku).

Dwie Nowe Centrale Banku Millennium w Gdańsku w duchu zrównoważonego rozwoju

W grudniu 2022 r. Bank Millennium otworzył w zupełnie nowej odstonie historyczne wnętrza swoich budynków w Gdańsku (Targ Drzewny 1 i Grunwaldzka 19/23). Głównym założeniem projektu było racjonalne wykorzystanie posiadanych zasobów, w tym optymalizacja dostępnego portfela nieruchomości. W ramach tych działań jako najkorzystniejszy wariant dla Banku została wybrana konsolidacja czterech lokalizacji do dwóch budynków własnych. Pozwoliło to zmniejszyć ilość użytkowanej powierzchni o 55%, z pierwotnie zajmowanych 9 931 m² do 4 518 m².

Nowe centrale Banku Millennium są położone w historycznej lokalizacji w Gdańsku: na Targu Drzewnym i przy ul. Grunwaldzkiej. Ich wnętrza zaprojektowane są zgodnie z najnowszymi standardami dla powierzchni biurowych. Nowe przestrzenie są przystosowane do pracy w modelu hybrydowym i odpowiadają obecnym trendom rynkowym. Jednocześnie, w budynku zlokalizowany przy ulicy Grunwaldzkiej klienci wszystkich segmentów bankowości, w tym detalicznej, prestiżowej, korporacyjnej a także Millennium Leasing otrzymali najnowocześniejsze w Polsce Centrum Finansowe będące również komfortowym miejscem spotkań. Nowa przestrzeń wspiera digitalizację klientów

poprzez dostarczenie narzędzi do samoobsługi na wygodnych ławach internetowych, kilku ekranach Digital Signage zastępujących papierową komunikację marketingową, a także trzema włącznikami dostępnymi w strefie 24h.

Oba budynki łączy to, że zastosowano w nich nowoczesne, ekologiczne rozwiązania. Projekt ten na każdym kroku był analizowany pod kątem zgodności z polityką ESG, co było wdrażane przez zespół projektowy przy współpracy nie tylko z biurem architektonicznym, ale również zewnętrznymi konsultantami i dostawcami. Ważnym elementem przy projektowaniu obu budynków było również kierowanie się ideą biophilic, dzięki której w nowej przestrzeni biurowej jest bardzo dużo roślin, poprawiających zarówno samopoczucie pracowników, jak i jakość powietrza. Osoby, które są zainteresowane ekologicznym dojazdem do biura mogą liczyć na stojaki dla rowerów, prysznice i stacje serwisowania rowerów. Natomiast dla pojazdów elektrycznych zostały przygotowane specjalne gniazda do podłączenia zasilania.

Przed wszystkim jednak budynek zlokalizowany przy Grunwaldzkiej 19/23 przeszedł gruntowną termomodernizację, co ma fundamentalny wpływ na efektywność energetyczną budynku. Termomodernizacja zgodna z najnowszymi standardami została zrealizowana m.in. w wyniku rekomendacji wynikającej z audytu energetycznego budynków własnych wykonanego na zlecenie Banku Millennium w roku 2021. Jednocześnie budynek zyskał elewację zachowującą charakter budynku pochodzącego z lat 60-tych. Kolejnym krokiem był montaż instalacji fotowoltaicznej mogącej w szczytowym momencie pokryć ponad 20% zapotrzebowania na energię. Jest to pierwsza tego typu instalacja znajdująca się w Centrali Banku Millennium.





Budynek Grunwaldzka 19/23

Wszystkie niezbędne instalacje w obu budynkach zostały wymienione na nowe i są one analogiczne dla obu lokalizacji. Instalacja klimatyzacji jest wyposażona w autonomiczne systemy sterowania dające możliwość zapewnienia indywidualnych warunków pracy w różnych pomieszczeniach. System wentylacji jest wyposażony w system odzysku ciepła z powietrza usuwanego z budynku. Do budynku jest wtłaczane tylko świeże, oczyszczone na filtrach powietrze. Inteligentny system sterowania oświetleniem LEDowym DALI automatycznie dostosowuje natężenie oświetleniem w biurze do warunków jakie panują na zewnątrz, a wszystkie pomieszczenia wyposażone są w czujniki ruchu.

W przypadku materiałów wykończeniowych głównym kryterium wyboru była minimalizacja wpływu na środowisko:

- Okładziny ścienne z wełny drzewnej mają pełnić funkcje estetyczne i akustyczne, ale ich pochodzenie zostało potwierdzone m.in. certyfikatem Blue Angel, który jest przyznawany tylko produktom przyjaznym środowisku,
- Zabudowy meblowe zostały wykonane z drewna z upraw z certyfikatem FSC, który potwierdza, że proces pozyskania tego drewna nie miał negatywnego wpływu na różnorodność biologiczną i strukturę lasów,
- Wykładziny w częściach biurowych są wykonane w 59% z materiałów z recyklingu, a ich producent poprzez działania proekologiczne jak np. nasadzenia lasów, gwarantuje, że ich produkcja jest całkowicie neutralna pod kątem emisji CO₂,
- Meble ruchome i wykładziny posiadają wydłużone okresy gwarancji, dzięki czemu posłużą pracownikom przez długie lata, a po zakończeniu ich przydatności mogą być odebrane przez producentów i być przetworzone ponownie,
- Armatura w pomieszczeniach socjalnych i sanitarnych charakteryzuje się obniżonymi wartościami przepływów, tak by ograniczyć zużycie wody,

- Wszystkie kuchnie i coffee pointy są wyposażone w dystrybutory wody podłączone do sieci wodociągowej, by zachęcić pracowników do ograniczenia zakupu wody butelkowanej.

Warto również podkreślić, że zlikwidowane wyposażenie ruchome z budynków nie podlegało utylizacji. Zyskało ono nowe życie dzięki aukcji w duchu zero waste zorganizowanej dla pracowników banku. Każdy mógł zakupić przez stronę internetową dowolne wyposażenie takie jak biurka, krzesła czy szafy.

Dzięki zastosowaniu wszystkich wymienionych działań, w 2022 roku Bank Millennium rozpoczął starania o uzyskanie certyfikatu LEED na poziomie GOLD dla budynku Grunwaldzka 19/23. Spełnienie jego wymagań stanowi potwierdzenie korzyści ekonomicznych, środowiskowych oraz zapewnienie lepszych warunków dla pracowników.

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

2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

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

Oferta dla klientów indywidualnych

Fundusze Millennium TFI

Integracja czynników ESG w procesach doboru aktywów do portfeli inwestycyjnych jest jednym z działań prowadzonych w ramach strategii Grupy Banku Millennium. Obserwując dynamicznie rozwijający się trend opierania decyzji inwestycyjnych o kryteria zrównoważonego rozwoju przez inwestorów w Europie i na świecie oraz biorąc pod uwagę strategię biznesową banku, dokonano zmiany w ofercie produktowej Millennium TFI. Millennium TFI przekształciło trzy Subfundusze wydzielone w ramach Millennium Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego zgodnie z wymaganiami artykułu 8 Rozporządzenia SFDR¹. Promują one aspekty środowiskowe, społeczne oraz przestrzegania ładu korporacyjnego (jako tzw. light green products) poprzez uwzględnianie ich w kryteriach doboru lokat oraz w stosowanych ograniczeniach inwestycyjnych. Klienci, którzy swoimi decyzjami inwestycyjnymi chcą wspierać zrównoważony rozwój, mogą wybierać produkty z oferty Millennium TFI.

Subfundusze spełniające kryteria ESG dostępne są zarówno w placówkach Banku Millennium jak i, ze względu na troskę o środowisko naturalne, za pośrednictwem kanałów elektronicznych - bankowości internetowej Millenet oraz aplikacji mobilnej banku. Klienci mogą wybierać spośród trzech Subfunduszy, skonstruowanych w formule funduszu funduszy:

- Subfundusz Plan Spokojny - inwestujący w przeważającym stopniu w globalne instrumenty dłużne.

¹ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/2088 z dnia 27 listopada 2019 r. w sprawie ujawniania informacji związanych ze zrównoważonym rozwojem w sektorze usług finansowych (Sustainable Finance Disclosure Regulation)

- Subfundusz Plan Wyważony - inwestujący w zrównoważonym stopniu w globalne instrumenty dłużne i udziałowe.
- Subfundusz Plan Aktywny - inwestujący w przeważającym stopniu w globalne instrumenty udziałowe.

W ramach oferty powyższych Subfunduszy, kwestie dotyczące zrównoważonego rozwoju (ESG) oceniane są jako ryzyko dla wartości inwestycji. Emitenci, których strategia zbudowana jest w oparciu o dobre praktyki z obszaru ESG mogą być traktowani jako podmioty o obniżonym poziomie ryzyka inwestycyjnego, a tym samym o zwiększonej atrakcyjności inwestycyjnej. Ryzyko inwestycyjne jest oceniane w ramach wewnętrznego systemu „ESG Risk Rating” i uwzględnia ratingi ESG publikowane przez niezależne agencje i analityków, raporty emitentów z zakresu stosowanych zasad ESG, rodzaj branży, w której działa emitent i inne ogólnie dostępne informacje, które mogą stanowić źródło dla oceny emitenta w zakresie ESG.

Każdy z wyżej wymienionych Subfunduszy inwestuje min. 30% aktywów w inne „zielone” fundusze inwestycyjne spełniające kryteria Rozporządzenia SFDR. Wprowadzone zostały także dodatkowe limity ograniczające udział funduszy (instrumentów) o niskich ratingach ESG lub nie posiadających takich ratingów, a także ograniczenia dla emitentów nie stosujących dobrych praktyk.

Karta kredytowa WWF Millennium Mastercard

Bank Millennium przedłużył strategiczną współpracę z WWF, która dotyczy działań edukacyjnych na rzecz ochrony przyrody. Partnerstwo kontynuuje pod hasłem: Dbaj o las! Dom zwierząt, oddech ludzi, ochronę klimatu. W ramach współpracy z WWF, Bank Millennium przekazuje organizacji wsparcie finansowe na działania statutowe wspierające ochronę ekosystemów leśnych. Częścią wspólnych działań jest również emisja karty kredytowej WWF Millennium Mastercard (<https://www.bankmillennium.pl/klienci-indywidualni/karty-platnicze/karty-kredytowe/wwf-millennium-mastercard#o-karcie>), która pozwala zaangażowanym klientom wesprzeć wysiłki na rzecz ochrony środowiska naturalnego. Za każdą wydaną kartę WWF Millennium Mastercard, Bank Millennium przekazuje organizacji 50 zł wsparcia. Karta wykonana jest w 85% z plastiku otrzymanego w procesie recyklingu i umożliwia odroczenie płatności do 51 dni, atrakcyjne przewalutowanie transakcji zagranicznych w każdej walucie i możliwość rozkładania płatności na wygodne raty.

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

Oferta dla przedsiębiorstw

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

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

Bank konsekwentnie wprowadza do swojej oferty produkty wspierające finansowanie projektów proekologicznych. Oferuje m.in. **Program Gwarancji Biznesmax** realizowany we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest przeznaczona na zabezpieczenie kredytów udzielanych na finansowanie innowacyjnych przedsięwzięć w sektorze MŚP, w tym z uwzględnieniem firm efektywnych ekologicznie. Klient korzystający ze „ścieżki ekologicznej” Programu Gwarancji Biznesmax może realizować przedsięwzięcie inwestycyjne z uwzględnieniem minimum jednej kategorii ekologicznej, np.: elektromobilność, odnawialne źródła energii, w tym instalacje

fotowoltaiczne, technologie służące zmniejszeniu zużycia energii, technologie do wytwarzania paliw alternatywnych, gospodarka obiegu zamkniętego, instalacje odzyskiwania surowca z procesów produkcyjnych, itp.

W obszarze inwestycji służących do wytwarzania energii ze źródeł odnawialnych, Bank oferuje Kredyt na fotowoltaikę. Kredyt ten kierowany jest do przedsiębiorstw, które planują wykorzystywać na własne potrzeby energię wytworzoną ze źródeł odnawialnych oraz w wariantach, gdzie nadwyżki energii mogą być sprzedawane. Produkt umożliwia finansowanie budowy instalacji i elektrowni fotowoltaicznych, o wartości do 20 milionów złotych, a dla wariantu produktu do 2 mln złotych, finansowanie jest możliwe bez zabezpieczeń. W przypadku większych instalacji produkt umożliwia również sfinansowanie magazynów energii oraz systemu do zarządzania energią. Produkt odpowiada na obecne zapotrzebowanie rynkowe - pozwala na ograniczenie kosztów zużycia energii dla przedsiębiorstw, które w swoich procesach produkcyjnych używają jej najwięcej i pozwala na stworzenie niezależnego, własnego źródła energii elektrycznej.

Bank aktywnie poszerza wiedzę pracowników na temat finansowania projektów proekologicznych. Systematycznie organizuje szkolenia z zakresu wiedzy jak realizować inwestycje proekologiczne z dostępnych środków EU lub jak można realizować je w ramach zielonych produktów dostępnych w Banku Millennium np. finansowanie EFI, które wpięra finansowanie zielonych inwestycji z obszaru ochrony bioróżnorodności, gospodarki obiegu zamkniętego, zapobieganiu zanieczyszczeniom, inwestowaniu w technologie niskoemisyjne i energetykę odnawialną.

Millennium Leasing sp. z o.o. konsekwentnie angażuje się w finansowanie energooszczędnych inwestycji stosując się zarówno do zapisów „Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium”, jak też polityki branżowej. Spółka korzysta w tym celu, i planuje korzystać w przyszłości, z programów organizowanych przez EBOR (Europejski Bank Odbudowy i Rozwoju), w ramach których refunduje klientom część kosztów finansowania maszyn i urządzeń wpisanych na listę LEME. Lista ta zawiera zweryfikowane przez inżynierów maszyny i urządzenia, które wspierają redukcję emisji CO₂ oraz efektywność energetyczną, poprzez co najmniej 20% oszczędność energii. Millennium Leasing promuje również finansowanie urządzeń służących do wytwarzania energii ze źródeł odnawialnych. Od roku 2019 Millennium Leasing sp. z o.o. szczególnie aktywnie rozwija program **MilleSun** dedykowany finansowaniu inwestycji w fotowoltaikę. Leasing paneli to rozwiązanie kierowane do przedsiębiorców nastawionych na redukcję kosztów zużycia energii połączoną ze zmianą świadomości społecznej w kwestii ochrony środowiska, którym zależy na budowaniu ekologicznego wizerunku na równi z ekonomiczną efektywnością inwestycji. W obszarze leasingu paneli fotowoltaicznych Millennium Leasing sp. z o.o. współpracuje z wiodącymi, rzetelnymi dostawcami tego typu instalacji, oferuje bezpieczne finansowanie na preferencyjnych warunkach oraz maksymalnie uproszczony proces leasingowania ekologicznych inwestycji. W 2022 roku Spółka rozszerzyła ofertę o dodatkowy produkt - pompy ciepła. W ramach ciągłego rozwijania Programu MilleSun, Spółka planuje dołączyć do oferty również magazyny energii.

W 2022 roku Millennium Leasing sp. z o.o. dołączyła do programu realizowanego przez Bank Ochrony Środowiska Mój Elektryk, gwarantującego dopłaty NFOŚiGW do leasingu aut elektrycznych, dopłaty z NFOŚiGW do udziału własnego w umowach leasingu aut elektrycznych. Dopłaty wynoszą odpowiednio do 27 tys. zł dla aut osobowych (M1), a do 70 tys. dla aut do dostawczych do 3,5 t. Celem programu jest redukcja emisji zanieczyszczeń powietrza poprzez dofinansowanie przedsięwzięć polegających na obniżeniu zużycia paliw emisyjnych w transporcie. Dofinansowanie stanowi wsparcie i zachętę do zakupu/leasingu pojazdów zeroemisyjnych.

W 2023 r. Spółka planuje uruchomić Program Preferencyjny finansowania aktywów proekologicznych.

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

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

2.3. TAKSONOMIA UE

Taksonomia – obowiązki raportowe

Na podstawie art. 10 ust. 3 Rozporządzenia Delegowanego Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. (dalej: Rozporządzenie Delegowane) w związku z art. 8 ust. 1 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. (dalej: Taksonomia), Grupa Banku Millennium zobowiązana jest w okresie od 1 stycznia 2022 do 31 grudnia 2023 ujawniać udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec działalności gospodarczej niekwalifikującej się do Taksonomii i działalności gospodarczej kwalifikującej się do Taksonomii, a także udział procentowy w aktywach ogółem ekspozycji wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych, instrumentów pochodnych, portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie oraz ekspozycji wobec przedsiębiorstw, które nie podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych na podstawie art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE (krajowej implementacji dyrektywy dokonano w Ustawie o rachunkowości z dnia 29 września 1994 r.).

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

Ujawnienia w zakresie ekspozycji przedsiębiorstw kwalifikujących się do Taksonomii powinny opierać się na najnowszych dostępnych danych klientów Grupy Banku, którzy podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych.

Na dzień 31.12.2022 udział procentowy ekspozycji wobec działalności kwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku wynosi 35,37%, w tym:

- udział procentowy ekspozycji wobec podmiotów niefinansowych, które podlegają obowiązkowi publikowania informacji wynosi 0,63%
- udział procentowy ekspozycji wobec gospodarstw domowych zabezpieczonych nieruchomościami mieszkalnymi oraz ekspozycji wobec gospodarstw domowych na renowację budynków wynosi 34,74%.

Na dzień 31.12.2022 udział procentowy ekspozycji wobec podmiotów niefinansowych w zakresie działalności niekwalifikującej się do Taksonomii w aktywach ogółem Grupy Banku wynosi 1,72%.

Ponadto na dzień 31.12.2022

- Udział procentowy ekspozycji bilansowej wobec rządów centralnych, banków centralnych i emitentów ponadnarodowych w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 23,93%.
- Udział procentowy ekspozycji bilansowej z tytułu instrumentów pochodnych w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 0,43%.
- Udział procentowy ekspozycji bilansowej wobec przedsiębiorstw niefinansowych nie podlegających obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych zgodnie z art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 15,21%.

- Udział procentowy portfeli handlowych oraz pożyczek międzybankowych na żądanie w aktywach ogółem Grupy Banku wyniósł 0,33%.

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

Grupa Banku Millennium podejmuje działania, które ukierunkowane są budowę portfela aktywów finansujących działalności zgodne z Taksonomią. W Strategii Grupy na lata 2022-2024 „Inspirują nas ludzie”, jak i w Strategii ESG, stanowiącej jej rozwinięcie, ujęto cele związane z aktywnym wspieraniem klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzieleniem w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne. Naszym celem jest wprowadzenie oferty produktów wspierających zrównoważony rozwój w różnych segmentach biznesowych (m.in. małych i średnich przedsiębiorstwach) w zakresie efektywności energetycznej, wykorzystania odnawialnych źródeł energii i gospodarki o obiegu zamkniętym, a także zwiększenie finansowania przeznaczonego na projekty związane ze zrównoważonym rozwojem poprzez aktywne uczestnictwo w rządowych i unijnych programach transformacji w kierunku redukcji negatywnego wpływu na środowisko

Taksonomia - zasady raportowania

Dla ustalenia wartości “aktywów ogółem” objętych ujawnieniem na podstawie Taksonomii, przyjęto, że obejmuje ono ekspozycje bilansowe zgodnie z zakresem konsolidacji ostrożnościowej dla rodzajów aktywów wskazanych w Rozporządzeniu nr 575/2013 z dnia 26 czerwca 2013 r. (dalej: CRR).

W związku z brakiem ogólnopolskiej bazy podmiotów zobligowanych do raportowania niefinansowego, na potrzeby ujawnień w niniejszym raporcie, informację, czy klienci podlegają obowiązkowi publikowania informacji niefinansowych, pozyskiwano bezpośrednio od klientów (poprzez ankietę w systemie Millenet), za wyjątkiem jednostkowych przypadków, kiedy tę informację pozyskano z publicznie dostępnych sprawozdań niefinansowych klientów. W podobny sposób, czyli bezpośrednio od klientów (poprzez ankietę w systemie Millenet), pozyskano informację, czy prowadzona przez nich działalność może zostać uznana za kwalifikującą się do Taksonomii oraz jaki udział procentowy przychodów ze sprzedaży generuje taka działalność. Informacja taka została udzielona przez klientów na podstawie sporządzonych przez nich sprawozdań niefinansowych. Również w tym zakresie, w jednostkowych przypadkach, skorzystano z publicznie dostępnych ujawnień taksonomicznych klientów. Pozyskane dane na temat udziału działalności kwalifikującej się do Taksonomii dotyczyły roku obrotowego zakończonego w 2021 roku.

2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA

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

Już od 2011 roku Grupa Banku Millennium raportuje informacje dotyczące jej wpływu na środowisko, w tym dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych, w zakresie Scope 1 i Scope 2 oraz częściowo w Scope 3, stopniowo poszerzając zakres raportowanych danych. Wiedza na ten temat poszerzana jest poprzez realizację projektów z udziałem firm doradczych, uczestnictwo w konferencjach i warsztatach eksperckich (organizowanych np. przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych) oraz udział w pracach Związku Banków Polskich. W 2022 prowadzono dalsze prace dotyczące przygotowania Grupy do raportowania w zakresie zrównoważonego rozwoju, w odniesieniu do różnorodnych aspektów raportowania, wymaganych przez przepisy prawa i standardy rynkowe.

Bank Millennium jest członkiem Komitetu ds. Zrównoważonego Finansowania przy Związku Banków Polskich, a także bierze udział w pracach grup roboczych różnych izb branżowych (np. Związek Banków Polskich, Polska Izba Ubezpieczeń). Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych jest członkiem Izby Zarządzających Funduszami i Aktywami (IZFiA), natomiast Biuro Maklerskie Banku Millennium jest członkiem Izby Domów Maklerskich. W ramach działań podejmowanych w tych organizacjach wypracowywane są rozwiązania ułatwiających stosowanie wchodzących przepisów i uspoźnienie formatu wykorzystywanych danych.

[GRI 2-27] W roku 2022 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA

[GRI 2-24, 3-3 , WSKAŹNIK WŁASNY 7]

W Grupie Banku Millennium mamy świadomość jak ważną rolę odgrywa edukacja ekologiczna. Nasze działania edukacyjne kierujemy do różnego rodzaju odbiorców, dostosowując do nich treść i formę przekazu. Tematyka podejmowanych przez Grupę działań w sferze edukacji ekologicznej ujęta jest w "Polityce środowiskowej Grupy Banku Millennium".

Każdy świadomy ekologicznie i dobrze przeszkolony pracownik Grupy Banku Millennium, to swego rodzaju ambasador troski o środowisko i wspólne dobro jakim jest planeta, dlatego też szczególną wagę przykładamy do szkoleń pracowniczych. W roku 2022 uruchomiliśmy szkolenie w formule online „ESG - zagadnienia środowiskowe”, którego celem jest usystematyzowanie i poszerzenie wiedzy pracowników w tematyce zrównoważonego rozwoju i zmian klimatu, w połączeniu z wiedzą praktyczną, jakie działania podejmowane są w Banku Millennium oraz jakie działania możemy podjąć sami na rzecz klimatu. Zapoznano także pracowników z działaniami i strategią ESG w obrębie Grupy Banku Millennium.

W formule webinarium dostępnych dla wszystkich pracowników omówiono kwestie dotyczące lasów, ich funkcjonowania i sposobów ochrony, również przez nas samych - przykładem takiej inicjatywy jest wykład zorganizowany w ramach drugiego semestru projektu wymiany wiedzy dla pracowników „Rozwójowe piątki”.

Dla pracowników bankowości korporacyjnej przeprowadzono specjalistyczne szkolenie wprowadzające do zagadnień regulacji ESG. Z racji, że poruszane zagadnienia są istotnym elementem działalności Banku agenda warsztatów była bardzo bogata i objęła takie bloki tematyczne, w połączeniu z sesją Q&A, jak zakres nowych wymogów prawnych dla sektora finansowego, obowiązki informacyjne nałożone w zakresie zrównoważonego rozwoju dla sektora finansowego, nowe obowiązki

w zakresie zarządzania ryzykiem i ładu korporacyjnego, wpływ nowych wymogów w zakresie zrównoważonego rozwoju na bankowość korporacyjną

Działania prośrodowiskowe to także budowanie świadomości. Jednym z przykładów takich działań zrealizowanych w 2022 były wydarzenia skupione wokół premiery Raportu „Eko-indeks Millennium - potencjał eko-innowacyjności regionów, który powstał we współpracy z partnerami merytorycznymi: Urzędem Patentowym RP, Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie oraz Szkołą Główną Handlową w Warszawie. Bank Millennium opracował indeks eko-innowacyjności celem sprawdzenia, jak wygląda zaangażowanie regionów Polski w zieloną transformację w sytuacji gdy ekologia, troska o środowisko i rozwój innowacji zajmują coraz więcej miejsca w strategiach rozwoju województw. Raport przyczynił się do stworzenia swoistej platformy do dyskusji na temat znaczenia i rozwoju zielonych innowacji w naszym kraju, a także miał na celu zachęcenie do współpracy, bo jak pokazują wyniki naszego badania, sprzyja ona eko-innowacjom. Opracowanie pokazuje, że regulacje związane z ekologią mogą pełnić rolę stymulanty dla innowacji, a wdrażanie rozwiązań ekologicznych, szczególnie tych innowacyjnych, to inwestycja, która w długiej perspektywie przynosi korzyści.

Inną doskonałą okazją do budowania świadomości, tym razem wśród klientów biznesowych, była 5. edycja Forum Firm Rodzinnych, czyli wspólna inicjatywa magazynu Forbes i Banku Millennium. Forum Firm Rodzinnych to nie tylko cykliczne wydarzenie skupiające firmy rodzinne, ale też forum debat i spotkań, które pozwala nawiązać relacje biznesowe, zyskać nowych partnerów i wyróżnić najlepsze przedsiębiorstwa rodzinne w poszczególnych województwach. Dzięki Bankowi Millennium Forum miało w tym roku również silny aspekt edukacyjny, ponieważ w tej edycji eksperci Banku Millennium podzielili się z firmami swoją wiedzą o ESG i przedstawili biznesowe szanse, jakie związane są z wdrażaniem rozwiązań w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Trzecia, ostatnia grupa działań edukacyjnych Grupy Banku Millennium, to szkolenia dla młodzieży i studentów, czyli dla fundamentu dobrze wyedukowanego społeczeństwa w przyszłości. Działania edukacyjne Banku Millennium jako partnera w ramach Hackathon EcoCraft 2022 polegały na przekazaniu praktycznej wiedzy w obszarze ESG, tak aby umożliwić uczestnikom, czyli młodym gamer'om, zrozumienie skali zagrożeń związanych ze zmianą klimatu, a następnie sprawdzeniu umiejętności przeniesienia zdobytej wiedzy do świata Minecrafta poprzez zaprojektowanie wtyczki, wprowadzającej do gry proekologiczne elementy. Rozwiązania, które zaproponowali zwycięzcy, obrazujące działania wpływające na środowisko, zarówno negatywnie jak i pozytywnie, mają dużą wartość edukacyjną dla graczy. Finałowa Gala projektu Hackathon EcoCraft 2022 była ostatnim etapem konkursu oraz spotkaniem przedstawicieli firm odpowiedzialnych społecznie z młodymi zwycięzcami.

Okazją na poszerzenie wiedzy studentów była Konferencja Biznesu Uniwersytetu Warszawskiego, organizowana w maju 2022 roku przez Koło Naukowe Prawa Nieruchomości Uniwersytetu Warszawskiego, Koło Naukowe Strategii Gospodarczej Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studenckie Koło Naukowe Finansów Uniwersytetu Warszawskiego. Uczestnicy debaty zastanawiali się, czy w najbliższych latach ESG rzeczywiście stanie się głównym trendem strategicznym w gospodarce, a w niedalekiej przyszłości kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem będą w naturalny sposób implementowane do strategicznych inicjatyw i modeli biznesowych. W ramach debaty poruszono także kwestię pracy jednostek zajmujących się ESG w firmach ponieważ obszar ten dotyczy niemal każdego elementu funkcjonowania organizacji, co oznacza, że w procesy związane ze zrównoważonym rozwojem zaangażowanych jest wiele departamentów, a rola jednostek ESG ma charakter koordynujący. Przedstawiono na przykładzie Banku Millennium, że w takim układzie ważne jest właściwe określenie kompetencji i obowiązków, a także ustalenie skutecznego procesu raportowania i monitorowania przeprowadzanych inicjatyw.

Przystąpienie do grupy Zielone Finanse UN Global Compact Network Poland

United Nations Global Compact to inicjatywa skupiająca firmy działające na rzecz zrównoważonego rozwoju na całym świecie. Bank Millennium zdecydował się przystąpić do Programu Climate Positive, prowadzonego przez polski oddział UNGC.

UN Global Compact Network Poland i Instytut Odpowiedzialnych Finansów we współpracy z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej oraz Ministerstwem Finansów opublikowały w czerwcu br. Raport „Zielone Finanse w Polsce 2022”. Miał on swoją premierę w podczas Europejskiego Kongresu Finansowego w Sopocie. W publikacji znajduje się komentarz Joao Bras Jorge, Prezesa Zarządu Banku Millennium, dotyczący wybranych aspektów polityki środowiskowej Grupy.

Bank został również jednym z sygnatariuszy „Listu otwartego biznesu na rzecz edukacji klimatycznej”, który jest rezultatem prac Okrągłego Stołu dla Edukacji Klimatycznej działającego z inicjatywy UNGC. Jest to przedsięwzięcie mające na celu wyrażenie stanowiska sektora prywatnego na rzecz wsparcia edukacji klimatycznej w Polsce.

Edukacja ekologiczna w ramach współpracy z WWF Polska

Bank Millennium od wielu lat współpracuje z WWF Polska. W ramach wspólnych działań przekazuje organizacji roczne dotacje i darowizny, które pozwalają jej realizować cele statutowe w zakresie ochrony przyrody. Częścią inicjatywy jest również wyjątkowa karta WWF Millennium Mastercard (o której mowa również w rozdziale „2.2.3. Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”), która wspiera inicjatywy związane z ochroną lasów. Jej nowy wizerunek będzie miał premierę w 2023 roku.

Hasło przewodnie współpracy Banku Millennium i WWF Polska przyjęte od roku 2022 to „Las - dom zwierząt, oddech ludzi, ochrona klimatu”. W ramach tej inicjatywy bank prowadzi edukację ekologiczną swoich pracowników oraz klientów, stara się również wspierać różnego rodzaju pro środowiskowe inicjatywy. W przypadający w czerwcu Dzień Drzewa bank rozesłał specjalną informację prasową poświęconą zagadnieniom ochrony lasów w Polsce oraz dotyczącą swojego zaangażowania na rzecz ochrony klimatu i środowiska. Ekspertki WWF Polska przeprowadziły również specjalne wewnętrzne webinarium dla pracowników Banku Millennium. Cieszący się dużym zainteresowaniem wykład poruszał kwestie najważniejsze dla ochrony różnorodności biologicznej w polskich lasach. Ekspert WWF Przemysław Nawrocki był gościem Millennium Podcast, cyklicznej audycji poświęconej różnym tematom związanym z działalnością banku. Wyjątkowo program poświęcony był w całości zagadnieniom ochrony lasów. Ekspert tłumaczył dlaczego lasy są niezbędne do życia na Ziemi i jak je chronić. Audycja dostępna jest na najpopularniejszych platformach: Google Podcast, Apple Podcast, Spotify oraz YouTube: <https://spotifyanchor-web.app.link/e/kf1fYzo6hwb>

W ramach działań podejmowanych przez Bank Millennium na rzecz promowania inicjatyw dotyczących zrównoważonego rozwoju oraz współpracy z WWF powstała również specjalna strona internetowa: www.bankmillennium.pl/wwf-lasy. W dalszej perspektywie Bank planuje zaangażować swoich pracowników w ramach akcji związanych z ekowolontariatem. W 2023 roku ogłosi inicjatywy, które pozwolą zaangażowanym pracownikom Banku Millennium zaproponować i zrealizować projekty związane z ochroną organizmów żyjących w lasach.

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

- **Akcja „push yourself, not the button”** - zachęcanie pracowników centrali w Warszawie do korzystania ze schodów zamiast wind. We wszystkich holach windowych centrali zostały zamontowane tabliczki w postaci kampanii promującej zdrowy tryb życia i wybór schodów

zamiast windy w codziennej komunikacji. Kampania oprócz podstawowego celu, jakim było budowanie „well being” wśród pracowników, służyła również zminimalizowaniu zużycia energii elektrycznej.

- **Akcja „wyłączamy nasze szyldy”.** We wrześniu 2022 Bank ogłosił, iż w okresie jesienno-zimowym po godzinach pracy wyłączy tablice świetlne w swoich oddziałach oraz biurach w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku. Tym samym zachęca do oszczędzania i ograniczania zużycia energii elektrycznej w obliczu potencjalnych trudności na rynku energii. Działanie jest też wyrazem niezmiennej troski o środowisko naturalne i wynika z potrzeby rozsądnego gospodarowania zasobami. Akcja była szeroko promowana w mediach, artykułami a także filmem. Policzone, że dzięki tej akcji zaoszczędzona energia równa się ekwiwalentowi zapotrzebowaniu na energię elektryczną w 62 gospodarstwach domowych.
- **Akcja „oszczędzamy energię elektryczną”** - w całej sieci placówek własnych Bank prowadził akcję edukacyjną polegającą na przypomnieniu pracownikom o drobnych działaniach, które mogą wykonywać każdego dnia aby zmniejszyć zużycie energii elektrycznej. Dodatkowo we wszystkich pomieszczeniach socjalnych i toaletach umieściliśmy naklejki przypominające o tych działaniach.



- **Zbiórka elektrośmieci oraz zwiększenie zasięgu i czasu akcji ekologiczno-charytatywnej** polegającej na recyklingu plastikowych nakrętek zbieranych w całym Banku (współpracująca z Bankiem organizacja pozarządowa sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pozyskane środki przeznacza na pomoc ubogim).
- **Promowanie używania opakowań wielorazowego użytku poprzez dystrybucję kubków ceramicznych dla wszystkich pracowników gdańskiej centrali**, tak aby ograniczyć ilość odpadów. Jednocześnie w grudniu 2022 roku po wielkim otwarciu centrali pracownicy, którzy odpowiedzieli poprawnie na pytania dotyczące promocji projektu HQ Gdańsk otrzymali upominki w postaci ekologicznych opakowań na lunch, kubki termiczne a także torby wykonane z materiału z recyklingu z logo projektu.
- **Rośliny w biurze.** We wszystkich nowo oddanych do użytku powierzchniach biurowych pojawia się dużo roślin, co również pozytywnie wpływa na atmosferę w biurze i ekoklimat.

- **Informowanie o zmianach w zbiorce odpadów** (akcje marketingowe, nowe pojemniki na odpady selektywne z odpowiednim logo). Nowe pojemniki zlokalizowane są w głównych korytarzach na każdym piętrze biura. Pojemniki na papier i zmieszane odpady znajdują się również w aneksach kuchennych.
- **W większości oddziałów działa proces segregacji odpadów.** W pierwszej połowie 2021 roku przeprowadzono wymianę pojemników na odpady segregowane w placówkach i centrach finansowych w całej Polsce.
- Dodatkowo Bank segreguje inne odpady, np. zużyte baterie i zbiera elektroodpady. W 2022 roku **Bank zebrał 232 kg elektroodpadów, 102 kg baterii oraz 123 kg nakrętek plastikowych** dostarczonych przez pracowników Banku.
- W kawiarni znajdującej się na terenie centrali Banku w Warszawie zostały wycofane plastikowe słomki, papierowe opakowania na cukier, plastikowe opakowania na kanapki, a personel rekomenduje używanie własnych kubków i naczyń.
- Promowany jest transport rowerowy oraz rozbudowywana infrastruktura dla rowerzystów (dodatkowe stojaki na rowery i prysznice), pracownicy otrzymali możliwość korzystania z dodatkowo wybudowanych sześciu kabin prysznicowych w Warszawie oraz czterech we Wrocławiu. Oddano też do użytku ponad 100 stojaków rowerowych w nowej centrali we Wrocławiu. Bank zainstalował stojaki rowerowe na 46 rowerów w budynkach własnych.

Edukacja klimatyczna w ramach Millennium Docs Against Gravity

Festiwal Millennium Docs Against Gravity jest flagowym projektem kulturalnym wspieranym przez Bank. To największy festiwal filmowy w Polsce i liczący się festiwal filmów dokumentalnych w świecie. Bank Millennium jest partnerem festiwalu od kilkunastu lat, kontynuując jednocześnie w jego ramach projekt audiodeskrypcji, umożliwiający uczestnictwo w festiwalu osobom z niepełnosprawnościami.

Festiwal przybliży widzom szereg zjawisk zachodzących we współczesnym świecie, edukując poprzez prezentowane filmy, spotkania z twórcami i bohaterami oraz debaty wokół ważnych tematów prezentowanych na ekranie. Porusza wiele istotnych kwestii - od ekologii, ochrony klimatu i środowiska, przez różnorodność, politykę, psychologię, prawa człowieka, sztukę (także awangardową), popkulturę, po relacje rodzinne.

Tematyka ochrony klimatu i środowiska naturalnego, w tym obszarów leśnych, odgrywających kluczową rolę w walce z globalnym ociepleniem, co roku znajduje odzwierciedlenie w jednej z najważniejszych sekcji festiwalowych - „Klimat na zmiany”. Podczas festiwalu prezentowane są najnowsze filmy dokumentalne z całego świata, ukazujące palące problemy dotyczące kryzysu klimatycznego oraz działania, jakie są podejmowane w tym zakresie.

Bank Millennium od lat w trosce o ziemię promuje ochronę środowiska i poszerzamy świadomość ekologiczną, dlatego na potrzeby festiwalu przygotował w 2022 roku wyjątkowy spot reklamowy, w którym mówi o wartościach, jakie przyświecają mu jako instytucji. Spot był emitowany podczas 19. edycji festiwalu przed wszystkimi projekcjami filmów w kinach oraz online: <https://www.youtube.com/watch?v=NdID-DR3M-Y>



3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)

BANKOWOŚĆ INSPIROWANA LUDŹMI

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

3.1. INNOWACYJNE USŁUGI

[GRI 3-3; WSKAŹNIK WŁASNY 4]

Klienci są coraz bardziej przyzwyczajeni do rozwiązań cyfrowych, dlatego oczekują, że również w banku większość spraw załatwią zdalnie. Bank stawia więc na **digitalizację usług**, z **silnym akcentem na rozwiązania omnikanalowe**, w tym łączące kanały elektroniczne z tzw. kanałami ludzkimi. Szczególnym obszarem działania stała się aplikacja mobilna, która z miesiąca na miesiąc zyskuje nowych użytkowników. Dla wielu klientów aplikacja jest już podstawowym kanałem kontaktu z bankiem.

Centrum zarządzania codziennością w jednej aplikacji

W ciągu ostatnich kilkunastu miesięcy Bank pobił kilka rekordów w obszarze bankowości mobilnej, w tym przekroczył granicę 2 mln użytkowników aktywnie korzystających z aplikacji mobilnej. Dlatego w Strategii Banku uwzględniono cele związane z budowaniem w aplikacji centrum zarządzania

codziennie. Działania te obejmują nie tylko przenoszenie usług banku do aplikacji, ale agregację wielu dodatkowych usług, w tym opartych na personalizacji oraz wykraczających poza obszar bankowości.

W 2022 roku Bank wprowadził do oferty nowe konto Millennium 360°, którego benefity są ściśle powiązane z aplikacją mobilną. Klienci z nowym kontem mogą zarządzać w aplikacji limitem i pakietem walutowym do karty. Pakiet pozwala na nielimitowane transakcje we wszystkich walutach świata bez marży banku za przewalutowanie. Klienci z nowym kontem mają też w aplikacji dostęp do specjalnych ofert w sklepach online z programem zwrotów za zakupy.

Dostęp do produktów banku online to już zdecydowanie za mało, klienci szukają czegoś więcej. Dlatego Bank Millennium od kilku lat wzbogaca swoje kanały cyfrowe dodatkowymi funkcjami, tzw. VAS-ami. Zaczynaliśmy od bardzo łatwego doładowania telefonu na kartę i innowacyjnego procesu zakupu ubezpieczenia komunikacyjnego, stopniowo dodając kolejne usługi takie jak ubezpieczenie turystyczne z innowacyjną opcją „Pomoc w podróży”, zakup biletów na komunikację miejską, opłaty za parking, automatyczne płatności za autostrady czy nawet zakup biletów do kina bezpośrednio w aplikacji banku. W 2022 roku w aplikacji została dodana możliwość zakupu kodów doładowujących do usług online oraz zakup e-biletu autostradowego na państwowe odcinki płatnych autostrad (jako rozszerzenie dostępnej w aplikacji usługi Autostrady).

Bezpośrednio w aplikacji nowi klienci mogą też założyć konto za pomocą tzw. selfie. Proces dostępny od 2020 został rozwinięty we współpracy z zewnętrznym partnerem. W 2022 roku rozwijane były również procesy związane z logowaniem biometrycznym, udoskonalono proces aktywacji aplikacji oraz udostępniono bezpieczny i wygodny sposób odzyskiwania PIN-u do logowania bezpośrednio w aplikacji.

Aplikacja jest pozytywnie oceniana przez użytkowników w sklepach z aplikacjami: Google Play, App Store i AppGallery.

Doskonały UX

Doświadczenie klienta coraz częściej jest tym, co decyduje o przewadze danego rozwiązania nad innymi. Dlatego projektując rozwiązania cyfrowe, Bank włącza swoich klientów w proces ich tworzenia. Stale udoskonalane są również rozwiązania, z których klienci korzystają każdego dnia w aplikacji mobilnej i bankowości internetowej. W kanałach elektronicznych bank stopniowo rezygnuje z „instytucjonalnego oblicza” i adaptuje podejście fin-techów, upraszczając nie tylko komunikację zgodnie z zasadami prostego języka, ale też skracając procesy. W banku działają zespoły specjalizujące się w projektowaniu UX i UI, specjaliści z zakresu UX writing. Od kilkunastu lat w Banku funkcjonuje UX Lab, w którym badacze prowadzą pogłębione analizy, wywiady z użytkownikami i testują nowe rozwiązania. W centrum nowych rozwiązań jest zawsze klient - projekty inspirowane są jego potrzebami, nawykami, jego językiem i otaczającym go światem.

Innowacje w płatnościach

Bank Millennium jest jednym z liderów innowacji na polskim rynku. Klienci banku mogą wybierać spośród różnych metod płatności bez karty i portfela. Mogą korzystać z płatności w technologii HCE, Apple Pay, płatności zbliżeniowych BLIK, płacić za zakupy online kodem BLIK oraz wypłacać kodem gotówkę z bankomatu. W 2022 Bank Millennium jako pierwszy na rynku rozpoczął we współpracy z Polskim Standardem Płatności pilotaż nowej usługi w obszarze płatności odroczonej - BLIK Płacę Później. Klienci, którzy korzystają z Apple Watch mogą sparować swój zegarek z aplikacją i korzystać na nim m.in. z kodu BLIK czy autoryzacji mobilnej.

Otwarta bankowość

Bank Millennium jest najbardziej wszechstronny na polskim rynku finansowym we wdrażaniu rozwiązań wykorzystujących otwartą bankowość. Bank oferuje możliwość agregacji kont oraz zlecenia

przelewów z innych banków, wykorzystuje też otwartą bankowość w procesach sprzedażowych i akwizycji (otwieranie konta indywidualnego i firmowego).

W 2022 roku Bank dodał do usług otwartej bankowości dwa nowe banki. Obecnie w usłudze Finance 360°, czyli agregacji konta dostępnych jest 11 największych polskich banków. Klienci korzystający z tej usługi zyskali w 2022 roku jeszcze jedną wygodną opcję. Na formularzu przelewu klientowi z zagregowanymi kontami wyświetla się lista ostatnich odbiorców, do których wykonał przelew, uwzględniając również przelewy zlecone w innych bankach. Kiedy klient wybierze odbiorcę z tej listy, system uzupełni automatycznie formatkę przelewu o dane odbiorcy, nawet jeśli przelew był wykonany w banku zewnętrznym.

Bank wykorzystuje otwartą bankowość w celowanych kampaniach do klientów oraz w procesach związanych m.in. z badaniem zdolności kredytowej. Stale też szuka nowych możliwości, jakie otwiera dyrektywa PSD2.

Spółeczeństwo cyfrowe

W styczniu 2022 roku w aplikacji pojawiła się dodatkowa sekcja MilleUrząd. Obecnie klient znajdzie w niej wnioski o świadczenia Rodzina 500+, Dobry Start 300+, RKO oraz dofinansowanie do żłobka. Wnioski dostępne są również z poziomu bankowości internetowej. Z kolei od grudnia 2022 klienci Banku mogą korzystać z cyfrowego potwierdzania tożsamości w ramach usługi Millennium ID, która działa w oparciu o mojeID. Za pośrednictwem bankowości internetowej klienci mogą korzystać z Profilu Zaufanego i logować się do platformy PUE ZUS.

Wsparcie dla obywateli Ukrainy w kanałach elektronicznych

Krótko po wybuchu wojny w Ukrainie na portalu Banku udostępniona została strona w języku ukraińskim z najważniejszymi informacjami dla aktualnych oraz nowych klientów Banku. Klienci ukraińskojęzyczni mogą również wypełnić wnioski o świadczenia 500+ i 300+ w swoim języku.

Komunikacja do klientów Banku standardowo jest realizowana w językach polskim i angielskim. Jednakże na potrzeby klientów, którzy nie posługują się swobodnie żadnym z tych języków, realizowane są specjalne kampanie w języku ukraińskim. Kampanie dotyczą najistotniejszych spraw, w tym dostępu do ważnych lub pomocnych opcji (np. wniosków o świadczenia rodzinne) oraz zasad bezpiecznego korzystania z kanałów elektronicznych.

Na początku wojny Bank wdrożył również specjalny formularz przelewu charytatywnego - Przelew Pomagam. Dzięki niemu wszyscy klienci mają możliwość wesprzeć finansowo wybrane organizacje, które pomagają uchodźcom (obecnie PAH, Caritas Polska, PCK, Fundacja Ocalenie).

Oferta w kanałach elektronicznych dla klientów z własnym biznesem

Bank Millennium od lat łączy innowacyjność z projektowaniem wygodnych usług, dlatego rozbudowuje ofertę dla klientów prowadzących działalność gospodarczą. Daje im narzędzia, które wspierają ich w budowaniu nowoczesnego i konkurencyjnego biznesu.

Od 2020 roku umożliwiamy zdalne otwarcie konta firmowego klientów bez dotychczasowej relacji Bankiem. Pod koniec 2022 roku udostępniliśmy klientom zupełnie nowy proces, w którym mogą założyć własną działalność i konto firmowe. Wniosek jest prosty i transparentny, trudniejsze pojęcia zostały odpowiedni wyjaśnione, a dodatkowo klient może otrzymać wsparcie eksperta na czacie, z możliwością współdzielenia ekranu.

W 2022 Bank udostępnił w pełni zdalny proces wnioskowania o kredyt gotówkowy dla firm oraz możliwość złożenia wniosku i wydania decyzji kredytowej online dla kredytów z gwarancją de minimis.

Przedsiębiorcy, którzy chcą przyjmować od swoich klientów płatności zbliżeniowe, mogą skorzystać z aplikacji Millennium POS. Dzięki aplikacji terminalem do przyjmowania płatności staje się smartfon i nie ma potrzeby zamawiania dodatkowych urządzeń. Takie rozwiązanie jest wygodne szczególnie dla przedsiębiorców, którzy dojeżdżają do klientów.

Klienci z tego segmentu mogą też korzystać z przelewu typu split-payment. Taka płatność zostaje automatycznie podzielona na kwotę netto dla sprzedawcy oraz należny od transakcji podatek, który trafia na wydzielony rachunek VAT. Dodatkowo przedsiębiorca, który ma obowiązek sprawdzić na białej liście, czy dostawca usługi, jest czynnym podatnikiem VAT - może to łatwo zrobić w trakcie zlecenia przelewu.

Nowe rozwiązania dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw

Koncentrujemy się na dostarczaniu kompleksowych rozwiązań opartych o nowoczesne technologie oraz na cyfryzacji i digitalizacji procesów biznesowych. Rozwijamy kanały cyfrowe i ścieżki elektronicznego obiegu dokumentów.

Rozwijamy i integrujemy produkty zaspokajając potrzeby klientów i wzmacniając pozytywne doświadczenia.

Wspieramy przedsiębiorców, którzy odczuli skutki pandemii Covid-19 i udostępniamy mechanizmy pomocowe przy współpracy z BGK oraz w ramach Tarczy Finansowej PFR jako instrumentu Tarczy Antykryzysowej dla firm.

Kredyty

Ofertę kredytową dla firm poszerzyliśmy o nowy produkt przeznaczony na finansowanie przedsięwzięć inwestycyjnych ze wsparciem ze środków publicznych. Produkt umożliwia elastyczne oraz kompleksowe finansowanie przedsięwzięcia inwestycyjnego. Jedną z korzyści jest wydzielenie części finansowania splanowanego dotacją, bez wymaganego udziału własnego.

Dzięki współpracy Banku z Grupą EBI klienci Banku otrzymali dodatkowe wsparcie. Od 1 września firmy z sektora MSP, których transakcje zostaną zakwalifikowane do programu mogą skorzystać z korzystniejszych warunków finansowania w postaci obniżonej marży.

Wprowadziliśmy także zmiany w procesie udzielania kredytów inwestycyjnych skracając czas oczekiwania na decyzję kredytową oraz ograniczając liczbę wymaganych dokumentów.

Faktoring i Finansowanie Handlu

Po zakończeniu programu pilotażowego włączyliśmy usługę finansowania wierzytelności do standardowej oferty Banku. Finansowanie wierzytelności jest oferowane klientom, którzy podpisali ze swoimi kontrahentami umowy handlowe zawierające umowy zakaz cesji.

Poszerzyliśmy również ofertę faktoringu pełnego z ubezpieczeniem o nową polisę - KUKA S.A., co pozwala na włączanie do transakcji kontrahentów krajowych i zagranicznych, dla których limity ubezpieczeniowe zostały przyznane w ramach nowej polisy zawartej przez Bank z KUKA S.A.

Utrzymuje się bardzo duże zainteresowanie klientów elektronicznymi zleceniami udzielenia gwarancji i otwarcia akredytywy na platformie finansowania handlu. W 2022 roku średnio aż 92% zleceń udzielenia gwarancji bankowej i otwarcia akredytywy dokumentowej w ramach linii było składanych przez klientów drogą elektroniczną. Co trzecia wystawiona gwarancja miała postać e-gwarancji, tj. elektronicznej wersji gwarancji z kwalifikowanym podpisem elektronicznym gwaranta.

Bankowość elektroniczna i transakcyjna

Millenet dla Przedsiębiorstw wykracza już poza ramy systemu transakcyjnego i staje się centrum integrującym różne usługi, związane z księgowaniem, factoringiem, leasingiem i innymi. W 2020 roku Bank zrealizował szereg projektów, których celem było poszerzenie opcji dostępnych dla

przedsiębiorców, szczególnie w obszarze zarządzania firmą i dokumentacją. Jednocześnie jednak udostępniona została Strefa Inspiracji, która jest przestrzenią łączącą elementy life-stylowe z treściami eksperckimi np. z obszaru funduszy unijnych.

Działania Banku zostały dostrzeżone na arenie międzynarodowej. Prestiżowy magazyn Global Finance przyznał Bankowi Millennium nagrodę za najlepiej zintegrowaną stronę korporacyjną w Europie Środkowo-Wschodniej (The Best Integrated Corporate Bank Site in Central and Eastern Europe for 2022).

Kontynuowaliśmy rozwój kanałów bankowości elektronicznej, wdrażając kolejne rozwiązania ułatwiające obsługę finansową firmy i realizujące wizję dostarczania klientom wielofunkcyjnej i wieloproduktowej platformy kontaktu z bankiem.

Zrealizowaliśmy kolejne wdrożenia w bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw:

- Udostępniliśmy możliwość zautomatyzowanej kwalifikowanej walidacji oraz konserwacji podpisów i pieczęci elektronicznych złożonych przez klienta, bank, jak i stronę trzecią. Dzięki tym usługom możliwa jest bieżąca weryfikacja i potwierdzenie ważności podpisu elektronicznego oraz pieczęci elektronicznej, a także ich długookresowa trwałość. Stanowi to gwarancję, że nie zostały zmienione po podpisaniu oraz, że w momencie podpisywania użyto ważnego certyfikatu kwalifikowanego co zapewnia prawną i techniczną ochronę wartości dowodowej kwalifikowanego e-podpisu lub pieczęci, powiązanych z konkretnym dokumentem elektronicznym. Kwalifikowane usługi walidacji i konserwacji to uzupełnienie całego cyklu życia dokumentu elektronicznego, od momentu złożenia e-podpisu lub e-pieczęci po archiwizację w długim okresie z zapewnieniem pełnego bezpieczeństwa. W swoich procesach wykorzystujemy usługi zaufania zgodne z Rozporządzeniem eIDAS. Nowe usługi są w pełni zintegrowane z obiegiem dokumentów w systemie bankowości elektronicznej Millenet dla Przedsiębiorstw. W module wymiany dokumentów dodaliśmy także kolejną funkcjonalność - notyfikacje o dokumentach wymaganych w procesie kredytowym.
- Podnieśliśmy wydajność funkcji związanych z obsługą kart płatniczych klientów, którzy posiadają nawet kilkadziesiąt tysięcy kart. Millenet udostępnia w tej chwili szeroki zakres funkcji, które umożliwiają obsługę kart płatniczych, np. wyszukiwanie poszczególnych kart, generowanie raportów, zmianę limitów i ustawień. Ponadto każdy typ karty oferowany klientom korporacyjnym można zamówić korzystając z pełni online'owego i zautomatyzowanego procesu.
- Poszerzyliśmy możliwość zamawiania kart przedpłaconych w walutach obcych o GBP, USD, EUR.
- Obecnie klienci mogą wnioskować o wszystkie karty dostępne w ofercie - debetowe, chargé, prepaid poprzez system Millenet w łatwy, wygodny i przyjazny dla środowiska sposób. Wprowadziliśmy możliwość zarządzania limitami dziennymi dla kart w walucie rachunku powiązanego z kartą bez konieczności przeliczania na walutę PLN.
- Udostępniliśmy usługę wyciągów z rachunków kart obciążeniowych w formacie MT940. Wyciągi w nowym formacie zostały uruchomione dla wszystkich czynnych kart i udostępnione do pobrania przez Millenet. Dla każdej nowo wydawanej karty wyciąg w formacie MT940 jest definiowany automatycznie. Wyciąg w formacie MT940, poprzez przetworzenie w systemie finansowo - księgowym klienta, pozwala na automatyczne rozliczenie wydatków zrealizowanych za pomocą karty.
- Wzbogaciliśmy usługę MillenetLink (rozwiązanie które umożliwia bezpośrednią wymianę danych między bankowością elektroniczną a systemami finansowo-księgowymi klientów) o możliwość pobierania danych dotyczących kart przedpłaconych. Zautomatyzowano również system powiadomień o zbliżającej się dacie wygaśnięcia certyfikatów komunikacyjnych, które uwierzytelniają klienta podczas transmisji.
- Kolejnej grupie klientów udostępniliśmy funkcjonalność zleceń warunkowych dla kasowych transakcji wymiany walutowej. Nowa funkcjonalność serwisu online to rozwiązanie dla firm aktywnie zarządzających swoją pozycją walutową. Moduł zleceń warunkowych jest teraz dostępny dla wszystkich firm korzystających z Millennium Forex Trader, zawierających

transakcje walutowe w oparciu o saldo rachunku. Platforma działa w trybie 24 godziny przez 5 dni w tygodniu i umożliwia składanie zleceń warunkowych dla transakcji FX Spot typu Take Profit, Stop Loss oraz Call na daty waluty Today (dziś), Tomorrow (jutro) lub SPOT (za dwa dni robocze). Minimalna kwota zlecenia to 1 000 EUR lub równowartość w innej walucie. Firmy mają możliwość składania, a także anulowania zleceń w dni robocze w godzinach od 8:30 do 17:00, dla wszystkich par walutowych dostępnych w systemie - warunkiem jest posiadanie rachunku rozliczeniowego w danej walucie. Zlecenia warunkowe mogą być składane z bezterminowym okresem ważności lub ze wskazanym przez użytkownika terminem.

- Wprowadziliśmy także ułatwienia dla klientów korzystających z faktoringu. Od lipca mają oni dostęp do systemu faktoringowego od razu po zalogowaniu się do Millenetu dla Przedsiębiorstw, bez konieczności dodatkowego logowania. To kolejny obszar produktowy - po bankowości transakcyjnej, leasingu, trade finance i wymianie walutowej - dostępny dla klientów w ramach jednego logowania.
- By usprawnić pracę operacyjną klientów dokonujących największej liczby transakcji w bankowości elektronicznej objęliśmy ich bezpłatną wymianą tokenów na nowszy model z czytnikiem kodów graficznych. Skraca on czas logowania i autoryzacji operacji w Millenecie dla Przedsiębiorstw, zapewniając równocześnie najwyższy stopień bezpieczeństwa.
- Klientom z segmentów MŚP oraz mikroprzedsiębiorstw umożliwiliśmy złożenie wniosku o umorzenie subwencji otrzymanej w ramach Tarczy 2.0 za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Proces ten zakończył się 15 stycznia 2022 w przypadku Małych i Średnich Przedsiębiorstw oraz 28 lutego w przypadku Mikroprzedsiębiorstw. Wspierając administrację publiczną we wdrażaniu programów pomocowych dla przedsiębiorstw, w Millenecie dla Przedsiębiorstw udostępniliśmy także decyzje w sprawie umorzeń subwencji w ramach tarczy PFR 2.0.
- Wprowadziliśmy w systemie Millenet ankietę, która zgodnie z Dyrektywą 2021/4/95/EU dotyczącą raportowania niefinansowego (tzw. NFRD) pozwala bankowi na uzyskanie od klientów informacji o ekspozycjach wobec działalności gospodarczej kwalifikującej i niekwalifikującej się do Systematyki. Ankieta elektroniczna pozwala zebrać wymagane szybciej oraz w sposób wygodniejszy zarówno dla banku jak i dla klientów.
- We współpracy z Millennium Leasing sp. z o.o. wprowadziliśmy również nowe funkcje związane z obsługą produktów bankowych i leasingowych w jednym miejscu - Millenecie dla Przedsiębiorstw. Udostępniliśmy klientom online'owe wnioski, które umożliwiają zgłaszanie w ustandaryzowany sposób spraw związanych z obsługą zawartych umów oraz możliwość podglądu w jakim statusie jest przestany wniosek. Klienci Millennium Leasing sp. z o.o. mogą również korzystać z udostępnionego wcześniej klientom Banku modułu, który ułatwia wymianę dokumentów elektronicznych.

W lipcu 2022 dopasowaliśmy ofertę powierniczego rachunku mieszkaniowego do wymogów tzw. nowej ustawy deweloperskiej. Ważnym elementem wdrożenia była integracja z systemem Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego, zapewniająca przesyłanie do UFG informacji o zmianach na rachunkach. Wspólnie z Polskim Związkiem Deweloperów oraz Związkiem Banków Polskich zorganizowaliśmy dla naszych klientów webinar, podczas którego omówiliśmy wprowadzane nową ustawą zmiany zasad prowadzenia mieszkaniowych rachunków powierniczych.

3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW

[GRI 3-3] Bank Millennium i Spółki Banku posiadają w swojej ofercie produkty i usługi umożliwiające poprawę warunków życia klientów, ułatwiające zarządzanie finansami i oszczędzanie, a także przyjazne środowisku naturalnemu. Produkty proekologiczne opisane są w części „Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”, a pozostałe rozwiązania w rozdziale „3.1.3. Wsparcie klientów w prowadzeniu biznesu”



Celem Banku jest zapewnianie wygodnych rozwiązań, realnie ułatwiających życie klientów i pomagających w realizacji celów finansowych. Przykładem tego podejścia jest **Millennium 360° - nowe konto w ofercie banku od kwietnia 2022 r.**

Oferta konta Millennium360° jest uniwersalna i przygotowana tak, aby odpowiadała na potrzeby różnych grup klientów, niezależnie od ich wieku i dochodów.

Coraz więcej Polaków korzysta na co dzień z bankowości online. Z badań² wynika, że 81% Polaków regularnie korzysta z bankowości mobilnej, a niemal połowa posiadaczy kont nie była w oddziale od ponad pół roku. Dla 41% Polaków wygodna bankowość online to jedno z dwóch najważniejszych kryteriów wyboru konta, obok braku opłat za prowadzenie rachunku. Dlatego w odpowiedzi na zmieniające się oczekiwania klientów Bank wprowadził Millennium 360° - nowe, bezpłatnie prowadzone konto, połączone z szeroką ofertą spersonalizowanych usług w super-aplikacji mobilnej.

Poprzez nowe konto Bank kontynuuje strategię rozwoju usług inspirowanych przez klientów, super-aplikacji mobilnej, wspierającej ich w wielu aspektach ich codziennego życia oraz hiperpersonalizacji. Wszystkie elementy nowej oferty powstały w oparciu o szerokie badania potrzeb klientów i wiodące trendy.

Prowadzenie konta Millennium360° jest bezwarunkowo bezpłatne. Dodatkowo po spełnieniu prostego warunku (5 płatności kartą lub BLIKIEM lub 1 płatność dla osób w wieku 18-26 lat) za 0 zł jest również obsługa karty debetowej, płatności zbliżeniowych BLIK, a wypłaty ze wszystkich bankomatów w Polsce i za granicą są bez prowizji. Oznacza to, że klienci, którzy mają problemy z mobilnością (osoby starsze lub osoby z niepełnosprawnościami) mogą korzystać z bankomatów w dogodnych dla nich lokalizacjach bez ponoszenia opłat za wypłaty w bankomatach obcych. Zawsze bezwarunkowo bezpłatne są krajowe przelewy w PLN, stałe zlecenia i polecenia zapłaty oraz przelewy BLIK na telefon.

Do konta proponowany jest ceniony przez klientów **Pakiet Bardzo Pomocny**, w ramach którego można korzystać z pomocy fachowca w domu, pomocy medycznej i IT. Klienci, których finanse nie pozwalają na domowe wizyty lekarza, mogą z niego skorzystać w razie nagłej choroby swojej albo dziecka. Pakiet zapewnia także pomoc hydraulika czy elektryka oraz z naprawy sprzętu AGD/RTV/PC, smartfona i tabletu. Wybierając Konto z Pakietem Bardzo Pomocnym Klient może skorzystać z 7 interwencji w roku. Przez 3 miesiące od otwarcia konta pakiet jest bezpłatny.

Ważnym nowym elementem konta są **usługi walutowe** - limit walutowy, w ramach którego klient może płać w każdej walucie bez marży banku za przewalutowanie do 1 tys. zł, po atrakcyjnym kursie organizacji płatniczej oraz Pakiet Walutowy, który klient może sobie włączać wygodnie w aplikacji

² Badanie „Millennium 360° Refresh” zrealizowane przez GfK Polonia dla Banku Millennium we wrześniu 2021 roku na reprezentatywnej próbie dla ogółu dorosłej populacji Polski n= 1210 respondentów, w technice CAWI.

mobilnej, w cenie 9,90 zł za tydzień, obejmujący nielimitowane transakcje walutowe po atrakcyjnym kursie organizacji płatniczej, bez dodatkowej marży banku za przewalutowanie.

Bank stale rozwija usługi online, proponując klientom funkcjonalności wspierające ich codzienne potrzeby. Łączy platformę zakupową goodie z bankowością elektroniczną, proponując usługę **Zwroty za zakupy**, ze spersonalizowaną prezentacją ofert sklepów, wyższym poziomem zwrotu dla klientów Millennium 360° i prezentacją w bankowości elektronicznej wysokości naliczonego zwrotu.

Z myślą o młodszych klientach Bank ma w swojej ofercie także **Konto 360° Junior** dla klientów, którzy nie ukończyli jeszcze 18 lat. Ułatwiając im stawianie pierwszych kroków w świecie finansów, Bank nie pobiera opłat za obsługę kont, a karta debetowa i wypłaty z bankomatów są bezpłatne w przypadku wykonania tylko jednej transakcji w miesiącu kartą lub BLIKIEM. Dla dzieci w wieku od 7 do 12 lat wraz z Kontem 360° Junior dostępne są, dostosowane do potrzeb najmłodszych, aplikacja mobilna oraz karta płatnicza. Te nowoczesne narzędzia pomagają wprowadzać dzieci w świat finansów i uczyć bezpiecznego korzystania z technologii.

3.1.2. BANKOWOŚĆ BEZ BARIER

[GRI 3-3, FS14] Zgodnie z „Zasadami oddziaływania społecznego” Grupy Banku Millennium nasze bezpośrednie zaangażowanie w realizację realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych, jest odzwierciedlane w strategicznych działaniach Grupy Banku Millennium, zorientowanych na poszukiwaniu innowacyjnych i integrujących (przeciwdziałających wykluczeniu) produktów i kanałów dystrybucji oraz w podejściu do obsługi klienta. Naszym celem jest dostarczanie produktów i usług promujących przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu, w tym udzielanie wsparcia dla części społeczeństwa o mniejszych możliwościach w zakresie korzystania z rozwiązań bankowości cyfrowej, a także upowszechnianie dostępu do produktów finansowych.

Celem Banku jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych. Bank Millennium jest dla klientów nie tylko centrum usług finansowych, ale też pierwszym kanałem dostępu do innych usług, np. w aplikacji mobilnej klient ma możliwość kupienia biletów komunikacji miejskiej, opłacenia miejsca parkingowego czy przejazdu autostradą bez konieczności zatrzymywania się przy bramkach. Poprzez bankowość elektroniczną możliwe jest również korzystanie z cyfrowej tożsamości oraz zdalny kontakt z polskimi urzędami. Bank dąży do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mieli wygodny dostęp do usług finansowych. Dlatego wprowadzono wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach.

- **Strona Banku Millennium, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna Banku Millennium** stale dostosowywane są do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej, postępując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji po portalu. Dodatkowo strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu i przystosowana do czytania w trybie wysokiego kontrastu. Bank Millennium był jedną z pierwszych firm, która zaczęła dostosowywać swoją stronę internetową do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. W ubiegłych latach za dbanie o dostępność strony internetowej dla osób z niepełnosprawnościami, Bank Millennium został uhonorowany licznymi nagrodami, w tym otrzymał Certyfikat „Wrocław bez barier” w kategorii „Społeczna odpowiedzialność biznesu” w plebiscycie „Wrocław bez barier” im. Bartłomieja Skrzyńskiego, m.in. za udogodnienia w zakresie korzystania z bankowości cyfrowej.
- **Serwisy oraz komunikacja do klientów są napisane prostym i zrozumiałym dla użytkownika językiem** i mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Treści tworzone są zgodnie z zasadami prostego języka i stale monitorowany jest indeks

prostego języka (PLI - plain language index). Dla treści cyfrowych standardem jest PLI na poziomie 60%.

- **Do aplikacji mobilnej użytkownicy odpowiednich urzędów mogą logować się odciskiem palca lub skanem twarzy.** Logowanie biometrią zostało udoskonalone w 2022 roku. Aplikacja mobilna dostosowana jest do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących dzięki kompatybilności z usługami ułatwień dostępu, takimi jak Google TalkBack (Android), VoiceOver (iOS), które umożliwiają prezentowanie informacji przy użyciu mowy. W aplikacji Banku klienci mogą też korzystać z pomocy chatbota. Automatyczny asystent, dostępny 24/7, również może być wartościowym przewodnikiem w codziennym bankowaniu. W aplikacji mobilnej Banku Millennium od 2018 roku klienci mogą korzystać z pomocy Milli, która potrafi nie tylko przywitać się i odpowiedzieć na różne pytania, ale też wykonuje polecenia, takie jak zlecenie przelewu. W 2021 Milla dostała ulepszone moduły rozpoznawania mowy i rozumienia intencji, dzięki czemu jeszcze lepiej może interpretować zapytania klientów. Bank prowadzi intensywne prace nad rozwinięciem kompetencji swojego bota, a celem jest osiągnięcie standardów wyznaczonych przez wiodących na rynku asystentów głosowych, takich jak Siri czy Alexa.
- **Cyfrowa tożsamość i budowanie społeczeństwa cyfrowego.** Na początku 2022 roku Bank dodał zakładkę MilleUrząd w menu aplikacji mobilnej. Dzięki niej użytkownicy aplikacji mają dostęp do wniosków urzędowych takich jak Rodzina 500+, Dobry start 300+, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, dofinansowanie do żłobka. Część danych uzupełnia się automatycznie, co znacząco usprawnia wypełnianie formularza. Pod koniec 2022 Bank we współpracy z mojID udostępnił również usługę potwierdzania tożsamości przy zakupie usług komercyjnych - Millennium ID. Docelowo Millennium ID będzie również narzędziem potwierdzania tożsamości w kontakcie z administracją publiczną.
- **Bank prowadzi działania edukacyjne w obszarze cyberbezpieczeństwa.** Komunikacja jest kierowana do różnych grup klientów, w tym seniorów, nastolatków, rodziców młodszych dzieci, grup ryzyka w ramach stworzonych w Banku profili ryzyka. Dodatkowo Bank publikuje ostrzeżenia o nowych metodach działania przestępców na swojej stronie oraz w kanałach elektronicznych. Oprócz działań edukacyjnych wprowadzane są również rozwiązania techniczne, których celem jest dodatkowa ochrona klientów przed przestępcami. W maju 2022 bank wdrożył rozwiązanie anty-vishingowe - klient może potwierdzić dane pracownika banku, który do niego zadzwonił dzięki powiadomieniu push w aplikacji bankowej.
- **Klienci stawiający swoje pierwsze kroki w obszarze bankowości cyfrowej od 2020** mogą korzystać z serwisu www.bankmillennium.pl/pierwszykrokonline. W 2022 roku strona została wzbogacona o materiał w języku ukraińskim.
- **Po wybuchu wojny w Ukrainie** na portalu powstała strona w języku ukraińskim z najważniejszymi informacjami o możliwości założenia konta i zasadach korzystania z usług banku. Klienci ukraińskojęzyczni mogą również wypełnić wnioski o świadczenia 500+ i 300+ w swoim języku oraz otrzymują w tym języku komunikację, dotyczącą istotnych spraw, np. cyberbezpieczeństwa.
- **Aplikacja dla dzieci** - w 2021 roku Bank Millennium udostępnił specjalną wersję aplikacji mobilnej dla dzieci w wieku 7-12 lat. Aplikacja jest nie tylko pomocnym gadżetem, ale też narzędziem do wprowadzania dzieci w świat finansów i bezpiecznego korzystania z technologii. Podczas aktywacji aplikacja rozpoznaje użytkownika i dostosowuje wersję do jego wieku. Aplikacja dla dzieci umożliwia płatności telefonem i BLIK. Jest przyjazna dla najmłodszych użytkowników i była

projektowana wspólnie z nimi - uproszczone menu, język przyjazny dzieciom, dziecięcy design. Jednocześnie zapewnia rodzicom pełną kontrolę nad wydatkami dziecka, specjalne limity transakcyjne i możliwość blokady karty zarówno przez dziecko, jak i z poziomu aplikacji rodzica. Aplikacja rośnie wraz z dzieckiem. Po ukończeniu 13. roku życia, wersja aplikacji na telefonie jubilata automatycznie zmienia się na obecnie dostępną wersję dla osób w wieku do 18 lat, z większą ilością usług.

- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdujące się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych. Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów. 100% bankomatów własnych Banku Millennium jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Od lipca sieć wpłatomatów powiększyła się o dodatkowe 107 urządzeń (uruchomione zostały funkcje wpłat w bankomatach Euronet zlokalizowanych w placówkach Banku Millennium).
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - niemal 70% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich dostępne są we wszystkich naszych placówkach, a w 182 oddziałach własnych (około 48%) i wszystkich franczyzowych również podczas obsługi gotówkowej.
- **Obsługa telefoniczna** - klienci korzystający z infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu.
- **Udogodnienia w podpisywaniu umów** - osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną dla klienta. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi klienta, który nie pisze, złożenie przez klienta podpisu za pomocą tuszowego odcisku palca.
- Klienci o szczególnych potrzebach mają prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, które ułatwią im zapoznanie się z ich treścią, np.: dokument przygotowany z wykorzystaniem czcionki o dużym rozmiarze, nagranie audio, plik przygotowany w języku Braile'a.
- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.
- Bank rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m.in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audiodeskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, ułatwia osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.

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

Dostępność usług Banku	2022	2021	2020	2019	2018
Liczba placówek	406	440	477	602**	361
[WSKAŹNIK WŁASNY 1]					
% placówek z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	70%	70%	67%	63%**	72%
Liczba placówek franczyzowych*	229	215	225	nie dotyczy	nie dotyczy
[WSKAŹNIK WŁASNY 2]					
% placówek franczyzowych z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	40%	40%	39%	nie dotyczy	nie dotyczy
Liczba bankomatów	509	480	479	498	487
[WSKAŹNIK WŁASNY 3]					
% bankomatów z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	100%	100%	100%	100%	100%

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

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

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

Dostęp do usług finansowych na terenach słabo zaludnionych lub słabszych ekonomicznie	2022	2021	Zmiana
Całkowita liczba punktów dostępu do usług finansowych (łącznie liczba placówek własnych, franczyzowych i wysp sprzedażowych w Centrach Handlowych)	635	655	-3%
Liczba punktów dostępu do usług finansowych na obszarach o niskim zaludnieniu* lub w niekorzystnej sytuacji gospodarczej**	205	217	-5%
Odsetek liczby punktów dostępu na obszarach o niskim zaludnieniu lub w niekorzystnej sytuacji	32%	33%	-1 pp.

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

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

3.1.3. WSPARCIE KLIENTÓW W PROWADZENIU BIZNESU

Grupa kontynuuje udział w programach wsparcia klientów z wykorzystaniem publicznej pomocy.

Programy gwarancyjne Banku Gospodarstwa Krajowego

W ofercie Banku Millennium nadal było dostępne finansowanie w formie: kredytów, linii na gwarancje i akredytywy oraz faktoringu odwrotnego, zabezpieczone gwarancjami Banku Gospodarstwa Krajowego (BGK). Klienci mogli skorzystać z gwarancji udzielanych w ramach programów gwarancyjnych:

- Biznesmax dostępnych dla mikro, małych i średnich firm w ramach dwóch rodzajów pomocy publicznej: pomocy regionalnej lub pomocy de minimis,
- de minimis dedykowanego przedsiębiorcom z segmentu MSP,
- Funduszu Gwarancji Płynnościowych adresowanego dla mikro, małych, średnich i dużych podmiotów gospodarczych,
- Programu Gwarancji Płynnościowych dla faktoringu odwrotnego adresowanego dla MŚP i dużych przedsiębiorców.

Z Gwarancji Płynnościowych firmy mogły skorzystać do 30 czerwca 2022 r.

Od lipca 2022 roku wprowadziliśmy możliwość zabezpieczania kredytów i faktoringu odwrotnego gwarancją kryzysową w ramach nowego programu dedykowanego średnim i dużym przedsiębiorstwom. Maksymalna kwota gwarancji to 200 mln zł. Maksymalny okres gwarancji to 39 miesięcy dla kredytów na finansowanie bieżącej działalności i 72 miesiące dla kredytów inwestycyjnych oraz 27 miesięcy dla faktoringu odwrotnego. Gwarancja może być stosowana dla finansowania w zł i walucie obcej.

Pozostałe programy gwarancyjne realizowane we współpracy z BGK kontynuowano na tzw. „covidowych warunkach” do 31 grudnia 2022 r.:

- Gwarancje Biznesmax są bezpłatnymi gwarancjami wspierającymi potrzeby inwestycyjne oraz płynnościowe firm oraz pozwalają uzyskać dopłatę do odsetek kredytowych. Gwarancją mogą być objęte kredyty odnawialne (także w rachunku bieżącym) oraz nieodnawialne niezwiązane z inwestycją udzielone na zapewnienie płynności finansowej. Z gwarancji oprócz podmiotów innowacyjnych, mogą skorzystać również firmy efektywne ekologicznie, które wdrażały u siebie ekologiczne rozwiązania.
- W przypadku programu gwarancji de minimis utrzymany był brak prowizji za pierwszy rok korzystania z gwarancji oraz 80% poziom ochrony oraz wydłużony okres gwarancji do 75 miesięcy dla kredytu obrotowego i do 120 miesięcy dla kredytu inwestycyjnego oraz zwiększona kwota gwarancji z 3,5 mln zł do równowartości 1,5 mln EUR.

Proces wnioskowania odbywa się z wykorzystaniem kanałów cyfrowych i podpisu kwalifikowanego.

Wsparcie od Millennium Leasing sp. z o.o. dla firm z sektora MŚP dzięki gwarancjom BGK

Spółka kontynuowała aktywne oferowanie klientom umowy leasingu zabezpieczonej gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego. Oferta jest skierowana dla klientów z sektora MŚP leasingujących pojazdy charakteryzujące się niską emisją CO₂, maszyny, szczególnie o niższym stopniu zużycia.

Millennium Leasing sp. z o.o. w ramach umowy portfelowej z BGK dysponował w 2022 roku linią gwarancyjną w wysokości 400 mln PLN. Instrument ten został przygotowany we współpracy z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym z Paneuropejskiego Funduszu Gwarancyjnego w celu wsparcia i ochrony przedsiębiorców przed skutkami wywołanymi pandemią COVID-19.

3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

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

Rok 2022 był dla Banku Millennium czasem dalszego zwiększania dostępności usług w kanałach zdalnych, w zakresie komunikacji oraz możliwości realizacji transakcji. Bank Millennium koncentrował się na wzmocnieniu możliwości samoobsługi klientów zapewniając jednocześnie wsparcie pracownikom. Skutecznie i zgodnie z potrzebami klientów Bank łączy nowoczesne sposoby bankowania przez aplikację mobilną czy system transakcyjny ze stałym dostępem do wysoko wykwalifikowanej kadry doradców oddziałowych oraz telefonicznych we wszystkich liniach biznesowych. Dynamiczny rozwój obsługi doradców zdalnych, także w obszarze klienta zamożnego, zwiększył wygodę w dostępie do usług i produktów Banku.

Bank Millennium stara się, aby przejście klienta do świata obsługi elektronicznej niosło ze sobą pozytywne doświadczenia i uzasadnione przekonanie o właściwym wyborze i korzyściach. Bank zwraca dużą uwagę na odpowiednią edukację klientów i pracowników nie tylko na temat możliwości narzędzi elektronicznych. Skupiamy się także na zagrożeniach mogących spotkać użytkowników w świecie cyfrowym. Dbamy o to, żeby zarówno klienci, jak i pracownicy, byli dobrze przygotowani do nowych wyzwań stojących za digitalizacją. Bank Millennium realizuje projekty skupione na perspektywie klienta w obszarze bezpieczeństwa.

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

Bank Millennium kontynuuje działania w obszarze zwiększenia satysfakcji klienta również w kwestii przejrzystości komunikacji i uproszczenia języka.

Dążymy do tego, aby w Banku Millennium prosty język był standardem. Działania skupiają się nie tylko na nowych tekstach, ale także na komunikacji posprzedażowej do obecnych klientów. Stopniowo upraszczamy kolejne dokumenty takie jak pisma czy zaświadczenia.

Budowanie procesów i rozwiązań w oparciu o perspektywę klientów przekłada się na ich lojalność i zadowolenie oraz pozytywne doświadczenia bankowania. Zgodnie z wynikami wewnętrznego badania satysfakcji 93% klientów detalicznych było zadowolonych ze współpracy z Millennium, a poziom rekomendacji klientów detalicznych utrzymał się na stabilnym poziomie - wskaźnik NPS w 2022 roku wyniósł 50. Satysfakcja i lojalność klientów korporacyjnych jest na stabilnym poziomie - NPS wyniósł 46 (w porównaniu do 49 w roku 2021).

Prowadzone przez Bank Millennium działania jakościowe zostały docenione w jednym z najbardziej prestiżowych rankingów jakości obsługi - badaniu Newsweeka. Bank Millennium zajął pierwsze miejsce w module zdalnym oraz drugie miejsce w kategorii Bankowość tradycyjna. Bank uplasował się również

na podium w rankingu „Najbardziej doceniany przez klientów bank” przeprowadzonym przez ARC Rynek i Opinia.

3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

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

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

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

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

- codzienne bankowanie (konto osobiste i produkty towarzyszące)
- produkty kredytowe
- produkty oszczędnościowo - inwestycyjne
- digitalizacja i samoobsługa w ATM/CDM (wsparcie procesu transformacji na oddziały z automatyczną obsługą gotówkową).

Modele Rozmów z Klientem definiują ramy przebiegu rozmowy na temat produktów banku. Modele odnoszą się do ścisłych elementów obsługi klientów, obowiązków proceduralnych i regulacyjnych. Standardy obsługi wpływają na ograniczenie ryzyka nieetycznej sprzedaży i niedostatecznego poinformowania klienta.

Bank Millennium podjął działania, które ułatwiają obywatelom Ukrainy nawiązanie szybkiej relacji z bankiem i wygodne korzystanie z produktów bankowych. Uprościliśmy procedury otwarcia konta i przygotowaliśmy materiały oraz komunikację w języku ukraińskim.

3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW

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

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

W 2022 roku Bank Millennium prowadził badania ilościowe i jakościowe w obszarze trendów rynkowych oraz konkretnych założeń produktowo-usługowych. Informacji dostarczały również projekty wykorzystujące metodologię **service design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb

klientów. Projekty te służyły zarówno usprawnieniu jakości obsługi, jak i rozwojowi oferty produktowej.

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

Badania jakości i satysfakcji Bank Millennium	2022	2021	2020	2019	2018
Liczba przeprowadzonych badań	31	56	47	25	27
Liczba wizyt Mystery Shopping	3 890	3 854	3 059	2 768	3 500

Wśród klientów detalicznych zadowolenie i poziom rekomendacji utrzymały się na bardzo wysokim poziomie, osiągając w 2022 roku wskaźnik NPS: 50 oraz 93% zadowolonych klientów.

Bank Millennium	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
Wskaźnik NPS*	50	51	53	53	51	51	39

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

Bank zrealizował również badanie satysfakcji klientów korporacyjnych - NPS utrzymuje się na stabilnym poziomie 46 (w porównaniu do wyniku 49 w 2021 roku).

Millennium Leasing sp. z o.o. we współpracy z Bankiem Millennium prowadzi regularny monitoring rozmów na infolinii w zakresie natężenia ruchu telefonicznego, jakości obsługi oraz identyfikowania powodów, w związku z którymi dzwonią klienci. Stałym elementem pomiaru jest badanie ankietowe, w którym klienci mogą podzielić się swoimi odczuciami lub uwagami bezpośrednio po rozmowie z konsultantem infolinii. Zebrane i analizowane informacje pozwalają na bieżąco udoskonalać poziom jakości obsługi klientów na infolinii. Głównymi miernikami obrazującymi postęp w tym obszarze są: wskaźnik FCR, ocena jakości działania infolinii i ocena jakości pomocy Konsultanta. Równolegle prowadzone są regularne analizy powodów kontaktu klientów z infolinią i odsłuchy rozmów z Klientami. Tu celem jest opracowywanie takich rozwiązań, które trwale wyeliminują przyczynę problemu i konieczność dzwonięcia na infolinię przez klientów w danym temacie. Wysłuchanie się w głos Klienta pozwoliło zmniejszyć liczbę połączeń przychodzących o 37% w ciągu roku.

3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Celem Banku jest budowanie pozytywnego doświadczenia klientów oraz wzrost satysfakcji z obsługi podczas procesu reklamacji. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania reklamacji”. **Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. w usprawnieniu procesów reklamacyjnych, skróceniu czasu rozpatrywania spraw oraz zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej komunikacji z klientem.** Aby ograniczyć ryzyko utraty reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe, Bank wdrożył wewnętrzne regulacje, których celem jest zapewnienie pełnej zgodności z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym oraz Ustawą o usługach płatniczych.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. Szczególnie aktywni klienci zapraszani są do udziału w testach i opiniowania nowo tworzonych produktów oraz rozwiązań systemowych. **[2-29] Wszystkie kwestie zgłaszane przez klientów są analizowane.** Wnioski z analizy reklamacji i sugestie klienta są uwzględniane przy usprawnianiu produktów i usług. W 2022 roku w ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer) zostało wykreowanych łącznie 186 inicjatyw - z czego:

- 95 zostały wdrożone,
- 17 po analizie odrzucono,
- 45 zamknięto z informacją o wprowadzeniu (36 spraw) lub odrzuceniu w latach poprzednich.

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

- Do powtarzalnych czynności operacyjnych wykorzystano robotyzację. W procesie działa kilka robotów. Ich działanie jest stale monitorowane i rozwijane. W 2022 r. został wdrożony robot, który wspiera rejestrację pism klientów otrzymanych pocztą.
- W 2022 r. Bank przekazał proces archiwizacji reklamacji przychodzących listem do firmy zewnętrznej, która obsługuje korespondencję przychodzącą. W ten sposób wyeliminowane zostało zadanie w postaci bieżącego odbioru oryginałów pism z kancelarii, ich weryfikacji i segregacji w kartonach, a następnie archiwizacji w archiwum zewnętrznym.
- Bank kontynuował miesięczny monitoring satysfakcji klientów z procesu reklamacyjnego. Wyniki badania były analizowane. Na podstawie wniosków z analizy były podejmowane działania zmierzające do zwiększenia satysfakcji klientów.
- Kontynuowany jest projekt „Przytul problem”. Ma on na celu wsparcie pracowników pierwszej linii w rozwiązywaniu problemów klientów. Pracownicy cyklicznie otrzymują informacje o najczęściej występujących sprawach oraz konieczności przyjmowania zasadnych i kompletnych zgłoszeń.
- W dalszym ciągu były wykorzystywane i rozwijane podpowiedzi systemowe dla pracowników oddziałów i Contact Center. Pokazują one, jak właściwie rozwiązać problem klienta, czy też gdzie skierować wniosek/zapytanie. Pozwala to unikać zgłoszeń błędnie rejestrowanych jako reklamacje. Dodatkowo formularz reklamacyjny został rozszerzony o sekcję (tzw. quiz), w której są wskazane konkretne informacje i dokumenty, które pracownik musi przyjąć od klienta. Dzięki temu możemy skrócić czas oczekiwania klienta na rozwiązanie sprawy.
- W 2022 r. Bank rozpoczął współpracę z Bankiem Hipotecznym odnośnie rozpatrywania reklamacji.

- W 2022 r. proces obsługi reklamacji klientów korporacyjnych został połączony z procesem detalicznym - obsługa spraw klientów korporacyjnych została przeniesiona do aplikacji MilleResolver2.
- W 2022 roku kontynuowany był projekt „Kierunek na jakość”. Główne założenia projektu to:
 - Cykliczna e-mailowa edukacja pracowników Wydziału Relacji z Klientami, którzy rozpatrują reklamacje klientów.
 - Cykliczne warsztaty z prostego języka - stale rozwijane są umiejętności pracowników w pisaniu prostym językiem. W 2022 r. przeprowadzone zostały kolejne szkolenia z zasad prostego języka oraz empatii w rozwiązywaniu problemów klientów dla pracowników Wydziału Relacji z Klientami.
 - Miesięczna ocena jakościowa odpowiedzi na reklamacje - Bank ocenia teksty pod względem:
 - merytoryki i rozwiązania problemu klienta
 - struktury informacji (przejrzystość wizualna)
 - budowy zdań zgodnej z zasadami prostego języka
 - relacyjności.
- W 2022 roku Bank rozwijał narzędzie do tworzenia i edytowania odpowiedzi na reklamacje. Na bieżąco były wprowadzane do bazy szablony odpowiedzi, z których może korzystać każdy pracownik. Baza jest stale rozwijana o nowe treści, które są weryfikowane przez konsultantów prostego języka.
- W 2022 roku Bank wdrożył usprawnienie w aplikacji do rozpatrywania reklamacji (poczekalnia dla transakcji bezgotówkowych, które jeszcze się nie rozliczyły), które pomoże automatycznie obsłużyć część tych reklamacji. Tym samym, zmniejszy się liczba spraw, które trafią do pracowników.
- Dzięki wypracowaniu zasad współpracy między różnymi jednostkami w Banku i centrum raportowania, informacje pochodzące z reklamacji wykorzystywane są do usprawniania produktów i procesów oraz zapobiegania potencjalnym skargom.

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

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego w Banku	2022	2021	2020	2019
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	80%	82%	79%	Badanie nie zostało przeprowadzone*

* z powodu fuzji operacyjnej z Euro Bankiem

Złożone reklamacje*	2022	2021	2020	2019
Liczba złożonych reklamacji	103 147	100 873	113 182**	91 682**
Liczba i % reklamacji rozwiązanych na korzyść klienta	74 338 (72%)	75 403 (74%)	86 619 (76%)	65 488 (71%)

* reklamacje rozpatrywane przez Bank Millennium

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

Spółki Grupy zarządzają reklamacjami we własnym zakresie. Millennium Leasing sp. z o.o. posiada procedurę składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów. Reklamacje ewidencjonowane są w dedykowanym Systemie Obsługi Reklamacji (SOR), który umożliwia monitorowanie terminowości i raportowanie w celu lepszej kontroli jakości tych procesów. W 2022 roku Millennium Leasing sp. z o.o. radykalnie skróciła czas rozpatrywania reklamacji, chcąc w ten sposób zwiększyć satysfakcję klientów również w przypadkach, w których zmuszeni byli do zgłoszenia wątpliwości w takiej formie.

Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (TFI) oferuje swoje produkty przez dystrybutorów jednostek uczestnictwa i nie ma bezpośredniego kontaktu z klientami. Reklamacje klientów zgłaszane są zarówno do Millennium TFI, jak i dystrybutorów. Przez Bank rozpatrywane są reklamacje dotyczące obsługi klienta przez jego pracowników. W zakresie obejmującym jakość produktów oferowanych przez Millennium TFI, reklamacje rozpatrywane są na zlecenie Towarzystwa, przez agenta transferowego prowadzącego rejestry uczestników i realizującego transakcje na jednostkach uczestnictwa.

3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO

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

Certyfikaty i szyfrowane połączenie

Bezpieczeństwo bankowości internetowej Millenet zapewnia użycie szyfrowanej transmisji danych między komputerem klienta a serwerem Banku. Transmisja zabezpieczona jest protokołem TLS 1.2. Bank Millennium stosuje certyfikat GeoTrust True BusinessID SSL wydany przez zaufany urząd certyfikacji GeoTrust, specjalizujący się w szyfrowaniu i ochronie danych. Zabezpieczenie zapewnia ochronę danych przed przechwyceniem przez osoby niepożądane. Certyfikat gwarantuje także, że strona logowania należy do instytucji, dla której został wydany. Połączenie internetowe z telefonem również jest szyfrowane.

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

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

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

Certyfikaty wykorzystywane przez Bank Millennium:

- Potwierdzenie integralności, wydany przez Certum Digital Identification CA SHA2
- Bank Millennium S.A., wydany przez Certum Digital Identification CA SHA2
- Bank Millennium SA (OU=DBE), wydany przez COPE SZAFIR - Kwalifikowany

Logowanie do konta

Logowanie do Millenetu wymaga podania kilku danych znanych tylko klientowi: loginu, hasła i wybranych znaków z identyfikatora. Ponadto raz na 90 dni prosimy klienta o dodatkowe potwierdzenie logowania Hasłem SMS. Klient może również ustawić obrazek bezpieczeństwa powiązany ze swoim loginem. Obrazek pozwala rozpoznać, czy klient loguje się na stronie Banku, czy na łudząco podobnej stronie skopiowanej przez przestępców.

Zanim klient zacznie korzystać z aplikacji mobilnej, konieczna jest jej aktywacja. Proces aktywacji uwzględnia wpisanie odpowiednich danych znanych tylko klientowi oraz potwierdzenie przez połączenie IVR. W procesie aktywacji aplikacja jest przypisana do danego urządzenia, dlatego klient musi powtórzyć proces aktywacji za każdym razem gdy zmienia urządzenie na nowe. W 2022 roku proces aktywacji został usprawniony.

Logowanie do aplikacji jest zabezpieczone 4-cyfrowym PIN-em, który klient ustala samodzielnie. Można również logować się biometrią, jeśli urządzenie na to pozwala (odcisk palca). W 2022 roku logowanie biometrią zostało przeprojektowane. Zmiana była transparentna z punktu widzenia klientów, ale pozwoliła na bardziej restrykcyjne podejście w kwestiach związanych z bezpieczeństwem.

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

Zabezpieczenia płatności

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

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

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

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

Dodatkowe zabezpieczenie przed vishingiem

W 2022 roku Bank udostępnił klientom dodatkowy mechanizm, chroniący przed bardzo popularnym scenariuszem przestępstwa, w którym oszust podszywa się pod pracownika banku. Zabezpieczenia pozwala na sprawdzenie danych konsultanta, który dzwoni do klienta. Na życzenie klienta konsultant ma możliwość wysłać w aplikacji banku powiadomienie push, w którym Bank potwierdza personalia swojego pracownika i dokładny czas kontaktu. Dzięki temu klient ma pewność, że rozmawia z prawdziwym pracownikiem Banku, a nie z przestępcą, który chce wyłudzić jego dane.

3.1.9. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW

EDUKACJA W ZAKRESIE BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWYCH ONLINE

[GRI FS16] Problem oszustw czy wyłudzeń, w których poszkodowani są klienci banków, dotyczy całego sektora bankowego w Polsce i na świecie. Ponieważ w każdym z tych przypadków kluczowa jest świadomość klientów w zakresie bezpiecznego korzystania z usług finansowych online, banki, w tym Bank Millennium, wspólnie z ZBP oraz indywidualnie, prowadzą intensywną edukację swoich klientów, stale przypominając o zagrożeniach w sieci i konieczności przestrzegania reguł bezpieczeństwa. Na stronie Banku Millennium publikowane są ostrzeżenia i rekomendacje dotyczące zasad bezpieczeństwa. W sytuacji gdy Bank otrzymuje informację o nowej akcji przestępczej czy metodzie działania oszustów, bez zwłoki publikuje ostrzeżenia dla klientów - na portalu, w specjalnych kampaniach oraz w mediach społecznościowych. Bank Millennium prowadzi także wiele działań zapobiegawczych i reaguje na każdy sygnał, który może być próbą wyłudzenia informacji lub środków od klientów.

Liczba prób wyłudzeń z wykorzystaniem kanałów elektronicznych utrzymuje się na wysokim poziomie od 2020, dlatego Bank utrzymuje działania edukacyjne zapoczątkowane w czasie pandemii Covid-19. Klienci mają stały dostęp do informacji i materiałów video na stronie banku oraz w aplikacji mobilnej w specjalnej zakładce. W 2022 w ramach kampanii „Spr@wdzam” Bank Millennium udostępnił na portalu specjalną stronę z quizami, na której klienci mogą sprawdzić swoją wiedzę z obszaru bezpieczeństwa oraz poznać nowe informacje (<https://www.bankmillennium.pl/sprawdzam>). Quizy zostały uzupełnione materiałami video, które imitują format teleturnieju. Filmy zostały udostępnione również na kanale banku na platformie Youtube. Akcja promowana jest aktywnie w mediach społecznościowych, w komunikacji wewnętrznej oraz w kampaniach do klientów.

Kampanie edukacyjne dla klientów są prowadzone z wykorzystaniem różnych kanałów:

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

Kampanie są odświeżane regularnie i kierowane do różnych grup odbiorców, w tym seniorów, nastolatków, rodziców młodszych dzieci, a także do wyselekcjonowanych grup na podstawie stworzonych w Banku profili ryzyka. Plany komunikacji oraz treści powstają w wyniku współpracy kilku departamentów, przede wszystkim Departamentu Bezpieczeństwa, Departamentu Bankowości Elektronicznej, Departamentu Jakości oraz Departamentu Wiedzy o Kliencie.

Kwestie bezpieczeństwa poruszane są również w innych kontekstach, np. przy nawiązywaniu relacji z nowym klientem czy składaniu wniosku elektronicznego o pożyczkę gotówkową.

Klienci mogą korzystać również ze specjalnej infolinii, którą obsługuje zespół konsultantów przeszkolonych z zakresu cyberbezpieczeństwa.

W 2022 roku wzmocnione zostały również działania Fundacji Banku Millennium w obszarze edukacji dzieci i rodziców. Powstał cykl materiałów video z udziałem dzieci i z komentarzem eksperta Banku. Filmy są dostępne na platformie Youtube.

INNE DZIAŁANIA EDUKACYJNE SKIEROWANE DO KLIENTÓW

Bank Millennium wspiera klientów poprzez działania edukacyjne i przekazuje informacje o ważnych zmianach mających wpływ na prowadzenie działalności gospodarczej.

Webinary dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw

Wspieramy klientów poprzez działania edukacyjne mające wpływ na prowadzenie działalności gospodarczej oraz stosowane metody pracy, w szczególności poprzez realizowane samodzielnie oraz wspólnie z partnerami zewnętrznymi webinaria.

W 2022 roku odbyły się webinaria dedykowane działom finansowym firm poświęcone tematyce:

- perspektyw polskiej gospodarki w 2022 roku,
- cyberbezpieczeństwa,
- przygotowania firmy do udziału w naborach o dofinansowanie inwestycji: dostępnych formach finansowania oraz dobrych praktykach przygotowujących firmę do przyszłych naborów, efektywnym przygotowaniu wniosku o dotację, prawidłowemu rozliczeniu inwestycji z dofinansowaniem unijnym,
- zmianom wynikającym z nowej ustawy deweloperskiej.

Bank organizował webinaria samodzielnie oraz we współpracy z ekspertami i partnerami zewnętrznymi.

Ponad 70% zarejestrowanych osób bierze potem udział w wydarzeniach dedykowanych dla naszych klientów firmowych. W trakcie spotkań liczba uczestników utrzymuje się blisko maksymalnych wartości przez cały czas trwania webinarów, a sami uczestnicy wykazują się dużą aktywnością podczas sesji Q&A. Te obserwacje świadczą o dużym zainteresowaniu i wysokim poziomie merytorycznym spotkań, które oferujemy klientom i potencjalnym klientom banku.

Współpraca z ICAN Institute

Długofalowo współpracujemy z Klubem CFO ICAN Institute. Klub CFO to inicjatywa rozwojowo-networkingowa skupiająca dyrektorów finansowych (CFO) firm działających w Polsce. Klub CFO zapewnia dostęp do aktualnej wiedzy, jest także platformą wymiany doświadczeń oraz networkingu. W 2022 roku oprócz webinarów z udziałem ekspertów i praktyków czołowych firm reprezentujących różne branże gospodarki powrócono także do spotkań stacjonarnych. Tematy poruszone podczas spotkań dotyczyły najaktualniejszych wyzwań przed jakimi stoją dyrektorzy finansowi oraz osoby odpowiedzialne za finanse w firmie: nowoczesnym metodom zarządzania finansami i zespołem, zarządzania danymi, zmianom w otoczeniu prawnym, automatyzacji oraz transformacji cyfrowej. Webinaria i spotkania cieszyły się dużym zainteresowaniem przedsiębiorców.

Wspólnie z ICAN Research przygotowaliśmy raport „Inwestycje w trudnych czasach” opublikowany na początku października. Celem badania było sprawdzenie nastrojów inwestycyjnych średnich i dużych firm oraz poznanie powodów i motywacji związanych z tymi planami. Raport jest dostępny dla członków Klubu oraz m.in. na stronie Klubu CFO.

Współpraca z Forbes Magazine - Forum Firm Rodzinnych

W ramach 5. edycji Forum Firm Rodzinnych - wspólnej inicjatywy magazynu Forbes i Banku Millennium odbył się cykl 9 spotkań z przedsiębiorcami w całym kraju. Jest to cykliczne coroczne wydarzenie skupiające firmy rodzinne. Bank Millennium jest Partnerem Strategicznym Forum Firm Rodzinnych Forbes od 2018 roku.

Strefa Inspiracji w systemie transakcyjnym Millenet dla Przedsiębiorstw

W systemie transakcyjnym Millenet dla Przedsiębiorstw udostępniliśmy klientom Strefę Inspiracji - nową sekcję, w której publikujemy przydatne informacje i materiały edukacyjne. Klienci znajdą tam między innymi artykuły o programach dotacyjnych, cotygodniowe analizy rynkowe i makroekonomiczne, informacje o zmianach podatkowych, praktyczne porady w zakresie cyberbezpieczeństwa oraz zaproszenia na webinaria edukacyjne.

Badanie satysfakcji klientów

W trzecim kwartale przeprowadziliśmy coroczne badanie satysfakcji klientów obszaru bankowości przedsiębiorstw. W trwającym kilka tygodni badaniu klienci bankowości przedsiębiorstw odpowiadali na pytania związane z oceną produktów i jakością obsługi. Obecnie aż 95% naszych klientów jest bardzo i raczej zadowolonych z relacji z doradcą. Na szczególną uwagę zasługuje wysoka ocena konsultantów, gdyż aż 99% klientów jest bardzo i raczej zadowolonych z ich pracy.

Klienci indywidualni

W 2022 roku Bank kontynuował cykliczne miesięczne spotkania z klientami w formie webinarów. Odbiorcami byli głównie klienci segmentu Prestige, Private oraz wybrana grupa klientów segmentu Detal. Tematyka spotkań była mocno zróżnicowana, co przełożyło się na znaczący wzrost liczby uczestników - liczba osób zarejestrowanych na wydarzenia online potroiła się w porównaniu do 2021 roku.

Poza spotkaniami o tematyce inwestycyjnej (rynek, bieżące wydarzenia, prognozy makroekonomiczne) uczestnicy mogli spotkać się z wieloma gośćmi specjalnymi, ekspertami rynku nieruchomości, komunikacji, rozwoju osobistego oraz inspirującymi przedsiębiorcami odnoszącymi międzynarodowe sukcesy. Wysokie oceny uczestników oraz pozytywne komentarze potwierdzają atrakcyjność i dużą wartość takich spotkań dla klientów Banku.

W marcu 2022 odbyły się dwa dedykowane webinary, które były odpowiedzią na wydarzenia w Ukrainie.

3.2. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.2.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

[GRI 3-3, 417-1] Materiały marketingowe przygotowywane przez Bank Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

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

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

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

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

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

[GRI 417-3] W 2022 r. nie odnotowano żadnych przypadków nałożenia na Bank kar wynikających z nieprzestrzegania przez Bank Millennium oraz podmioty z Grupy regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej.

3.2.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

[GRI 3-3] Bank udziela klientom jasnej i zrozumiałej informacji na temat produktów za pośrednictwem swoich pracowników, w kanałach sprzedaży i obsługi klientów takich jak placówki i infolinia telefoniczna oraz w formie treści tekstowych w kanałach elektronicznych. Wszyscy pracownicy udzielający informacji klientom są odpowiednio przeszkoleni w zakresie wymaganym przepisami prawa, regulacjami sektorowymi oraz dobrymi praktykami i standardami jakości stosowanymi przez Bank. Pracownicy Banku są na bieżąco informowani o wszelkich istotnych zmianach dotyczących sprzedaży i obsługi klientów, co odbywa się poprzez różne kanały komunikacji wewnętrznej Banku. Proces sprzedaży produktów jest prowadzony w oparciu o zestandaryzowane modele, pozwalające przedstawić klientowi ofertę dopasowaną do jego potrzeb i oczekiwań w wariantach, które go interesują, wraz z zakresem informacji niezbędnym do podjęcia świadomej decyzji co do zakupu danego produktu. Stosowanie standardów sprzedaży oraz zakres i jakość informacji przekazywanych klientom są regularnie oceniane przy wykorzystaniu instytucji tajemniczego klienta oraz w ramach badań satysfakcji klientów. Sposób sprzedaży i obsługi klientów jest również weryfikowany i usprawniany na podstawie tematów zapytań i reklamacji otrzymywanych od klientów.

Informowanie o kontaktach

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

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

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kont osobistych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach oszczędnościowych

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

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów oszczędnościowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach inwestycyjnych

W zakresie produktów inwestycyjnych Bank przygotowuje publikacje handlowe, które opracowywane są z najwyższą starannością oraz zgodnie ze obowiązującymi przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, m.in. Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego i wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. Bank Millennium na bieżąco śledzi i dostosowuje materiały do rekomendacji Komisji

Nadzoru Finansowego. Publikacje handlowe podlegają opiniowaniu między innymi przez zespoły prawny oraz zgodności. Jednostki te odpowiedzialne są za zapewnienie, aby przygotowany materiał był zgodny z prawem i wytycznymi organów nadzorujących.

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

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

Ochrona inwestycyjna

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

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

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

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

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

Przed rozpoczęciem oferowania produktów inwestycyjnych, doradca powinien posiadać co najmniej dwunastomiesięczne doświadczenie zawodowe w tym obszarze oraz legitymować się zdanym testem wiedzy w zakresie tych produktów. Każdy doradca przechodzi również obowiązkowe szkolenie z MiFID 2 oraz szkolenia produktowe w formie e-learningu. Szkolenie produktowe szczegółowo opisuje charakterystykę danego produktu, jak również w sposób jasny

wskazuje na ryzyka związane z inwestowaniem w dany produkt lub instrument finansowy. W przypadku kiedy doradca nie ma wymaganego poziomu doświadczenia lub wiedzy, wykonuje on czynności pod nadzorem tzw. autoryzowanego pracownika, który regularnie weryfikuje jego pracę.

W przypadku zmiany przepisów prawa lub regulacji wewnętrznych dotyczących produktów inwestycyjnych, doradcom **udostępniane są e-learningowe szkolenia przypominające**. Dzięki temu pracownicy posiadają odpowiednią, aktualną wiedzę w zakresie oferowanych produktów inwestycyjnych. Dodatkowo, doradcy na bieżąco korzystają z cyklicznych telekonferencji rynkowych oraz produktowych. Pracownicy Banku mają również stały dostęp do aktualnych prezentacji produktowych.

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary dotyczące niezgodności z przepisami prawa, a także nie miały miejsca bojkoty konsumenckie w zakresie oferowanych przez Bank produktów inwestycyjnych.

Informowanie o produktach hipotecznych

Klient wnoszący o kredyt hipoteczny, na każdym etapie procesu, otrzymuje od pracownika pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. W 2022 roku Bank prowadził na dużą skalę szkolenia online oraz webinaria dotyczące konstrukcji produktu i procesu kredytowego, przypominając jak w jasny, rzetelny i transparentny sposób przekazać klientom szczegóły produktu i wybrać dla nich najlepszą ofertę. W sieci brokerskiej przeszkolono w roku 2022 około 2500 ekspertów hipotecznych. Szkolenia w formie webinarów miały na celu m.in. promocję innowacyjnych rozwiązań wspierających klientów, zarówno procesowych, jak i produktowych. W 2022 roku 487 pracowników oddziałów Banku Millennium przeszło szkolenia specjalistyczne z produktów hipotecznych na różnych poziomach zaawansowania zakończone „Certyfikacją hipoteczną”.

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie obecnie oferowanych produktów hipotecznych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Zagadnienia prawne związane z kredytami walutowymi opisane są w rozdziale 3.2.4. „Ugody i inne rozwiązania dla kredytobiorców kredytów walutowych”.

Informowanie o kredytach konsumenckich

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

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kredytów konsumenckich, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach ubezpieczeniowych

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

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

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

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

[GRI 2-27] W 2022 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów ubezpieczeniowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

3.2.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA

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

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

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

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

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

Przestrzeganie Modeli Rozmów oraz Standardów Obsługi Klienta jest stale monitorowane przez jednostkę specjalnie do tego powołaną, a wyniki są przekazywane zarówno do zarządu Banku, bezpośrednich przełożonych pracowników podlegających ocenie oraz służą do podejmowania działań

naprawczych na poziomie całego Banku. Monitoring przestrzegania standardów oraz etycznej sprzedaży jest prowadzony także niezależnie od Banku, w oparciu o różnego rodzaju rankingi jakości obsługi, do których Bank przykładą dużą wagę i bierze pod uwagę wszystkie wnioski z nich płynące.

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

Pomoc w spłacie zadłużenia

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

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

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

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

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

3.2.4. UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW KREDYTÓW WALUTOWYCH

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

Proces negocjacji skierowany jest do wszystkich klientów posiadających aktywne umowy kredytowe w CHF. Swym zakresem pokrywa zarówno klientów, którzy są w sporze sądowym jak również poza nim. Taki podział umożliwia Bankowi zastosowanie procedur i narzędzi adekwatnych do rzeczywistej sytuacji klienta. Szczególną uwagę poświęca się klientom, którzy są w trudnej sytuacji finansowej (klientom ze znaczącymi zaległościami w spłacie kredytu). Każda grupa klientów otrzymuje ofertę dostosowaną do ich indywidualnej sytuacji i potrzeb, przy czym warunki oferowane ostatniej grupie (klienci ze znaczącymi zaległościami w spłacie kredytu) bywają korzystniejsze ze względu na

specyficzną sytuację kredytobiorców (choroba, długotrwałe bezrobocie/trudna sytuacja finansowa, śmierć jednego z kredytobiorców, rozwód).

Bank Millennium jest jednym z pierwszych banków, które w znaczącej skali umożliwiły kredytobiorcom walutowym zawieranie uгод. W latach 2020-2022 w konsekwencji tego procesu liczba aktywnych walutowych kredytów hipotecznych w CHF zmniejszyła się o 17 754 (z czego tylko w roku 2022 roku liczba porozumień wyniosła 7 943). W kolejnych miesiącach Bank będzie kontynuował działania zmierzające zmniejszenia portfela kredytów walutowych.

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

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

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

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

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

Na dzień 31 grudnia 2022 r., Bank miał 16 008 umów kredytowych i dodatkowo 1 272 umowy kredytowe z byłego Euro Banku w ramach prowadzonych obecnie indywidualnych sporów (z wyłączeniem spraw windykacyjnych) dotyczących klauzul indeksacyjnych walutowych kredytów hipotecznych przedłożonych sądom (78% umów kredytowych przed sądem pierwszej instancji oraz 22% umów kredytowych przed sądem drugiej instancji).

Bank jest stroną pozwu zbiorowego złożonego w 2014 roku, którego przedmiotem jest ustalenie odpowiedzialności Banku z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia się w związku z zawartymi umowami walutowych kredytów hipotecznych. Nie jest to spór o zapłatę. Orzeczenie w tych postępowaniach nie przyzna członkom grupy żadnych kwot. Liczba umów kredytowych objęta tymi postępowaniami wynosi 3 273. Na obecnym etapie skład grupy został ustalony i potwierdzony przez sąd. Postępowanie weszło w fazę merytorycznego rozpatrywania. W międzyczasie ponad 17% umów kredytowych w ramach tego pozwu zbiorowego było przedmiotem porozumienia (w zakresie przewalutowania na złotówki lub przedterminowej spłaty) pomiędzy Bankiem a kredytobiorcą w ramach opisanego powyżej procesu zawierania ugód.

Prawomocnym wyrokiem z 26 października 2022 r. Sąd Apelacyjny w Warszawie oddalił odwołanie Banku od decyzji Prezesa UOKiK z dnia 20 września 2020 r. nr DOZIK - 13/2020, stwierdzającej abuzywność postanowień umownych określających zasady wymiany walut, nakładającej na Bank m.in. karę pieniężną w kwocie 10 464 213 PLN. Postanowieniem z dnia 21 listopada 2022 r. sąd wstrzymał wykonanie wyroku do czasu ukończenia postępowania kasacyjnego.

[GRI 206-1] Raport w zakresie spraw sądowych, w tym również postępowań dotyczących spraw mających charakter ograniczania konkurencji, znajduje się w rozdziale pt. Sprawy Sądowe w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2022 roku.

ODPOWIEDZIALNY PRACODAWCA

Bank Millennium tworzy dobre środowisko pracy dla pracowników niezależnie od płci, wieku, rasy, religii, narodowości, pochodzenia etnicznego, niepełnosprawności, przekonań politycznych, przynależności związkowej oraz orientacji seksualnej, którzy znajdują tu warunki do rozwoju zawodowego w atmosferze współpracy oraz wzajemnego szacunku. Bank Millennium był w 2022 roku laureatem szeregu nagród:

2 miejsce w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2022 w kategorii „Banki i usługi finansowe”

Bank Millennium ponownie zajął drugie miejsce w rankingu najlepszych pracodawców bankowości i usług finansowych oraz 44 wśród wszystkich firm ujętych w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2022. Ranking 300 działających w Polsce firm osiągających sukcesy w zakresie HR przygotował magazyn Forbes Polska i firma Statista.

Złoty Listek CSR

Działania Banku Millennium na rzecz zrównoważonego rozwoju i uczynienie z nich integralnej części strategii biznesowej zostały po raz kolejny docenione Złotym Listkiem CSR tygodnika Polityka. Otrzymują go firmy, które wdrażają najwyższe standardy odpowiedzialności społecznej - mają systemy zarządzania etyką, angażują się społecznie, wprowadzają działania w odpowiedzi na potrzeby klientów i pracowników oraz minimalizują swój wpływ na środowisko naturalne.

Millennium z tytułem „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” Financial Times

W 2022 roku po raz kolejny znaleźliśmy się w gronie pracodawców z Europy, którzy wspierają i promują różnorodność. W rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statistę Bank Millennium otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023”. Firmy wyróżnione w rankingu wyłoniono na podstawie rekomendacji ich pracowników. Ranking Financial Times i Statisty opiera się na wynikach niezależnego badania wśród ponad 100 tys. pracowników instytucji i firm z 16 europejskich krajów.

Bank Millennium z tytułem Solidny Pracodawca 2022

W 2022 roku Bank Millennium otrzymał nagrodę Solidny Pracodawca Roku. To nagroda przyznawana firmom, które kierują się dbałością o bezpieczeństwo, warunki pracy i rozwój pracowników. W 2022 roku nagrody przyznano po raz dwudziesty - dla Banku Millennium to już 9 tytuł z rzędu. Ogólnopolski program Solidny Pracodawca Roku to projekt badawczy w dziedzinie HR, który wyróżnia najlepszych pod względem polityki personalnej i rozwiązań pracowniczych pracodawców.

3.3. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium na koniec roku 2022 wyniosło 6 987 osób. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (66%), a średnia wieku pracownika to 38 lat. Całkowity miesięczny wskaźnik fluktuacji nie zmienił się w stosunku do 2021 roku i wyniósł 4%.

[GRI 2-7] Liczba pracowników w 2022 roku*

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium	549	1 510	319	2 378	989	3 075	545	4 609	6 987
Bank Millennium	535	1 409	281	2 225	959	2 914	503	4 376	6 601

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

[GRI 2-7] Pracownicy według typu zatrudnienia w 2022 roku*

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pełny etat	2 315	4 476	6 791	2 207	4 314	6 521
Niepełny etat	63	133	196	18	62	80
Zlecenie	70	80	150	56	62	118
Umowa o pracę	2 378	4 609	6 987	2 225	4 376	6 601
Na czas nieokreślony	1 921	3 787	5 708	1 781	3 569	5 350
Na czas określony	457	822	1 279	444	807	1 251

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

[GRI 401-1] Pracownicy nowo zatrudnieni*

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	324 (59%)	254 (17%)	39 (12%)	617 (26%)	569 (58%)	408 (13%)	29 (5%)	1 006 (22%)	1 623 (23%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	315 (59%)	226 (16%)	37 (13%)	578 (26%)	559 (58%)	377 (13%)	28 (6%)	964 (22%)	1 542 (23%)

* Liczba osób zatrudnionych w trakcie 2022 roku

[GRI 401-1] Odejścia z pracy - liczba pracowników*

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	230 (42%)	293 (19%)	57 (18%)	580 (24%)	392 (40%)	684 (22%)	76 (14%)	1 152 (25%)	1 732 (25%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	224 (42%)	252 (18%)	27 (10%)	503 (27%)	384 (40%)	630 (22%)	59 (12%)	1 073 (25%)	1 576 (24%)

* Liczba osób, które odeszły w trakcie 2022 roku

Wskaźnik fluktuacji *

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

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

Pracownicy zatrudnieni lokalnie *

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba (i odsetek) pracowników	2 354 (99,0%)	4 581 (99,4%)	6 935 (99,3%)	2 202 (99,0%)	4 352 (99,5%)	6 554 (99,3%)
Liczba (i odsetek) Członków Zarządu i wyższych kierowników	58 (89,2%)	29 (100%)	87 (92,6%)	47 (87%)	24 (100%)	71 (91,0%)

* z polskim obywatelstwem pracujący w Polsce. Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach.

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

Grupa Banku Millennium*	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd	0	0	7	7	0	0	0	0	7
Wyższa kadra zarządzająca	0	24	34	58	0	15	14	29	87
Kadra zarządzająca	8	270	68	346	8	317	82	407	753
Pracownicy sprzedaży	399	555	48	1 002	838	1 827	219	2 884	3 886
Pracownicy techniczni	105	579	145	829	72	711	216	999	1 828
Pozostali pracownicy	37	82	17	136	71	205	14	290	426
Razem	549	1 510	319	2 378	989	3 075	545	4 609	6 987

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

Bank Millennium*	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Zarząd	0	0	7	7	0	0	0	0	7
Wyższa kadra zarządzająca	0	22	25	47	0	12	12	24	71
Kadra zarządzająca	8	252	63	323	8	290	70	368	691
Pracownicy sprzedaży	398	544	42	984	835	1 804	214	2 853	3 837
Pracownicy techniczni	95	525	129	749	61	640	195	896	1 645
Pozostali pracownicy	34	66	15	115	55	168	12	235	350
Razem	535	1 409	281	2 225	959	2 914	503	4 376	6 601

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

[GRI 405-1] Struktura zatrudnienia wg płci

Grupa Banku Millennium*	Mężczyźni	%	Kobiety	%	Suma	%
Zarząd	7	100%	0	0,0%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	58	66,7%	29	33,3%	87	100%
Kadra zarządzająca	346	45,9%	407	54,1%	753	100%
Pracownicy sprzedaży	1 002	25,8%	2 884	74,2%	3 886	100%
Pracownicy techniczni	829	45,4%	999	54,6%	1 828	100%
Pozostali pracownicy	136	31,9%	290	68,1%	426	100%
Razem	2 378	34,0%	4 609	66,0%	6 987	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

Bank Millennium*	Mężczyźni	%	Kobiety	%	Suma	%
Zarząd	7	100,0%	0	0,0%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	47	66,2%	24	33,8%	71	100%
Kadra zarządzająca	323	46,7%	368	53,3%	691	100%
Pracownicy sprzedaży	984	25,6%	2 853	74,4%	3 837	100%
Pracownicy techniczni	749	45,5%	896	54,5%	1 645	100%
Pozostali pracownicy	115	32,9%	235	67,1%	350	100%
Razem	2 225	33,7%	4 376	66,3%	6 601	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

[GRI 405-1] Struktura zatrudnienia wg wieku

Grupa Banku Millennium*	<30 lat	%	30-50 lat	%	>50 lat	%	Suma	%
Zarząd	0	0,0%	0	0,0%	7	100,0%	7	100,0%
Wyższa kadra zarządzająca	0	0,0%	39	44,8%	48	55,2%	87	100,0%
Kadra zarządzająca	16	2,1%	587	78,0%	150	19,9%	753	100,0%
Pracownicy sprzedaży	1 237	31,8%	2 382	61,3%	267	6,9%	3 886	100,0%
Pracownicy techniczni	177	9,7%	1 290	70,6%	361	19,7%	1 828	100,0%
Pozostali pracownicy	108	25,4%	287	67,4%	31	7,3%	426	100,0%
Razem	1 538	22,0%	4 585	65,6%	864	12,4%	6 987	100,0%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

Bank Millennium*	<30 lat	%	30-50 lat	%	>50 lat	%	Suma	%
Zarząd	0	0,0%	0	0,0%	7	100,0%	7	100,0%
Wyższa kadra zarządzająca	0	0,0%	34	47,9%	37	52,1%	71	100,0%
Kadra zarządzająca	16	2,3%	542	78,4%	133	19,2%	691	100,0%
Pracownicy sprzedaży	1 233	32,1%	2 348	61,2%	256	6,7%	3 837	100,0%
Pracownicy techniczni	156	9,5%	1 165	70,8%	324	19,7%	1 645	100,0%
Pozostali pracownicy	89	25,4%	234	66,9%	27	7,7%	350	100,0%
Razem	1 494	22,6%	4 323	65,5%	784	11,9%	6 601	100,0%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

[GRI 2-8] Według stanu na 31.12.2022 Bank współpracował z 569 osobami nie będącymi pracownikami. Grupa ta obejmuje głównie 213 pracowników kontraktowych świadczących wysokospecjalistyczne usługi informatyczne w projektach rozwojowych Banku. Zdecydowana większość pozostałych osób to 206 osób pracujących dla Millennium Leasing w sieci sprzedaży jako partnerzy zewnętrzni.

3.4. WARUNKI PRACY

3.4.1. POLITYKI KADROWE

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

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

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

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

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

Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:

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

3.4.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

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

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

W spółce zależnej Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych SA, zgodnie z obowiązkiem ustawowym, funkcjonuje odrębna polityka wynagrodzeń, a rozwiązania w niej zawarte zawierają się w ramach przyjętych w „Polityce Wynagrodzeń Grupy Banku Millennium”.

Przyjęte polityki stanowią ramy organizujące zasady wynagradzania w kluczowych aspektach:

- zasad kształtowania wysokości wynagrodzeń,
- relacji wynagrodzenia zmiennego w odniesieniu do wynagrodzenia stałego,
- procesu decyzyjnego przy zmianach wynagrodzeń,
- nadzoru nad ogółem decyzji wynagrodzeniowych w Banku i Grupie,
- powiązaniu premii z zarówno dobrymi wynikami firmy, jak i pracy pracownika,
- przeciwdziałaniu bodźcom skłaniającym do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu interesowi Banku i klientów,
- ustaleniu kryteriów oceny odpowiadającym celom krótko, średnio i długookresowym stawianym pracownikom,
- uwzględnieniu dodatkowych kryteriów jakościowych w ocenie pracy w jednostkach, gdzie praca skierowana jest w szczególności na rezultaty sprzedażowe.

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

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

Proces tworzenia polityk wynagrodzeń w firmie i ustalania wysokości wynagrodzeń

[GRI 2-20] W Banku funkcjonuje „Polityka wynagrodzeń pracowników w Grupie Banku Millennium” opracowana z uwzględnieniem stosowanego systemu zarządzania i kontroli wewnętrznej, a także

„Polityka wynagrodzeń pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium S.A.”.

Za realizację Polityk Wynagrodzeń odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Zarząd Banku opracowuje, wprowadza, utrzymuje oraz zapewnia działanie Polityk Wynagrodzeń, adekwatnych do systemu zarządzania i strategii ryzyka oraz systemu kontroli wewnętrznej w Grupie Banku Millennium.

Za zatwierdzenie i utrzymanie Polityk Wynagrodzeń odpowiedzialna jest Rada Nadzorcza Banku. Rada Nadzorcza Banku raz w roku przygotowuje i przedstawia Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy Banku raport z oceny funkcjonowania Polityk Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium.

Realizacja Polityk Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium podlega opiniowaniu przez Komitet Personalny Rady Nadzorczej Banku. Komitet Personalny Rady Nadzorczej Banku przedstawia w sprawozdaniu dla Rady Nadzorczej Banku konkluzje dotyczące funkcjonowania Polityk Wynagrodzeń.

Za ocenę czy zatwierdzone Polityki Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium sprzyjają rozwojowi i bezpieczeństwu jest odpowiedzialne Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku. Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy Banku dokonuje oceny na podstawie corocznego raportu z oceny funkcjonowania Polityk Wynagrodzeń w Grupie Banku Millennium, przygotowywanego i przedstawianego przez Radę Nadzorczą Banku.

Związki Zawodowe działające w Banku Millennium konsultują zmiany wprowadzane w zasadach wynagrodzeń zasadniczych oraz w systemach premiowych.

Proces ustalania wynagrodzeń zdefiniowany jest w "Regulaminie wynagradzania pracowników Centrali Banku Millennium S.A." Regulamin ten określa zasady i warunki wynagradzania w tym minimalne poziomy wynagrodzenia zasadniczego wynikające z przyznanego stanowiska i kategorii zaszergowania.

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

Wynagrodzenie kadry kierowniczej wyższego szczebla ustalane jest przez Komitet Personalny Zarządu Banku, natomiast wynagrodzenie Członków Zarządu Banku ustalane jest przez Komitet Personalny Rady Nadzorczej Banku.

W procesie ustalania wynagrodzeń konsultanci zewnętrzni nie uczestniczą bezpośrednio w ustalaniu poziomów wynagrodzeń, natomiast Bank analizuje dane z raportów płacowych dostarczanych przez konsultantów firm Korn Ferry oraz Sedlak&Sedlak.

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

W Grupie Banku Millennium wynagrodzenie zmienne jest dodatkowym, motywacyjnym elementem wynagrodzenia łącznego i jest kształtowane w ramach zróżnicowanych systemów premiowych, których celem jest motywowanie pracowników do realizacji planów biznesowych i organizacyjnych. Systemy premiowe i kryteria oceny okresowej w Grupie Banku Millennium są dostosowane do specyfiki działania pracowników w poszczególnych obszarach Grupy. Zasady premiowania zdefiniowane są dla poszczególnych grup pracowniczych są w Regulaminach oceny wyników pracy oraz przyznawania premii.

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

przedkładania własnych interesów lub interesów firmy z potencjalną szkodą dla jakiegokolwiek klienta Grupy.

Wysokość puli przeznaczonej każdorazowo na premie jest uzależniona od ogólnych wyników i całościowej kondycji Banku. Premie są wypłacane miesięcznie w sieci sprzedaży Banku i innych jednostkach centrali odpowiedzialnych za obsługę klienta detalicznego lub kwartalnie dla pracowników centrali Banku.

[GRI 2-19] Zasady wynagrodzeń najwyższych organów zarządzających określone zostały w "Polityce wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Millennium S.A." Kadre kierowniczą wyższego szczebla w Grupie Banku Millennium stanowią pracownicy zidentyfikowani jako mający istotny wpływ na profil ryzyka Grupy tzw. Risk Takers. Pracownicy Ci podlegają zapisom „Polityki wynagrodzeń pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka w Grupie Banku Millennium S.A.”, która zapewnia formalne ramy kształtowania wynagrodzenia z perspektywy ładu korporacyjnego, bezpieczeństwa instytucji oraz adekwatności wynagrodzeń do kondycji, skali działania i potencjału rozwojowego Grupy poprzez określenie stałych oraz zmiennych składników wynagrodzenia.

Wynagrodzeniem w rozumieniu Polityki są wszelkie formy korzyści, płatności finansowe lub niefinansowe, przekazywane bezpośrednio i pośrednio Członkom Zarządu, Członkom Rady Nadzorczej oraz Risk Taker'om w Grupie Banku Millennium SA.

Wynagrodzenie może obejmować stałe i zmienne składniki.

Wynagrodzenie stałe powinno odzwierciedlać doświadczenie zawodowe i odpowiedzialność w ramach organizacji, biorąc pod uwagę:

- poziom wykształcenia, doświadczenia zawodowego, wiedzy specjalistycznej i umiejętności adekwatnych do roli w organizacji,
- złożoność zadań i wpływ na profil ryzyka instytucji, a także ograniczenia (np. czynniki społeczne, ekonomiczne, kulturowe lub inne istotne czynniki),
- skalę działania i poziom wynagrodzeń na podobnych stanowiskach w instytucjach o podobnym profilu i skali działania co Bank.

Wynagrodzenie zmienne stanowi dodatkowy, motywacyjny element wynagrodzenia, a stosunek wynagrodzenia zmiennego do wynagrodzenia stałego nie powinien przekraczać 100% w skali roku. W uzasadnionych przypadkach, za zgodą Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Banku, stosunek ten może zostać podwyższony, nie więcej jednak niż do 200%.

W celu ograniczania konfliktu interesów, Członkowie Rady Nadzorczej otrzymują jedynie wynagrodzenie stałe, wypłacane w formie pieniężnej. Wynagrodzenie Członków Rady Nadzorczej nie jest powiązane z wynikami finansowymi i biznesowymi Banku.

Wynagrodzenie może być zróżnicowane z uwzględnieniem pełnionej w Radzie Nadzorczej funkcji czy uczestnictwem w komitetach, a także powinno być skorelowane z zaangażowaniem w prace Rady Nadzorczej oraz poziomem wynagrodzeń otrzymywanych przez członków organów nadzorujących instytucji o podobnym zakresie i skali działania.

Członkowie Zarządu oraz Risk Takers mogą otrzymywać stałe i zmienne składniki wynagrodzenia. Zgodnie z wymogami polityki 50% wynagrodzenia zmiennego jest przyznawana w formie instrumentów finansowych. Dodatkowo 50% premii Członków Zarządu oraz 40% premii Risk Takers jest odraczana do wypłaty w kolejnych 5 latach. Jeżeli zmienne wynagrodzenie roczne spadnie poniżej określonego progu, premia może zostać wypłacona w całości gotówką, bez zastosowania mechanizmu odraczania.

Bank oceniając jakościowo Kadre Kierowniczą uwzględnia również aspekt ESG. Uwzględnienie aspektu ESG w kontekście zasad wynagradzania członków najwyższych organów zarządzających odbywa się na podstawie zasad wynagradzania obowiązujących w Grupie zostały sformułowane tak, aby nie tworzyć bodźców skłaniających do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku,

wykraczających poza zatwierdzony przez Radę Nadzorczą akceptowalny w Grupie profil ryzyka i nie skłaniać do podejmowania działań niezgodnych z najlepiej pojętym interesem Klientów i inwestorów Grupy oraz nie motywować do wprowadzania do działalności spółek Grupy ryzyk dla zrównoważanego rozwoju. Ponadto zasady wynagradzania mają na celu zachowanie neutralności pod względem płci.

W procesie ustalania wynagrodzeń dla członków organów zarządzających nie byli zaangażowani konsultanci firm zewnętrznych.

[GRI 2-20] W roku 2022 Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zaakceptowało "Sprawozdanie o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Millennium za rok 2021".

Wskaźnik rocznego wynagrodzenia

[GRI 2-21] Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia za 2022 rok najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego rocznego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyżej opłacanej osoby) wynosi 37,79.

Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia za 2022 rok najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyżej opłacanej osoby) wynosi 0,29.

Na potrzeby wyliczenia powyższych wskaźników uznano, że całkowite wynagrodzenie obejmuje wynagrodzenie zasadnicze, benefity i wynagrodzenie zmienne wypłacone przez Bank Millennium w 2022 roku, natomiast nie uwzględnia świadczeń związanych z przenosinami do kraju świadczenia pracy oraz zablokowanych praw do instrumentów finansowych.

3.4.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

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

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

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

3.4.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

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

Kwestie praw człowieka, w tym poszanowania różnorodności w Grupie Banku reguluje także „Kodeks Etyczny”, „Zasady dotyczące różnorodności”, „Regulamin Pracy” oraz regulacje dotyczące rekrutacji. Efektem wdrożenia tych polityk jest szereg działań. Wszyscy pracownicy przechodzą obowiązkowe szkolenie z zagadnień etycznych obejmujących również zagadnienia praw człowieka. Dodatkowo kadra menedżerska szkolona jest z przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji w zatrudnieniu. **Bank posiada procedury antymobbingowe i antidyskryminacyjne.** Pracownicy mogą zgłaszać nadużycia anonimowo na wskazany adres mailowy.

	Bank 2022***	Bank 2021**	Bank 2020*	Grupa 2022***	Grupa 2021**	Grupa 2020*
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w danym roku	169 (18%)	29 (3%)	98 (10%)	182 (18%)	31 (3%)	102 (9%)
Całkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	72,94%	61,45%	61,83%	74,07%	62,08%	63,26%

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

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

*** Dane nie obejmują pracowników oddziałów franczyzowych. W placówkach franczyzowych w 2022 roku szkolenie ukończyło 61 kierujących.

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

[GRI 405-1] Pracownicy z niepełnosprawnością	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020
Liczba i % pracowników	65 (0,98%)	67 (1,01%)	66 (0,92%)	66 (0,94%)	69 (0,97%)	68 (0,89%)

[GRI 405-1] Pracownicy z niepełnosprawnością w podziale na wiek i płeć*

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

* Stan zatrudnienia na 31.12.2022 w osobach

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

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

[GRI 406-1] W 2022 roku zarejestrowano cztery zgłoszenia dotyczące działań noszących cechy mobbingu. W każdym z tych przypadków przeprowadzone były ankiety antymobbingowe oraz rozmowy z przełożonymi zespołów i jednostek. W żadnym z tych przypadków mobbing nie został potwierdzony, ale pomimo tego kierujący zostali pouczeni o bezwzględnej konieczności dbania, by relacje pomiędzy pracownikami zespołu były zgodne z zasadami współżycia społecznego.

Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

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

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

Grupa Banku Millennium	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,88	0,86	0,83
Kadra zarządzająca	0,79	0,75	0,76
Pracownicy sprzedaży	0,94	0,92	0,91
Pracownicy techniczni	0,74	0,72	0,74
Pozostali pracownicy	0,90	0,79	0,79
Wszyscy pracownicy*	0,87	0,84	0,84

Bank Millennium	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,88	0,87	0,83
Kadra zarządzająca	0,78	0,74	0,76
Pracownicy sprzedaży	0,94	0,92	0,92
Pracownicy techniczni	0,75	0,73	0,75
Pozostali pracownicy	0,88	0,76	0,77
Wszyscy pracownicy*	0,87	0,84	0,85

*Średnia ważona z uwzględnieniem wielkości grupy i udziału kobiet w danej grupie. W przypadku zastosowania zwykłej średniej wartości dla wszystkich pracowników wyniosłyby odpowiednio: w Grupie - dla roku: 2022 - 0,73; 2021- 0,69; 2020 - 0,70, w Banku: dla roku: 2022 - 0,73; 2021- 0,69; 2020 - 0,71. Różnica w poziomie wynagrodzeń wynika ze sposobu wyliczeń: w obrębie danej kategorii znajdują się stanowiska o różnym zakresie odpowiedzialności i wynagrodzenia.

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

Grupa Banku Millennium	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,81	0,78	0,81
Kadra zarządzająca	0,74	0,72	0,71
Pracownicy sprzedaży	0,89	0,85	0,83
Pracownicy techniczni	0,72	0,73	0,74
Pozostali pracownicy	0,88	0,85	0,75
Wszyscy pracownicy*	0,83	0,80	0,78

Bank Millennium	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,79	0,77	0,81
Kadra zarządzająca	0,74	0,72	0,71
Pracownicy sprzedaży	0,89	0,85	0,84
Pracownicy techniczni	0,72	0,75	0,75
Pozostali pracownicy	0,87	0,83	0,73
Wszyscy pracownicy*	0,83	0,81	0,79

*Średnia ważona z uwzględnieniem wielkości grupy i udziału kobiet w danej grupie. W przypadku zastosowania zwykłej średniej wartości dla wszystkich pracowników wyniosłyby odpowiednio: w Grupie - dla roku: 2022 - 0,67; 2021- 0,66; 2020 - 0,66, w Banku - dla roku: 2022 - 0,67; 2021- 0,66; 2020 - 0,67. Różnica w poziomie wynagrodzeń wynika ze sposobu wyliczeń: w obrębie danej kategorii znajdują się stanowiska o różnym zakresie odpowiedzialności i wynagrodzenia.

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

[GRI 202-1] Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej w 2022 roku

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

*przedstawiony wskaźnik dotyczy obszaru działalności biznesowej Grupy Millennium, czyli Polski

3.4.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

W Banku Millennium funkcjonują trzy organizacje związkowe. Do związków należy ponad 540 pracowników. Bank współpracuje ze stroną społeczną w zakresie określonym przepisami prawa pracy oraz ustawy o związkach zawodowych. [GRI 402-1] Bank przekazuje pracownikom informacje o zmianach dotyczących relacji z nim jako pracodawcą, z uwzględnieniem kryterium istotności, z wyprzedzeniem określonym przez przepisy prawa pracy czyli minimum 30 dni.

[GRI 2-30, 3-3] Bank nie posiada układu zbiorowego z pracownikami. W Banku funkcjonuje szereg porozumień ze związkami zawodowymi, m.in. w zakresie regulaminu wynagradzania, funduszu socjalnego oraz regulaminów premialnych, ale nie mają one formy układu zbiorowego.

[GRI 3-3] Bank zachęca do otwartej komunikacji. Służą temu: forum społecznościowe „Milleforum” oraz strona intranetowa Świat Millennium. Dzięki tym narzędziom pracownicy są informowani o najistotniejszych zagadnieniach dotyczących Banku, jak również mają możliwość zgłaszania komentarzy i wymiany opinii na różne tematy. Dodatkowo Departament Kadr prowadzi stronę intranetową Strefa HR, na której regularnie umieszczane są wszystkie interesujące pracowników zagadnienia dotyczące spraw pracowniczych.

3.4.6. OCENA PRACOWNIKÓW

[GRI 404-3] W Banku Millennium 100% pracowników (kobiet i mężczyzn) podlega okresowym ocenom pracy (100% pracowników aktywnie świadczących pracę w danym okresie). Tym procesem objęte są wszystkie kategorie pracowników (wyższa kadra zarządzająca, kadra zarządzająca, pracownicy sprzedaży, pracownicy techniczni oraz pozostali pracownicy).

Wytyczne dotyczące tworzenia zasad oceny pracowników, w szczególności w odniesieniu do oceny wyników pracy i oceny kompetencji, zostały zawarte w „Instrukcji przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A”.

Ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. W ocenie uwzględnione są obszary związane z wynikami biznesowymi oraz postawami pracowników istotnymi z punktu widzenia ustalonych celów i misji organizacji. Pracownicy oceniani są m.in. w zakresie współpracy, efektywności, jakości oraz poziomu zaangażowania w realizację powierzonych zadań z uwzględnieniem ograniczania ryzyka i stosowania najlepszych praktyk bankowych. W zależności od grupy i realizowanych zadań pracownicy podlegają ocenie w cyklach miesięcznych, kwartalnych lub półrocznych.

Proces oceny pozwala na porównywanie efektów pracy pomiędzy pracownikami pełniąc przy tym funkcję motywacyjną oraz komunikacyjną. Ocena pracowników jest istotnym elementem, który może stanowić podstawę rekomendacji premialnych, decyzji kadrowych oraz wyznaczania działań rozwojowych ukierunkowanych na podnoszenie poziomu kompetencji pracowników.

Awanse stanowiskowe*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	0%	3%	1%
Kadra zarządzająca	16%	10%	12%
Pracownicy sprzedaży	59%	54%	55%
Pracownicy techniczni	24%	25%	25%
Pozostali pracownicy	23%	21%	22%
Razem	37%	41%	40%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	0%	0%	0%
Kadra zarządzająca	16%	10%	13%
Pracownicy sprzedaży	60%	54%	55%
Pracownicy techniczni	25%	25%	25%
Pozostali pracownicy	25%	24%	24%
Razem	39%	42%	41%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

3.4.7. REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY

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

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

W 2022 roku liczba osób podlegająca procesowi rotacji wewnętrznej powróciła do stabilnego poziomu sprzed czasu fuzji i pandemii.

Rekrutacje wewnętrzne - Bank Millennium*	2022	2021	2020	2019	2018
Liczba pracowników	94	158	753	87	95

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

Pozyskiwanie talentów

Działania z zakresu *employer branding* są istotnym elementem działalności Banku. Skierowane są do kilku potencjalnych grup pracowników: studentów i absolwentów, specjalistów IT i Digital, specjalistów sprzedaży oraz specjalistów wspierających i rozwijających bankowy biznes. Po pandemii Bank sprawnie przystosował się do zmiany i dzisiaj dowolnie uczestniczy w wydarzeniach realizowanych w formule online, tradycyjnej jak i łączonych.

Bank stale dba o ułatwienie kontaktu młodym osobom wchodzącym na rynek pracy i angażuje się w życie środowiska akademickiego dając studentom i absolwentom możliwość rozwijania kompetencji i zainteresowań oraz wskazuje możliwości rozwoju kariery w Banku.

W 2022 roku Bank był zaangażowany we współpracę z renomowanymi uczelniami, m.in. ze Szkołą Główną Handlową SGH i Uniwersytetem SWPS. Jako członek **Klubu Partnerów Szkoły Głównej Handlowej** Pracownicy Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji. Bank jako partner dydaktyczny kierunku psychologia i informatyka na Uniwersytecie SWPS wprowadza studentów w praktyczne rozwiązania z obszaru User Experience. Taka współpraca pozwala na lepsze przygotowanie do pracy specjalistów oraz pozyskanie potencjalnych pracowników. Poprzez swoją obecność wizerunkowa oraz zaangażowanie się na uczelniach, Banku buduje wśród studentów i absolwentów przywiązanie do marki.

Stałymi elementami działań jest aktywny udział Pracowników Banku w wydarzeniach takich jak: targi pracy, konferencje, debaty czy warsztaty, na których prezentowany jest bank jako stabilny i nowoczesny.

W marcu, Bank został partnerem tegorocznej edycji „Mostów Ekonomicznych” - ogólnopolskiego projektu realizowanego przez Samorząd Studentów SGH i Forum Uczelni Ekonomicznych. Dzięki takiemu działaniu studenci mają szansę uczestniczyć w warsztatach, case studies, inspirujących wykładach i spotkać się z ludźmi biznesu, którzy mają na swoim koncie wiele osiągnięć. Reprezentant banku z Departamentu Bankowości Elektronicznej poprowadził warsztat merytoryczno-praktyczny, którego celem było wypracowanie rozwiązań wspierających digitalizację klientów 65+ dla licznej grupy ponad 80 uczestników. Celem inicjatywy jest budowanie trwałych relacji między środowiskiem akademickim a biznesem.

Wiosną bieżącego roku, Bank przystąpił do udziału w targach pracy Absolvent Talent Days. Targi realizowane były aż w 4 lokalizacjach w: Krakowie, Wrocławiu, Poznaniu i Warszawie. Była to okazja do bezpośredniego opowiedzenia studentom, jak wygląda praca w banku, w jakich obszarach mogą się rozwijać, jak wygląda proces rekrutacyjny i jakie benefity wynikają z pracy w naszym Banku.

Bank został partnerem „Dni Karier” na Wydziale Zarządzania na Uniwersytecie Warszawskim. Przedstawiciele Zespołu Rekrutacji i Rozwoju mieli okazję zaprezentować na Uczelni oferty praktyk wakacyjnych. Bezpośrednie spotkania ze studentami umożliwiły nawiązanie wielu relacji i pomoc studentom w dopasowaniu kierunków studiów do obszarów specjalizacji zawodowych w banku.

Bank chętnie dzieli się wiedzą, dlatego też chętnie występował w roli partnera i uczestnika konferencji, na których osoby młode mogły zaczerpnąć wiedzy i inspiracji zawodowych. W bieżącym roku bank uczestniczył w:

- Debacie dot. rozważań o przyszłości ESG w ramach „Konferencji Biznesu Uniwersytetu Warszawskiego” organizowanej przez Koło Naukowe Prawa Nieruchomości Uniwersytetu Warszawskiego, Koło Naukowe Strategii Gospodarczej Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studenckie Koło Naukowe Finansów Uniwersytetu Warszawskiego.
- Konferencji IT Azure Summit 2022 - poświęconej chmurze obliczeniowej Microsoft Azure. Przedstawiciel Banku, podczas prelekcji opowiedział o roli Feature Store w procesie zarządzania cechami i jego zastosowaniu w chmurze Azure. W wystąpieniu na żywo wzięło udział 538 uczestników w tym, liczna grupa studentów i absolwentów z wielu różnych uczelni o profilu technologicznym.
- konferencji Code Europe dla specjalistów IT. W ramach panelu „Effective Development Execution: Minimum Valuable Product” nasz ekspert opowiadał o podejściu do tworzenia oprogramowania.

Praktyki czynią mistrza - pod tym hasłem uruchomiliśmy nową edycję **programu praktyk** skierowaną do studentów i absolwentów warszawskich szkół wyższych. Podczas wakacji, 23 zdolnych i ambitnych praktykantów zrealizowało praktyki w obszarach takich jak: IT, HR, finanse, ryzyko, marketing, zarządzanie projektami, czy bankowość elektroniczna. Poza otrzymaniem atrakcyjnego

wynagrodzenia, indywidualnego rozwoju pod okiem opiekunów, praktykanci zostali zaproszeni na szkolenia z umiejętności miękkich oraz metodyk zwinnych, stosowanych w Banku Millennium. Po zakończonych praktykach, część osób otrzymała propozycję zatrudnienia w Banku.

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

Nagrody dla pracowników

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

Program Nagród Pracowniczych IMPAKT, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. Program integruje społeczność, buduje kulturę współpracy i wzajemnego docenienia. W 2022 roku wyróżnionych zostało 51 pracowników za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych. Gala programu oraz rozdanie nagród odbyły się w Hotelu Intercontinental w Warszawie i uczestniczyło w niej 120 osób.

Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodam Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe. W 2022 roku trafiły one do 12 pracowników z centrali i sieci sprzedaży.

Szkolenia

[GRI 3-3] Szkolenia w Banku Millennium są istotnym elementem codzienności i traktowane są jako inwestycja w kapitał ludzki. Celem szkoleń jest podniesienie kompetencji pracowników, co przekłada się na poprawę jakości i efektywności ich pracy oraz realizację bieżących i przyszłych celów biznesowych. Kwestię szkoleń reguluje Instrukcja uczestnictwa w programach szkoleniowych w Banku Millennium S.A.

Pracownicy Banku mają co roku możliwość uczestniczenia w szkoleniach zewnętrznych i wewnętrznych oraz w konferencjach i kongresach. W trosce o zdrowie pracowników, większość szkoleń realizowana była w formule zdalnej lub hybrydowej, natomiast część odbyła się w formie stacjonarnej z zachowaniem reżimu sanitarnego. Część szkoleń została zrealizowana w formie e-learningów.

Liczba tematów szkoleń e-learning	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2019	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2019
	2 033*	1 002	495	478	2 038*	1 009	490	483

*Wzrost wynika z migracji szkoleń z trzech platform zewnętrznych na wewnętrzną platformę szkoleniową Banku (Pluralsight, DataCamp, Leanovatica). Ok. 1500 tematów kursów pochodzi z platform zakupionych przez Bank. Na organizację większej liczby szkoleń w trybie online ma także wpływ sytuacja pandemiczna.

Najważniejsze szkolenia realizowane w 2022 roku:

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

Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników i pozwala spojrzeć na wiele tematów z innej perspektywy. Wykłady prowadzone są online, nagrania wraz z materiałami dodatkowymi udostępniane są na platformie szkoleniowej i w

intranecie „Świat Millennium”. We wrześniu 2022 roku rozpoczęliśmy cykl wykładów związanych z szeroko rozumianym bezpieczeństwem.

Rozwojowe piątki

Program ma na celu wymianę wiedzy i doświadczeń wśród pracowników Banku. Prelegentami są specjaliści, którzy podczas wykładów dzielą się posiadaną wiedzą i doświadczeniem.

Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników. Wykłady prowadzone są online, nagrania wraz z materiałami dodatkowymi udostępniane są na platformie szkoleniowej i w intranecie „Świat Millennium”.

Zewnętrzne platformy szkoleniowe

Pracownicy mają dostęp do platformy Legimi oferującej literaturę biznesową i beletrystykę. Platforma Legimi pozwala na korzystanie z oferty ponad 75 000 e-booków i audiobooków. Platforma dostępna dla pracowników na urządzeniach mobilnych (tablety, e-czytniki, smartfony) oraz komputerach prywatnych. Książki można czytać lub słuchać online lub offline i można z nich korzystać bez ograniczeń.

Bank rozpoczął szkolenia z Professional Agile Leadership - Essentials PAL-E oraz z Professional Scrum Product Owner dla managerów z obszaru IT. Dodatkowo pracownicy z obszarów technologicznych uzyskali dostęp do różnorodnych szkoleń oraz nowości na platformie Pluralsight.

DataCamp

W ostatnich latach Bank Millennium wprowadził na rynek szereg nowych rozwiązań analitycznych opartych na językach programowania Python i R oraz narzędziach open source (m.in. Jupyter Notebook, mlflow, Feast). W 2022 analitycy mogli zacząć korzystać z rozwiązania Power BI. Są to obecnie najpopularniejsze języki i narzędzia wykorzystywane do analizy danych, budowania rozwiązań uczenia maszynowego i sztucznej inteligencji. Najnowsze i najskuteczniejsze rozwiązania w tym obszarze szybko się zmieniają. Jednocześnie wciąż brakuje osób, które znają te narzędzia w stopniu pozwalającym na swobodne korzystanie z nich lub konieczne jest poszerzanie już posiadanej wiedzy.

Pracownicy Działu Customer Intelligence korzystając z platformy szkoleniowej DataCamp doskonalą umiejętności związane z analizą danych, uczeniem maszynowym oraz znajomością języków programowania Python, R, SQL oraz narzędzi PowerBI. Platforma e-learningowa DataCamp umożliwia naukę wybranych umiejętności w formie materiałów wideo oraz interaktywnych ćwiczeń praktycznych. Uczestnik samodzielnie wybiera temat zajęć i ma możliwość uczenia się we własnym tempie. Dodatkowo realizacja szeregu wybranych kursów i zdanie egzaminu pozwala na otrzymanie certyfikatu potwierdzającego nabyte umiejętności.

Szkolenia dla pracowników oddziałów i sieci franczyzowej

- Szkolenie wstępne specjalistyczne dla nowych pracowników oddziałów własnych i sieci franczyzowej.
- Warsztat certyfikujący Model Oszczędnościowo-Inwestycyjny (MOI) - przygotowuje do sprzedaży produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, zgodnie z regulacjami MIFID oraz dostarcza wiedzy o standardach wymaganych w ramach modelu oszczędnościowo-inwestycyjnego.
- „Sprzedaż przez telefon - poznanie praktycznych umiejętności rozmowy sprzedażowej przez telefon z wykorzystaniem zasad wpływu i skutecznej argumentacji” dla pracowników sieci własnej i franczyzowej.
- „Oferta kont biznes dla sieci franczyzowej” dla pracowników sieci franczyzowej.

- „W punkt - model otwarcia relacji z nowym Klientem Banku” - jednodniowe szkolenie stacjonarne dla kierowników placówek detalicznych i franczyzowych, dotyczące modelu „W punkt”. Szkolenie warsztatowe, realizowane on-line, dostarczało wiedzę i pozwalało na praktyczne przećwiczenie standardów opisanych w modelu.
- Szkolenia „Train the Trainer” dla Trenerów Regionalnych, przygotowujące do prowadzenia szkoleń produktowych dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów kredytowych i inwestycyjnych.
- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów kredytowych: Wiarygodność kredytowa; Covid - pakiet ograniczeń; Zdolność kredytowa; Konsolidacja- dostępna od ręki; Wewnętrzne i zewnętrzne bazy danych.
- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych.
- Szkolenia dla pracowników sieci detalicznej prezentujące ofertę kont dla przedsiębiorców.
- Certyfikacja kredytowa i inwestycyjna, składają się z intensywnych warsztatów zakończonych egzaminem oraz weryfikacją warunków biznesowych. Warsztaty realizowane są w formie stacjonarnej.
- Certyfikacja hipoteczna składająca się ze szkolenia oraz egzaminu potwierdzającego zdobytą wiedzę oraz spełnieniem warunków biznesowych. Ma formę warsztatów online.
- „Kredyty hipoteczne” - szkolenie składa się z czterech części, które stanowią kolejne elementy procesu wdrażania pracowników w tematykę produktu hipotecznego i jego sprzedaży.

Szkolenia dla doradców Bankowości Przedsiębiorstw

Pracownicy obszaru bankowości przedsiębiorstw uczestniczyli w szeregu szkoleń podnoszących ich kwalifikacje oraz uzupełniających wiedzę w zakresie zmieniających się produktów i procedur.

Najważniejsze szkolenia dotyczyły procesu dla kredytu inwestycyjnego, nowego modułu w systemie do obsługi procesu kredytowego oraz zmian w warunkach otwierania i prowadzenia rachunków. Ostatnie zmiany niosły za sobą również szkolenia w zakresie procesu KYC.

Kluczowym i co najważniejsze, cyklicznym wydarzeniem są zainaugurowane w czerwcu spotkania w ramach inicjatywy Pulsu Pomocy Publicznej. Organizowane co dwa tygodnie spotkania ekspertów centrum kompetencji pomocy publicznej z doradcami sieci sprzedaży skupiają się na kompleksowym omówieniu aktualnych możliwości otrzymania pomocy publicznej. Omawiane tematy wspierają doradców w przygotowaniu klientów do przyszłych naborów oraz dyskusji o dostępnym możliwościach finansowania inwestycji. Dzięki tej inicjatywie doradcy mogą liczyć na najbardziej aktualne informacje, które na bieżąco mogą być omawiane na merytorycznym forum, również na podstawie przykładów z ich codziennej pracy.

Bank regularnie dostarcza doradcom wiedzę na temat aktualnej sytuacji makroekonomicznej i jej wpływu na rynki oraz działalność firm. Realizujemy to w formie comiesięcznych webinarów prowadzonych przez pracowników Biura Analiz Makroekonomicznych Banku. Informacje uzupełnianie są analizami branżowymi udostępnianymi w intranecie.

Szkolenia dla pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych

Oprócz szkoleń produktowych zakończonych egzaminem mającym na celu nadanie uprawnień do rozpoczęcia sprzedaży ubezpieczeń, pracownicy Banku zajmujący się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych przeszli coroczne szkolenia zawodowe, których celem było podniesienie ich

kompetencji w zakresie realizacji czynności pośrednictwa ubezpieczeniowego. Poza zagadnieniami prawnymi dużo uwagi w szkoleniach poświęcono ogólnym zasadom i praktycznym aspektom działalności dystrybucyjnej.

[GRI 404-2] Programy menadżerskie

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

M#leaders

W 2022 Bank ukończył kolejną edycję programu rozwoju umiejętności przywódczych M#leaders.

IV edycja programu skierowana była do osób pełniących funkcje zarządcze w centrali oraz w spółkach banku. Dla menedżerów przygotowano dwie ścieżki szkoleniowe:

- M#LEADERS LEADERSHIP FUNDAMENTALS - dla osób, które do tej pory nie korzystały z programu,
- M#LEADERS LEADERSHIP NEXT LEVEL - dla uczestników poprzednich edycji, którzy są zainteresowani rozwijaniem kompetencji na kolejnym poziomie.

Stacjonarne warsztaty rozpoczęły się w kwietniu, a skończyły na początku lipca 2022.

Leanovatica

Leanovatica.com to serwis dający dostęp do wiedzy i doświadczenia najlepszych trenerów z Polski i z zagranicy. To unikalny контент zapewniający rozwój zarówno w biznesie, jak i w życiu prywatnym. Dzięki niemu Menedżerowie rozwijają swoje kompetencje, korzystając z dostępu do usługi streamingowej i wiedzy z ponad 57 obszarów tematycznych. Nowe serie i video kursy pojawiają się nawet kilka razy w miesiącu. W ten sposób budowany jest nawyk regularnego rozwoju wśród menedżerów.

Szkolenia dla Departamentu Klienta Zamożnego

I etap Certyfikacji Eksperta Klienta Zamożnego - program składa się z dwóch dwudniowych szkoleń realizowanych w formule stacjonarnej.

Szkolenie Psychologia Decyzji Klienta realizowane przez firmę AD Training, którego celem jest zwiększenie skuteczności sprzedażowej poprzez rozwinięcie umiejętności w obszarach rozpoznania i dopasowania stylu komunikacji - typologia klienta, radzenia sobie z obiekcjami i wątpliwościami klienta oraz finalizacja sprzedaży.

Szkolenie Rynki finansowe i inwestowanie prowadzone przez Alfreda Adamca. Celem szkolenia jest rozszerzenie i usystematyzowanie wiedzy na temat rynków finansowych i inwestowania. Na szkoleniu omawiane są zagadnienia dotyczące rynku pieniężnego, instrumentów dłużnych, udziałowych, rynku walutowego, cyklu koniunkturalnego, funduszy inwestycyjnych, portfela złożonego z instrumentów finansowych oraz sposoby wyjścia z trudnych sytuacji w relacjach z Klientem.

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

Bank Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	47,5	38,2	44,5
Zarząd	-	31,8	31,8
Wyższa kadra zarządzająca	27,5	18,3	21,5
Kadra zarządzająca	44,5	39,4	42,0
Pracownicy sprzedaży	56,7	53,3	55,8
Pracownicy techniczni	18,0	16,3	17,2
Pozostali pracownicy	13,6	13,5	13,6

Grupa Banku Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	46,4	36,9	43,3
Zarząd	-	31,8	31,8
Wyższa kadra zarządzająca	27,0	17,4	20,5
Kadra zarządzająca	42,8	38,4	40,7
Pracownicy sprzedaży	56,7	53,3	55,8
Pracownicy techniczni	16,8	15,3	16,1
Pozostali pracownicy	12,9	12,9	12,9

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

3.4.8. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

[GRI 401-2,3-3] Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pół etat). Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika. Prywatna opieka medyczna oferowana jest pracownikom zatrudnionym w wymiarze minimum pół etatu, a jej zakres jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska. Z dostępu do opieki medycznej korzystają również emerytowani pracownicy i osoby na urloпах rodzicielskich i wychowawczych.

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

- formy wypoczynku, działalność kulturalną, sportową, rekreacyjną i turystyczną,
- organizowanie imprez i spotkań grupowych,
- pomoc rzeczową lub pieniężną,
- pomoc finansową udzielaną w przypadku indywidualnych zdarzeń losowych, szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej lub życiowej (bezzwrotne zapomogi pieniężne), również w sytuacjach stanów nadzwyczajnych lub występowania zagrożeń epidemiologicznych.

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

Zapomogi

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

Przyznane świadczenia dla pracowników Banku	2022	2021	2020
Zapomogi (zł)	695 465	517 320	388 550
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	158	122	120

Ubezpieczenie na życie

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

Ubezpieczenia na życie	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	2 932 (44%)	3 120 (47%)	2 840 (45%)	3 034 (43%)	3 267 (46%)	2 982 (44%)

Platforma kafeteryjna MyBenefit

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

Świadczenie świąteczne

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

Specjalny Fundusz Wsparcia Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem

Do maja 2022 r. realizowaliśmy wsparcie finansowe w ramach utworzonego w 2020 roku Specjalnego Funduszu Wsparcia Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem. Szczegółowe informacje w tej kwestii są przedstawione w rozdziale 3.5.1. „Opieka medyczna i działania zrealizowane w związku z pandemią Covid”.

3.4.9. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

[GRI 3-3] Oprócz zapewnienia atrakcyjnych warunków pracy, rozwoju i wsparcia socjalnego, Bank Millennium wspiera pracowników powracających do pracy po urlopie macierzyńskim/rodzicielskim, a także zachęca do udziału w akcjach charytatywnych, wolontariacie pracowniczym, zajęciach sportowych i kulturalnych.

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

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2022	Razem 2021	Razem 2020
Pracownicy uprawnieni do urlopu	2	614	616	711	821
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	1	348	349	407	472
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	1	328	329	364	438
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	0	282	282	330	198
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	94%	94%	89%	93%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	0%	78%	78%	75%	84%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem 2022	Razem 2021	Razem 2020
Pracownicy uprawnieni do urlopu	2	590	592	686	798
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	1	332	333	397	459
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	1	312	313	355	426
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	0	273	273	318	186
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	100%	94%	94%	89%	93%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	0%	77%	77%	75%	84%

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

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

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

Praca w systemie hybrydowym

Wypracowany i szeroko stosowany w okresie pandemii COVID-19 system pracy hybrydowej został wprowadzony w Grupie Banku Millennium. Bank rekomenduje, aby pracownicy pracowali 50% czasu z biura i 50% zdalnie, przy czym Kierujący jednostkami organizacyjnymi mają prawo do modyfikowania

tych proporcji stosownie do potrzeb realizowanych zadań lub projektów oraz efektywności osiągniętej przez zespoły pracowników. Średni poziom obecności pracowników w biurach w czwartym kwartale 2022 roku wynosił około 45%. Takie rozwiązanie pozwala łączyć potrzeby pracowników z interesem pracodawcy.

Wolontariat pracowniczy

Działania realizowane w 2022 roku przez wolontariuszy Grupy Banku Millennium opisane są w rozdziale „Działalność społeczna”.

3.4.10. POWOŁYWANIE I WYBÓR ORAZ OCENA NAJWYŻSZYCH ORGANÓW ZARZĄDZAJĄCYCH

[GRI 2-10,2-18] Członków Rady Nadzorczej powołuje się na okres wspólnej kadencji. Kadencja Rady Nadzorczej trwa 3 lata (kadencję oblicza się w pełnych latach obrotowych). Członkowie Rady Nadzorczej są wybierani przez Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. Rada Nadzorcza składa się przynajmniej z pięciu członków. Co najmniej połowa członków Rady Nadzorczej, w tym jej Przewodniczący, powinna legitymować się obywatelstwem polskim. Co najmniej dwaj członkowie Rady powinni być członkami niezależnymi. Liczbę członków Rady Nadzorczej określa Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy. W razie wygaśnięcia mandatu członka Rady Nadzorczej przed upływem kadencji najbliższe Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy uzupełnia skład Rady. Rada Nadzorcza wybiera ze swego grona Przewodniczącego, Wiceprzewodniczących i Sekretarza. Rada Nadzorcza może ustanawiać stałe lub doraźne komitety Rady Nadzorczej. Stałymi komitetami Rady Nadzorczej są: Komitet Audytu, Komitet Personalny, Komitet Strategiczny i Komitet do Spraw Ryzyka. Odnośnie Komitetu Audytu, Statut Banku stanowi, iż większość członków tego komitetu, w tym jego przewodniczący, jest niezależna.

Rada Nadzorcza określa ilość członków Zarządu Banku oraz powołuje i odwołuje Prezesa, Wiceprezesów i członków Zarządu Banku. Członków Zarządu powołuje się na okres wspólnej kadencji. Członkowie Zarządu są powoływani na trzy lata (kadencję Zarządu oblicza się w pełnych latach obrotowych). Zarząd Banku składa się z co najmniej 3 osób, w tym z Prezesa. W skład Zarządu mogą być powoływani także Wiceprezes lub Wiceprezesi. W skład Zarządu mogą być powoływani akcjonariusze, jak i osoby nie będące akcjonariuszami. Co najmniej połowa członków Zarządu powinna legitymować się obywatelstwem polskim. Rada Nadzorcza zatwierdza ustalany przez Zarząd wewnętrzny podział kompetencji w Zarządzie.

Wybór członków Zarządu i Rady Nadzorczej jest poprzedzony oceną ich odpowiedzialności indywidualnej i kolektywnej przeprowadzaną przez Bank z udziałem zewnętrznego doradcy. Ocena przeprowadzana jest zgodnie z metodyką Komisji Nadzoru Finansowego. Oceny Zarządu dokonuje Rada Nadzorcza. Natomiast w związku z dokonywanym przez Walne Zgromadzenie wyborem Rady Nadzorczej, oceny Rady Nadzorczej dokonuje Walne Zgromadzenie.

W procesie wyboru członków Zarządu i Rady Nadzorczej dokonuje się oceny odpowiedzialności, która bierze pod uwagę wszystkie dostępne informacje na temat kandydatów mogące mieć wpływ na wybór, w tym kompetencje niezbędne do zarządzania wpływem firmy na kwestie ekonomiczne, środowiskowe i społeczne. Bank bierze pod uwagę również różnorodność w zakresie wykształcenia, doświadczeń zawodowych, kompetencji merytorycznych, narodowości, płci oraz wieku przy powoływaniu członków organów, a także - w przypadku członków Rady Nadzorczej - ich niezależność zdefiniowaną przez przepisy ogólne.

Zarząd Banku podlega ocenie przez Komitet Personalny Rady Nadzorczej. Komitet ocenia działania Zarządu na podstawie wskaźników ekonomicznych w odniesieniu do realizacji zamierzonych celów, również w kontekście działań konkurentów i sytuacji rynkowej. Ocena była podstawą przyznania wynagrodzenia zmiennego dla Członków Zarządu Banku za rok 2021. Większość członków Komitetu

Personalnego jest niezależnymi Członkami Rady Nadzorczej. Kompleksowa ocena Zarządu dokonywana jest raz w roku w oparciu o osiągnięte przez Bank wyniki ekonomiczne. Niezależnie od powyższego Komitet Personalny nadzoruje działalność zarządu w zakresie realizacji polityk HR oraz monitoruje działania Zarządu w obszarze HR. Komitet Personalny pozytywnie ocenia działania podejmowane przez Zarząd. Zmian w składzie Zarządu nie proponowano.

3.5. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

3.5.1. OPIEKA MEDYCZNA I DZIAŁANIA ZREALIZOWANE W ZWIĄZKU Z PANDEMIĄ COVID-19

Opieka medyczna

[GRI 3-3] Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim pracownikom Grupy w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Dodatkowo Pracownicy mogą wykupić pakiety medyczne dla członków najbliższej rodziny. Również emerytowani Pracownicy po zakończeniu zatrudnienia mogą kontynuować prywatną opiekę medyczną na preferencyjnych warunkach.

W 2022 roku Bank podjął decyzję o zwiększeniu w 2023 roku zakresu usług w ramach udostępnianych pakietów medycznych dla pracowników. Opieka medyczna będzie obejmować dostęp do znacznie większej niż dotychczas liczby lekarzy - specjalistów, ponadto zwiększony zostanie zakres specjalistycznej diagnostyki medycznej oraz istotnie zwiększy się liczba procedur laboratoryjnych.

[GRI 3-3, GRI 403-6] Od marca 2020 roku w Banku działa Zespół Koordynacji Działań ds. pandemii COVID-19. Do jego zadań należy w tej chwili bieżące monitorowanie sytuacji zdrowotnej w kraju i w Banku oraz dostosowywanie działań Banku do aktualnych wytycznych rządu. W okresie pandemii Zespół był odpowiedzialny także za:

- organizację pracy Banku w czasie pandemii;
- zapewnienie środków higieny dla oddziałów i central;
- działania prewencyjne prowadzące do minimalizacji liczby zakażeń pracowników i klientów Banku;
- wyposażenie wszystkich pracowników krytycznych z punktu widzenia ciągłości Banku w laptopy i telefony komórkowe;
- monitorowanie zachorowań pracowników, wsparcie pracowników i ich rodzin.

Realizacja prac była regularnie monitorowana na cyklicznych spotkaniach zespołu, a także raportowana na spotkaniach Zarządu.

Zarząd Banku powołał Specjalny Fundusz Wsparcia Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem. Fundusz działał pomiędzy kwietniem 2020 roku a majem 2022 r. W tym czasie z funduszu udzielono wsparcia finansowego 164 Pracownikom i członkom jego najbliższej rodziny na łączną kwotę około 200.000 zł.

3.5.2. STANDARDY BHP

[GRI 3-3, GRI 403-1, 403-6] Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach. W 2020 roku katalog zagadnień został rozszerzony o zasady postępowania wobec zagrożeń związanych z COVID-19 publikowanych w katalogu PANDEMIA. Spółki Grupy podlegają tym samym regulacjom.

[GRI 403-1, 403-2] Działalność kontrolna BHP jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50% ogólnej liczby oddziałów Banku. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa. Kluczowe ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń, obciążeń psychofizycznych i zakażenia SARS-CoV-2), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań. Istotą przyjętych rozwiązań jest zapewnienie zdolności Banku do stałej identyfikacji zagrożeń we wszystkich obszarach prowadzonej działalności, w tym wynikających ze współpracy z innymi podmiotami, współpracy z podwykonawcami oraz zarządzanie ryzykami związanymi z tymi zagrożeniami. Podniesieniu efektywności związanej z identyfikacją zagrożeń służy wdrażany system „Zgłaszanie usterek”, którego głównym celem jest szybka i bezpośrednia likwidacja zagrożeń.

Badanie przyczyn i okoliczności wypadków związanych z pracą nie tylko służy realizacji obowiązków w zakresie ubezpieczeń ale również edukacji i zapobieganiu kolejnym niepożądanym zdarzeniom (Zalecenia powypadkowe). Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa.

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

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

[GRI 403-4] Bank współpracuje z przedstawicielami związków zawodowych w ramach Komisji BHP oraz ze Społecznymi Inspektorami Pracy, z którymi konsultuje kwestie BHP i warunków pracy.

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

[GRI 403-7] Bank ogranicza także obrót gotówkowy w placówkach detalicznych, co istotnie obniża ryzyka związane z przestępczością i jej negatywnymi skutkami (występowanie urazów fizycznych i psychicznych).

[GRI 403-9] Bezpieczeństwo i higiena pracy	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Bank 2019	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020	Grupa 2019
Wypadki w pracy*	28	39	34	38	28	40	36	39
Wypadki śmiertelne w pracy*	0	0	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,04%	0,07%	0,07%	0,10%	0,04%	0,07%	0,08%	0,10%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	7,73%	9,33%	11,85%	7,4%	7,54%	9,00%	11,20%	7,28%
Szkolenia BHP**** - liczba i % uczestników	1516	1 181 (18%)	1 099 (17%)	1 408 (24%)	1677	1 264 (18%)	1 175 (17%)	1 465 (23%)
Audyty oddziałów	139	292	197	185	142	306	197	185

*Liczba pracowników, którzy ulegli wypadkom

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

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

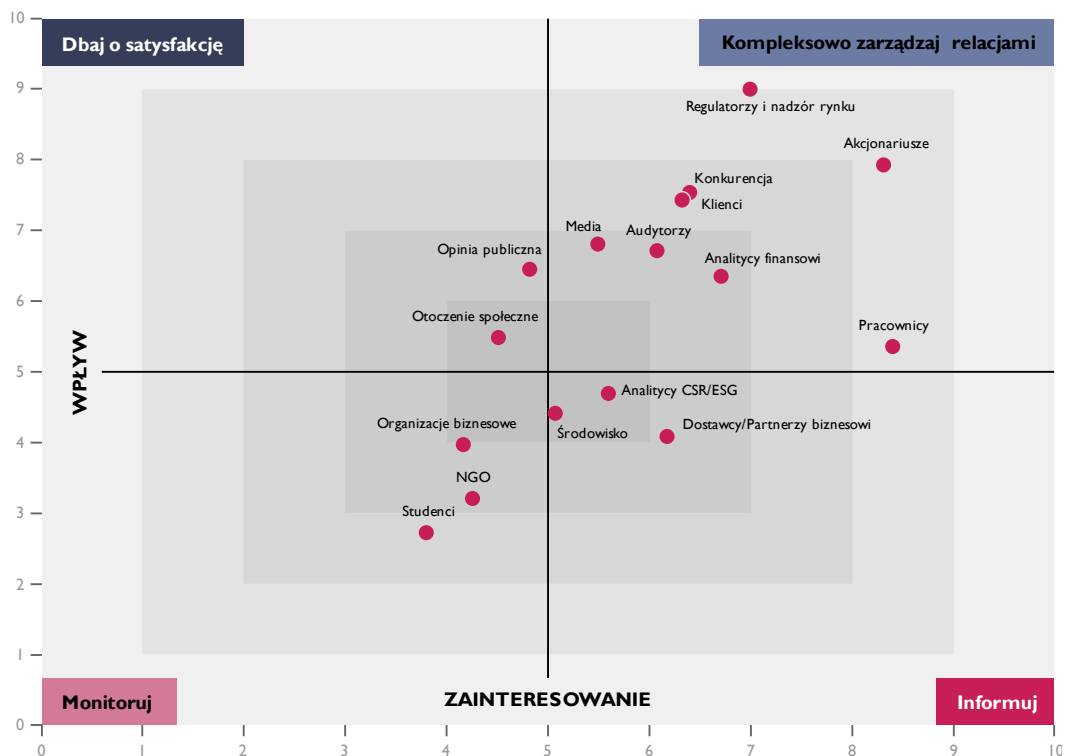
****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat).

BANK W OTOCZENIU SPOŁECZNYM

3.6. OTOCZENIE SPOŁECZNE

[GRI 2-29] W 2022 roku przyjęto, że ustalenia wynikające z weryfikacji listy i istotności interesariuszy Grupy Banku Millennium przeprowadzonej w 2021 roku są dalej aktualne. Istotność interesariuszy została zilustrowana na grafice poniżej.




Matryca interesariuszy Grupy Banku Millennium



3.7. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

[2-29] Oczekiwania i opinie interesariuszy uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach, jak i działalności Banku. W 2022 roku Bank przeprowadził aktualizację matrycy istotnych tematów w ramach dialogu z przedstawicielami różnych grup interesariuszy. Szczegółowo proces ten został opisany w rozdziale „Definiowanie treści raportu - dialog z interesariuszami” niniejszego raportu.

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

Interesariusz	Kanały komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
 <p>INWESTORZY I ANALITYCY RYNKU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy ▪ Roadshows i konferencje ▪ Spotkania ▪ Komunikaty giełdowe i prasowe ▪ Dedykowana strona internetowa (raporty, prezentacje etc). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.
 <p>KLIENCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna, ▪ Internet, portale społecznościowe, ▪ Infolinia ▪ Reklamacje ▪ Badania satysfakcji 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług pozabankowych. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwy, szybki i nieograniczony barierami dostęp do usług bankowych i pozabankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.
 <p>PRACOWNICY</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet, internet, portale społecznościowe ▪ System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing ▪ Analizy rynkowe ▪ Ocena pracownika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie, przyjazne warunki pracy, możliwość angażowania się w działania społeczne. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowanie aktywności pozapracowych, oferta wolontariatu pracowniczego.



**DOSTAWCY /
PARTNERZY
BIZNESOWI**

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



**OTOCZENIE
SPOŁECZNE**

- Oferty dotyczące współpracy
- Kontakty z NGOs
- Spotkania ze studentami
- Wolontariat pracowniczy
- Wspieranie projektów społecznych przez firmę i jej pracowników.
- Wsparcie dla uchodźców z Ukrainy
- Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; edukacja finansowa; zachęcanie pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.
- Udzielenie wszechstronnego wsparcia dla uchodźców z Ukrainy



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

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



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

- Raporty
- Korespondencja
- Kontrole nadzorcze
- Zalecenia nadzorcze i rekomendacje dotyczące działalności Banku.
- Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń i rekomendacji.

3.8. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

[GRI 3-3, 203-1] Programy społeczne realizowane są przez Bank Millennium i za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium. Celem statutowym i strategicznym Fundacji jest wspieranie aktywności społecznej na rzecz budowy nowoczesnego społeczeństwa obywatelskiego, poprzez działania edukacyjne, wolontariat i promocje kultury. Misja fundacji „Pomnażamy kapitał społeczny” odnosi się do wspierania projektów, które angażują do działania na rzecz społeczności lokalnych. Fundacja aktywizuje, wspiera i edukuje. Programy społeczne dotyczą edukacji finansowej, mecenatu kultury, edukacji akademickiej i wolontariatu pracowniczego. Jednak w związku z napaścią Rosji na Ukrainę, w 2022 działalność społeczna Banku i Fundacji Banku Millennium skupiona była w dużej mierze na pomocy uchodźcom z Ukrainy. Bank i Fundacja wsparły kilkanaście organizacji pozarządowych o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym, pomagających uchodźcom z Ukrainy i podjęły wiele inicjatyw na rzecz uchodźców, przeznaczając na te projekty oraz na wsparcie organizacji pozarządowych kwotę 1 miliona złotych. Fundacja Banku Millennium uruchomiła specjalną edycję programu grantowego #słuchaMYwspieraMY na rzecz obywateli Ukrainy, w ramach którego, przy zaangażowaniu 140 pracowników-wolontariuszy, pomoc otrzymało ponad 8 000 obywateli Ukrainy.

[WSKAŹNIK WŁASNY 9]	2022 Grupa BM	2022 Grupa BM	2021 Grupa BM	2021 Grupa BM	2022 Bank	2022 Bank	2021 Bank	2021 Bank
Darowizny (D) i sponsoring (S) w PLN	D	S	D	S	D	S	D	S
Kultura		550 509	0	478 101		550 509	0	478 101
Edukacja	448 000	107 137	500 000	0	448 000	102 137	500 000	0
Działania charytatywne	341 443		275 522	0	341 443		275 522	0
Sport			0	0			0	0
Media			0	0			0	0
Organizacje społeczne	840 000	79 057	205 198	0	84 0000	79 057	193 580	0
Związki zawodowe			0	0			0	0
Inne			50 000	48 484			50 000	45 484
Razem	1 629 443	736 703	1 030 720	526 585	1 629 443	731 703	1 019 102	523 585

[GRI 413-1] Zobowiązania Grupy Banku Millennium dotyczące społecznego zaangażowania zostały ujęte w „Polityce zrównoważonego rozwoju Banku Millennium S.A.”, której integralną część stanowią publikowane na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>), następujące dokumenty:

- Zasady zrównoważonego rozwoju
- Zasady dotyczące oddziaływania społecznego
- Zasady wolontariatu korporacyjnego

Powyższe regulacje są obowiązujące dla 100% podmiotów, a tym samym wszystkich operacji w Grupie Banku Millennium.

Grupa Banku Millennium nie udziela wsparcia finansowego i rzeczowego partiom politycznym i politykom.

3.8.1. SOLIDARNOŚĆ Z OBYWATELAMI UKRAINY

[GRI 3-3]

Solidarni z Ukrainą – pomoc i ułatwienia wprowadzone przez Bank Millennium w geście solidarności wobec wschodnich sąsiadów

„Wojna, której jesteśmy świadkami, to przede wszystkim dramat ludzki. Nie możemy być obojętni wobec potrzeb ponad 2 milionów osób z Ukrainy, szukających schronienia oraz bezpiecznej przystani w Polsce. Stoimy wszyscy przed nowym wyzwaniem, jakim jest powiększająca się z dnia na dzień liczba uchodźców, którym należy pomóc w dłuższej perspektywie czasu. Jako bank i społeczność pracowników możemy i chcemy włączyć się aktywnie w pomoc, odpowiedzialnie i mądrze” – powiedział Joao Bras Jorge, prezes Zarządu Banku Millennium.

Bank odpowiedział na apel UN Global Compact do przedsiębiorców o wsparcie Ukrainek i Ukraińców, którzy zmuszeni byli opuścić kraj i znaleźli schronienie w Polsce.

Już w marcu Bank przekazał kwotę 400 tys. zł czterem organizacjom zajmującym się wsparciem i opieką nad uchodźcami z Ukrainy. Polski Czerwony Krzyż, Caritas Polska, Polska Akcja Humanitarna i Fundacja „Ocalenie” otrzymały po 100 tys. zł. Decyzja o przekazaniu funduszy Banku właśnie tym organizacjom została podjęta na podstawie propozycji zgłoszonych przez pracowników.

Na stronie internetowej udostępniono informację o możliwości indywidualnych wpłat na konta PCK, Caritas Polska, PAH i Fundacji Ocalenie w celu długofalowego wsparcia dla Ukrainek i Ukraińców, którzy w wyniku działań wojennych przybyli do Polski.

W aplikacji mobilnej wprowadzono specjalny rodzaj przelewu. Dzięki niemu klienci mogą w łatwy sposób przekazać pieniądze na wsparcie dla uchodźców z Ukrainy. Pieniądze można przekazać Polskiemu Czerwonemu Krzyżowi, Caritas Polska, PAH i Fundacji Ocalenie. Numer konta organizacji podstawiany jest automatycznie. Klient wpisuje jedynie kwotę, potwierdza przelew, a pieniądze trafiają bezpośrednio na rachunek wybranej instytucji. Specjalny przelew będzie wkrótce dostępny również w serwisie internetowym Millenet.

Ułatwienia dla obywateli Ukrainy wprowadzone 27 lutego 2022 roku:

- zwolnienie klientów narodowości ukraińskiej z opłat za obsługę konta, za kartę płatniczą oraz za wszystkie wypłaty z bankomatów, do odwołania;
- zniesienie prowizji od wszystkich przelewów zagranicznych przekazywanych przez klientów indywidualnych do Ukrainy, niezależnie od narodowości nadawcy, do odwołania;
- zapewnienie wsparcia konsultantów posługujących się językiem ukraińskim pod numerem tel. +48 22 598 40 45.

Uproszczenie sposobu otwierania kont dla obywateli Ukrainy – od 5 marca 2022 roku obywatele Ukrainy, którzy przybywają do Polski w związku z trwającą wojną, do otwarcia konta potrzebują jedynie paszportu. Udokumentowanie zamieszkania oraz zatrudnienia w Polsce nie jest wymagane. Konto można otworzyć w oddziałach własnych Banku Millennium w całej Polsce. Nowo otwierane rachunki są zwalniane z opłat na takich samych zasadach co konta, które Bank już prowadzi dla obywateli Ukrainy. Do rachunku wydawana jest karta debetowa zwolniona z miesięcznych opłat, również wszystkie wypłaty z bankomatów są bezpłatne.

Możliwość założenia Profilu Zaufanego - W maju Bank udostępnił obywatelom Ukrainy posiadającym PESEL i posługującym się wybranymi dokumentami tożsamości możliwość założenia Profilu Zaufanego. Klienci mogą go założyć online, w serwisie internetowym Millenet. Profil Zaufany jest dostępny dla obywateli Ukrainy posiadających numer PESEL, posługujących się ukraińskim paszportem

zagranicznym lub ukraińskim dowodem osobistym, wydanym po 1 stycznia 2016 roku. Bank udostępnił im również możliwość ubiegania się o świadczenie 500+ (do wyboru w języku polskim i ukraińskim).

We wrześniu Bank przekazał kolejne 300 tys. zł na długofalowe wsparcie Ukrainy na rzecz organizacji wskazanych przez urzędy Warszawy, Gdańska i Wrocławia (miasta, w których znajdują się centrale banku). Ze wsparcia skorzystały: Fundacja Gdańska w Gdańsku; we Wrocławiu osiem organizacji wskazanych przez Urząd Miasta Wrocławia - Ośrodek ul. Gwarna prowadzony przez Towarzystwo Pomocy im. św. Brata Alberta Koło Wrocławskie; Ośrodek na ul. Św. Antoniego prowadzony przez Stowarzyszenie Pomocy Wzajemnej im. Stefana Kardynała Wyszyńskiego; Ośrodek ul. Śrubowa prowadzony przez Stowarzyszenie „Pierwszy Krok”; Ośrodek ul. Grochowa prowadzony przez Fundację „Homo Sacer”; Ośrodek Pancernik z ul. Tramwajowej - Wrocławskie Centrum Integracji we współpracy z Wrocławską Spółdzielnią Socjalną; Ośrodek Sezam ul. Curie Skłodowskiej prowadzony przez Fundację Medyczną Solidarność; Dom Ukraiński ul. Ofiar Oświęcimskich Fundacji „Zobacz Mnie”, Fundacja Ewangelicka Centrum Diakonii i Edukacji oraz Dom Ukraiński w Warszawie.

W sumie w 2022 roku na dofinansowanie organizacji pozarządowych zajmującym się wsparciem i opieką nad uchodźcami z Ukrainy Bank przeznaczył 1 milion zł.

W działania pomocowe na rzecz uchodźców przybywających z Ukrainy włączyła się cała społeczność Banku i Fundacja Banku Millennium, która uruchomiła specjalną edycję programu grantowego #słuchamywspieraamy na inicjatywy pracownicze skierowane do uchodźców z Ukrainy. W ramach programu pracownicy mogli realizować swoje inicjatywy społeczne i pomagać uchodźcom z Ukrainy w lokalnej społeczności. Przy wyborze inicjatyw liczył się nie tylko pomysł, ale także zaangażowanie wolontariuszy uczestniczących w projekcie, a przede wszystkim długotrwały wpływ akcji na życie osoby lub jej rodziny. W akcjach wzięło udział 147 wolontariuszy, a wsparcie otrzymało 8252 beneficjentów - matych i dużych obywateli Ukrainy, wychowanków placówek społecznych, osób z niepełnosprawnością, sierot, osób bezdomnych, kobiet i seniorów.

Podczas tegorocznej edycji festiwalu filmów dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity, którego bank jest mecenasem, pojawiła się specjalna sekcja z filmami ukraińskimi. Próba poznania kultury i historii Ukrainy jest wyrazem solidarności z Ukrainą i sposobem na zbliżenie z jej mieszkańcami. Przykładowe filmy prezentowane w sekcji to: Siergiej Łoźnica i nagrodzony w Cannes „Babi Jar. Kontekst”; „Dom z drzazg” Simona Lerenga Wilmona, nagrodzony w Sundance i „Skarby Krymu” Oeke Hoogendijk. Oprócz tego odbyły się prezentacje projektów dokumentalnych realizowanych przez białoruskich i ukraińskich filmowców oraz zrealizowanych już filmów. Bank wsparł również ukraińskich twórców, fundując dwie dodatkowe nagrody specjalne - dla reżysera/reżyserki najlepszego filmu ukraińskiego oraz najlepszego projektu nowego filmu z Europy Wschodniej. Otrzymali je Oleksiy Radynski za film „Nieskończoność według Floriana” oraz Tetiana Dorodnitsyna i Andrij Litvinienko za projekt filmu „Matka Aniołów”.

Wsparliśmy ukraińskie paraolimpijki. Po raz drugi we współpracy z fundacją Martyny Wojciechowskiej Unaweza i akcją #CorinneRunsForGood Bank ufundował stypendium dla jednej z paraolimpijek. W tym roku ze względu na wojnę w Ukrainie wsparliśmy również zawodniczki z tego kraju, które mimo wojennego koszmaru nadal chcą walczyć o swoją kondycję i olimpijski medal. - *Wierzę, że spełnią swoje marzenia, a stypendium pomoże im przygotować się fantastycznie do Igrzysk Paraolimpijskich w Paryżu w 2024 roku* - powiedział Joao Bras Jorge, Prezes Zarządu.

Byliśmy mecenasem wystawy zdjęć polskich fotografów - „Solidarni”. „Solidarni” to zbiorowy projekt fotograficzny pokazujący dramat uchodźców z objętej wojną Ukrainy i nadzwyczajną solidarność Polaków. Zostali do niego zaproszeni artyści reprezentujący różne miasta i odmienne podejście do fotografii. Pomysł opierał się na tym, by zaprezentować jak najszerszej publiczności wystawę, która będzie podróżowała przez kolejne miejsca w Polsce. Układ i charakter wystawy złożonej z pięćdziesięciu fotografii eksponuje pewien uniwersalizm zjawiska, jakim jest „bycie

uchodzącą”, „uciekiniem”. Plenerowa wystawa była prezentowana od września do grudnia 2022 roku w trzech lokalizacjach: w Gdańsku Oliwie, Warszawie i Chelmie.

3.8.2. PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

[GRI 3-3, FS16] Od 2016 roku Fundacja Banku Millennium prowadzi autorski program edukacji finansowej dla dzieci w wieku przedszkolnym, pod nazwą „Finansowy Elementarz”, w ramach którego organizuje warsztaty, tworzy materiały edukacyjne w różnych formatach i przekazuje wiedzę finansową najmłodszym, ich rodzicom, a także nauczycielom przedszkolnym. Niezmiennie stara się dotrzeć do świadomości najmłodszych i ich opiekunów i z sukcesem ten cel realizuje. Program realizowany jest według autorskiego programu przez profesjonalnych animatorów i wolontariuszy Banku Millennium.

W 2022 Fundacja kontynuowała program w formule stacjonarnej i zrealizowała dwie kolejne edycje programu. Warsztaty Finansowego Elementarza odpowiadają bieżącym potrzebom i zmianom, jakie zachodzą w świadomości dzieci, m.in. temu, jak ważny jest też dla nich wirtualny świat. Program skierowany jest do dzieci w wieku przedszkolnym (4-6 lat) i zakłada wprowadzenie najmłodszych w świat finansów, poprzez zabawę i interesujące spotkania z wieloma atrakcjami. Warsztaty realizowane są we współpracy z Fundacją Verba.

W sierpniu i wrześniu 2022 roku, w ramach ósmej i dziewiątej edycji, Fundacja przeprowadziła, Fundacja przeprowadziła blisko 400 warsztatów w 118 przedszkolach w całej Polsce i dotarła do blisko 10 tys. Przedszkolaków. Tegoroczne warsztaty aktywizowały dziecięcą społeczność - w trakcie zajęć dzieci korzystały ze specjalnie przygotowanych monet i banknotów i niezmiennie odbyły się przy udziale wolontariuszy programu oraz głównego bohatera, kluczowej maskotki i bohatera programu - Pana Sebastiana.

W roku 2022 oprócz podstawowego programu poprzednich edycji Fundacja skupiła się na dodatkowych obszarach - do wiedzy o pieniądzu doszły tematy tj. cyberbezpieczeństwo, nowe formy płatności (BLIK), płatności realizowane przez internet i nowe technologie. Uczestnicy zajęć finansowego elementarza zgłębiali wiedzę na temat finansów w formie rozmów, zabaw oraz przy użyciu materiałów edukacyjnych fundacji. Dzięki programowi Fundacji dzieci poznawały nowe możliwości technologiczne, które czekają na nie w dorosłym świecie, ale z wielu których już dzisiaj mogą korzystać. Celem programu i warsztatów w ramach programu Finansowy Elementarz jest nauka, aktywizacja dzieci w zakresie finansów i bezpieczeństwo, aby już od najmłodszych lat wiedziały jak sprawnie się w pędzącym świecie poruszać.

Rok 2022 to rozszerzenie działalności video contentu w programie. Fundacja nagrała w tym roku serię krótkich materiałów video, których bohaterami były dzieci i eksperci - pracownicy Banku Millennium. Oni również brali udział w warsztatach. Filmy poświęcone były tematyce bezpiecznego finansowania, oszczędzania i korzystania i znajomości produktów bankowych. Filmy zostały opublikowane w mediach zewnętrznych Fundacji - m.in. na kanale You Tube Fundacji, fanpage'u Facebook fundacji a także stronie LinkedIn Banku Millennium.

Wszystkie pozostałe materiały edukacyjne Fundacji, w tym zanimizowane historie przygód Pana Sebastiana oraz poradniki ze wskazówkami *jak uczyć dzieci finansów* są dostępne w kanale YouTube Fundacji.

Tegoroczny program był realizowany pod honorowym patronatem Ministerstwa Finansów, co jest dodatkowym potwierdzeniem właściwego kierunku rozwoju programu, realizacji celów statutowych Fundacji i wartości edukacyjnej, dostrzeganej nie tylko przez twórców programu i sympatyków Fundacji.

3.8.3. AKCJE CHARYTATYWNE I WOLONARIAT PRACOWNICZY

#słuchaMYwspieraMY - dla obywateli Ukrainy - zaangażowanie na rzecz dotkniętych wojną

[GRI 3-3, WSKAŹNIK WŁASNY 8] Grupa Banku Millennium przykłada dużą wagę do angażowania pracowników w akcje społeczne. Aby umożliwić im realizację własnych pomysłów wolontariackich, organizowane są konkursy wewnętrzne, aktywizujące społeczność banku, w ramach których przyznawane są granty na realizację własnych inicjatyw dobroczynnych. W ramach Grupy Banku Millennium zarządzaniem inicjatywami na rzecz społeczności zajmuje się Fundacja Banku Millennium.

W 2022 roku Fundacja Banku Millennium realizowała kolejną edycję swojego głównego programu wolontariatu pracowniczego #słuchaMYwspieraMY.

#słuchaMYwspieraMY to program dedykowany wszystkim pracownikom banku, którzy chcą nieść pomoc najbardziej potrzebującym, sami weryfikują ich potrzeby i zgłaszają inicjatywy w ramach programu, chcąc uzyskać grant na ich realizację. Dzięki temu pomoc otrzymują beneficjenci - lokalne społeczności, organizacje pomocowe, pozarządowe i osoby fizyczne w całej Polsce.

Rok 2022 zaskoczył wszystkich. W odpowiedzi na konflikt zbrojny i atak Rosji na Ukrainę oraz przyływ uchodźców z Ukrainy do Polski, Fundacja Banku Millennium zareagowała błyskawicznie i uruchomiła specjalną edycję programu #słuchaMYwspieraMY w całości dedykowaną obywatelom Ukrainy, którzy po 24 lutego 2022 roku przybyli do Polski w poszukiwaniu schronienia. Specjalna edycja programu realizowana była pod nazwą #słuchaMYwspieraMY dla obywateli Ukrainy. Program trwał od 1 marca do 31 maja 2022 roku i został przygotowany na rzecz Uchodźców i ich rodzin, którzy trafili do Polski, do domów opieki pomocy, Fundacji i prywatnych rodzin, także rodzin pracowników Grupy Millennium. Wśród niosących pomoc pracowników banku byli także obywatele Ukrainy, którzy od lat mieszkają w Polsce, dzięki ich dodatkowej ocenie sytuacji Fundacja mogła szybciej i sprawniej nieść wsparcie.

Inicjatywa na rzecz obywateli Ukrainy - od pomysłu, zgłoszenia i wykonania - aż po rozliczenie była po stronie Lidera, pracownika Grupy, który do swojej akcji wolontariackiej angażował współpracowników, swoje rodziny i bliskich. W przyznawaniu grantów na realizację akcji pomocowej Fundacja Banku Millennium oceniała rodzaj i formę niesionej pomocy, rodzaj beneficjenta i długotrwały wpływ na życie uchodźcy w Polsce.

Projekt #słuchaMYwspieraMY nie jest jedynie wsparciem materialnym czy przekazaniem przedmiotów pierwszej potrzeby, choć taka pomoc w inicjatywach dla beneficjentów pojawiały się w specjalnej edycji programu. W tej edycji ważny był czas reakcji na zmieniającą się z dnia na dzień sytuację i kolejnych przybyłych uchodźców na przejściach granicznych Polski z Ukrainą, dworce kolejowe, autobusowe, zorganizowane przez organizacje lub Polaków tymczasowe miejsca pobytu czy sale, hale mieszkaniowe. Pomoc doraźna, czasowa była niesiona błyskawicznie jednak najważniejsze było długotrwałe wsparcie, wpływ na pobyt, aktywizacja zawodowa, organizacja mieszkań obywateli Ukrainy i ich rodzin, dzieci. Obok środków na realizację programu istotne było (jak przy poprzedniej edycji) także prawdziwe zaangażowanie wolontariuszy, czas spędzony na pomaganiu i własny wkład pracy wolontariuszy i zgromadzenie społeczności wokół akcji pomocowych. Fundacja Banku Millennium realizuje wolontariat z założeniem tworzenia sieci wolontariuszy Grupy Banku Millennium wokół idei wolontariatu, wspólnej reakcji i działania dla innych.

W 2022 roku przyznano granty 33 liderom inicjatyw. W akcjach wzięło udział 147 wolontariuszy oraz członkowie ich rodzin i przyjaciele. Wsparcie otrzymało 8252 beneficjentów - małych i dużych obywateli Ukrainy, wychowanków placówek społecznych, osób z niepełnosprawnością, sierot, osób bezdomnych, kobiet, w tym samotnych matek, seniorów. Każdy, najdrobniejszy gest, przekazany przedmiot i podjęte działanie były dokładnie przemyślane, doskonale zorganizowane, ponieważ wolontariusze Fundacji Banku Millennium bardzo dokładnie analizowali historie i okoliczności w jakich znalazły się osoby, którym postanowili pomóc, reagowali szybko a granty otrzymane z Fundacji uzupełniali często wykorzystując swoje własne, prywatne zasoby.

Wolontariusze Fundacji Banku Millennium działali w całej Polsce. Działali w punktach żywnościowych, mieszkaniowych, salach, halach, dedykowanych, zaadaptowanych pomieszczeniach, mieszkaniach, w organizacjach i z organizacjami przyjmowali i realizowali inicjatywy na dworcach kolejowych, autobusowych, na zagrożonej, wymagającej granicy. Organizowali ubrania, jedzenie i produkty pierwszej pomocy na przejściach granicznych, medykamenty, środki higieniczne, łóżka, mieszkania, przygotowywali i wydawali posiłki, edukowali, tworzyli strony i materiały edukacyjne, organizowali miejsca pracy, zbiórki. Stali się wsparciem, drogowskazem - gdzie iść, o co robić, jak dostać się do Polski, jak przyjechać, jak się przemieszczać, gdzie organizować dokumentację, jak przetrwać, jak wyjechać, jak odnaleźć krewnych, jak odnaleźć się w nowej rzeczywistości, w nowym, obcym kraju. Byli tłumaczami, nauczycielami, informatorami, stali się drugą rodziną, na którą można liczyć.

Na program grantowy #słuchaMY wspieramy dla obywateli Ukrainy Fundacja Banku Millennium przeznaczyła ponad 251 tys. złotych

3.8.4. MECENAT KULTURY

Działalność w obszarze kultury stanowi już od ponad 30 lat ważną część działań społecznych Banku Millennium. Bank wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360°, promując sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Wspiera kulturę niszową i popularną. Jest z założenia partnerem długofalowym. Już od 17 lat jest mecenasem Millennium Docs Against Gravity - największego festiwalu filmowego w Polsce, od 20 lat jest sponsorem Międzynarodowego Festiwalu Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting Złota Tarka, jest też wieloletnim sponsorem tego jednego z najważniejszych wydarzeń polskiej sceny kabaretowej Lidzbarskich Wieczorów Humoru i Satyry. Przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury Złote Berło, 11 lat był mecenasem Perła Millennium - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Bank był także sponsorem festiwalu muzyki współczesnej Sacrum Profanum, Bella Skyway Festival - multimedialnego widowiska przygotowanego przez międzynarodowe grono artystów, Festiwal „Dwa Teatry”, Gdańskiego Festiwalu Muzycznego, Festiwalu Mozartowskiego w Warszawskiej Operze Kameralnej oraz wielu innych wydarzeń.

W 2022 Bank objął też mecenatem wystawę polskich fotografów „Solidarni”, pokazującą dramat uchodźców z objętej wojną Ukrainy oraz nadzwyczajną solidarność Polaków w stosunku do nich. Wystawa była prezentowana w Gdańsku, Warszawie i Chełmie.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity

Najważniejszym projektem kulturalnym wspieranym przez Bank jest festiwal Millennium Docs Against Gravity. To największy festiwal filmowy w Polsce i liczący się festiwal filmów dokumentalnych w świecie. Bank Millennium jest partnerem festiwalu już od 17 lat, kontynuując jednocześnie w jego ramach projekt audiodeskrypcji, umożliwiający uczestnictwo w festiwalu osobom z niepełnosprawnościami. Bank jest również fundatorem nagrody głównej festiwalu, a w 2022 roku również dwóch nagród specjalnych dla ukraińskich twórców.

W maju 2022 roku odbyła się 19. edycja festiwalu Millennium Docs Against Gravity, po raz trzeci w formule hybrydowej. Podczas festiwalu zaprezentowano 192 filmy, którym towarzyszyły spotkania z twórcami i bohaterami oraz debaty wokół ważnych tematów zaprezentowanych na ekranie. Jak co roku, festiwal poruszył wiele istotnych kwestii - od ekologii, przez różnorodność, politykę, psychologię, prawa człowieka, sztukę, popkulturę, po relacje rodzinne. Festiwal odbywał się w ośmiu miastach, w tym po raz pierwszy w Łodzi oraz online na platformie festiwalowej. W 19. edycji festiwalu Millennium Docs Against Gravity wzięło udział 138 tysięcy osób.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity to największe święto kina dokumentalnego w Polsce, a jego popularność z roku na rok rośnie. Twórcom festiwalu, a także jego mecenasowi - Bankowi Millennium - zależy na przybliżaniu wiedzy o współczesnym świecie jak najszerszej grupie odbiorców. Obecność festiwalu w wielu miastach, a od 2020 roku także online, pozwala najlepszym filmom dokumentalnym z całego świata dotrzeć do szerokiej publiczności. Dzięki temu Millennium Docs Against Gravity realizuje swoje główne cele - edukację filmową i społeczną, docieranie z kulturą audiowizualną do szerokiej publiczności, nie tylko w dużych miastach, ale też w mniejszych ośrodkach.

Bank Millennium rozszerza ideę społeczności bez barier, również w sferze pozabankowej. W 2022 roku kontynuował w ramach festiwalu projekt audiodeskrypcji, dzięki któremu wybrane filmy były dostępne z audiodeskrypcją i wersją lektorską, ułatwiając tym samym osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.

W ramach mecenatu 19. edycji festiwalu Millennium Docs Against Gravity Bank wsparł ukraińskich twórców, fundując dwie dodatkowe nagrody specjalne - dla reżysera/reżyserki najlepszego filmu ukraińskiego oraz najlepszego projektu nowego filmu z Europy Wschodniej. Otrzymali je Oleksiy Radynski za film „Nieskończoność według Floriana” oraz Tetiana Dorodnitsyna i Andriy Litvinienko za projekt filmu „Matka Aniołów”.

3.8.5. WSPIERANIE EDUKACJI

[GRI 203-1] Stałym elementem działań na rzecz studentów i absolwentów jest wspieranie aktywności edukacyjnych poprzez aktywny udział Pracowników banku w warsztatach, konferencjach lub debatach.

W 2022 roku Bank kontynuował współpracę z Szkołą Główną Handlową w Warszawie, wspierając uczelnię w podnoszeniu jakości infrastruktury, a także studentów i absolwentów w rozwoju kompetencji i zainteresowań. Przykładem trwałej współpracy jest centrum coworkingu stworzone przez Bank Millennium i SGH. Jest to bezpłatna przestrzeń do spotkań, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu. Centrum coworkingu stale służy studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową. Od 2017 Bank jest już członkiem **Klubu Partnerów Szkoły Głównej Handlowej** i ściśle współpracuje z uczelnią, udzielając się w życiu akademickim. Przedstawiciele Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji.

W bieżącym roku Bank został partnerem dydaktycznym kierunku psychologia i informatyka na Uniwersytecie SWPS. Eksperci z Banku Millennium będą współprowadzić zajęcia z zakresu zaawansowanych badań UX. W ramach cyklu wykładów Bank podzieli się unikalnym podejściem do badań w procesie projektowym. Oprócz tego studenci będą pracować nad studiami przypadków podczas warsztatów realizowanych zarówno na Uniwersytecie SWPS, jak i w siedzibie Banku.

W marcu Bank został także partnerem konferencji „Mosty Ekonomiczne” w Szkole Głównej Handlowej, podczas której reprezentant banku poprowadził warsztat dla licznej grupy studentów. Jego celem było wypracowanie rozwiązań wspierających digitalizację klientów 65+, a jednocześnie budowanie trwałych relacji pomiędzy środowiskiem akademickim, a biznesem.

W maju przedstawiciel Banku wziął udział w wydarzeniu „Konferencja Biznesu Uniwersytetu Warszawskiego”, organizowanym przez Koło Naukowe Prawa Nieruchomości Uniwersytetu Warszawskiego, Koło Naukowe Strategii Gospodarczej Uniwersytetu Warszawskiego oraz Studenckie Koło Naukowe Finansów Uniwersytetu Warszawskiego. Podczas debaty uczestnicy dyskutowali o tym, czy w najbliższych latach ESG rzeczywiście stanie się głównym trendem strategicznym w gospodarce.

Przedstawiciel Banku miał dodatkowo okazję podzielić się podczas konferencji ze studentami swoją wiedzą i doświadczeniem.

Bank Millennium był sponsorem IT Azure Summit 2022, największej polskiej konferencji poświęconej chmurze obliczeniowej Microsoft Azure. Przedstawiciel Banku prowadził prelekcję o roli Feature Store w procesie zarządzania cechami i jego zastosowaniu w chmurze Azure. W wystąpieniu na żywo wzięło udział 538 osób.

W czerwcu Bank Millennium wziął udział w największej w Polsce konferencji programistycznej Code Europe dla specjalistów IT. Tematem wystąpienia naszego eksperta była koncepcja minimum valuable product jako optymalna metoda realizacji procesu tworzenia oprogramowania.

W ramach programu praktyk skierowanego do studentów i absolwentów warszawskich szkół wyższych praktykanci otrzymali możliwość rozwoju w obszarach takich jak: IT, HR, finanse, ryzyko, marketing, zarządzanie projektami, czy bankowość elektroniczna. Zostali zaproszeni na szkolenia z umiejętności miękkich oraz metodyk zwinnych, stosowanych w Banku Millennium.

3.8.6. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI

[GRI 3-3]

Europejski Lider Różnorodności

Bank jest sygnatariuszem Karty Różnorodności i podejmuje działania wspierające różnorodność w środowisku bankowym i poza organizacją. Bank otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” w rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statistę. **Ranking „Europejskich Liderów Różnorodności 2023”** opiera się na wynikach niezależnego badania przeprowadzonego opiera się na wynikach niezależnego badania przeprowadzonego wśród ponad 100 tys. pracowników instytucji i firm z 16 europejskich krajów. Do udziału w badaniu zostali zakwalifikowani pracownicy firm zatrudniających powyżej 250 pracowników, z aż 26 branż. Uczestnicy badania oceniali w ankiecie praktyki stosowane przez swojego pracodawcę w zakresie różnorodności i inkluzywności. Na podstawie wyników badania autorzy rankingu wyróżnili 850 firm z najwyższą sumą punktów.

Wsparcie dla Paraolimpijek

W roku 2022 Bank Millennium, wspólnie z fundacją Unaweza, w ramach akcji #CorinneRunsForGood wspierał paraolimpijki i tym samym umożliwiał im dalsze sportowe i życiowe sukcesy. W ramach wsparcia akcji #CorinneRunsForGood Bank ufundował stypendium jednej z 8 polskich i 2 ukraińskich sportswomenek. W roku 2022 ze względu na wojnę w Ukrainie wspieraliśmy zawodniczki z tego kraju, które mimo wojennego koszmaru zdecydowały się walczyć o swoją kondycję i olimpijski medal. Bank przekazał fundacji Unaweza środki na pokrycie kosztów półtorarocznego stypendium dla jednej z parasportsmenek z Ukrainy.

Festival Millennium Docs Against Gravity

Festiwal Millennium Docs Against Gravity porusza najbardziej aktualne problemy i potrzeby współczesnego świata i zachęca do działania. Podczas festiwalu zaprezentowano aż 192 filmy, którym towarzyszyły spotkania z twórcami i bohaterami oraz debaty wokół ważnych tematów zaprezentowanych na ekranie - od ekologii, przez politykę, psychologię, prawa człowieka, sztukę (także awangardową), popkulturę oraz relacje rodzinne. Co roku w programie można znaleźć m.in. filmy ukraińskie, co w roku 2022, w obliczu wojny, nabrało nowego, szczególnego znaczenia jak wyraz solidarności z obywatelami Ukrainy. Więcej informacji dotyczących Festiwalu można znaleźć w rozdziale 3.8.4 „Mecenat kultury”.

Aby udostępnić festiwal możliwie jak najszerszej publiczności, w szczególności osobom niewidomym i słabowidzącym, seniorom oraz osobom z dysleksją i niepełnosprawnością intelektualną, wybrane filmy i seanse były wyświetlane podczas festiwalu z napisami dla niesłyszących oraz z opcją przekazywania werbalnego opisu treści wizualnych głosem, przez słuchawki.



4. ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)

ZARZĄDZANIE

4.1. STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO

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

Dobre praktyki spółek notowanych na giełdzie

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

Bank w sposób skrupulatny przeanalizował nowe zasady. W tym celu organizowane były dedykowane warsztaty problemowe, mające na celu wyjaśnienie wątpliwości interesariuszy, zapewniając właściwą ocenę zgodności oraz wyznaczenie ewentualnych działań dostosowawczych. Efektem powyższego było finalne dostosowanie się do tekstu DPSN2021 w terminie przewidzianym przez GPW, co również zostało potwierdzone stosownym raportem.

Podobnie jak w poprzednich latach, tak i w 2022 roku, kierując się regułą przejrzystości swoich działań w układaniu relacji korporacyjnych i inwestorskich oraz najwyższą jakością komunikacji z akcjonariuszami, Bank przestrzegał zasad Dobrych Praktyk. Potwierdzeniem stosowania zawartych w

Dobrych Praktykach rekomendacji, jest opublikowany na stronie internetowej Banku dokument „Informacja na temat stanu stosowania przez spółkę rekomendacji i zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW 2016”.

W zakresie Rekomendacji IV.R.2 pkt 2 i 3, przewidującej umożliwienie akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy (dalej także „WZA”) przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, poprzez zapewnienie dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad WZA oraz wykonywać, osobiście lub przez pełnomocnika, prawo głosu w toku posiedzeń, w ocenie Banku, realizacja przywołanej reguły w trakcie obrad WZA niesie za sobą zagrożenia natury technicznej oraz prawnej dla prawidłowego i sprawnego przeprowadzania obrad WZA. Uniknięcie wspomnianych zagrożeń stanowi większą wartość dla akcjonariuszy, niż realizacja zapisanej w części IV, Rekomendacji IV.R.2, pkt 2 Dobrych Praktyk. Bank, podobnie jak to czynił już od 2008 roku, zapewnia transmisję internetową obrad WZA w czasie rzeczywistym, zgodnie z wymogiem określonym w części IV, Rekomendacji IV.R.2 pkt 1 Dobrych Praktyk. Jednocześnie, Bank w ramach wdrożenia Dobrych Praktyk 2021 zapewnił akcjonariuszom techniczną możliwość dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym w toku obrad WZA.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Bank, jako instytucja finansowa, podlega od początku 2015 roku także wymienionym na wstępie „Zasadom Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Zarząd i Rada Nadzorcza Banku podjęły uchwały o stosowaniu tych Zasad, z wyjątkiem §16 ust. 1 oraz § 24 ust. 1, dotyczących odbywania posiedzeń organów Banku (Zarządu i Rady Nadzorczej) w języku polskim.

Znajomość języka angielskiego przez członków Zarządu Banku umożliwia całkowite wzajemne zrozumienie oraz właściwy poziom komunikacji w trakcie posiedzeń. Natomiast stosowana w praktyce, zasada prowadzenia obrad Rady Nadzorczej Banku zarówno w języku polskim, jak i w języku angielskim, przy zapewnieniu niezbędnej pomocy tłumacza, również zapewnia wzajemne zrozumienie i właściwy poziom komunikacji.

Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy w uchwale podjętej dnia 21 maja 2015 roku, wyraziło pozytywną opinię wobec stanowiska Zarządu i Rady Nadzorczej Banku o zakresie stosowania Zasad.

W kolejnych latach WZA przyjmowały ocenę stosowania Zasad oraz ocenę sposobu wypełniania obowiązków informacyjnych dotyczących stosowania Dobrych Praktyk. Stosowna uchwała WZA w zakresie stosowania Dobrych Praktyk 2021 zostanie podjęta na pierwszym planowanym zgromadzeniu akcjonariuszy w 2023 roku.

Rekomendacja Z

Jako podmiot nadzorowany przez KNF, Bank dostosował swoją działalność również do zasad ładu wewnętrznego opisanych przez KNF w Rekomendacji Z, której aktualna wersja weszła w życie 1 stycznia 2022 r.

Bank dokonał oceny stosowania tych zasad w 2022 r., a stosowne potwierdzenie zostało przekazane Zarządowi i Radzie Nadzorczej Banku.

4.2. STRUKTURA ZARZĄDZANIA

[GRI 2-9] Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.



Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

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

Rada Nadzorcza

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

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

[GRI 2-9]

**Skład Rady Nadzorczej
 Banku Millennium**

	Funkcja	Kadencja
Bogusław Kott	Przewodniczący Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Nuno Manuel da Silva Amado	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Dariusz Rosati	Wiceprzewodniczący i Sekretarz Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Miguel de Campos Pereira de Bragança	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Olga Grygier-Siddons	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Anna Jakubowski	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Grzegorz Jędryś	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Alojzy Nowak	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
José Miguel Bensliman Schorcht da Silva Pessanha	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Miguel Maya Dias Pinheiro	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Beata Stelmach	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Lingjiang Xu	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.

**[GRI 405-1] Rada Nadzorcza
 Banku Millennium według płci**

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)

**[GRI 405-1] Rada Nadzorcza
 Banku Millennium według
 grup wiekowych**

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
[30-50]	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
≥50	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)
Razem	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)

[GRI 2-9] Opis kompetencji istotnych m.in. z punktu widzenia zarządzania ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem firmy oraz informacje o innych pełnionych funkcjach przez członków Rady Nadzorczej Banku są dostępne, w odniesieniu do każdej z tych osób, na stronie internetowej Banku:

<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny/rada-nadzorcza>

[GRI 2-11] W roku 2022 Przewodniczący Rady Nadzorczej nie pełnił żadnej funkcji w kierowniczej ani nadzorczej w Grupie Banku Millennium. Był natomiast członkiem Rady Fundacji Banku Millennium (dalej: Fundacji). Fundatorem Fundacji Banku Millennium jest Bank, zaś zgodnie ze Statutem Fundacja nie prowadzi działalności gospodarczej.

Zarząd Banku

[GRI 2-9] Zarząd Banku kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Na podstawie zasadniczej struktury organizacyjnej zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą, Zarząd określa szczegółowy schemat organizacyjny Banku. Zarząd określa zasady funkcjonowania i organizacji pracy w Banku oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. Zarząd Banku liczy **7 członków**. **Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski**. Kadencja Zarządu trwa trzy pełne lata obrotowe.

Skład Zarządu Banku Millennium	Funkcja	Kadencja
Joao Nuno Lima Bras Jorge	Prezes Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Fernando Maria Cardoso Rodrigues Bicho	Wiceprezes Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Wojciech Haase	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Andrzej Gliński	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Wojciech Rybak	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.

[GRI 405-1] Zarząd Banku Millennium według płci	Mężczyźni	Kobiety	Razem
	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)

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

[GRI 2-9] Opis kompetencji istotnych m.in. z punktu widzenia zarządzania ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem firmy oraz informacje o innych pełnionych funkcjach przez członków Zarządu Banku są dostępne, w odniesieniu do każdej z tych osób, na stronie internetowej Banku:

<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny/zarzad>

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

[GRI 2-11] Prezes Zarządu Banku Millennium pełnił funkcje przewodniczącego rad nadzorczych w następujących spółkach Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski (do 3.08.2022 kiedy Millennium Dom Maklerski został inkorporowany do struktury prawnej Banku Millennium) i Millennium Goodie (w każdej z nich Bank Millennium posiadał 100% udział w kapitale). Pełnienie tych funkcji pozwala na sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad działalnością powyższych spółek. Spółki te w sposób istotny uzupełniają usługi bankowe świadczone przez Bank Millennium i są ważnym elementem oferty finansowej Grupy.

Poza sprawowaniem funkcji nadzorczych w powyższych spółkach, Prezes Zarządu Banku Millennium pełnił funkcję Wiceprezesa Rady Fundacji Banku Millennium.

Komitety Banku

[GRI 2-9] W Banku funkcjonują następujące Komitety:

- Komitet Handlowy
- Komitet Kredytowy
- Komitet Ryzyka
- Komitet Kapitału, Aktywów i Pasywów
- Komitet Procesów i Ryzyka Operacyjnego
- Komitet Inwestycji i Kosztów
- Komitet Należności Zagrożonych
- Komitet Sterujący Technologii Informatycznych
- Komitet Personalny
- Komitet Walidacyjny
- Komitet ds. AML
- Komitet Produktowy
- Komitet Zrównoważonego Rozwoju

Prezes Zarządu Banku jest Przewodniczącym Komitetu Zrównoważonego Rozwoju. W skład Komitetu wchodzi wszyscy Członkowie Zarządu Banku, jak również przedstawiciele jednostek wykonujących

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

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. W Radach Nadzorczych pozostałych spółek Grupy Banku Millennium Członkowie Zarządu Banku stanowią większość składu Rady, z wyjątkiem nowej spółki w strukturze Grupy - Millennium Financial Services sp. z o.o., która nie posiada rady nadzorczej. Dodatkowo w przypadku Millennium Banku Hipotecznego S.A. (oprócz 4 Członków Zarządu Banku Millennium S.A.) w skład Rady Nadzorczej zgodnie z przepisami prawa wchodzi członkowie niezależni.

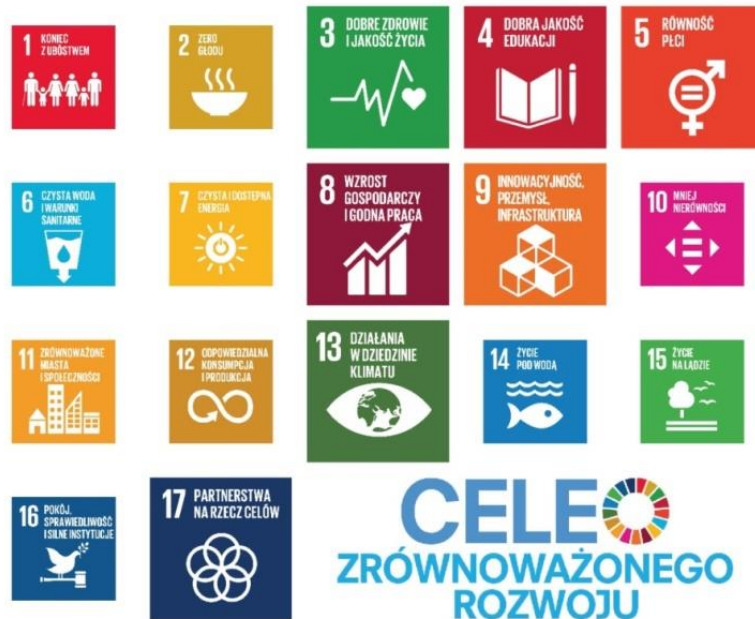
Zgodnie z Ustawą o listach zastawnych i bankach hipotecznych przy każdym banku hipotecznym na wniosek rady nadzorczej tego banku Komisja Nadzoru Finansowego powołuje powiernika oraz co najmniej jednego zastępcę powiernika. 20 maja 2021 roku Komisja Nadzoru Finansowego, na wniosek Rady Nadzorczej Millennium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

4.3. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

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

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

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



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

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

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

[GRI 3-3] Bank przykłada także dużą wagę do kwestii ochrony środowiska i ochrony klimatu, realizuje swoje działania w duchu strategii formułowanej przez Unię Europejską i kraje członkowskie. Bank określił swoje podejście do tych kwestii w „Polityce środowiskowej Grupy Banku Millennium”. Szczegółowo te kwestie zostały omówione w części „Zarządzanie wpływem na środowisko i ochrona klimatu”.

Organizacja procesu zarządzania obszarem ESG

[GRI 2-12, 2-13] Za nadzór nad realizacją celów zrównoważonego rozwoju na najwyższym szczeblu odpowiada Prezes Zarządu Banku.

Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju w Banku, w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego, a Rada Nadzorcza Banku nadzoruje ten proces.

Zarząd otrzymuje szereg informacji i raportów, umożliwiających kontrolę procesów mających na celu określanie i zarządzanie jej ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem, w tym - okresowe raporty dotyczące wszystkich kluczowych obszarów działalności Banku. W tym zakresie działania kontrolne Zarządu przeprowadzane są również poprzez działające w Banku komitety. W procesie tym uwzględniane są również informacje pochodzące od interesariuszy Banku, np. w zakresie dotyczącym spraw pracowniczych lub kwestii wynikających ze skarg lub badań w obszarze obsługi klientów. Przykładowo, w ramach Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego prezentowane są raporty dotyczące: reklamacji klientów i podejmowanych przez Bank działań związanych z kwestiami zidentyfikowanymi w procesie rozpatrywania reklamacji, a także raporty dotyczące obszaru jakości i badań dotyczących potrzeb klientów i procesu obsługi klienta. Istotną rolę w tym zakresie pełni również Komitet Zrównoważonego Rozwoju, którego działania opisane są poniżej w tym rozdziale.

Również Rada Nadzorcza otrzymuje, w tym poprzez działające przy Radzie Nadzorczej komitety informacje dotyczące kluczowych aspektów działania Banku, w tym aspektów związanych z jego ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem. Przykładowo, w ramach prac Komitetu Audytu analizowane są kwestie dotyczące procesu reklamacji i działań podejmowanych przez Bank w odniesieniu do zidentyfikowanych w tym procesie kwestii. Ponadto globalnej oceny działań Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie prezentowanych publicznie sprawozdań Banku. Są one przedmiotem analizy i prezentacji na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym.

[GRI 2-17] Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku i spółek Grupy Banku Millennium objęci są szkoleniami, adekwatnymi do sprawowanych przez nich ról oraz wiedzy i doświadczenia. Szkolenia te mają również na celu zwiększenie posiadanej przez nich wiedzy, umiejętności i doświadczeń związanych ze zrównoważonym rozwojem.

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

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

Biuro Zrównoważonego Rozwoju jest nadzorowane bezpośrednio przez Prezesa Zarządu Banku. Celem Biura jest nadzór i koordynacja procesu wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju w Banku i Grupie Kapitałowej Banku. Zakres zadań Biura obejmuje m.in.: koordynację prac związanych ze strategią zrównoważonego rozwoju, współpracę z innymi jednostkami Banku oraz podmiotami Grupy Kapitałowej Banku w zakresie wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju, zapewnienie identyfikacji ryzyk związanych ze zmianami klimatycznymi w działalności Banku, współpracę z innymi jednostkami Banku w zakresie wdrażania zrównoważonych produktów, prowadzenie działań mających na celu promowanie wśród pracowników Banku zasad zrównoważonego rozwoju.

Działania w zakresie zrównoważonego rozwoju w poszczególnych obszarach kompetencyjnych są w gestii poszczególnych jednostek Banku i Grupy Kapitałowej Banku zgodnie z ich obszarami odpowiedzialności, stanowiąc integralną część biznesu, przy czym poszczególne obszary działań przypisane są pracownikom zajmujących stanowiska kierownicze wyższego szczebla (tj. podlegające bezpośrednio Prezesowi Zarządu lub członkom Zarządu Banku lub spółek Grupy).

Procesy łagodzenia negatywnego wpływu

[GRI 2-25] Rozpatrując kwestie negatywnego wpływu działalności Grupy Banku Millennium na otoczenie dostrzegamy przede wszystkim wpływ wynikający z działalności operacyjnej Grupy, skutkujący właściwym dla działalności bankowej zużyciem zasobów, wytworzeniem odpadów czy też emisją gazów cieplarnianych. W tym zakresie przyjęliśmy zobowiązanie obejmujące działania ukierunkowane m.in. na celu redukcję śladu węglowego. Zobowiązania te ujęte są w Strategii ESG na lata 2022-2024 i obejmują, m.in. redukcję o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem, osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych (do 2027 roku) oraz pełnej neutralności klimatycznej (do roku 2050).

Inne, potencjalne obszary negatywnego wpływu Grupy mogą być identyfikowane przez pracowników podmiotów z Grupy, w szczególności w toku reklamacji zgłaszanych przez klientów. Nasze zobowiązania w tym zakresie dotyczą wdrażania adekwatnych działań w odpowiedzi na zgłaszane przez tych interesariuszy kwestie.

W Banku funkcjonuje efektywny proces obsługi skarg zgłoszonych przez Klientów. Klienci mogą przekazać zgłoszenia w dogodny dla siebie sposób: listownie, telefonicznie, poprzez wiadomość w systemie internetowym banku oraz w każdej placówce. Za obsługę reklamacji Klientów odpowiada dedykowana jednostka - Wydział Relacji z Klientami. Pracownicy wydziału analizują każde zgłoszenie i przygotowują kompleksową odpowiedź dla klienta. Bank, podczas rozpatrywania reklamacji dąży do pełnego wyjaśnienia sprawy i zaproponowania rozwiązania dopasowanego do sytuacji danego Klienta. Naszym priorytetem w komunikacji z klientami jest zrozumiały, przejrzysty i przyjazny przekaz, dlatego kierujemy się zasadami prostego języka.

Ponadto Wydział Relacji z Klientami rozpatruje skargi bądź uwagi przekazywane przez klientów za pośrednictwem wszelkich dostępnych kanałów komunikacji, np. zgłoszone bezpośrednio do Zarządu Banku czy do rzecznika prasowego Banku.

Naczelną zasadą stosowaną podczas obsługi reklamacji jest otwartość na porozumienie z Klientem, co np. może mieć miejsce w postępowaniu mediacyjnym przed Rzecznikiem Finansowym bądź arbitrem bankowym.

W razie nieuwzględnienia roszczeń klienta, Bank każdorazowo wskazuje Klientowi ewentualne możliwości odwołania od przekazanej decyzji.

Do zadań Wydziału Relacji z Klientami należy identyfikacja obszarów mogących wywierać negatywny wpływ na Klientów, analiza tych informacji oraz przekazywanie ich do stosownych jednostek w strukturze Banku bądź Grupy. Ponadto Wydział Relacji z Klientami opracowuje propozycje zmian w produktach, usługach i procesach w Banku mające na celu ograniczenie ilości reklamacji bądź

eliminację ich przyczyn. Realizujemy to zadanie nieprzerwanie od kilku lat w programie pod nazwą Voice of Customer.

Proces obsługi reklamacji w Banku podlega comiesięcznemu badaniu monitorującemu poziom satysfakcji i zadowolenia Klientów z poszczególnych aspektów procesu reklamacyjnego. Badanie ma postać ankiety zawierającej pytania otwarte i zamknięte. W cyklicznym, miesięcznym badaniu o opinii pytamy wybraną losowo próbę klientów. Średni wynik ankiety satysfakcji w 2022 to ponad 80% Klientów zadowolonych i bardzo zadowolonych z procesu reklamacji. Realizujemy też ankiety „ad hoc” służące zebraniu informacji od Klientów, dotyczących wybranych aspektów procesu przykładowo - badamy satysfakcję klientów składających reklamacje dotyczące kredytów hipotecznych bądź badamy razem z klientami propozycję nowego procesu umożliwiającego samodzielnie złożenie reklamacji w kanałach zdalnych.

Systematyczna i wnikliwa analiza wyników badań przekłada się bezpośrednio na zmiany w procesie reklamacyjnym, takie jak np. skracanie czasu obsługi zgłoszeń, zmianę sposobu komunikacji w zakresie poszczególnych zagadnień. Szczególną uwagę poświęcamy wypowiedziom Klientów bardzo nisko oceniających proces reklamacji, nierzadko kontaktując się ponownie z danym Klientem.

Dodatkowo, monitorujemy efektywność procesu reklamacji w cyklach kwartalnych, posługując się dedykowanymi wskaźnikami KPI i KRI. W razie zidentyfikowania znacznych odchyłeń takich wskaźników od dopuszczalnych poziomów wykonujemy dodatkowe analizy, a w razie potrzeby planujemy i podejmujemy stosowne działania zaradcze.

W Banku funkcjonuje także proces umożliwiający zgłoszenie przez każdego pracownika zaobserwowanego przez niego zachowania, postrzeganego jako budzące wątpliwości, w szczególności w aspekcie etycznym. Ten proces został opisany bardziej szczegółowo w rozdziale „4.8.5 Mechanizmy zasięgnięcia porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości”.

Potwierdzenie jakości prowadzonych działań w ocenach rynkowych

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

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

W 2022 roku Bank został po raz kolejny nagrodzony Złotym Listkiem CSR, czyli najwyższą kategorią wyróżnienia w rankingu tygodnika „Polityka”. Otrzymał również inne ważne wyróżnienia w obszarze odpowiedzialności społecznej: Nagrodę Solidny Pracodawca 2022 roku przyznawaną jest przedsiębiorstwom, które kierują się dbałością o bezpieczeństwo, warunki pracy i rozwój pracowników, a także otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” w rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statitę.

4.4. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

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

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

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

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

4.5. STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA

[GRI 3-3] Grupa Banku Millennium posiada system zarządzania etyką, na który składają się:

- **Kodeks Etyczny** - zawiera zasady etyki. Za formułowanie zasad opisanych w Kodeksie, komunikację oraz ocenę przestrzegania zasad etyki odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności;
- Zarząd Banku swoimi działaniami i postępowaniem promuje wysokie standardy etyczne i zawodowe, w tym w szczególności świadomość znaczenia ryzyka w prowadzonej przez Bank działalności oraz kultury ryzyka;
- **Rzecznik ds. Etyki** - jego funkcję pełni kierujący Departamentem Zapewnienia Zgodności. Do zadań Rzecznika ds. Etyki należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków ich łamania;
- **system szkoleń z zakresu etyki** oraz informowania o zmianach w zakresie zasad etyki;
- **procedury, polityki i zasady** zawierające wytyczne dotyczące właściwego postępowania;
- **system zgłaszania naruszeń standardów etycznych**, także w sposób anonimowy;

- **system kontroli przestrzegania zasad etycznych** - Departament Zapewnienia Zgodności przynajmniej raz na rok dokonuje oceny ryzyk związanych z naruszeniem zasad etyki. Z dokonanej oceny formułowany jest raport, który przedstawiany jest Zarządowi banku. Zarząd banku dokonuje okresowej weryfikacji i oceny przestrzegania zasad etyki, w celu dostosowania ich do zmieniającej się sytuacji wewnętrznej w banku i otoczenia banku, a także nie rzadziej niż raz w roku informuje Radę Nadzorczą o wynikach przeprowadzonej oceny.

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

W Banku funkcjonuje także odrębny Kodeks Etyki dla pracowników obsługujących klientów segmentu **Prestige i Bankowości Prywatnej**. Kodeks określa w szczególności zasady etycznego wykonywania operacji finansowych, współpracy z osobami trzecimi, wykonywania operacji na rachunkach własnych i zasady autoryzacji transakcji. Wskazuje także obowiązki pracowników oraz zasady postępowania z informacjami poufnymi i tajemnicą zawodową, do których mają dostęp wykonując swoje obowiązki służbowe. Pracownicy **Departamentu Skarbu** odpowiedzialni za wykonywanie transakcji z klientami oraz operacje międzybankowe również stosują się do własnych kodeksów postępowania.

Każdy z pracowników zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Kodeksu poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. Ponadto w Banku powołano Rzecznika ds. Etyki - do którego zadań należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków dotyczących łamania zasad etycznych.

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

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

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

Przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020
Kadra menedżerska przeszkolona w danym roku	25 1,85%	22 2,29%	20 2,80%	28 1,93%	25 2,43%	25 3,30%
Pozostali pracownicy przeszkoleni w danym roku	1 320 19,20%	1 064 18,38%	751 10,50%	1 422 18,98%	1 108 18,25%	781 10,20%
Całkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	94,50%	94,09%	93,49%	94,33%	93,99%	93,46%
Całkowity udział przeszkolonych pozostałych pracowników	94,20%	93,10%	92,92%	94,09%	92,97%	92,76%

* Liczba i % przeszkolonych z Kodeksu Etycznego (w każdej z analizowanych grup - kadra menedżerska, pozostali pracownicy). Szkoleniem objęte są wszystkie osoby zatrudnione w Grupie Banku Millennium.

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

Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej (również anonimowo). W przypadku identyfikacji nieprawidłowości w postępowaniu biznesowym pracowników banku (poza Członkami Zarządu) zgłoszenia można dokonać na przeznaczoną do tego celu skrzynkę mejlową lub przesyłając list zaadresowany imiennie do Prezesa Zarządu Banku (kanał zapewniający anonimowość zgłaszającego). W przypadku identyfikacji nieprawidłowości w postępowaniu biznesowym Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku, zgłoszenia należy dokonać listownie, adresując list imiennie do Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

W 2022 roku nie było przypadków zgłoszenia naruszeń obowiązujących w Banku zasad etyki.

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

W 2022 roku przyjęto w Banku „Politykę zrównoważonego rozwoju Banku Millennium S.A.”, której integralną część stanowią, publikowane na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>), „Zasady przestrzegania praw człowieka”.

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

W Grupie Banku Millennium pracownicy korzystają m.in. z prawa do informacji i konsultacji, pomocy społecznej i mieszkaniowej oraz dobrych warunków pracy i dostępu do służby zdrowia. Polityki obowiązujące w Grupie i rezultaty ich stosowania opisane są w rozdziale „Pracownicy”, zaś Zasady przestrzegania praw człowieka są opisane pod adresem: (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>) oraz w rozdziale 1.5 Raportu - „Podejście do zrównoważonego rozwoju”.

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

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

4.6. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

4.6.1. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

Bank w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim dba o wysoki poziom przejrzystości oraz o odpowiedni dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców. Rzetelne i aktualne informacje przekazywane są w trybie i z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. Lista publikowanych przez Bank informacji z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji znajduje się na stronie Banku w dedykowanej sekcji Relacji z Inwestorami - część pt. Polityka Informacyjna <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>.

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

Bank wykorzystuje różne kanały komunikacji w celu dotarcia do obecnych i potencjalnych Akcjonariuszy, w tym głównie takie jak:

- okresowe konferencje z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (cztery w ciągu 2022 r.),
- udział w konferencjach organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (7)
- indywidualne i grupowe spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego (368 osób),
- bieżące komunikaty giełdowe (30) i prasowe,
- dedykowana strona internetowa w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy,
- kontakty bieżące z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

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

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

W ciągu 2022 roku biura maklerskie wydały, według wiedzy Banku, 44 rekomendacji dot. akcji Banku Millennium z czego 20 to rekomendacje „Kupuj”, 12 „Trzymaj”, 2 „Neutralnie” i 10 „Sprzedaj”. Na dzień 31 grudnia 2022 r. struktura rekomendacji (nie starszych niż 6 miesięcy) przedstawiała się następująco:

Kupuj	Trzymaj	Sprzedaj
4	4	1

4.6.2. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

[GRI 2-28] Bank jest członkiem wielu organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. Działalność części z nich koncentruje się na obszarze biznesu korporacyjnego (Izby gospodarcze, handlowe i przemysłowe), innych - na doskonaleniu relacji i wiedzy pracowników posiadających konkretne kompetencje (Polska Izba Biegłych Rewidentów czy Stowarzyszenie Audytorów Wewnętrznych). Najważniejsze organizacje branżowe to: Konfederacja Lewiatan (reprezentuje interesy pracodawców w Polsce), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, ACI Polska Stowarzyszenie Rynków Finansowych, Polski Związek Faktorów, Pracodawcy Rzeczypospolitej Polskiej, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Polsko-Niemiecka Izba Przemysłowo-Handlowa, Pracodawcy Pomorza, Polska Rada Biznesu, SinoCham Polsko-Chińska Główna Izba Gospodarcza.

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

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

4.6.3. PARTNERZY BIZNESOWI

Polityka zakupowa

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

Zasady współpracy z dostawcami Banku Millennium są opisane w „Instrukcji wyboru dostawców i realizacji zakupów”. Definiuje ona m.in. organizację procesu zakupowego, role poszczególnych

uczestników procesu oraz kryteria wyboru dostawców. **Wyłanianie dostawców odbywa się w ramach przetargów, co pozwala zastosować obiektywne kryteria wyboru.** Aby zapewnić przejrzystość procesu zakupowego, oceny merytoryczne i komercyjne ofert dokonywane są przez niezależne jednostki Banku. Główne ryzyko wynikające z niewłaściwej współpracy z dostawcami wiąże się z ograniczeniem możliwości świadczenia usług bankowych.

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

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

Kryteria wyboru dostawców

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

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

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

Standardy etyczne i środowiskowe

[GRI 308-1, GRI 414-1] Ważnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów). [GRI 205-2, FS5] **Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej.** Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. W 2022 zostały opracowane „Wytyczne dotyczące zrównoważonego rozwoju dla dostawców”. Potencjalni dostawcy, w oświadczeniach przez nich podpisywanych zobowiązują się do ich przestrzegania. Ponadto w procesie wyboru dostawców Grupa stosuje Kwestionariusz dla dostawców w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2022 w Banku w przypadku ok 1946 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 35 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku Millennium w przypadku ok. 2131 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług.

Zakupione towary i usługi	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020
Liczba dostawców	7 501	6 639	6 679	13 587	13 831	12 592
[GRI 204-1] Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom *	93%	95%	94%	93%	93%	95%

* mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury	Bank 2022	Bank 2021	Bank 2020	Grupa 2022	Grupa 2021	Grupa 2020
Do 30 dni	74%	75%	67%	82%	83%	77%
31-60 dni	23%	21%	26%	15%	14%	18%
Powyżej 60 dni	3%	4%	7%	3%	3%	5%

Partnerzy Millennium TFI

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

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

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

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

Partnerzy Millennium Leasing sp. z o.o.- dostawcy przedmiotów leasingu

Millennium Leasing sp. z o.o. współpracuje z dostawcami środków trwałych, które stanowią przedmiot umów leasingu. Współpraca realizowana jest w ramach Programów Vendorskich. Potencjalny

partner, przed nawiązaniem współpracy, weryfikowany jest przez Millennium Leasing sp. z o.o. pod kątem potencjału biznesowego, dotychczasowego portfela wspólnych umów, wiarygodności, a w określonych przypadkach wykonywany jest screening potencjalnego Vendora przez dział ryzyka Millennium Leasing sp. z o.o.

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

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

[GRI FS5] Spółka dotychczas nie zobowiązywała dostawców przedmiotów leasingu do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych. W 2023 roku spółka planuje w zawieranych umowach z dostawcami włączyć klauzulę potwierdzającą przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. Zobowiązania takie są stosowane w przypadkach zawierania przez Millennium Leasing sp. z o.o. z dostawcami umów grupowych, zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

4.7. POLITYKA PODATKOWA

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

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

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

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

[GRI 207-3] W relacjach z organami KAS Bank zapewnia transparentność i zachowanie należytej staranności w wykonywaniu swoich obowiązków, w szczególności poprzez udzielanie rzetelnych, kompletnych i terminowych wyjaśnień z zachowaniem najwyższych standardów. Jako członek ZBP i Konfederacji Lewiatan Bank bierze udział w konsultacjach społecznych projektów zmian w przepisach prawa podatkowego. Bank jest otwarty i zbiera opinie i wątpliwości interesariuszy w kwestiach

podatkowych odpowiadając w formie pisemnej na przedstawione kwestie. Bank również opublikuje na swojej stronie internetowej realizowane procesy podatkowe związane z interesariuszami. Bank ujawnia szczegółowe informacje o sprawach podatkowych w corocznej informacji o realizowanej strategii podatkowej publikowanej na podstawie art. 27c ustawy o CIT (link: <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny>).

BEZPIECZEŃSTWO KORPORACYJNE

4.8. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

[GRI 3-3, WSKAŹNIK WŁASNY 5] Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów. **Dodatkowo w tym obszarze został wdrożony szereg zabezpieczeń technicznych działających w modelu wielowarstwowym (ang. defence in depth).**

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

4.8.1. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

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

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

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

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

dostęp do serwisów Banku. Klienci mogą korzystać z innowacyjnych metod identyfikacji, takich jak biometria palca.

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

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

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników. Zawiera on zestaw informacji o dobrych praktykach w zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych. Szkoleniami objęci są zarówno pracownicy Grupy Banku Millennium, jak i pracownicy firm współpracujących, którzy mogą mieć dostęp do sieci Banku.

[WSKAŹNIK WŁASNY 6]

Szkolenia z bezpieczeństwa Grupa Banku Millennium	2022	2021	2020	2019
% przeszkolonych pracowników	91%	90%	91%	91%

4.8.2. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

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

Bank Millennium przetwarza dane osobowe klientów, pracowników, czy innych osób będących w relacji z Bankiem przy wykorzystaniu środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa tych danych. Dane osobowe stanowią dla Banku jedno z kluczowych zasobów, a ich bezpieczeństwo jest najwyższym priorytetem. Bank stale udoskonala wykorzystywane środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą czy nieautoryzowaną zmianą.

Jednocześnie w przypadku klientów Banku Millennium, dane osobowe objęte są także tajemnicą bankową, co wiąże się z obowiązkiem zapewnienia jeszcze dalej idącej ochrony danych dotyczących relacji z klientami. Dla zapewnienia najwyższych sztańców także pod tym względem, realizowanie są szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych, w tym z zakresu ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej.

[GRI 418-1] Istotne skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty ich danych w 2022 roku

Liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta otrzymanych od podmiotów zewnętrznych i uznanych przez organizację *	69
Zakończone postępowania prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) **	0
Całkowita liczba zidentyfikowanych przypadków wycieku, kradzieży lub utraty danych klienta ***	90
Z czego wymagające zaraportowania do PUODO	32

* Dotyczy skarg klientów składanych osobiście lub przez podmioty reprezentujące, nie uwzględnia postępowań PUODO, które są obsługiwane poza procesem reklamacyjnym

** Postępowania przed PUODO dot. naruszeń ochrony danych osobowych zakończone w 2021 roku (nie dot. postępowań zakończonych zaskarżoną decyzją)

*** Dotyczy incydentów RODO zarejestrowanych w danym roku kalendarzowym

4.8.3. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

Elementy systemu przeciwdziałania nadużyciom są budowane i dostosowywane do bieżących potrzeb firmy w oparciu o **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużyć**. System ten umożliwia koordynowanie działań różnych jednostek Banku w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom. Dostarcza jednocześnie profesjonalne narzędzia i rozwiązania gwarantujące ochronę środków klientów. W tym celu zaprojektowano oraz wdrożono liczne mechanizmy prewencyjne monitorujące systemy transakcyjne. Narzędzia te są nieustannie rozwijane celem lepszej identyfikacji tzw. schematów fraudowych.

Bank przykładą należyta uwagę do szkolenia osób odpowiedzialnych za obsługę klienta zgłaszającego próbę nadużycia lub będącego nieświadomie ofiarą przestępców. Jednym z celów Departamentu Bezpieczeństwa (który jest właścicielem procesu przeciwdziałania nadużyciom) jest konsekwentne informowanie pracowników o zagrożeniach, na które narażeni są zarówno oni sami, jak i klienci. Między innymi, by zrealizować ten cel, przygotowuje i publikuje merytoryczne artykuły w intranetowym biuletynie „Świat Millennium”. Dodatkowo, w porozumieniu z innymi jednostkami wysyła do klientów cykliczne powiadomienia push/sms/Millenet oraz publikuje na stronach Banku informacje o schematach przestępczych.

Kolejną ważną składową programu są dedykowane **konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu - działające 24/7/365**. W przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia, każdy pracownik Banku może je natychmiast wyjaśnić. Alerty kierowane są do Wydziału Zarządzania Nadużyciami, który pełni rolę wsparcia, podejmuje decyzje i kieruje dalszymi działaniami minimalizującymi ryzyko nadużycia.

Bank stale rozwija swoje rozwiązania techniczne służące przeciwdziałaniu nadużyciom i wykorzystuje najnowsze rodzaje zabezpieczeń, m.in. funkcjonujące w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji.

4.8.4. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)

Bank Millennium identyfikuje i ocenia ryzyko związane z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu odnoszące się do działalności Banku, z uwzględnieniem czynników ryzyka dotyczących klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów i usług, transakcji, kanałów ich dostaw, mając na względzie charakter i wielkość Banku.

Stosowana przez Bank Procedura wewnętrzna w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML/CTF) jest kompleksowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą proceder prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu. W celu minimalizowania ryzyka Bank działa zgodnie z zasadami Procedury AML/CTF, które określają reguły postępowania zgodne z przepisami krajowymi, międzynarodowymi oraz standardami bankowymi.

Bank stosuje wobec klientów odpowiednie do poziomu rozpoznanego ryzyka AML/CFT środki bezpieczeństwa finansowego, podejmuje działania ograniczające ryzyko otwierania relacji i prowadzenia stosunków gospodarczych z osobami lub podmiotami, co do których istnieje podejrzenie, że ich środki finansowe pozyskiwane są w sposób nielegalny.

Bank przestrzega polskich przepisów AML/CFT, regulacje prawne Unii Europejskiej i Organizacji Narodów Zjednoczonych oraz międzynarodowych standardów bankowych w zakresie szczególnych środków ograniczających (sankcji). Procedura wewnętrzna AML/CFT co najmniej raz w roku poddawana jest przeglądowi pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami prawa.

Obowiązkiem wszystkich pracowników Banku Millennium jest dokładanie wszelkich starań, by nie dopuścić do wykorzystywania produktów i usług Banku do procederu prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz, aby wszelkie podejrzone czynności były bezzwłocznie zgłaszane do odpowiedniej jednostki bankowej.

Bank prowadzi szkolenia z zakresu AML/CFT dla wszystkich pracowników w celu spełnienia najwyższych standardów, w szczególności w zakresie obowiązujących regulacji AML/CFT, między innymi stosowania środków bezpieczeństwa finansowego i szczególnych środków ograniczających w ramach relacji gospodarczej z klientem oraz typologii prania pieniędzy. Bank posiada procedury i kanały umożliwiające zgłaszanie naruszeń z zakresu AML, zapewniające anonimowość oraz w pełni odzwierciedlające wymogi ustawy.

Najważniejsze funkcje, role i zakres odpowiedzialności oraz specyficzne obszary, w szczególności wysokiego ryzyka zostały odpowiednio opisane w regulacjach wewnętrznych Banku. Dedykowana jednostka AML jest odpowiednio umieszczona w strukturze organizacyjnej Banku, a osoby odpowiedzialne za działania Banku w obszarze AML posiadają odpowiednie kompetencje i kwalifikacje.

Zarząd Banku jest regularnie informowany o sposobie realizacji Procedury AML/CFT. Raportowanie obejmuje w szczególności najbardziej istotne informacje w ramach informacji zarządczej, w tym najważniejsze zmiany w prawie i regulacjach, dane statystyczne oraz inne dane wymagane do prezentacji pełnego obrazu ryzyka AML/CFT w organizacji. W Banku funkcjonuje specjalistyczny Komitet AML, który otrzymuje regularne informacje na ten temat, podobnie jak Rada Nadzorcza, informowana w cyklu co najmniej rocznym.

Spółki Grupy Banku Millennium będące instytucjami obowiązany posiadają odrębne polityki dotyczące przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu i stosują w spójny sposób wymogi regulacji AML/CFT, w tym ustanowione w Polityce AML/CFT Grupy Banku Millennium. Pracownicy wykonujący obowiązki związane z AML/CFT, są odpowiednio przeszkoleni w tym zakresie, zgodnie z programem szkoleniowym.

4.8.5. MECHANIZMY ZASIĘGANIA PORAD I SYGNALIZOWANIA POTENCJALNYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Kluczowe polityki Grupy Banku Millennium publikowane są na stronie internetowej Banku. Ponadto polityki, procedury i instrukcje są udostępnione dla pracowników w intranecie korporacyjnym. Pracownicy mogą uzyskać porady dotyczące realizowania założeń polityk firmy oraz praktyk odpowiedzialnego postępowania biznesowego kierując się do właściwych jednostek, w zależności od obszaru, którego ma dotyczyć porada. Przykładowo w zakresie realizacji polityki zapewnienia zgodności z przepisami i regulacjami nadzorczymi, a także z wewnętrznymi procedurami - jednostką właściwą będzie Departament Zapewnienia Zgodności; dla polityki kadrowej - Departament Kadr; w zakresie ryzyka kredytowego - Departament Ryzyka. W odniesieniu do praktyk odpowiedzialnego postępowania biznesowego właściwą jednostką do konsultacji jest Departament Zapewnienia Zgodności. Ponadto w Grupie wdrożono szereg rozwiązań, które - w ramach różnych kanałów komunikacji, w tym w oparciu o formułę „help desk” - zapewniają dostęp pracowników do porad i wyjaśnień dotyczących np. funkcjonowania produktów, działania procesów w Grupie, czy też kwestii formalno-prawnych.

[GRI 2-16, 2-26] W Banku funkcjonuje system zgłaszania naruszeń rozumianych jako nieprzestrzeganie przez pracowników przepisów obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych lub standardów rynkowych. Pracownicy mają zapewnione procedury i narzędzia anonimowego zgłaszania naruszeń.

Proces ten odbywa się na podstawie obowiązującej w Banku Instrukcji zgłaszania naruszeń w Banku Millennium S.A. (w odniesieniu do potencjalnych naruszeń dokonanych przez pracowników, z wyłączeniem Członków Zarządu Banku) oraz Zasadach zgłaszania naruszeń do Rady Nadzorczej w Banku Millennium S.A. (w odniesieniu do potencjalnych naruszeń dokonanych przez Członków Zarządu Banku). Zgłoszenia można dokonać drogą mailową, wysyłając wiadomość na przeznaczoną do tego skrzynkę funkcyjną * NARUSZENIA - kanał niezapewniający anonimowości zgłaszającego lub pocztą - przesyłając list oznaczony jako „do rąk własnych” Prezesa Banku (jeśli zgłoszenie dotyczy pracowników Banku) lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej (jeśli zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu Banku) - kanał zapewniający anonimowość zgłaszającego.

[GRI 2-16] Zgłoszenia wnoszone w ramach opisanego powyżej procesu zgłaszania naruszeń są raportowane przez Departament Zapewnienia Zgodności w ramach obowiązków sprawozdawczych do Zarządu Banku, Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz do Rady Nadzorczej. W roku 2022 nie zaraportowano ani jednego zgłoszenia.

Ponadto w Banku powołano Rzecznika ds. Etyki - do którego zadań należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków dotyczących łamania zasad etycznych. Pozostałe kwestie dotyczące roli Rzecznika ds. Etyki oraz systemu zarządzania etyką są opisane w Rozdziale 4.5. „Standardy etyczne i prawa człowieka”.

4.8.6. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

[GRI 2-15] Bank wdrożył „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.”. Zgodnie z jej treścią, **Bank wprowadził następujące zasady** regulujące ten obszar:

- przyjmowanie oraz przekazywanie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych (tzw. „zachęt”),
- przegląd oraz zatwierdzanie produktów,
- odpowiednia struktura organizacyjna (w tym przejrzyste schematy podległości służbowej) oraz bariery informacyjne,
- stosowane polityki wynagrodzeń,
- transakcje osobiste,
- prowadzenie działalności dodatkowej lub konkurencyjnej,
- transakcje z podmiotami Grupy Banku Millennium.

Za właściwe zarządzanie konfliktem interesów i nadzór nad nim odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Departament Zapewnienia Zgodności okresowo, nie rzadziej jednak niż raz do roku, dokonuje, na podstawie zarejestrowanych przypadków istniejących konfliktów interesów, analizy przyczyn ich wystąpienia oraz przedstawia Zarządowi Banku wnioski zmierzające do ich wyeliminowania w przyszłości.

Odrębne regulacje w tym zakresie posiada Biuro Maklerskie Banku Millennium S.A., które stosuje się do Procedury identyfikacji, klasyfikacji i oceny przyjmowanych i przekazywanych przez Biuro Maklerskie Banku Millennium S.A. świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług maklerskich oraz Regulaminu Transakcji osobistych osób zaangażowanych w Biurze Maklerskim Banku Millennium S.A.

Niektóre Spółki, oprócz regulacji wspólnych dla Grupy Banku, przestrzegają specyficznych regulacji, np. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje się do „Regulaminu zarządzania konfliktami interesów w Millennium TFI S.A.”.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej są obowiązani powiadomić Bank o zaistniałym konflikcie interesów lub o możliwości jego powstania. Bank, poza mechanizmem samooceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej, samodzielnie dokonuje własnych monitorowań i analiz w tym zakresie. Jeżeli na podstawie tej analizy Bank poweźmie informację o konflikcie interesów odnośnie do któregoś z członków wskazanych organów, to jednostka ds. zgodności dokonuje (samodzielnie albo na bazie sygnału od innej jednostki) zgłoszenia do Przewodniczącego Rady Nadzorczej/Prezesa Zarządu, albo do członka niezależnego Rady Nadzorczej/innego członka Zarządu. Członek Zarządu lub Rady Nadzorczej powinien powstrzymać się od głosowania nad wszelkimi sprawami, w przypadku których znajduje się on w konflikcie interesów bądź też jego obiektywność lub zdolność do należytego wypełniania obowiązków może ulec zmniejszeniu.

O zaistniałych konfliktach interesów informowani są interesariusze. Ujawnienie informacji o konfliktach interesów jest stosowane przez Bank wyłącznie jako środek ostateczny, w sytuacji gdy Bank nie jest w stanie skutecznie przeciwdziałać i zarządzać konfliktem interesów. Bank ujawnia informacje dot. konfliktów interesów, wtedy, gdy utrzymuje się ryzyko rezydualne wystąpienia szkody dla interesariusza, oraz gdy rozwiązania organizacyjne lub administracyjne wprowadzone przez Bank nie są wystarczające w celu zapewnienia z należytą pewnością, aby ryzyko szkody nie występowało.

4.8.7. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

Podejście Banku zakłada brak tolerancji wobec wszelkich przejawów korupcji, które można w skrócie sprowadzić do sytuacji przyjmowania bądź wręczania korzyści (tak majątkowych jak i niemajątkowych), mających na celu osiągnięcie określonego zachowania bądź zaniechania drugiej strony.

W tym celu Bank już od 2021 roku stosuje osobną regulację poświęconą tej tematyce, pod nazwą „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”.

Dokument stanowi próbę kompleksowego ujęcia tematyki korupcji i adresuje następujące obszary:

- **Role i odpowiedzialności poszczególnych osób, jednostek oraz organów Banku** - odpowiedzialność za przeciwdziałanie zjawisku korupcji spoczywa na każdym pracowniku Banku, co oznacza że są oni zobowiązani, w przypadku podejrzenia popełnienia tego typu czynu, niezwłocznie poinformować właściwe służby Banku, a w przypadku gdyby mogli się obawiać konsekwencji dokonanego zgłoszenia, istnieje możliwość przekazania informacji z zachowaniem anonimowości. Regulacja wyznacza również role Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, które powinny baczyć odpowiednio nad wdrożeniem oraz okresową oceną adekwatności i skuteczności wdrożonego systemu przeciwdziałania korupcji. W Banku ustanowione również funkcję Koordynatora, odpowiedzialnego za wdrożenie procesu przeciwdziałania korupcji oraz niezależne monitorowanie przestrzegania zasad nałożonych wskazaną wyżej regulacją.
- **Relacje z kontrahentami** - Bank uznaje właściwe relacje z kontrahentami za podstawy sprawnego i transparentnego funkcjonowania Banku oraz świadczenia przez niego poszczególnych usług klientom. Nakłada to na Bank szczególny obowiązek analizy każdego z kontrahentów, zarówno na etapie nawiązywania relacji, jak również w całym okresie jej trwania. W ramach wspomnianej analizy, odpowiednie służby Banku poświęcają szczególną uwagę takim zagadnieniom jak: kluczowy personel kontrahenta, negatywne informacje z publicznie dostępnych źródeł (w tym mediów), weryfikacja danych kontrahenta na listach sankcyjnych stosowanych w Banku powiązania kapitałowe oraz osobowe z innymi podmiotami czy też dokonują weryfikacji przedstawianych przez kontrahenta referencji ze stanem faktycznym.
- **Relacje z urzędnikami** - relacje tego typu rozpatrywane są przez Bank w dwojakim aspekcie, to znaczy zatrudnienia oraz interakcji na poziomie urzędowym. Jeżeli chodzi o ten pierwszy aspekt, Bank, zatrudniając tego typu osoby, dokłada wszelkiej staranności w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów, mając na uwadze uzasadnione interesy tych osób oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego (zwłaszcza w obszarach ochrony danych osobowych oraz prawa pracy). W drugim przypadku Bank podjął bezwzględną decyzję o zakazie wręczania bądź otrzymywania korzyści, niezależnie od ich wartości oraz charakteru; oznacza to również zakaz wręczania i przyjmowania korzyści o charakterze okolicznościowym występujących przy okazji świąt.
- **Relacje z innymi organizacjami** - w przypadku partii politycznych, Bank przyjął politykę całkowitej neutralności, co oznacza niepodejście się finansowania partii politycznych, zarówno bezpośrednio jak i pośrednio. W odniesieniu z kolei do organizacji typu non-profit (takich jak organizacje charytatywne czy fundacje), Bank dopuszcza finansowanie tego typu organizacji, zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Banku.
- **Wręczanie oraz otrzymywanie korzyści** - Bank dzieli korzyści na trzy główne kategorie, tj. prezenty, wydarzenia reprezentacyjne oraz biznesowe. W zależności od typu korzyści, różna jest ścieżka postępowania. Niemniej, główną zasadą jest rejestrowanie korzyści, a w pewnych, wyszczególnionych w regulacji sytuacjach - ich uprzednie zatwierdzenie przez

właściwe służby Banku. Wszystko to ma służyć uszczelnieniu procesu obiegu różnego rodzaju korzyści, które mogą być otrzymywane bądź przekazywane przez pracowników Banku.

[GRI 205-2] Pracownicy w ramach obowiązkowych szkoleń z Kodeksu Etycznego zapoznają się z polityką antykorupcyjną Grupy Banku Millennium. Dodatkowo, w związku z wdrożeniem nowej regulacji „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”, za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji trwa akcja edukacyjna, polegająca na publikacji artykułów objaśniających najważniejsze aspekty przeciwdziałania korupcji w organizacji.

Pracownicy mogą również zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości w tym obszarze za pośrednictwem utworzonej do tego celu **skrzynki mailowej**, albo też kontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

Ponadto w roku 2022 wdrożono również szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji:

[GRI 205-2] Przeszkoleni z zakresu przeciwdziałania korupcji*	Bank 2022	Grupa 2022
Kadra menedżerska przeszkolona w danym roku	1 021 89,88%	1 034 89,99%
Pozostali pracownicy przeszkoleni w danym roku	5 331 96,57%	5 350 96,58%

* Liczba i % przeszkolonych. Szkolenie zakomunikowano 100% pracowników zatrudnionych w Grupie Banku Millennium (6 987 na dzień 31.12.2022). W odniesieniu do szkoleń z zakresu przeciwdziałania korupcji, w Grupie Banku Millennium nie są prowadzone szczegółowe analizy dotyczące podziału osób przeszkolonych na poszczególne kategorie pracowników.

Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Treść regulacji „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne” jest komunikowana i udostępniana 100% partnerów biznesowych oraz każdemu z dostawców biorących udział w przetargu. Bank nie organizuje odrębnych szkoleń z tematyki korupcji dla partnerów biznesowych, natomiast Zasady przeciwdziałania korupcji są udostępniane partnerom biznesowym i pozostałym interesariuszom na stronie internetowej Banku.

[GRI 205-1] W ramach oceny poszczególnych składowych ryzyka operacyjnego, przedmiotem analizy Departamentu Audytu Wewnętrznego w trakcie prowadzonych badań audytowych jest także aspekt podatności na ryzyko korupcji różnych rodzajów aktywności Banku. Dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie potwierdzają adekwatność i efektywność wdrożonych w tym celu mechanizmów kontrolnych, jak np. procedury, podział obowiązków, autoryzacje, limity. Badaniom okresowym Departamentu Audytu Wewnętrznego podlega cała działalność Banku i wszystkie procesy biznesowe w ramach Grupy Banku Millennium. **[GRI 205-3]** W 2022 roku brak wykrytych przypadków korupcji.

Niektóre Spółki posiadają ponadto własne regulacje antykorupcyjne. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje własne regulacje antykorupcyjne wynikające z wymogów prawa wobec tej kategorii podmiotów, ujęte w „Regulaminie przyjmowania i przekazywania zachęt”.

4.9. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

4.9.1. ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI

Zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności z regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi opisane są w dokumencie „**Polityki Zgodności Banku Millennium S.A.**”. W ramach procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa następujące obszary:

- monitorowanie zmian w przepisach prawa i standardach rynkowych,
- zapewnianie zgodności wewnętrznych regulacji Banku z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, jak również rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- monitorowanie oraz zatwierdzanie nowych produktów, jak również modyfikacji bądź wycofywania istniejących produktów,
- zatwierdzanie materiałów marketingowych,
- zgłaszanie naruszeń przepisów obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych lub standardów rynkowych,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- przeciwdziałanie oraz zarządzanie konfliktami interesów,
- przeciwdziałanie korupcji,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- transakcje osobiste,
- ochrona informacji poufnych oraz stanowiących tajemnicę zawodową,
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie produktów i usług finansowych objętych dyrektywą MiFID2.

Raport dotyczący funkcjonowania systemu nadzoru zgodności działalności z prawem prezentowany jest co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej, oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

[GRI 2-27] W 2022 roku nie nałożono prawomocnym orzeczeniem na Bank kar finansowych z tytułu braku zgodności z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi.

[GRI 2-27] Bank definiuje jako istotne przypadki niezgodności z prawem i regulacjami sytuacje, w których zostały nałożone kary pieniężne lub inne sankcje za nieprzestrzeganie wymogów wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

W latach 2020 - 2022, w Banku miał miejsce jeden przypadek niezgodności z przepisami w powyższym rozumieniu, zidentyfikowany w roku 2020, skutkujący karą pieniężną w wysokości 10 464 213 PLN (w tej sprawie Bank złożył skargę kasacyjną do Sądu Najwyższego). We wskazanym okresie w Banku nie miały miejsca jakiegokolwiek inne przypadki niezgodności, których skutkiem byłyby kary innego rodzaju niż pieniężne.

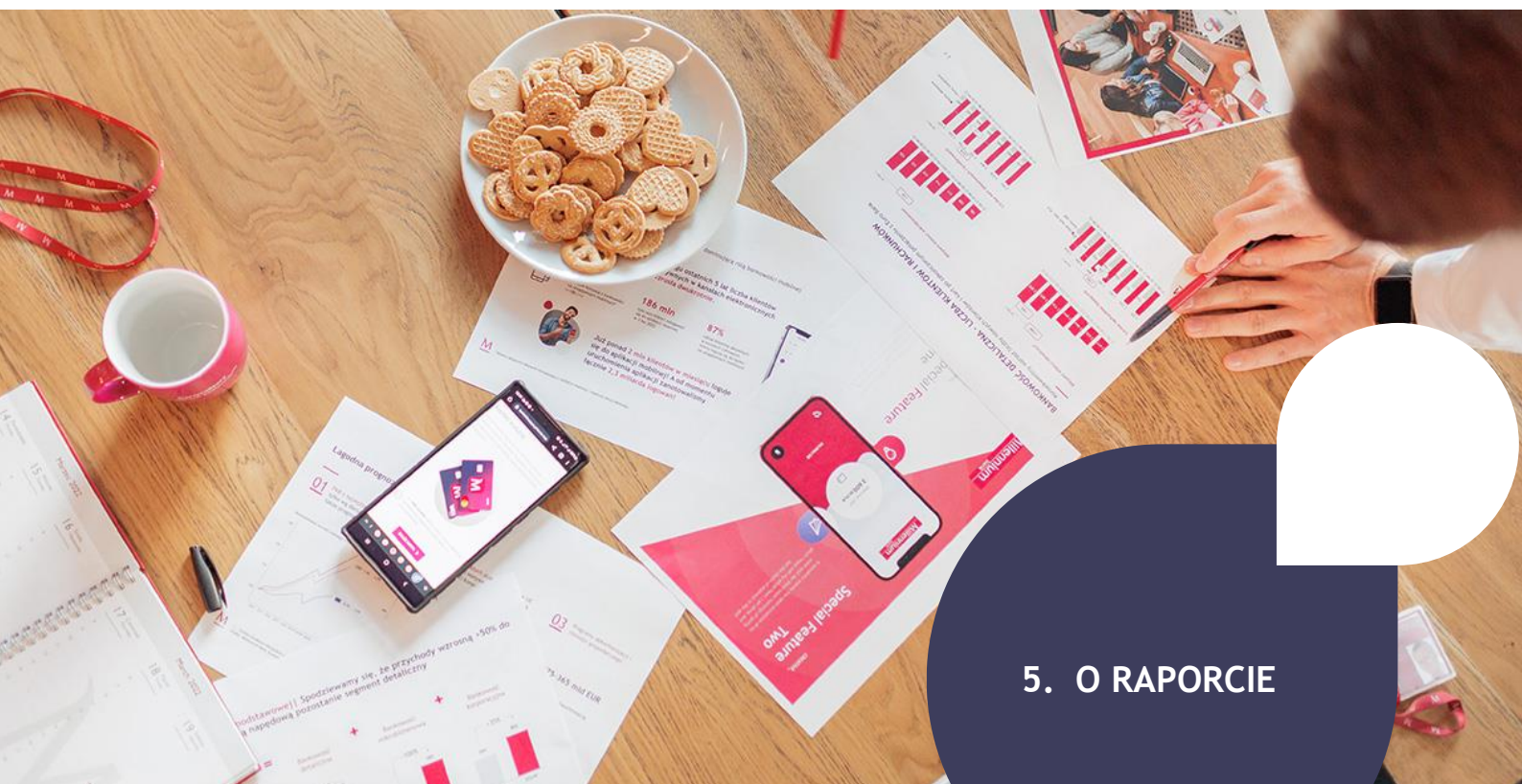
4.9.2. AUDYT WEWNĘTRZNY

Działalność Audytu Wewnętrznego została uregulowana w „Karcie audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.”. Jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań. Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny plan audytu zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wykwalifikowanych profesjonalistów.

Audyt wewnętrzny to wyodrębniona w ramach systemu kontroli wewnętrznej Banku Millennium S.A., niezależna i obiektywna działalność doradcza, realizowana przez Departament Audytu Wewnętrznego, mająca na celu przysporzenie wartości i usprawnianie procesów w Banku/Grupie Banku Millennium S.A. oraz dokonywanie oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2022 roku w ramach działalności zapewniającej Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i audyty prewencyjne. W ramach działalności doradczej, Departament realizował zadania związane z koordynacją procesu BION, inspekcji i kontroli nadzorczych / zewnętrznych przeprowadzanych w Banku.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swych działań raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej i Radzie Nadzorczej Banku. Wyniki przeglądu funkcjonowania całego systemu kontroli wewnętrznej jak i wybranych jego elementów są prezentowane cyklicznie i podlegają ocenie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.



5. O RAPORCIE

5.1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

[GRI 2-3] Raport ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r., chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został opublikowany w dniu 15 lutego 2023 roku. Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI: opcja „Core” (wykorzystano także sektorowy dodatek do usług finansowych) oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Raport stanowi sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy. Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku Millennium w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. [GRI 2-3] Grupa Banku Millennium publikuje raporty w cyklu rocznym. Ostatni raport, sporządzony za rok 2021, opublikowany został w lutym 2022 roku. Pierwszy raport odpowiedzialności społecznej Bank wydał za 2006 rok. [GRI 2-2] W raporcie opisano działalność Banku oraz pozostałych głównych spółek Grupy Banku Millennium (Millennium Leasing sp. z o.o., Millennium TFI, Millennium Bank Hipoteczny, Millennium Goodie). W raporcie uwzględniono również zmiany w strukturze Grupy Banku Millennium, związane z podziałem Domu Maklerskiego, opisanym w rozdziale 1.1. „Profil organizacji”. Zmiana ta nie miała wpływu na zastosowaną metodologię konsolidacji danych. W odniesieniu do istotnych zagadnień prezentowane jest podejście dotyczące wszystkich spółek objętych raportowaniem. [GRI 2-6] Zmiana w strukturze Grupy Banku Millennium, dotycząca Millennium Domu Maklerskiego, została opisana w rozdziale „1.1. Profil organizacji”.

W stosunku do ostatniej publikacji za 2021 rok nie zaszły istotne zmiany w zasięgu i granicach raportowania, natomiast, w związku ze zmianą w zakresie Standardów GRI, część informacji została przedstawiona w sposób bardziej szczegółowy. [GRI 2-4] W rozdziale „Wyniki ekonomiczne” niniejszego raportu zaprezentowano dane wartości skorygowanego zysku netto i skorygowanego ROE za 2021r.

różniące się od tych, które zostały zaprezentowane w Raporcie ESG za rok 2021. Różnice w stosunku do prezentowanych w Raporcie ESG za rok 2021 wartości skorygowanego zysku netto i skorygowanego ROE za 2021r. wynikają z korekt i weryfikacji pozycji dotyczących kosztów związanych z walutowymi kredytami hipotecznymi (koszty rezerw na ryzyko prawne, koszty zawieranych ugód i prawne). Dodatkowo w przypadku skorygowanego wskaźnika ROE wartość kapitałów własnych została dodatkowo skorygowana o wymienione koszty.

[GRI 2-14] W proces sporządzania niniejszego raportu (przygotowanie treści i/lub ich sprawdzenie oraz akceptację) zostali włączeni zarówno kierujący poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi Banku i Grupy, jak i członkowie zarządów - zarówno Banku, jak i spółek Grupy. Proces ten odbywał się w ramach spotkań dotyczących treści raportu oraz drogą mailową.

Ponadto osoby te uczestniczyły w procesie wyboru istotnych tematów raportowania, poprzez udział w badaniu opinii interesariuszy, opisanym szczegółowo w rozdziale „1.8. Definiowanie treści raportu - dialog z interesariuszami”, jak i poprzez ustalenia dokonywane w trybie roboczym lub w ramach pracy Komitetu Zrównoważonego Rozwoju.

[GRI 2-5] Raport ESG Grupy Banku Millennium S.A. został poddany badaniu w postaci niezależnej usługi atestacyjnej w odniesieniu do wybranych wskaźników profilowych oraz wybranych materialnych wskaźników wynikowych. Usługa atestacyjna została zrealizowana przez Deloitte Audyt Sp. z o.o. sp. k., która jest jednocześnie biegłym rewidentem przeprowadzającym badanie sprawozdania finansowego Banku i Grupy Banku Millennium. Proces wyboru audytora został przeprowadzony zgodnie z „Polityką wyboru i współpracy z firmami audytorskimi” i był koordynowany przez Biuro Zrównoważonego Rozwoju we współpracy z Departamentem Zapewnienia Zgodności, natomiast wybór audytora został uchwalony przez Zarząd Banku, a następnie zatwierdzony przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku Millennium.

Badanie w postaci niezależnej usługi atestacyjnej daje ograniczoną pewność zgodnie ze zmienionym Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych 3000 („Zmieniony ISAE 3000”), mającym zastosowanie do usług atestacyjnych innych niż badania lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych („IAASB”). Usługi nie stanowią czynności rewizji finansowej w rozumieniu Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Deloitte Audyt Sp. z o.o. sp. k. jest niezależnym od Banku Millennium S.A. podmiotem.

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej jest dostępny na stronie internetowej Banku Millennium S.A.

5.2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	13	13
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji	187	187
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji	24	24
Opis polityki dotyczącej zagadnień praw człowieka	21, 22, 131, 172	21, 22, 131, 172
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka	24	24
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych	21, 22, 152	21, 22, 152
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne	24	24
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych	126, 127, 128, 138, 142, 147	126, 127, 128, 138, 142, 147
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	24, 130	24, 130
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych	38	38
Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe	24, 25, 39	24, 25, 39

5.3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS

Oświadczenie: Grupa Banku Millennium przygotowała raport zgodny z GRI Standards za okres 01.01.2022 - 31.12.2022

Wykorzystany standard: GRI 1: Podstawy 2021

STANDARD GRI / INNE ŹRÓDŁO	NUMER WSKAŹ- NIKA	NAZWA WSKAŹNIKA	LOKALI- ZACJA	POMINIĘCIE			NIEZALEŻNA ATESTACJA
				Pominięte wymagania	Powód	Wyjaś- nienie	
OGÓLNE UJAWNIENIA							
GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Organizacja i jej praktyki raportowania						
	2-1	Dane na temat organizacji	7, 8				TAK
	2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	191				
	2-3	Okres objęty raportem, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	191, 201				
	2-4	Korekty informacji	191				
	2-5	Weryfikacja zewnętrzna	192				
	Działalność i pracownicy						
	2-6	Rodzaje działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	7, 8, 9, 191				
	2-7	Pracownicy	120				TAK
	2-8	Osoby świadczące pracę niebędące pracownikami	125				
	Zarządzanie						
	2-9	Struktura i skład organów zarządzających	163-166				
	2-10	Powoływanie i wybór najwyższych organów zarządzających	145				
	2-11	Przewodniczący najwyższych organów zarządzających	165, 166				
	2-12	Rola najwyższych organów zarządzających w nadzorowaniu zarządzania wpływem	20, 169				TAK
	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	169				
	2-14	Rola najwyższych organów zarządzających w raportowaniu zrównoważonego rozwoju	192				TAK
	2-15	Konflikty interesów	186				
	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	185				
	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	169				
2-18	Ocena działań najwyższych organów zarządzających	145					
2-19	Polityki wynagrodzeń	129					
2-20	Proces ustalania wynagrodzeń	127, 130					

	2-21	Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia	130				
Strategie, polityki i procedury							
	2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	5				
	2-23	Zobowiązania w ramach polityk	20, 24				TAK
	2-24	Realizacja zobowiązań w ramach polityk	23, 84				
	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	170				
	2-26	Mechanizmy zasięgania porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości	185				TAK
	2-27	Zgodność z prawem i regulacjami	84, 112, 114, 115, 189				
	2-28	Członkostwo w organizacjach	176				
Angażowanie interesariuszy							
	2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	31, 36, 104, 149				TAK
	2-30	Układy zbiorowe	135				TAK
ISTOTNE ZAGADNIENIA							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-1	Proces określania istotnych zagadnień	31				
	3-2	Lista istotnych zagadnień	31, 35				TAK
Zatrudnienie							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	126, 142, 144				TAK
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1	Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść (wskaźnik fluktuacji pracowników)	121				TAK
	401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	142				TAK
	401-3	Urlopy rodzicielskie	144				
Stosunki pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	126, 135				TAK
GRI 402: Stosunki pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą 2016	402-1	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych	135				
BHP							

GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	146, 147				TAK
GRI 403: BHP 2018	403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	147				
	403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	147				
	403-3	Służby bezpieczeństwa i higieny pracy	147				
	403-4	Wpływ pracowników na decyzje, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	147				
	403-5	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	147				
	403-6	Programy promocji zdrowia dla pracowników	143, 146, 147				
	403-7	Zapobieganie i łagodzenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo związanego z relacjami biznesowymi organizacji	147				
	403-9	Urazy związane z pracą	148				
Szkolenia i edukacja							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	138				TAK
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	142				
	404-2	Programy podnoszenia kwalifikacji pracowników i programy wsparcia w okresie przejściowym	141, 142				
	404-3	Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny pracy i rozwoju kariery	135				TAK
Różnorodność i równość szans							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	131, 159				TAK
GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	123-125, 132, 164, 166				TAK
	405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia całkowitego kobiet do mężczyzn	133, 134				TAK
Zapobieganie dyskryminacji							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	131				TAK
GRI 406: Zapobieganie	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	133				TAK

dyskryminacji 2016							
Marketing oraz znakowanie produktów i usług							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	111, 112				TAK
GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	417-1	Wymagania dotyczące informowania o produktach i usługach oraz ich znakowania	111, 113				
	417-3	Wymagania dotyczące informowania o produktach i usługach oraz ich znakowania	111				
Prywatność klientów							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	181, 182				TAK
GRI 418: Prywatność klientów 2016	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów	183				TAK
Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	95, 96				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 1	% placówek z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	99				
	Wskaźnik własny 2	% placówek franczyzowych z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	99				
	Wskaźnik własny 3	% bankomatów z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	99				
Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	89				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 4	Działania podejmowane w zakresie innowacyjnych usług	89				
Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	181				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 5	Działania w zakresie bezpieczeństwa	181				
	Wskaźnik	Szkolenia z bezpieczeństwa	182				

	własny 6							
Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej								
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	84					TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 7	Działania podejmowane w ramach edukacji ekologicznej	84					
Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium								
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	155, 156					TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 8	Działania podejmowane w ramach wolontariatu	156					
Działalność sponsoringowa i charytatywna banku								
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	152					TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 9	Środki przekazane w ramach darowizn i sponsoringu	152					
POZOSTAŁE WSKAŹNIKI, NIEPRZYPISANE DO ISTOTNYCH ZAGADNIENI								
Wyniki ekonomiczne								
GRI Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna i podzielona	11					
Obecność na rynku								
GRI Obecność na rynku 2016	202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do płacy minimalnej na danym rynku, z podziałem na płeć	134					TAK
Pośredni wpływ ekonomiczny								
GRI Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	203-1	Inwestycje w infrastrukturę oraz wspierane usługi	152, 158					
Praktyki zakupowe								
GRI Praktyki zakupowe 2016	204-1	Odsetek zakupów u lokalnych dostawców	178					
Zapobieganie korupcji								
GRI Zapobieganie korupcji 2016	205-1	Jednostki biznesowe poddane analizie pod kątem ryzyk związanych z korupcją	188					
	205-2	Komunikacja oraz szkolenia w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych	177, 188					TAK

	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	188				TAK
Zachowania antykonkurencyjne							
GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Kroki prawne podjęte z powodu naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	118				TAK
Podatki							
GRI 207: Podatki 2019	207-1	Podejście do kwestii podatków	179				
	207-2	Zarządzanie tematem podatków, kontrola i zarządzanie ryzykiem	179				
	207-3	Angażowanie interesariuszy i zarządzanie wątpliwościami w kwestiach podatkowych	179				
Materiały i surowce							
GRI 301: Materiały i surowce 2016	301-1	Wykorzystane materiały i surowce wg masy lub objętości	42, 44, 45				TAK
Energia							
GRI 302: Energia 2016	302-1	Zużycie energii w organizacji	50				TAK
	302-4	Redukcja zużycia energii	63				
Woda i ścieki							
GRI 303: Woda i ścieki 2018	303-5	Zużycie wody	52				
Różnorodność biologiczna							
GRI 304: Różnorodność biologiczna 2016	304-1	Zakłady znajdujące się na lub sąsiadujące z obszarami chronionymi bądź obszarami o dużej wartości pod względem różnorodności biologicznej	40				
Emisje							
GRI 305: Emisje 2016	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	65, 69				TAK
	305-2	Pośrednie energetyczne emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	65, 69				
	305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	65, 69				TAK
	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	65, 69				
	305-5	Redukcja emisji gazów cieplarnianych	71				
Odpady							
GRI 306: Odpady 2020	306-1	Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami	40				
	306-2	Zarządzanie znaczącymi skutkami związanymi z odpadami	40				
	306-3	Wytworzone odpady	46				TAK
	306-4	Odpady nieskierowane do unieszkodliwienia	48				
Ocena środowiskowa dostawców							

GRI 308: Ocena środowiskowa dostawców 2016	308-1	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych	177				
Społeczności lokalne							
GRI 413: Społeczności lokalne 2016	413-1	Jednostki biznesowe z wdrożonymi programami współpracy z lokalnymi społecznościami, ocenami oddziaływania i programami rozwoju lokalnego	152				TAK
Ocena społeczna dostawców							
GRI 414: Ocena społeczna dostawców 2016	414-1	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełniania kryteriów społecznych	177				
Ujawnienia związane z tematami sektorowymi							
Portfel produktów	FS5	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych	177, 178, 179				
Społeczności lokalne	FS13	Punkty dostępu na obszarach słabo zaludnionych lub w niekorzystnej sytuacji ekonomicznej według rodzaju	99				TAK
Społeczności lokalne	FS14	Inicjatywy na rzecz poprawy dostępu do usług finansowych dla osób w niekorzystnej sytuacji	96				TAK
Odpowiedzialny produkt	FS15	Zasady uczciwego projektowania i sprzedaży produktów i usług finansowych	115				TAK
Odpowiedzialny produkt	FS16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	108, 155				

5.4. DANE KONTAKTOWE

[GRI 2-3] Dziękujemy za zapoznanie się z Raportem ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2022 rok. Prosimy o przesyłanie komentarzy i pytań na jego temat do:

Magdalena Trzynadłowska, magdalena.trzynadlowska@bankmillennium.pl

PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
15.02.2023	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
15.02.2023	Jarosław Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym