



ODPOWIEDZIALNY BIZNES ODPOWIEDZIALNY BIZNES ODPOWIEDZIALNY BIZNES

Millennium  
bank





ODPOWIEDZIALNY BIZNES ODPOWIEDZIALNY BIZNES  
ODPOWIEDZIALNY BIZNES ODPOWIEDZIALNY BIZNES





Wprowadzenie 5



List Prezesa Banku Millennium 7



Misja, wartości i kultura korporacyjna 9



Dialog z Interesariuszami 13



Przejrzystość działania i bezpieczeństwo 41



Dobre miejsce pracy 51



Aspekty oddziaływania Banku na środowisko 63



Działania na rzecz społeczeństwa 69



## Wprowadzenie



Bank Millennium, po raz piąty z kolei, przygotował opracowanie zawierające opis działań związanych z realizacją przez Bank zasad odpowiedzialnego biznesu. Działania wynikające z realizacji tych zasad stanowią codzienną praktykę Banku i są częścią jego kultury korporacyjnej.

Układ tegorocznego wydawnictwa jest zbliżony do poprzednich edycji, co pozwala na porównanie informacji z poszczególnych, omawianych obszarów. Tam gdzie to było możliwe, zakres informacji prezentowanych w raporcie został rozszerzony. Bank dołożył też starań, by raport miał charakter zrównoważony.

Opracowanie „Odpowiedzialny biznes 2010” stanowi uzupełnienie informacji zawartych w „Raporcie Rocznym 2010” Banku Millennium, w którym przedstawione są podstawowe obszary działalności biznesowej spółki wraz z danymi finansowymi za rok 2010.





## List Prezesa Zarządu Banku Millennium

Szanowni Państwo,

oddajemy do rąk Państwa kolejną, piątą z kolei, edycję raportu przedstawiającego działania Banku Millennium wynikające z realizacji zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Na naszą działalność w roku 2010 zasadniczy wpływ miały nadal niekorzystne czynniki związane ze światowym kryzysem gospodarczym. Odczuła je także, choć w stopniu mniejszym niż inne kraje europejskie, polska gospodarka, a w tym system bankowy. Naszym celem w minionym roku, po dokonaniu redefinicji bieżących celów biznesowych i niezbędnych zmianach organizacyjnych, była nadal profesjonalna obsługa naszych Klientów. Szczególne znaczenie miał dla nas dialog prowadzony na różnych poziomach współpracy z Klientami pozwalający lepiej zrozumieć wzajemne oczekiwania oraz umożliwiający rozwiązywanie problemów, które niosła biznesowa współpraca.

Informacje o efektach naszych działań biznesowych znajdziecie Państwa w opublikowanym „Raporcie Rocznym 2010”.

W tym trudnym roku, dbaliśmy o to, by w naszej działalności uwzględniać potrzeby i racje naszych Interesariuszy, realizować politykę zrównoważonego rozwoju i prowadzić biznes w sposób odpowiedzialny. Praktyczna realizacja tych zasad w zakresie ładu korporacyjnego, polityki informacyjnej, relacji z Inwestorami oraz działalności w obszarze relacji społecznych, ekologii i spraw pracowniczych była podstawą zaliczenia Banku Millennium do grona szesnastu spółek giełdowych tworzących Index Respect – pierwszego w naszej części Europy indeksu spółek społecznie odpowiedzialnych

To dla nas sukces i ogromne wyzwanie na przyszłość.

Z poważaniem



**BOGUSŁAW KOTT**

Prezes Zarządu Banku Millennium



## Misja, wartości i kultura korporacyjna

Na realia działalności Banku Millennium w roku 2010 istotny wpływ miały skutki kryzysu gospodarczego, odczuwalne nadal w minionym roku w polskiej gospodarce i systemie bankowym. W tej sytuacji specjalne znaczenie miało prowadzenie przez Bank działalności zgodnej z katalogiem wartości przypisanych jego marce oraz transparentne, charakterystyczne dla instytucji zaufania publicznego, komunikowanie planów i dokonywanych zmian.

Konieczna korekta strategii biznesowej oraz towarzyszące jej zmiany organizacyjne pozwoliły Bankowi dostosować się do zmienionych warunków prowadzenia działalności. Szczególną uwagę zwrócono na kompleks działań poprawiających bezpieczeństwo prowadzonej działalności oraz zmniejszające towarzyszące jej ryzyka. Zrozumienie potrzeb Klientów i utrzymanie wzajemnego zaufania były celami dialogu, który Bank prowadził ze swoimi partnerami na wszystkich etapach współpracy. Dzięki temu Bank mógł konsekwentnie realizować swoją strategię, zachowując standardy i wartości wynikające z jego misji.



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

Aktualne pozostają też wartości, związane z marką Millennium:

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

Realizacja w roku 2010 strategii działania Banku była istotnie uzależniona od rozwoju sytuacji na międzynarodowym i polskim rynku gospodarczym. Mimo gwałtownych zawirowań na rynku, Bank konsekwentnie realizował swój program, zachowując standardy i wartości związane z jego misją.

## WIZJA

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

## MISJA

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

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

*Inspiruje nas  
życie*

W roku 2010 Bank budował relacje z Klientami i inwestował w rozwój marki Millennium dbając przy tym, by codzienna praktyka działania firmy była zgodna z wartościami niesionymi przez markę. Działania te znacznie poprawiły rozpoznawalność marki Millennium i zgodnie z wynikami badań Klientów, poprawiły jej ocenę i percepcję, która konsekwentnie ewoluuje w kierunku organizacji bardziej przyjaznej dla Klientów.



## Dialog z Interesariuszami

Zgodnie z mottem „Inspiruje nas życie”, które towarzyszy działaniu Banku, dialog ze wszystkimi grupami Interesariuszy traktujemy jako jedną z podstawowych zasad prowadzenia odpowiedzialnego biznesu.

Specjalnego znaczenia dialog ten nabrał w sytuacji kryzysu gospodarczego, który zmusił zarówno Bank jak i jego Klientów do podjęcia szeregu niestandardowych działań w ramach programów przeciwdziałających skutkom spowolnienia gospodarczego. Redefinicja celów biznesowych, poznanie zmienionych zasad prowadzenia biznesu, zrozumienie wzajemnych potrzeb i stały dialog sprzyjały podejmowaniu efektywnych działań zapewniających korzystną współpracę.

Największe grupy Interesariuszy Banku to:

- Klienci – Bank utrzymuje z nimi relacje oparte o partnerstwo, wzajemne zaufanie i profesjonalną współpracę, w ramach której Bank dostarcza usługi i produkty umożliwiające realizację ich potrzeb i celów
- Pracownicy – Bank uznaje ich za swoje najważniejsze aktywa i stara się zapewnić im odpowiednie warunki pracy i rozwoju zawodowego umożliwiające realizację ich planów zawodowych i życiowych
- Partnerzy biznesowi – Bank buduje z nimi długofalowe relacje oparte o przejrzyste zasady i obopólnie korzystną współpracę umożliwiającą realizację celów biznesowych każdej ze stron
- Inwestorzy – Bank buduje i utrzymuje z nimi relacje oparte o kreowanie wartości, przejrzystej polityce informacyjnej i realizacji celów biznesowych
- Partnerzy społeczni – Bank dzięki współpracy z nimi uczestniczy w dialogu społecznym oraz realizuje programy wartościowe ze społecznego punktu widzenia



## Dialog z Klientami

### BADANIA SATYSFAKCJI I JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

Bank Millennium utrzymuje bliski kontakt ze swoimi Klientami, regularnie badając poziom ich zadowolenia ze współpracy z Bankiem. Również w 2010 roku byliśmy otwarci na opinie dotyczące Banku, jego produktów oraz poziomu obsługi. Pytaliśmy o zdanie Klientów wszystkich linii biznesowych, korzystających ze wszystkich kanałów bankowości, począwszy od bezpośredniej obsługi w placówce, poprzez obsługę telefoniczną do internetowej. Do prowadzonych przez nas badań zaprosiliśmy blisko 190 tys. Klientów (220 tys. Klientów w roku 2009, 90 tys. Klientów w roku 2008, 130 tys. Klientów w roku 2007).

Wyniki badań, które przytoczymy poniżej potwierdzają, że przyjęta przez Bank strategia badania opinii Klientów przynosi rezultaty. Od naszych Klientów dowiedzieliśmy się, że 84% z nich (Klienci Indywidualni) jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych ze współpracy z Bankiem Millennium. W ubiegłym roku 86% ankietowanych uważało podobnie. Bardzo zadowolonych lub zadowolonych z naszych produktów i usług jest 79% badanych Klientów (75% w roku 2009). 87% Klientów ocenia jakość naszej obsługi jako bardzo satysfakcjonującą lub satysfakcjonującą.

Zadowolenie naszych Klientów przekłada się na deklarowaną chęć rekomendacji Banku Millennium innym osobom i chęci dalszej współpracy z Bankiem. Ponad połowa naszych Klientów (55%) chętnie poleci produkty i usługi naszego Banku swoim znajomym i rodzinie, a 68% Klientów wyraża chęć skorzystania z kolejnych produktów Banku. Zdecydowana większość Klientów (80%) zadeklarowała chęć dalszej współpracy z Bankiem (77% w roku 2009).

W roku 2010 powróciliśmy do realizacji zewnętrznych badań typu *Mystery Shopping*. W ostatnim kwartale 2010 roku odbyła się pierwsza fala badania. Wyniki tego badania opublikowane będą na początku 2011 roku.

Badanie przeprowadzone zostało we wszystkich placówkach Banku Millennium. Audytorzy wcieliłi się w rolę Klienta zainteresowanego rachunkiem bieżącym. Badanie dostarczyło kompleksowej wiedzy o stopniu realizacji założonych standardów i poziomie jakości usług. Oprócz ocen obiektywnych prosiliśmy audytorów o wyrażenie swoich subiektywnych odczuć dotyczących wizyty w placówce.

Pozyskaliśmy w ten sposób bardzo interesujący materiał do analiz. Wyniki badania, a później raport dystrybuowane są pośród wszystkich uczestników bezpośrednio bądź pośrednio zaangażowanych w proces obsługi Klientów.

W roku 2011 Bank zdecydował się zintensyfikować badania analizujące poziom jego usług. Mając świadomość celu, jakim jest satysfakcja Klientów, Bank powołał ogólnobankowy projekt skoncentrowany na pracach związanych z jakością obsługi w Banku Millennium.

Oprócz działań wewnętrznych, Bank Millennium aktywnie uczestniczy w pracach Komitetu ds. Jakości, utworzonego przez Związek Banków Polskich (ZBP). Komitet zrzeka Banki zainteresowane dostarczaniem Klientom usług na najwyższym poziomie. Bank Millennium jest orędownikiem tej idei.

#### Badania Jakości i Satysfakcji

	2010	2009
Przeprowadzone badania	35	32
Liczba ankietowanych Klientów	225 629	220 085
Liczba otrzymanych odpowiedzi	76 837	58 248

Klienci indywidualni zadowoleni ze współpracy z Bankiem	84%	86%
---	-----	-----



### WSPÓŁPRACA Z KLIENTAMI W OPARCIU O DYREKTYWĘ MIFID

W roku 2010 Bank Millennium oraz Millennium Dom Maklerski dostosowały swoje regulacje do porządku prawnego wynikającego z dyrektywy MiFID (Markets in Financial Instruments Directive).

Celem Dyrektywy MiFID jest wzmocnienie i ujednoczenie ochrony Klientów firm inwestycyjnych oraz banków w zakresie korzystania z usług inwestycyjnych oraz zwiększenie spójności i przejrzystości funkcjonowania tych spółek.

Zgodnie z wymogami i zasadami MiFID, Bank i Dom Maklerski dokonały segmentacji Klientów na Klientów detalicznych, profesjonalnych oraz uprawnionych kontrahentów, a także poinformowały ich o dokonanej segmentacji i przysługujących im prawach i obowiązkach.

Wszyscy Klienci indywidualni Banku Millennium zostali sklasyfikowani przez Bank - w rozumieniu dyrektywy MiFID - w kategorii Klientów Detalicznych, przez co otrzymają najwyższy możliwy poziom ochrony.

Klasyfikacja według zasad dyrektywy MiFID została przeprowadza również wśród przedsiębiorstw. Znacząca większość firm została sklasyfikowana w kategorii Klientów Detalicznych, przez co również otrzymały one najwyższy możliwy poziom ochrony. Niewielka grupa przedsiębiorstw została sklasyfikowana zgodnie z zasadami MiFID w kategorii Klientów Profesjonalnych.

Na podobnych zasadach dokonana została klasyfikacja w Domu Maklerskim. Wszyscy Klienci indywidualni oraz część Klientów korporacyjnych została zaklasyfikowana do grupy Klientów Detalicznych. Pozostali Klienci korporacyjni, spełniający warunki określone przepisami prawa, zostali zaklasyfikowani jako Klienci Profesjonalni.

Zgodnie z wprowadzonymi zasadami, od dnia 17 czerwca 2010 roku, Bank świadczy usługi inwestycyjne objęte Dyrektywą MiFID po dokonaniu oceny odpowiedniości oferowanych produktów pod względem wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta. Usługi świadczone są w oparciu o umowę ramową zawieraną w formie pisemnej. Przed podpisaniem umowy Klient będzie otrzymywał między innymi informację o ryzykach związanych z inwestowaniem w produkty i instrumenty finansowe.

Zbiór najważniejszych informacji o prawach Klientów i obowiązkach Banku w związku ze stosowaniem przez Bank wymogów Dyrektywy MiFID dostępny jest w oddziałach Banku oraz na jego stronie internetowej.

## ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

W 2010 roku Departament Obsługi Klienta skupił się na poprawie procesu rozpatrywania reklamacji i skarg składanych przez Klientów, podnoszeniu kwalifikacji Pracowników procesujących reklamacje oraz eliminowaniu przyczyn powstawania reklamacji.

W okresie od stycznia do końca grudnia 2010 roku do Banku wpłynęło 42 844 reklamacji, co oznacza spadek o 26% w stosunku do poprzedniego roku. Średnio miesięcznie w 2010 roku rejestrowano 3 570 reklamacji, podczas gdy w 2009 – 4 841 reklamacji.

Mniejsza liczba reklamacji jest efektem realizacji wniosków wynikających z cyklicznych spotkań z przedstawicielami jednostek wspierających (tzw. Właścicielami Procesów), podczas których przedstawiane są analizy przyczyn powstawania reklamacji oraz wypracowywane propozycje zmian, które mają na celu usprawnianie procesów i eliminowanie błędów powodujących niezadowolenie Klientów.

Największy spadek liczby reklamacji w stosunku do roku 2009 nastąpił w obszarze kart płatniczych, rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz wyciągów. Wzrosła natomiast liczba reklamacji związanych z kredytami hipotecznymi, a najczęściej poruszonymi kwestiami było ubezpieczenie niskiego wkładu i ubezpieczenie pomostowe.

W 2010 roku 73% reklamacji zostało rozpatrzonych pozytywnie. W 2009 było to 80% reklamacji. Trend malejący w liczbie rejestrowanych reklamacji oraz w sposobie ich rozpatrywania na korzyść Klienta świadczy o tym, że produkty oferowane Klientom przez Bank w większym stopniu spełniają oczekiwania Klientów i w coraz mniejszym stopniu zawinione są przez Bank.

Reorganizacja Departamentu przeprowadzona w maju 2009 roku oraz liczne szkolenia podnoszące kwalifikacje Pracowników, przyczyniły się do poprawy jakości oraz szybkości obsługi reklamacji składanych przez Klientów. W 2010 roku wzrosła efektywność pracy: w okresie styczeń – maj średnio miesięczna liczba procesowanych reklamacji wynosiła 3 360, a w okresie czerwiec – grudzień kształtowała się na poziomie 3 570.

W 2009 średni czas procesowania reklamacji kształtował się na poziomie 34 dni. W 2010 roku wynosi 20 dni, co oznacza jego skrócenie o 39% (w tych okresach zawarte są: reklamacje standardowe – 89% oraz reklamacje rozpatrzone zgodnie z tzw. procedurą przedłużoną z uwagi na konieczność skontaktowania się z instytucjami zewnętrznymi takimi jak Visa International, Western Union, itp. – 11%).

Współpraca z Właścicielami Procesów przyniosła pozytywne zmiany, które wpłynęły na zmniejszenie liczby reklamacji, a co za tym idzie podniesienie satysfakcji Klientów z usług oferowanych przez Bank.

W ramach eliminowania przyczyn powstawania reklamacji dokonano m.in. zmiany sposobu rozliczania zwrotów na karty kredytowe tak, aby zwroty na kartę z tytułu transakcji anulowanych były traktowane jako transakcje spłaty karty kredytowej, obniżające saldo zadłużenia. Bank znacznie usprawnił proces zamykania rachunków przez Klientów oraz wprowadził modyfikacje do procesu przesyłania danych do Biura Informacji Kredytowej. Skrócono również czas oczekiwania na pieniądze niewypłacone z bankomatów z powodu błędów technicznych i dokonano szeregu poprawek systemowych, które zapewniają dostateczną informację o aktualnym stanie zadłużenia Klienta.

W roku 2011 Departament Obsługi Klienta będzie kontynuował realizację bieżących celów, skupiając się na znacznym skróceniu czasu rozpatrywania standardowych reklamacji, zwiększeniu poziomu satysfakcji Klientów z każdego etapu procesu reklamacyjnego w Banku oraz ograniczaniu przyczyn powodujących skargi i reklamacje Klientów.

W dążeniu do poprawy dialogu z Klientami, Departament Obsługi Klienta jest w trakcie przygotowywania projektu nowego systemu do obsługi reklamacji w Banku Millennium, który dzięki najnowocześniejszym rozwiązaniom informatycznym i biznesowym znacznie poprawi szybkość rozpatrywania zgłoszeń. Wdrożenie projektu zaplanowane jest na początek roku 2011.

## Zarządzanie reklamacjami

	2010	2009
<b>Liczba reklamacji zgłoszonych</b>		
Ogółem	42 844	58 097
Detal	41 987	57 255
Przedsiębiorstwa	857	842
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Banku</b>		
Ogółem	11 284	11 445
Detal	10 945	11 232
Przedsiębiorstwa	339	213
<b>Liczba reklamacji rozpatrzonych na korzyść Klienta</b>		
Ogółem	30 509	49 752
Detal	29 594	49 050
Przedsiębiorstwa	915	702
Liczba reklamacji dot. łamania prywatności Klienta i utraty jego danych osobowych	248	26
<b>Wynik w zakresie rozpatrywania reklamacji</b>		
do 3 dni	2 320	8 581
4-7 dni	5 857	9 861
powyżej 7 dni	33 616	42 755
Średni czas rozwiązywania reklamacji (dni)	20	34
<b>Kanały przyjmowania reklamacji</b>		
Oddział	55%	57%
Millenet	16%	16%
Call Center	17%	13%
Centrala	11%	14%
CWK – Centrum Współpracy z Klientami	1%	0%
Pozostałe	0%	0%

## KANAŁY KONTAKTU Z KLIENTAMI

### Telemillennium

Kanał bankowości elektronicznej Telemillennium umożliwia Klientom Banku 24 godziny na dobę i siedem dni w tygodniu dostęp do zarządzania swoimi pieniędzmi za pośrednictwem telefonu.

Telemillennium umożliwia nie tylko składanie dyspozycji dotyczących operacji na posiadanych rachunkach i kartach, ale także zapewnia możliwość natychmiastowego zgłoszenia sytuacji awaryjnych takich jak utrata karty, czy odblokowanie haseł do serwisu internetowego.

W 2010 roku do konsultantów trafiło 1 064 885 połączeń. Prawie tyle samo zostało obsłużonych przez telefoniczny serwis automatyczny. Telemillennium stanowi doskonale uzupełnienie klasycznych kanałów obsługi i jest dobrą alternatywą dla operacji prowadzonych przez placówki, i obsługę internetową. W ciągu ostatniego roku poprzez kanał telefoniczny zostało zrealizowanych ponad 192 tys. dyspozycji Klientów.

Tematyka i struktura połączeń stanowią odzwierciedlenie aktualnej oferty Banku, pozwalają zidentyfikować obszar zainteresowań i wątpliwości związanych z obsługą. Chętnie dzielimy się tymi informacjami z innymi obszarami Banku.

Doświadczenia minionego roku pokazały, że dbałość o dobre relacje z Klientami wymagają nieustannej uwagi i troski ze strony Banku. Zarówno wyniki serwisowe z rozmów przychodzących, jak i wyniki badania satysfakcji, są bardzo szczegółowo analizowane. Umożliwia to poprawę jakości obsługi.

Zespół Monitoringu i Analiz Relacji z Klientami, kontynuował rozpoczęte jeszcze w 2008 roku badania satysfakcji Klientów z obsługi w kanale telefonicznym (Telemillennium). Wyniki badań uzyskane w 2010 roku pozwoliły określić poziom oczekiwań naszych Klientów. Opierając się na tych danych kierownicy operacyjni podjęli szereg działań zmierzających do zmiany podejścia konsultantów do sposobu obsługi. Wyniki badań przeprowadzonych w 2010 wskazują, że poziom satysfakcji Klientów obsługiwanych przez Telemillennium jest na bardzo dobrym poziomie. Podobnie jak w ubiegłych latach, około 90% naszych rozmówców było zadowolonych lub bardzo zadowolonych z obsługi telefonicznej.

Oczekiwania naszych Klientów są bezpośrednim impulsem wprowadzania zmian na wszystkich poziomach obsługi. Dotyczy to również telefonicznego serwisu automatycznego (IVR). We współpracy z firmą Carrywater Consulting przeprowadziliśmy testy użyteczności systemu IVR i przygotowaliśmy projekt zmian, które chcemy wdrożyć w przyszłym roku. Jesteśmy przekonani, że dzięki temu wzrośnie liczba Klientów korzystających z modułu samoobsługi.

Chcemy, żeby Telemillennium było bardziej przyjazne i odpowiadało zmieniającym się potrzebom użytkowników.

### Telemillennium

	2010	2009
Liczba połączeń z Telemillennium	1 064 885	1 100 833
Liczba przyjętych reklamacji	6 554	8 248

### Telemarketing

W ramach programu informowania Klientów o nowościach w zakresie produktów i usług stale rośnie rola Telemarketingu jako jednej z aktywnych form kontaktu z Klientami.

Klienci doceniają wygodę, jaką stanowi dla nich utrzymywanie bieżącego kontaktu przez Telemarketing ze względu na szybkość i łatwy dostęp do informacji. Wychodząc naprzeciw tym oczekiwaniom coraz większa liczba ofert kierowana jest do Klientów przez telefon. Pokazuje to wzrost liczby Klientów, z którymi skontaktowaliśmy się w ciągu 2010 roku o około 2,5% w stosunku do 2009 roku (w roku 2009 było to 638 214 efektywnych kontaktów, a w roku 2010 – 654 667 efektywnych kontaktów).

Udało nam się dotrzeć do ponad 600 tys. Klientów Banku, z których blisko 254 tys. zainteresowało się naszą ofertą. W zestawieniu z rokiem 2009 (248 tys. zainteresowanych Klientów) stanowi to wzrost o około 2,5%.

Dbając o czas i mając na uwadze dobro naszych Klientów, staramy się ograniczyć formalności do minimum, tym samym podczas rozmowy telefonicznej z doradcą udzielamy wszelkich informacji na temat produktów Banku, dbając jednocześnie o najwyższą jakość przekazywanych informacji.

Bank Millennium oferuje szeroki pakiet produktów, w ramach kampanii realizowanych przez Telemarketing, kontaktujemy się zarówno z Klientami indywidualnymi jak i z segmentu Małych i Średnich Przedsiębiorstw. Najlepiej obrazuje to wzrost, około 19% w stosunku do roku 2009, ilości realizowanych kampanii telemarketingowych. W 2009 roku przeprowadziliśmy ich 56, a w 2010 roku 67, oferując naszym Klientom ciekawy zestaw produktów.

Jednym z produktów proponowanych w ramach kampanii Telemarketingowych jest innowacyjna Karta Kredytowa Impresja. Realizując kampanię towarzyszącą jej sprzedaży skontaktowaliśmy się z 85 383 Klientami z tego, około 46% zdecydowało się skorzystać z propozycji.

Priorytetem wśród wszystkich realizowanych zadań przez Telemarketing jest wysoka jakość obsługi Klientów Banku. Staramy się również, aby oferowane produkty były dostosowane do indywidualnych potrzeb naszych Klientów.

#### Telemarketing

	2010	2009
Liczba kontaktów z Klientami	<b>1 152 466</b>	<b>1 008 233</b>
Deklaracja zainteresowania ofertą Banku	<b>254 563</b>	<b>248 290</b>

#### Millenet

We współpracy Banku z Klientami, z każdym rokiem coraz większą rolę pełnią kanały elektroniczne, w tym głównie bankowość internetowa. Dostęp do rachunków przez Internet oraz możliwość zarządzania swoimi finansami przez 24 godziny na dobę są j obecnie postrzegane przez Klientów, jako coś oczywistego i naturalnego.

Część Klientów, już dziś korzysta tylko i wyłącznie z bankowości elektronicznej, rezygnując z wizyt w oddziale.

Ta rosnąca rola kanałów bankowości elektronicznej w obsłudze Klientów powoduje, że jakość usług dostarczanych za pośrednictwem tego kanału musi być na najwyższym poziomie, a zakres funkcjonalności musi być systematycznie rozszerzany.

System bankowości internetowej (Millenet) umożliwia Klientom kontaktowanie się z Bankiem za pośrednictwem wysłanych wiadomości. Tą drogą otrzymujemy wiele sugestii dotyczących działania bądź poszczególnych funkcjonalności systemu. Analizujemy również pytania dotyczące produktów i usług bankowych oraz reklamacje.

Liczba otrzymywanych wiadomości stale rośnie, proporcjonalnie do wzrostu liczby Klientów korzystających z Millenetu. Obecnie, miesięcznie, otrzymujemy średnio 7 tys. wiadomości od naszych Klientów, z czego około 90% to wiadomości związane z produktami i usługami oferowanymi przez Bank, a pozostałe 10% to reklamacje.

Staramy się, aby Klient otrzymał odpowiedź na swoje pytanie w ciągu 2 dni roboczych.

Znajdujące się wśród otrzymanych wiadomości sugestie dotyczące nowych funkcjonalności są przez Bank dokładnie analizowane i brane pod uwagę przy planowaniu kolejnych zmian i udoskonaleń systemu transakcyjnego.

Dokładamy starań, aby na stronach Millenetu Klienci znajdowali zawsze aktualne informacje.

W naszym serwisie udostępniane są zawsze raporty dotyczące wyników finansowych oraz wszelkie inne informacje o Banku.

W marcu 2010 roku została uruchomiona nowa strona internetowa, która umożliwia w sposób przejrzysty i wygodny dostęp do informacji. Wierzmy, że rozwiązania te docenią nasi Klienci, a my ze swej strony, w kolejnym roku, planujemy dalsze prace nad udoskonaleniem naszego serwisu internetowego.

W roku 2010 zostało wprowadzonych wiele nowych, funkcjonalnych rozwiązań w serwisie transakcyjnym, między innymi: oferta depozytowa, możliwość otwierania konta internetowego, faktura elektroniczna, dodatkowe opcje powiadomień w serwisie MilleSMS, usprawnienia w produktach kredytowych i inne.

Rozpoczęta w roku 2009 akcja, zachęcająca Klientów do ochrony środowiska poprzez rezygnację z wyciągów w formie papierowej na rzecz wyciągów elektronicznych, była kontynuowana z sukcesem również w roku 2010.

Dodatkowo w roku 2010 rozpoczęliśmy promowanie kolejnego produktu, który ma na celu nie tylko zwiększenie wygody Klienta, ale również ochronę środowiska poprzez zmniejszenie produkcji papieru – faktur elektronicznych.

#### Millenet\*

	2010	2009
Klienci korzystający z Millenetu	<b>1 080 617</b>	<b>966 488</b>
Klienci korzystający z MilleSMS	<b>143 881</b>	<b>89 160</b>
Klienci korzystający z wyciągów on-line	<b>345 786</b>	<b>268 443</b>
Zapytania w Millenet dot. funkcjonalności systemu	<b>15 502</b>	<b>4 234</b>
Zapytania w Millenet dot. produktów i usług	<b>48 466</b>	<b>61 158</b>

\* dla Klientów indywidualnych

#### MilleSMS

Kolejnym kanałem komunikacji z Bankiem jest serwis MilleSMS.

Dzięki temu rozwiązaniu nasi Klienci mogą otrzymywać powiadomienia dotyczące operacji na swoim koncie, bądź karcie. Z serwisu MilleSMS korzysta obecnie ponad 140 tys. użytkowników.

#### KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Podstawowym celem działań reklamowych prowadzonych przez Bank Millennium jest rzetelne przekazanie informacji o promowanych produktach w sposób umożliwiający jej zrozumienie, zapamiętanie i pozytywny odbiór. Wszystkie przygotowywane przez Bank reklamy, zgodnie z motto „Inspiruje nas życie”, są przyjazne i w pełni zgodne z istniejącymi przepisami i regulacjami w tym zakresie.

Reklama jest istotnym instrumentem komunikowania się Banku Millennium z obecnymi, a także potencjalnymi Klientami. Jest ona także jednym z kluczowych narzędzi budowania wizerunku Banku jako instytucji zaufania publicznego. Wszystkie komunikaty reklamowe Banku Millennium, w tym reklamy telewizyjne, radiowe, prasowe, internetowe oraz plakaty i ulotki eksponowane w oddziałach Banku, zawierają wszelkie wymagane informacje umożliwiające Klientowi zapoznanie się z cechami oferty i ułatwiające dokonanie właściwego wyboru.

W komunikacji reklamowej Bank Millennium stosuje zasady uczciwej konkurencji, szanując interesy nie tylko obecnych i przyszłych Klientów Banku, ale także swoich rynkowych konkurentów.

Przekaz reklamowy Banku Millennium jest czytelny i zrozumiały dla odbiorców, przejrzysty, a także w pełni zgodny z Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego oraz wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie. Bank przyjął także wewnętrzne regulacje w zakresie stosowania rzetelnego przekazu marketingowego.

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

Bank Millennium dba także, aby przekaz reklamowy był sformułowany w sposób dostosowany do wiedzy i możliwości percepcji przeciętnego odbiorcy. Reklamy Banku Millennium tworzone są tak, by były przystosowane do specyfiki medium, w którym będą eksponowane. Dzięki temu wszelkie informacje, w tym szczególnie cechy oferty, są w pełni czytelne dla odbiorców, zarówno w reklamach telewizyjnych, prasowych, radiowych, internetowych jak i na plakatach czy ulotkach.

Zachowując najwyższe standardy komunikacyjne, przekaz reklamowy Banku Millennium skutecznie buduje pozycję marki na rynku. Reklamy Banku Millennium emitowane w 2010 roku miały wpływ na wzrost poziomu rozpoznawalności marki oraz sprzedaży promowanych produktów. Z badań regularnie prowadzonych przez MillwardBrown SMG/KRC wynika, że spontaniczna znajomość marki Banku Millennium oscyluje na poziomie 39%, co daje trzecie – czwarte miejsce wśród najbardziej rozpoznawalnych marek bankowych w Polsce (za PKO BP, PEKAO oraz niekiedy ING). Poziom wspomaganą znajomości marki Banku Millennium wynosi 96%. Spontaniczna świadomość komunikacji reklamowej Banku Millennium wynosi około 17%, co oznacza trzecie miejsce na rynku.

## DOSTĘPNOŚĆ USŁUG

W roku 2010 Bank kontynuował, rozpoczętą przed rokiem, strategię stabilizacji sieci sprzedaży oraz unowocześniania standardów w zakresie sprzedaży i obsługi Klienta. Bank dokonał analizy funkcjonowania sieci sprzedaży i w oparciu o jej wyniki podjął decyzje o zamknięciu lub przeniesieniu do innej lokalizacji kilkunastu swoich placówek. Jednocześnie Bank, na postawie bieżących uwag Klientów, korygował czas pracy oddziałów, tak by Klienci różnych segmentów mogli wygodnie korzystać z ich usług. W ciągu minionych dwunastu miesięcy Bank otworzył nowe placówki w Warszawie i Suwałkach.

### Dostępność usług

	2010	2009
Liczba oddziałów	469	472
Liczba oddziałów z dostępem dla osób niepełnosprawnych	469	472
Telemillennium		
– liczba połączeń	1 064 885	1 100 883
Millenet		
– ilość klientów ogółem*	1 080 617	966 448
Liczba bankomatów Banku Millennium	570	573
Liczba bankomatów Euronet	–	–
Liczba bankomatów BZ WBK i Cash4You	1 729	1 674

\* Klienci indywidualni

## PRODUKTY ZAANGAŻOWANE SPOŁECZNIE

### Klienci Indywidualni

Bank Millennium dostarcza swoim Klientom indywidualnym kompleksowe usługi bankowe, pozwalające im na szybkie i efektywne zarządzanie swoimi finansami. Niektóre z oferowanych produktów umożliwiają też realizację celów społecznych.

Karta kredytowa WWF Millennium MasterCard Banku Millennium jest pierwszą na rynku kartą kredytową *affinity* związaną z ideą ochrony środowiska.

Każdy Klient sięgając po unikalną kartę kredytową WWF Millennium MasterCard może aktywnie zaangażować się w działalność na rzecz ochrony przyrody dokonując codziennych płatności kartą.

Bank Millennium przekazuje na konto WWF Polska połowę opłaty rocznej za obsługę karty głównej w pierwszym roku oraz określony procent od wartości każdej transakcji bezgotówkowej dokonanej kartą.

Mając na uwadze naszą dotychczas wzorcowo przebiegającą współpracę z WWF, Bank Millennium zdecydował się na przedłużenie współpracy z Partnerem w ramach wydawania wspólnej karty co-brandowej. Wierzymy, że dalsza współpraca, podobnie jak to miało miejsce dotychczas, będzie wiązała się z wieloma korzyściami dla każdej ze stron.

#### Karta kredytowa Millennium Visa Impresja / Millennium MasterCard Impresja

W czerwcu 2010 roku Bank Millennium wprowadził do swojej oferty kartę kredytową Millennium Visa Impresja, zaś w październiku 2010 roku kartę Impresja w systemie MasterCard z technologią płatności zbliżeniowych PayPass.

Karta kredytowa Impresja została stworzona specjalnie z myślą o kobietach – na każdym etapie pracy nad koncepcją produktu koncentrowano się na stylu życia i potrzebach współczesnej kobiety. W efekcie powstała karta pozwalająca czerpać więcej przyjemności z codziennych zakupów oraz pomagająca organizować codzienne życie.

Millennium Visa Impresja zapewnia zwrot 5% wartości zakupów dokonanych w sklepach 25 wiodących marek (Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Baldinini, Coccinelle, Marella, Max Mara, Pennyblack, Pollini, Venezia, Deichmann, Francesco Biasia, Sephora, Apart, Zara Home, Carrefour, Piotr i Paweł, TUI, Scan Holiday, Empik, Sony, Smyk). Dodatkowo dla wszystkich posiadaczy karty dostępny jest rozbudowany pakiet assistance, który oprócz standardowych świadczeń przewiduje m.in. możliwość prowadzenia osobistego terminarza, zorganizowanie korepetycji dla dziecka, pomoc specjalisty w zakresie montażu urządzeń domowych czy umówienie wizyty w gabinetach kosmetycznych. Atutem Impresji jest także możliwość rozłożenia zakupów dokonanych kartą na raty 0%, dzięki czemu dwa razy w roku można skorzystać z bezodsetkowego kredytu nawet do 12 miesięcy.

Mimo, że karta Impresja jest na rynku relatywnie krótko, już otrzymała wyróżnienia:

- została uznana za najbardziej innowacyjną kartę lojalnościową w Europie w 2010 roku i jest pierwszą kartą z Polski, która otrzymała nagrodę w międzynarodowym konkursie Publi-News Trophées – głównym tego rodzaju wydarzeniu na europejskim rynku kart płatniczych i jednym z ważniejszych w skali światowego rynku kartowego.
- został on uhonorowany Nagrodą Publiczności w konkursie na najładniejszą polską kartę 2010 roku, towarzyszącym konferencji Central European Electronic Card Warsaw 2010.



## Klienci bankowości hipotecznej

Rok 2010 był okresem aktywnej sprzedaży produktów bankowości hipotecznej w Banku Millennium. Nastąpił on po okresie konserwatywnej polityki kredytowej, lat 2008–2009, które spowodowały zawirowania na międzynarodowym rynku finansowym.

W efekcie podjętych działań Bank istotnie poprawił swój wynik sprzedażowy – wartość wypłat kredytów hipotecznych wyniosła 1 807 mln zł, czyli o 47% więcej niż w roku 2009. Jeszcze wyższą dynamikę wzrostu sprzedaży (118%) Bank osiągnął w kategorii podpisanym umów o kredyty hipoteczne – Klienci bankowości hipotecznej Millennium podpisali z Bankiem umowy na łączną kwotę 1 869 mln zł. Na koniec 2010 roku portfel kredytów hipotecznych Banku Millennium osiągnął wartość 24 854 mln zł (wartość portfela przed rokiem wynosiła 21 909 mln zł).

Niezależnie od działań związanych z realizacją celów biznesowych, w roku 2010 Bank Millennium kontynuował inicjatywy zmierzające do zapewnienia Klientom produktu społecznie odpowiedzialnego, czyli takiego, który dzięki szerokiej dostępności, elastyczności i uniwersalności umożliwi realizację potrzeb mieszkaniowych jak najszerszej grupie Klientów. Jednym z najważniejszych wydarzeń w tym zakresie było wprowadzenie do oferty preferencyjnych kredytów udzielanych w ramach rządowego programu „Rodzina na swoim”. Działając na podstawie Ustawy o finansowym wsparciu rodzin w nabywaniu własnego mieszkania, od marca 2010 roku Bank oferował Klientom kredyty, w przypadku których przez pierwsze 8 lat do 50% odsetek pokrywa Skarb Państwa za pośrednictwem Banku Gospodarstwa Krajowego. Ze względu na prosocjalny charakter programu, oferta kredytów preferencyjnych cieszyła się ogromnym zainteresowaniem wśród Klientów – na koniec roku udział kredytów z dopłatami w miesięcznej sprzedaży kredytów hipotecznych Millennium stanowił ponad 50%.

Także w odpowiedzi na oczekiwania Kredytobiorców oraz w reakcji na rynkowe trendy roku 2010, Bank dążył do zwiększenia dostępności swojej oferty kredytowej. Wśród najważniejszych inicjatyw w tym zakresie należy wymienić złagodzenie kryteriów przyznawania kredytów na 100% wartości nieruchomości, redukcję i racjonalizację wymogów dokumentowych związanych z zaciąganiem zadłużenia w Banku (w tym m.in. możliwość korzystania z elektronicznych odpisów z Ksiąg Wieczystych oraz wpisów do KRS) oraz systematyczne uatrakcyjnianie zasad finansowania lokali w ramach inwestycji deweloperskich (aktualnie możliwe przy stanie zaawansowania inwestycji na poziomie nawet tylko 10%). Inicjatywy te miały na celu nie tylko realizację celów biznesowych lecz również pomoc w realizacji najważniejszych potrzeb życiowych, do których w wymiarze społecznym należy posiadanie własnego mieszkania.

Tradycyjnie Bank podejmuje także liczne inicjatywy związane z rozwojem relacji z obecnymi Klientami. Od 2010 roku premiuje swoich aktywnych Klientów, będących użytkownikami innych produktów bankowych, oferując im możliwość uzyskania korzystniejszych warunków kredytu hipotecznego. W opinii pośredników współpracujących z Millennium proponowane przez Bank rozwiązanie jest bardzo przyjazne i rzeczywiście zachęca do skorzystania z oferty Millennium, dając jednocześnie możliwość zbudowania długotrwałej relacji Klienta z Bankiem. Świadczyć może o tym fakt, że blisko 80% Kredytobiorców, którzy podpisali z Bankiem umowę o kredyt hipoteczny korzysta z oferty sprzedaży krzyżowej produktów.

O atrakcyjności kredytu Banku Millennium świadczą też wysokie pozycje Banku w rankingach i zestawieniach kredytów hipotecznych przygotowywanych przez media oraz niezależne firmy doradztwa finansowego. Na 303 rankingi kredytów hipotecznych opublikowanych w okresie od stycznia 2009 roku do końca czerwca 2010 roku, Bank Millennium znajdował się na szczycie zestawień (TOP3 banków) w co czwartej publikacji, a w 15% zajął pierwsze miejsce. Nieprzypadkowo w 2010 roku kredyt hipoteczny Millennium po raz trzeci z rzędu zdobył „Złoty Laur Klienta” i został wyróżniony tytułem „Grand Prix Laur Klienta”.

Rok 2010 był też kolejnym rokiem z rządu, gdy Bank Millennium harmonijnie łączył działalność biznesową z promocją kultury. Jesienna kampania reklamowa kredytów hipotecznych została zorganizowana przy współudziale Kasi Kowalskiej, kolejnej artystki, która zgodziła się użyć swojego wizerunku do reklamy Millennium. W popularyzacji utworów wokalistki i dotarciu do szerszego grona odbiorców pomógł jej przygotowany na czas trwania promocji spot reklamowy emitowany w TV oraz płyta CD z utworami artystki dla Klientów odwiedzających placówki Millennium.

W przyszłym roku Bank będzie podejmował dalsze wysiłki na rzecz dostosowania produktów hipotecznych do społecznych potrzeb ich odbiorców. Należy oczekiwać, iż mimo zapowiedzi ograniczenia i stopniowego wygaszania programu „Rodzina na swoim”, kredyty z dopłatami będą w dalszym ciągu istotnym narzędziem realizacji idei odpowiedzialnego biznesu w ramach bankowości hipotecznej Millennium.

#### Pozew Prezesa UOKiK

W kwietniu 2009 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów skierował do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozew przeciwko Bankowi Millennium o uznanie za niedozwolone sześciu klauzul stosowanych przez Bank we wzorcach umów kredytów hipotecznych.

W dniu 14 grudnia 2010 roku Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za klauzule abuzywne sześć postanowień z Regulaminu kredytowania osób fizycznych w ramach bankowości hipotecznej Banku Millennium S.A. i zakazał ich wykorzystania. Wyrok nie jest prawomocny.

Po zapoznaniu się z jego uzasadnieniem Bank złożył apelację od tego wyroku do Sądu Apelacyjnego w Warszawie. Ponadto, w przypadku dwóch klauzul, Bank Millennium jeszcze przed wydaniem przez Sąd wyroku, wprowadził zmiany do kwestionowanych przez UOKiK zapisów. Kolejne dwie, z sześciu klauzul, nie obowiązują w związku z zaprzestaniem z dniem 1 grudnia 2008 roku udzielania przez Bank kredytów walutowych.

#### Klienci Korporacyjni

Oferta Bankowości Przedsiębiorstw w Banku Millennium dostarcza nowoczesnych, elastycznych i efektywnych rozwiązań Przedsiębiorcom. Bank dba także o to, by jego produkty były skonstruowane w sposób zrozumiały i odpowiadały na zapotrzebowanie grupy odbiorców, do których są adresowane. Niektóre z nich zostały zaliczone do grupy produktów odpowiedzialnych społecznie.

Wspierając działania mające na celu ochronę środowiska, Bank Millennium podpisał umowę z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR) na wdrożenie Kredytu Eko Energia, w ramach Programu Finansowania Efektywności Energetycznej dla Małych i Średnich Przedsiębiorstw (Polish SME Sustainable Energy Financing Facility – PolSEFF). Program ten skierowany jest do Przedsiębiorców segmentu MŚP. Założeniem programu jest ograniczenie zapotrzebowania na energię w przedsiębiorstwach poprzez zastosowanie nowych, bardziej wydajnych rozwiązań i technologii umożliwiających osiągnięcie wysokiej efektywności gospodarowania energią.

Beneficjenci programu mogą uzyskać od 10% do 15% dofinansowania projektów ograniczających zapotrzebowanie na energię. Jest to jednocześnie jedyny program umożliwiający prywatnym firmom przeprowadzanie termomodernizacji posiadanych nieruchomości. Planowana inwestycja może być sfinansowana w postaci kredytu inwestycyjnego bądź leasingu, przy czym koszt całkowity realizowanego projektu nie powinien przekraczać równowartości 1 mln euro.

Ponadto dużym udogodnieniem dla przedsiębiorstw korzystających z tego programu jest fakt, iż pełna dokumentacja niezbędna do przeprowadzenia inwestycji opracowywana jest bezpłatnie przez konsultanta projektu – specjalistyczną zewnętrzną komórkę wyznaczoną przez EBOiR do koordynowania programu. Co więcej przedsiębiorcy zakwalifikowani do PolSEFF mogą liczyć na pełne wsparcie merytoryczne ze strony konsultanta oraz bezpłatne konsultacje na każdym etapie realizacji inwestycji.

Rok 2010 był dla Banku okresem rozwoju i promocji Kredytu Technologicznego. Kredyt ten udzielany jest w ramach Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka, a jego celem jest wzrost efektywności, a przez to i konkurencyjności polskich przedsiębiorstw na rynku krajowym i zagranicznym poprzez wspieranie inwestycji w zakresie wdrażania nowych technologii. Wsparcie to stanowi premia technologiczna, wypłacana przez Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK), która jest przeznaczana na spłatę części kredytu – nawet do 70% jego kwoty.

Oferta kredytu z premią technologiczną kierowana jest do sektora Małych i Średnich Przedsiębiorstw (MŚP), czyli do firm o rocznych obrotach poniżej 50 mln euro, sumie bilansowej poniżej 43 mln euro i zatrudniających do 250 pracowników. Przyznany kredyt, może być przeznaczony na realizację inwestycji technologicznej, polegającej na zakupie obcej lub wdrożeniu własnej, nowej technologii, która jest stosowana na świecie nie dłużej niż 5 lat, a następnie na uruchomieniu produkcji nowych bądź znacząco ulepszonych towarów, procesów lub usług.

Podsumowaniem całorocznej działalności w zakresie wspierania dostępności Kredytu Technologicznego wśród przedsiębiorstw, był bezpłatny cykl seminariów „Kredyt technologiczny – z innowacją w przyszłość”, przeprowadzonych wspólnie z BGK w siedmiu największych miastach Polski.

Każde spotkanie składało się z części prezentacyjnej i konsultacyjnej. Na część prezentacyjną składały się trzy wystąpienia, prowadzone kolejno przez pracownika Banku Millennium, pracownika BGK i przedstawiciela Enterprise Europe Network. Dzięki temu uczestnicy mogli kolejno zapoznać się z charakterystyką programu, szczegółami technicznymi wypełniania wniosku oraz możliwościami pozyskania/transferu technologii w ramach przedsiębiorstwa, zatem kompleksowo poznać Kredyt Technologiczny. Niektórzy przedsiębiorcy korzystali dodatkowo z możliwości bezpośredniej konsultacji swoich pomysłów lub przygotowywanych projektów z ekspertami z BGK.

Seminaria te były skierowane do wszystkich zainteresowanych przedsiębiorstw. W całym cyklu seminariów udział wzięło łącznie około 90 firm. Dodatkowo w seminariach udział brały firmy konsultingowe, które przygotowują, bądź będą przygotowywać wnioski o Kredyt Technologiczny dla swoich Klientów.

#### Zasady finansowania odpowiedzialnego społecznie

Na mocy umowy z Europejskim Bankiem Odbudowy i Rozwoju (EBOiR), do stosowanych w Banku zasad kredytowania wdrożono obostrzenia w finansowaniu działań szkodliwych społecznie – wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych.

Wprowadzone ograniczenia zobowiązują wszystkich Kredytobiorców do nie wykorzystywania środków pochodzących z kredytu na przedsięwzięcia związane przede wszystkim z:

- pracą przymusową oraz wszelką dyskryminacją w pracy,
- produkcją i handlem różnymi środkami powszechnie uznanymi za substancje niebezpieczne oraz szkodliwe dla środowiska.

Ponadto Kredytobiorcy zobowiązani są do prowadzenia działalności z uwzględnieniem przepisów ochrony środowiska i innymi regulacjami w zakresie ochrony zdrowia i bezpieczeństwa oraz zasadami współzycia społecznego.

## TERMINOWE OPERACJE FINANSOWE

Z powodu wysokiej zmienności kursów walut i znaczącej deprecjacji złotego w stosunku do walut obcych w czwartym kwartale 2008 roku oraz na początku 2009 roku, grupa Klientów Banku, którzy w tym okresie byli stroną transakcji terminowych operacji finansowych (między innymi takich jak forwardy czy struktury opcyjne) nie była zdolna do zapewnienia wymaganych zabezpieczeń ani do rozliczenia tych transakcji.

W efekcie u niektórych Klientów wystąpiły trudności z wykonywaniem swoich zobowiązań wynikających z terminowych operacji finansowych. Bank podjął z tymi Klientami natychmiastowe rozmowy, których celem było ustalenie warunków spłaty należności Banku z tytułu terminowych operacji finansowych na podstawie ugody. W konsekwencji tych rozmów Bank zawarł z częścią z tych Klientów szereg ugód restrukturyzujących te należności. Ugody te ustalają wysokość wierzytelności Banku oraz przewidują między innymi zmianę sposobu i terminu płatności wierzytelności oraz sposobu ich zabezpieczenia.

Mimo to, niektórzy z Klientów będących stroną transakcji terminowych operacji finansowych z Bankiem, chcąc uwolnić się częściowo lub całkowicie od ciążących na nich zobowiązań, zaprzestała rozliczania zapadłych transakcji i próbuje podważyć te transakcje formułując na drodze prawnej różnego rodzaju zarzuty w stosunku do Banku.

Żądania i zarzuty w poszczególnych sprawach przeciwko Bankowi oparte są na różnych podstawach prawnych, jednakże ich celem jest bądź uniemożliwienie Bankowi dochodzenia należności wynikających z terminowych operacji finansowych i całkowite lub częściowe uwolnienie się od odpowiedzialności za zobowiązania wobec Banku bądź podważenie ważności zawartych umów i żądanie zapłaty od Banku. Bank kwestionuje w całości te zarzuty. Według stanu na koniec 2010 roku większość powyższych spraw znajduje się na wstępnym etapie rozpoznania przez sądy. W nielicznych sprawach zapadły wyroki w pierwszej instancji i jak dotychczas, w sprawach o istnienie wierzytelności z tytułu terminowych operacji finansowych, żaden z wyroków nie był dla Banku niekorzystny.

## PRODUKTY I USŁUGI WYRÓŻNIONE ZE WZGLĘDU NA WYSOKĄ JAKOŚĆ

### STYCZEŃ 2010

#### Millennium Leasing Solidnym Podatnikiem

Spółka Millennium Leasing, w podziękowaniu za dobrą współpracę w 2009 roku, otrzymała dyplom od II Mazowieckiego Urzędu Skarbowego w Warszawie za „prawidłową realizację obowiązków wobec budżetu państwa oraz terminowe płacenie podatków”.

#### Kredyt hipoteczny Banku Millennium najlepszy wg Money Expert

Kredyt hipoteczny Banku Millennium zajął pierwsze miejsce w rankingu złotych kredytów hipotecznych przygotowanym przez firmę doradztwa finansowego Money Expert.

#### Trzecie miejsce Millennium Leasing

Spółka Millennium Leasing zajęła trzecie miejsce w rankingu „Telefektiv Top 10” dla sektora leasingu w Polsce. Najlepsze opinie od klientów w badaniu uzyskało BZ WBK Leasing.

Raport opublikowany w magazynie „Flota Auto Biznes” miał na celu ocenę satysfakcji nabywców usług leasingowych. Najważniejszym obszarem badania jest proces obsługi klienta obejmujący cały okres współpracy – od momentu złożenia wniosku leasingowego, poprzez realizację umowy, aż do wykupu pojazdu po wygaśnięciu umowy leasingu.

### LUTY 2010

#### Najlepszy kredyt hipoteczny w złotych

Kredyt Hipoteczny Banku Millennium zajął I miejsce w rankingu przygotowanym przez „Dziennik Gazetę Prawną” i Open Finance.

**KWIECIEŃ 2010****Ekonomiści Banku Millennium w rankingu „Parkietu”**

Ekonomiści z Biura Analiz Makroekonomicznych Banku Millennium zajęli 4. miejsce w rankingu najtrafniejszych prognoz danych makroekonomicznych w I kwartale 2010 roku przygotowanym przez gazetę „Parkiet”. Ranking został opracowany w oparciu o miesięczne prognozy wskaźników makroekonomicznych takich jak inflacja, rynek pracy, bilans płatniczy, wzrost GDP, produkcja przemysłowa, oraz sprzedaż detaliczna przesyłane przez 17 banków.

**III miejsce Millennium Leasing**

Millennium Leasing zajął 3. miejsce w rankingu firm leasingowych za I kwartał 2010 roku pod względem wartości aktywów oddanych w leasing.

Wartość aktywów wyniosła 428,3 mln zł, w tym ruchomości 385,5 mln zł i nieruchomości 42,8 mln zł. Na podkreślenie zasługuje najwyższy w dziewiętnastoletniej historii Spółki wynik miesięczny osiągnięty w marcu 2010 r. w wysokości 282,1 mln zł.

**Kredyt hipoteczny BM najlepszy wg Open Finance**

Bank Millennium zdobył 1. miejsce w rankingu złotych kredytów hipotecznych przygotowany przez firmę doradcą Open Finance.

Bank Millennium został liderem rankingu, wyprzedzając aż 25 konkurentów. O wyróżnieniu Millennium zdecydowały atrakcyjne warunki cenowe oferty, a także szeroka dostępność kredytu (realna możliwość uzyskania przez Klientów potrzebnej kwoty kredytu, do 100% wartości nieruchomości).

**Millennium w rankingu „Rzeczpospolitej”****– Lista 500**

Dziennik „Rzeczpospolita” opublikował coroczny ranking 500 największych polskich firm. Bank Millennium zajął w nim 69. miejsce, awansując o 9 pozycji w stosunku do roku 2009. W kategorii „najcenniejsze przedsiębiorstwa” Bank znalazł się na 35. miejscu (w porównaniu z 93 pozycją rok wcześniej).

**MAJ 2010****Trzecia pozycja Millennium w rankingu banków giełdowych**

Bank Millennium został sklasyfikowany na trzeciej pozycji w rankingu banków giełdowych po I kwartale 2010 roku, przygotowanym przez „Puls Biznesu”. Ranking oparty jest na zestawieniu dziesięciu kluczowych wskaźników charakteryzujących wyniki banków. Bank Millennium znalazł się na pierwszym miejscu w kategoriach: dynamika wyniku odsetkowego, dynamika zysku netto oraz dynamika wartości udzielonych kredytów, dzięki czemu przesunął się aż o siedem pozycji w górę w porównaniu z poprzednim rankingiem. Na pierwszym miejscu zestawienia znalazł się bank ING BSK (68 punktów), na drugim PKO BP (67 punktów), na trzecim Bank Millennium (66 punktów).

**CZERWIEC 2010****Ranking „Rzeczpospolitej”**

W dorocznym rankingu instytucji finansowych dziennika „Rzeczpospolita” Bank Millennium znalazł się na 7. pozycji wśród 101 polskich instytucji finansowych sklasyfikowanych wg wielkości sumy bilansowej na koniec 2009 roku.

**LIPIEC 2010****Analitycy Millennium w rankingu „Parkietu”**

Ekonomiści z Biura Analiz Makroekonomicznych Banku Millennium zajęli 2. pozycję w rankingu najtrafniejszych prognoz ekonomicznych w I półroczu 2010 roku, przygotowanym przez dziennik „Parkiet”.

Zestawienie zostało opracowane w oparciu o miesięczne prognozy wskaźników makroekonomicznych takich jak popyt, ceny, bilans płatniczy i rynek pracy, przesyłane przez kilkanaście instytucji finansowych.

**SIERPIEŃ 2010****Konto Internetowe Banku Millennium zwyciężcą rankingu kont osobistych**

Portal „Bankier. pl” opublikował ranking kont osobistych. Ocenie poddano warunki cenowe: opłatę za konto, opłatę za kartę, zysk (oprocentowanie, moneyback), opłaty za przelewy, wypłaty z bankomatu. Konto Internetowe Banku Millennium ocenione zostało najwyższej i zajęło I miejsce w rankingu.

**„Millenet” ponownie najlepszy w konkursie „Global Finance”**

System bankowości internetowej Banku Millennium dla klientów indywidualnych „Millenet” już szósty rok z rzędu został uznany za najlepszy w Polsce w światowym konkursie „World's Best Internet Banks”, organizowanym przez niezależny międzynarodowy magazyn finansowy „Global Finance”.

Oferta bankowości internetowej Banku Millennium po raz szósty z rzędu zajęła pierwsze miejsce w Polsce w kategorii „Najlepszy bank internetowy dla klientów indywidualnych” („Best Consumer Internet Bank”). Organizatorzy konkursu ponownie docenili m.in. zakres oferty produktowej dostępnej przez Internet dla klientów Banku, funkcjonalność i przejrzystość serwisu internetowego a także przyrost liczby klientów korzystających z bankowości internetowej.

Bank Millennium został też wyróżniony w jednej z podkategorii – „Najlepszy Bank w pozyskiwaniu depozytów przez Internet” („Best Online Deposits Acquisition”) w regionie Europa Centralna i Wschodnia. Bank został doceniony również za szeroką ofertę depozytową w Internecie: od tradycyjnych lokat bankowych po lokaty powiązane z funduszami inwestycyjnymi oraz produkty strukturyzowane/ inwestycyjne uzależnione od zachowania instrumentu bazowego (np. wartość rynkowa wybranych spółek giełdowych, kurs wybranej waluty).

**WRZESIEŃ 2010****„Laur Klienta” dla kredytów hipotecznych Banku Millennium**

Oferta kredytów hipotecznych Banku Millennium już po raz trzeci z rzędu została wyróżniona złotym godłem konkursu „Laur Klienta”. Tym samym, przyznano Bankowi tytuł „Grand Prix Laur Klienta”.

„Laur Konsumenta” to największy program konsumencki w kraju. W drodze konkursu organizatorzy wyłaniają liderów popularności – najpopularniejsze produkty i marki w kraju. W tegorocznej edycji laureatów konkursu wybrano na podstawie ogólnopolskiego sondażu produktów i usług oraz głosowania czytelników „Rzeczy o Biznesie” w „Rzeczpospolitej”. W sondażu badano znajomość, a także nastawienie konsumentów do marek, produktów i usług.

**Konto Internetowe Banku Millennium w czołówce rankingu Comperii**

Portal Comperia. pl opublikował ranking rachunków osobistych. Ocenie poddano warunki cenowe: miesięczny koszt prowadzenia konta, opłaty za dostęp do bankowości elektronicznej, używanie karty debetowej, przelew zewnętrzny (internetowy), realizację internetowego zlecenia stałego, wypłatę z obcego bankomatu krajowego, wypłatę z bankomatu zagranicznego, oprocentowanie, moneyback, łączny zysk/koszt roczny. Konto Internetowe Banku Millennium zajęło II miejsce w rankingu.

**PAŹDZIERNIK 2010****Millennium wśród „Top Marek”**

Miesięcznik „Press” już po raz trzeci opublikował ranking najbardziej medialnych marek z wiodących branż. W kategorii „banki” 4. pozycję zajął Bank Millennium, awansując o jedno miejsce w stosunku do roku ubiegłego. Liderem zestawienia pozostał PKO BP.

Ranking „Top Marka” to próba określenia wartości wizerunku najczęściej opisywanych w polskiej prasie marek. Ocenie poddano liczbę publikacji prasowych, ich zasięg i wydźwięk. Wyboru branż i brandów dokonano poprzez wskazanie tych, które w okresie od lipca 2009 do czerwca 2010 r. zostały przywołane w największej liczbie publikacji. W badanym okresie o Banku Millennium pisano ponad 6,5 tysiąca razy.

Przeanalizowane publikacje zostały wyselekcjonowane na podstawie monitoringu tysiąca tytułów prasy ogólnopolskiej i regionalnej. Pod uwagę wzięto m.in. dzienniki i tygodniki opinii, prasę ekonomiczną, specjalistyczną, magazyny lifestyle'owe, czy tabloidy. Analizie ilościowej i jakościowej zostało poddanych 310 tys. publikacji.

### **II miejsce Banku Millennium w rankingu kart kredytowych**

W rankingu kart kredytowych przygotowanym przez Open Finance, karta Millennium VISA Impresja zajęła drugie miejsce (ex aequo z MasterCard Standard Banku BGŻ). Ranking uwzględnił ofertę 25 banków.

## **GRUDZIEŃ 2010**

### **Millennium Visa Impresja „Najładniejszą polską kartą 2010 roku”**

Karta Millennium Visa Impresja zwyciężyła w konkursie na „Najładniejszą polską kartę 2010 roku” w kategorii „nagroda publiczności”.

Ogłoszenie wyników konkursu i wręczenie nagród odbyło się 1 grudnia 2010 r. w Warszawie podczas „Kartowej Gali” – spotkania środowiska osób i firm związanych z polskim rynkiem kartowym. Gala towarzyszyła konferencji Central European Electronic Card Warsaw 2010.

### **Millennium wśród najcenniejszych polskich marek**

W najnowszym Rankingu Najcenniejszych Polskich Marek „Marki Polskie 2010”, przygotowanym przez dziennik „Rzeczpospolita”, w rankingu szczegółowym obejmującym najmocniejsze marki wśród instytucji finansowych, Bank Millennium zajął 4. miejsce (3. wśród banków), awansując aż o 5 pozycji.

Wartość marki Millennium została oszacowana na 618,5 mln zł, co oznacza 8% wzrost jej wartości w porównaniu do roku 2009 (570,6 mln zł). Ranking dziennika „Rzeczpospolita” jest przygotowywany od siedmiu lat i obejmuje 330 polskich marek.

### **Visa Impresja najlepszą kartą lojalnościową w Europie**

Karta kredytowa Millennium Visa Impresja otrzymała międzynarodową nagrodę „2010 Publi-News Trophées for Innovative Cards”. Impresja zwyciężyła w kategorii kart lojalnościowych w Europie.

Millennium Visa Impresja, uznana za najbardziej innowacyjną kartę lojalnościową w Europie w 2010 roku, jest pierwszą kartą z Polski, która otrzymała nagrodę w konkursie „Publi-News Trophées”. Konkurs, organizowany od 2006 roku, to główne tego rodzaju wydarzenie na europejskim rynku kart płatniczych i jedno z ważniejszych w skali światowego rynku kartowego. Karty nominowane do nagród w konkursie wylaniwane są z setek kandydatur nadesłanych z całego świata i otrzymują nagrody w następujących kategoriach: karty lojalnościowe, usługi, wizerunek karty, karty prepaid, rozwiązania technologiczne. Wszystkie nagrody przyznawane są w trzech strefach geograficznych: Francja, Europa (z wyłączeniem Francji) oraz rynek międzynarodowy (z wyłączeniem europejskiego). Osobno nagradzane są także karty przeznaczone dla klientów korporacyjnych. Wybór laureatów konkursu odbywa się na podstawie głosowania jury, w którym zasiadają międzynarodowi eksperci sektora kart płatniczych.



## Dialog z Inwestorami

Głównym celem działalności Banku Millennium w obszarze relacji inwestorskich jest budowanie zaufania do Banku wśród inwestorów oraz instytucji rynku kapitałowego. Inwestorem strategicznym Banku Millennium jest Millennium bcp – posiadający 65,5% wszystkich akcji. Bank Millennium jest członkiem międzynarodowej Grupy Millenniumbcp. Drugim znaczącym akcjonariuszem jest spółka Aviva OFE BZWBK, która na dzień 31 grudnia 2010 roku posiadała 5,06% akcji. Pozostałe akcje, czyli 24,44% kapitału akcyjnego, są szeroko rozproszone wśród akcjonariuszy polskich i zagranicznych, zarówno instytucjonalnych jak i indywidualnych.

Funkcjonujący w Banku już ponad 10 lat Departament Relacji z Inwestorami odpowiada za rzetelne przekazywanie informacji na temat strategii, wyników biznesowych oraz finansowych Grupy Kapitałowej Banku Millennium. Bank w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim dba o wysoki poziom, przejrzystość oraz o równy dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców. Kierując się powyższym, Bank jako spółka publiczna, wypełnia wszystkie zasady ładu korporacyjnego opisane w dokumencie „Dobre Praktyki Spółek notowanych na GPW” opracowanym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie. Towarzyszy temu bieżąca działalność informacyjna, która wynika nie tylko z ustawowych obowiązków informacyjnych, ale również z chęci budowania rzetelnej i transparentnej platformy przekazywania informacji Akcjonariuszom.



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 (w 2010 roku odbyły się cztery takie konferencje),
- udział w konferencjach i wyjazdach („road-show”) organizowanych dla Inwestorów w kraju i zagranicą (11),
- indywidualne i grupowe spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego (175),
- bieżące komunikaty giełdowe i prasowe,
- tematyczna 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).

#### Dialog z Inwestorami

	2010	2009
Ilość zorganizowanych spotkań	175	134
Ilość uczestników spotkań	347	354

Na cokwartalnych konferencjach dotyczących bieżącej sytuacji finansowej Grupy, dziennikarze, Inwestorzy oraz analitycy rynku mogą zadać dowolne pytania Zarządowi Banku. W ramach realizacji najlepszej praktyki dotyczącej równego dostępu do informacji, od 2006 roku Bank zapewnia nieograniczony dostęp do tych konferencji przez Internet (transmisja wideo) i przez telefon. Zapis z każdej konferencji dostępny jest na stronie Banku przynajmniej przez kwartał po konferencji. W 2010 roku Bank przeprowadził również transmisję internetową wideo z obrad Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy. Zapis z obrad wraz z podjętymi uchwałami jest także dostępny na stronie Banku.

W styczniu 2010 roku Bank zorganizował po raz pierwszy wideo-czat skierowany do inwestorów indywidualnych. W spotkaniu tym wzięło udział 240 uczestników, a 29 aktywnie uczestniczyło w rozmowie.

Ważnym kanałem informacji dla społeczności inwestorskiej są analizy Banku przygotowywane przez wyspecjalizowane zespoły domów maklerskich. W 2010 roku raporty analityczne na temat Banku Millennium były opracowywane przez 15 domów maklerskich: DI BRE Banku SA, BZ WBK Brokerage, Citi Investment Research (CitiGroup), Credit Suisse, Deutsche Securities, DM IDM SA, DM PKO BP, ING Securities, IPOPEMA Securities, KBC Securities, Nomura Financial Services, Raiffeisen Research (RZB Group), UBS Investment Search, UniCredit (CA IB Group) oraz Wood&Company Financial Services

Inwestorzy mają więc dostęp do szerokiego zakresu analiz i prognoz na temat Banku.



Efektom wszystkich powyższych działań jest coraz lepsze postrzeganie przez rynek Banku i jego grupy kapitałowej. W 2010 roku Bank Millennium został doceniony przez dziennik „Puls Biznesu” za aktywne uczestnictwo w platformie wymiany informacji między inwestorami indywidualnymi a spółkami giełdowymi.



Również w tym roku Bank Millennium przystąpił do programu „10 na 10” organizowanym przez Stowarzyszenie Inwestorów Indywidualnych, który ma na celu kreowanie oraz promowanie najwyższych standardów w obszarze komunikacji spółek giełdowych z inwestorami indywidualnymi. W ramach programu, Bank wziął udział w targach „Wall Street SII” oraz Targach „Akcjonariat”. Również w ramach programu „10 na 10” strona internetowa Banku poświęcona relacjom z inwestorami została poddana audytowi.

Ponadto Bank kontynuował współpracę z agencjami ratingowymi, które przedstawiają swoje opinie na potrzeby podmiotów inwestujących zarówno w akcje jak i w instrumenty dłużne emitowane przez Bank. Bank posiada umowy o współpracę z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investor Services oraz dodatkowo jest oceniany przez agencje Standard & Poor's oraz Capital Intelligence na podstawie publicznie dostępnych danych. Mimo, że Bank nie zawsze zgadza się z ocenami wystawianymi przez agencje ratingowe, to kontynuuje tę współpracę ze względu na potrzeby inwestorów i pożyczkodawców.

### Bank Millennium w RESPECT Index

Bank Millennium znalazł się w składzie RESPECT Index – pierwszego w Europie Środkowo-Wschodniej indeksu spółek odpowiedzialnych społecznie. Publikacja indeksu w nowym składzie rozpocznie się 1 lutego 2011 roku.

Projekt prowadzony przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie we współpracy ze Stowarzyszeniem Emitentów Giełdowych oraz firmą doradczą Deloitte, ma na celu wyłonienie spółek zarządzanych w sposób odpowiedzialny i zrównoważony.

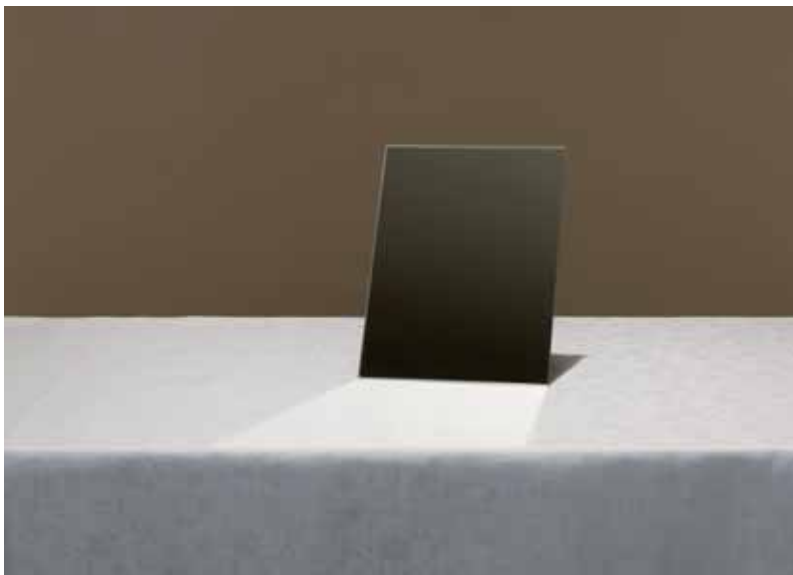
W skład RESPECT Index wchodzi spółki notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, działające zgodnie z najlepszymi standardami zarządzania w zakresie ładu korporacyjnego (corporate governance), informacyjnego i relacji z inwestorami, a także w obszarze ekologii, relacji społecznych i spraw pracowniczych.

W skład indeksu weszło 16 spółek, które zostały wyłonione w trzech etapach. Do pierwszego etapu, który miał na celu wskazanie grupy spółek o najwyższej płynności, czyli tych, które znajdują się w portfelach indeksów WIG20, mWIG40 i sWIG80, zakwalifikowano 360 spółek. W kolejnej części badania ocenie poddano praktykę spółek w zakresie ładu korporacyjnego, informacyjnego i relacji z inwestorami na podstawie ogólnodostępnych, publikowanych przez spółki informacji i raportów. Trzeci, decydujący etap badania obejmował szczegółową weryfikację danych przekazanych przez spółki, która była prowadzona przez Partnera Projektu – firmę audytorską Deloitte.

W składzie indeksu znalazły się następujące spółki:

- Barlinek S.A.
- Bank Handlowy w Warszawie SA
- Bank Millennium SA
- BRE Bank SA
- Budimex SA
- BZ WBK SA
- Elektrobudowa SA
- Grupa Lotos SA
- ING Bank Śląski SA
- KGHM Polska Miedź SA
- LW Bogdanka SA
- Mondi Świecie SA
- PGNiG SA
- PKN Orlen SA
- Telekomunikacja Polska SA
- Zakłady Azotowe w Tarnowie-Mościcach SA

Lista uczestników REPECT Index będzie publikowana dwa razy w roku.



## Dialog z Partnerami biznesowymi

Bank w swojej działalności biznesowej współpracuje z wieloma podmiotami jako nabywca dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Wewnętrzne regulacje Banku formalizują proces zakupowy, w tym wyboru dostawców, którzy zgodnie z zasadami, są wybierani w drodze przetargów.

Jednostką organizacyjną Banku wyspecjalizowaną w przeprowadzaniu postępowań przetargowych i odpowiedzialną za nadzór nad procesem zakupowym jest Departament Zakupów Centralnych (DZC). Regulacje z zakresu zakupów definiują organizację procesu zakupowego, poziomy decyzyjne oraz role poszczególnych uczestników procesu. Aby zagwarantować obiektywność podejmowanych decyzji i równe traktowanie podmiotów biorących udział w przetargach, oceny: merytoryczna i komercyjna ofert, dokonywane są przez niezależne, pod względem funkcyjnym, jednostki organizacyjne Banku. Wyniki przeprowadzonych przetargów, w zależności od ich wartości, są przedmiotem decyzji Komitetu Inwestycji i Kosztów lub Zarządu Banku.

Proces zakupowy jest ciągle udoskonalany, aby w jak najlepszy sposób zrealizować jego główny cel, jakim jest niezakłócone zapewnienie dostępu do dóbr i usług charakteryzujących się najwyższą relacją jakości do ceny, przy zachowaniu pełnej kontroli wydatków.

W 2010 roku wprowadzono nowe mierniki efektywności procesu zakupowego związane z terminowością realizowanych na rzecz dostawców płatności oraz kontroli jakości dostarczanych dóbr i usług. Jest to kolejny krok na drodze do stworzenia najlepszej organizacji zakupowej na rynku polskich usług finansowych. Dodatkowo nowe przepisy wewnętrzne regulujące proces zakupowy sankcjonują stosowaną dotychczas praktykę uwzględniania w postępowaniach przetargowych, przy dokonywaniu oceny potencjalnych dostawców, norm etycznych i środowiskowych.

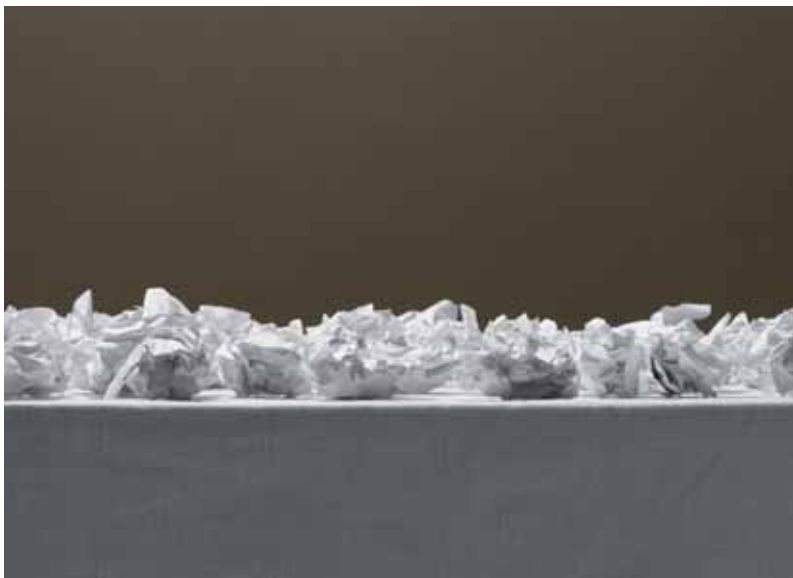
W 2010 roku Departament Zakupów Centralnych zamknął 101 spraw przetargowych i negocjacyjnych o wartości początkowej około 89 milionów złotych i wartości ostatecznej około 79 milionów złotych.

### Dostawcy

	2010	2009
<b>Przetargi</b>		
Liczba przetargów	101	85
wartość wstępna (mln zł)	89	103
Wartość końcowa (mln zł)	79	90

### Dostawcy

Całkowita kwota zapłacona dostawcom w zł		
	889 245 720	922 267 706
Całkowita liczba dostawców	5 341	4 989



## Dialog z Pracownikami

### **BADANIE OPINII PRACOWNIKÓW**

Świadomi faktu, że w łańcuchu jakości ogniwem równie ważnym jak Klienci są Pracownicy, w roku 2010 po raz kolejny poprosiliśmy naszych Pracowników o udział w ankiecie satysfakcji pracowniczej. Za pośrednictwem anonimowej ankiety elektronicznej zebraliśmy informacje o poziomie zadowolenia naszych Pracowników z następujących obszarów: pracy w jednostce, współpracy z przełożonym, komunikacji wewnętrznej, kariery i możliwości rozwoju zawodowego, warunków zatrudnienia. Dodatkowo pytaliśmy o intencję pozostania Pracownikiem Banku oraz gotowość polecenia Banku jako Pracodawcy oraz chęci rekomendacji produktów i usług oferowanych przez Bank.

Każdego roku zdecydowana większość Pracowników uczestniczy w badaniu. W 2008 roku ponad 70% naszych Pracowników podzieliło się z nami swoimi spostrzeżeniami.

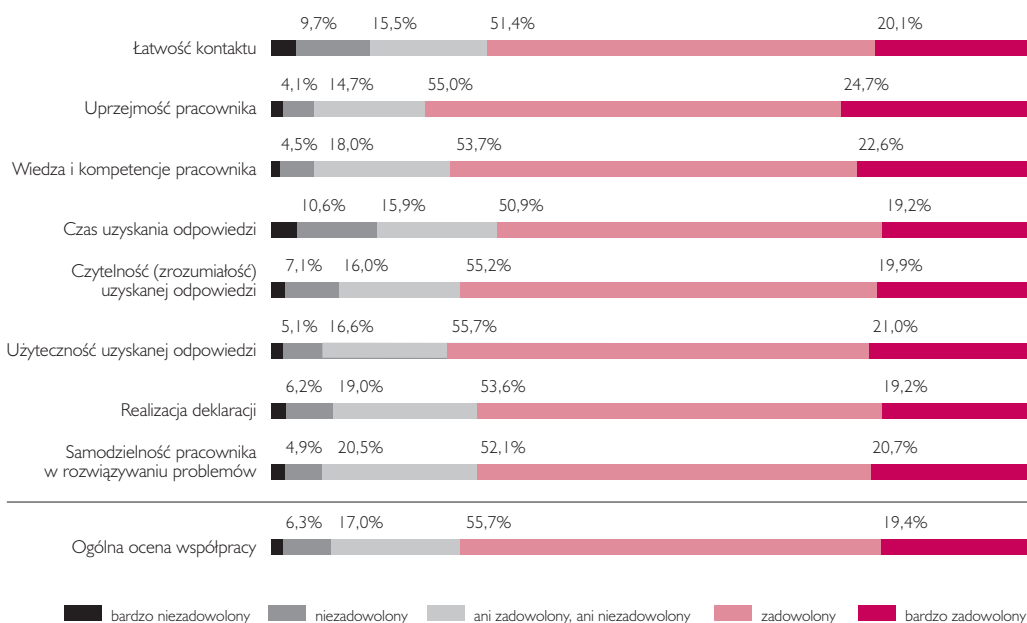
Zgromadzone wyniki przekazywane są Zarządowi Banku i dyrektorom poszczególnych departamentów. Raporty przygotowane przez Zespół Jakości i Innowacji są punktem wyjścia do dalszej szczegółowej analizy, identyfikacji obszarów kluczowych wpływających na zadowolenie Pracowników, identyfikacji problemów, propozycji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

Badanie było o tyle ważne, że odnosiło się do oceny roku bardzo trudnego również dla naszych Pracowników. W kontekście kryzysu gospodarczego, który nie pozostawał bez wpływu na satysfakcję Pracowników, uzyskane wyniki można ocenić jako bardzo dobre.

Od 2007 roku w ramach wdrożonego zarządzania procesowego, realizujemy badania poddające ocenie relacje między Klientami wewnętrznymi uczestniczącymi w poszczególnych procesach: ocena jakości współpracy sieci sprzedaży z jednostkami wsparcia, ocena jakości pracy audytu wewnętrznego lub ocena jakości regulacji wewnętrznych. Prosiłiśmy naszych Pracowników zarówno o opinie nt. sytuacji wewnętrznej Banku, jak i zmian zachodzących w jego otoczeniu (m.in. w sprawie proponowanych zmian w ofercie produktowej i sytuacji rynkowej). Zachęcaliśmy Pracowników do dzielenia się opiniami w ramach akcji Call-2-Action.

Rozumiejąc ścisłą zależność pomiędzy zadowoleniem Klientów Banku i zadowoleniem Pracowników z procesów wewnątrzbankowych, w roku 2010 przeprowadziliśmy badania satysfakcji wewnętrznej Pracowników, którym objęliśmy wszystkich Pracowników Banku. Aby poprawić komfort pracy w Banku prosiłiśmy naszych Pracowników o ocenę wzajemnej współpracy.

W badaniu wzięło udział 65% Pracowników. 75% z nich jest bardzo zadowolonych lub zadowolonych ze współpracy z innymi jednostkami. Najwyżej oceniane były: uprzejmość oraz wiedza i kompetencje Pracowników.



## CENTRUM INNOWACJI

Głównym zadaniem Centrum Innowacji (CI) jest promocja kreatywności i innowacyjności wśród Pracowników Banku. Każdy Pracownik może zgłosić swój pomysł poprzez Formularz Pomysłów dostępny w Intranecie na stronach CI. Przesłane pomysły są analizowane przez ekspertów z danej dziedziny, a najlepsze z nich wprowadzane w życie.

W 2010 roku działania Centrum Innowacji koncentrowały się wokół udoskonalenia bazy pomysłów zgłaszanych przez Pracowników, kampanii Call to Action (CTA) oraz spotkań kreatywnych – „burzy mózgów”.

Akcje CTA cieszą się dużym zainteresowaniem i popularnością wśród Pracowników. W ramach kampanii CTA szukamy rozwiązań konkretnego problemu zgłoszonego do CI. Każdy Pracownik Banku może uczestniczyć w kampaniach zbierania pomysłów, a najlepsze pomysły są nagradzane. W 2010 roku zebraliśmy prawie 180 pomysłów podczas trzech kampanii CTA.

Nowych rozwiązań dla danego problemu poszukiwaliśmy również podczas „burzy mózgów”. Otwarta i twórcza atmosfera tych spotkań zachęca Pracowników do swobodnego wypowiedzenia się. W ten sposób znaleźliśmy interesujące pomysły na usprawnienie pracy, które mają na celu wzrost satysfakcji Pracowników.

W Intranecie dla wszystkich Pracowników dostępna jest strona Centrum Innowacji, gdzie można znaleźć wiele ćwiczeń i zagadek pobudzających rozwój kreatywności, ciekawe artykuły oraz listę nadesłanych pomysłów. Taki układ i zawartość stron CI pozwalają na szybki dostęp do pomysłów, co pozytywnie przekłada się na dzielenie się wiedzą w Banku.

W ramach Centrum Innowacji funkcjonuje także biblioteka, w której dostępne są książki i opiniotwórcze czasopisma. Pracownicy mają możliwość pogłębić swoją wiedzę o innowacjach i poznać najnowsze trendy w biznesie.

## KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Bank uznaje efektywnie działający system komunikacji wewnętrznej za istotny element procesu zarządzania i ważny instrument budowania kultury korporacyjnej. Celem jest tu zapewnienie pracownikom Grupy Banku Millennium, zatrudnionym we wszystkich jej podmiotach, prostego i szybkiego dostępu do bieżących informacji przydatnych w codziennej pracy, możliwości wymiany informacji, udziału w szkoleniach oraz publikowania informacji i materiałów o własnych działaniach.

### „Millenniumnet”

Realizując program komunikacji z Pracownikami Bank stworzył wewnętrzny serwis intranetowy „Millenniumnet”. W roku 2010 został on przebudowany w oparciu o opinie jego użytkowników oraz rozbudowany o nowe sekcje. Serwis jest dostępny dla wszystkich Pracowników Banku i zawiera podstawowe, statutowe informacje o Banku i Grupie, przydatne w bieżącej pracy (takie jak oferta produktowa, podstawowe procedury, rynkowe informacje ekonomiczne), informacje o prowadzonych kampaniach marketingowych oraz serwis informacji bieżących. W części dotyczącej spraw pracowniczych, serwis ma charakter operacyjny i służy do bezpośredniej komunikacji pomiędzy indywidualnym Pracownikiem a jednostkami organizacyjnymi Departamentu Kadr. Dzięki niemu Bank wyeliminował wewnętrzny obieg niemal wszystkich papierowych dokumentów w tym obszarze. Bank stworzył możliwość prezentowania w serwisie informacji dotyczących różnych form grupowej aktywności Pracowników. Autorami tych informacji są pracownicy Banku. Serwis „Millenniumnet” publikowany jest w polskiej i angielskiej wersji językowej.



### „Świat Millennium”

Bank wydaje nieprzerwanie od roku 1992 wewnętrzny magazyn pracowników - „Świat Millennium”. Jest to 16-stronnicowy, kolorowy miesięcznik redagowany przez pracowników Departamentu PR. Magazynowa forma stwarza możliwość zamieszczania dłuższych tekstów specjalistycznych, rozmów, reportaży i fotoreportaży związanych z najważniejszymi wydarzeniami z życia banku. Znaczna część materiałów to teksty własne Pracowników Banku.

Magazyn zawiera też skrót najważniejszych informacji w języku angielskim. W roku 2010, ze względu na realizację programu oszczędnościowego, miesięcznik „Świat Millennium” ukazywał się wyłącznie w wersji elektronicznej dostępnej w wewnętrznym serwisie informacyjnym „Millenet” Banku.

### „About us”

Międzynarodowa Grupa Millenniumbcp wydaje cotygodniowy, elektroniczny newsletter zawierający bieżące informacje o aktywności Grupy na poszczególnych rynkach. Serwis przygotowywany jest w Lizbonie i dystrybuowany przez Departament PR Banku Millenniumbcp – strategicznego inwestora Banku Millennium. Magazyn przynosi, podane w krótkiej formie, informacje związane z działalnością biznesową prowadzoną pod marką Millennium zarówno w Portugalii jak i na rynkach międzynarodowych. Newsletter wydawany jest w angielskiej wersji językowej.

### „Millennium News”

Cotygodniowy magazyn telewizyjny „Millennium News” produkowany jest przez Departament PR Banku Millenniumbcp w oparciu o możliwości produkcyjne korporacyjnej stacji telewizyjnej Banku BCP. Magazyn dystrybuowany jest poprzez internet i Intranet i dociera do wszystkich pracowników międzynarodowej Grupy Millenniumbcp z serwisem bieżących wydarzeń, rozmów i opinii. Wydawany w języku portugalskim i zawiera tłumaczenie na język angielski.

## WYDARZENIA SPECJALNE

### Narada Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium

Dorocznie Bank Millennium organizuje spotkanie menedżerów wszystkich szczebli swojej Grupy poświęcone podsumowaniu efektów pracy w minionym roku i planom na rok bieżący. Narada jest też okazją do przedstawienia najważniejszych informacji o makroekonomicznych uwarunkowaniach działania Banku, trendach rynkowych, nowych regulacjach, wynikach badań jakości pracy w opinii Klientów. Corocznie specjalnym gościem narady jest wybitna postać ze świata biznesu, nauki, kultury czy sportu. Część narady poświęcona jest dyskusji, w której brać mogą wszyscy uczestnicy spotkania. Jest to też okazją do nagrodzenia wyróżniających się Pracowników. Spotkanie, poza częścią roboczą, ma też część towarzyską.

### Piknik Pracowniczy

W roku 2010, ze względu na nadal kryzysową sytuację ekonomiczną, nie odbył się Piknik dla Pracowników Grupy Banku Millennium.



## Przejrzystość działania i bezpieczeństwo

Bank, jako spółka publiczna sektora finansowego, prowadzi działalność według najlepszych standardów rynkowych, w oparciu o aktualne regulacje prawne i zasady etyczne.

W działalności biznesowej Banku Millennium nadrzędne znaczenie ma przejrzystość prowadzonych operacji i bezpieczeństwo środków powierzonych mu przez jego Interesariuszy i Akcjonariuszy.



### DOBRE PRAKTYKI

Zasady Ładu Korporacyjnego to zbiór norm współtworzących system zarządzania i kontroli spółką, konkretyzujący się w szczególności w zakresie uprawnień poszczególnych władz spółki. Proces kształtowania wspólnych dla wszystkich spółek publicznych zasad w powyższym zakresie, koordynowany i kształtowany jest przez Giełdę Papierów Wartościowych, poprzez uchwalony przez Radę Giełdy dokument „Dobre Praktyki spółek notowanych na GPW”.

Rok 2010 przyniósł zmiany w zakresie niektórych z zasad Dobrych Praktyk obowiązujących w poprzednim roku. Zachowana została wszakże zasadnicza norma wyrażająca się w regule „stosuj lub wyjaśnij” (*comply or explain*), co oznacza że naruszenie którejs z zasad opisanych w Dobrych Praktykach winno zostać przez spółkę publiczną niezwłocznie upublicznione w formie odpowiedniego raportu.

Bank Millennium uznając wartość norm statuujących Dobre Praktyki rynkowe, dokłada należytej staranności w układaniu relacji kontraktowych, korporacyjnych oraz inwestorskich w zgodności z tymi normami. W okresie sprawozdawczym w opinii Zarządu Bank nie odstąpił od zasad zawartych w Dobrych Praktykach.

### POLITYKA ZGODNOŚCI (COMPLIANCE)

Za wdrażanie polityki zapewnienia zgodności w Grupie Banku Millennium oraz monitorowanie spełniania regulacji określanych przez przepisy zewnętrzne odpowiada Departament Zapewnienia Zgodności. Ryzyko braku zgodności oznacza ryzyko sankcji prawnych lub regulacyjnych, strat rzeczowych lub utraty reputacji, które mogłyby się stać udziałem Banku w wyniku nieprzestrzegania ustaw, przepisów wykonawczych, zasad, związanych w tym autoregulacyjnych standardów organizacji oraz kodeksów postępowania, odnoszących się do działalności bankowej.

Prawa, zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności odnoszą się do takich spraw, jak przestrzeganie odpowiednich standardów postępowania rynkowego, zarządzania konfliktami interesu, uczciwe traktowanie Klientów oraz zapewnianie im właściwych porad. Jednocześnie Grupa Banku Millennium uważa następujące obszary działania za szczególnie istotne:

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

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

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

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

Podmioty Grupy Banku Millennium podejmują odpowiednie działania i stosują właściwe środki w celu zapewnienia zgodnego ze standardami i z prawem postępowania dotyczącego transakcji osobistych. Działania te oraz środki mają, stosownie do okoliczności, ograniczać lub zapobiegać realizacji transakcji osobistych przez osoby powiązane (*Relevant Persons*) w sytuacjach mogących spowodować konflikt interesów bądź wiązać się z dostępem do informacji poufnych lub z dostępem do danych o transakcjach Klientów. Akcje Banku Millennium są dopuszczone do publicznego obrotu na Gieldzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Status taki wymaga szczególnej uwagi i przestrzegania obowiązku utrzymywania najwyższych standardów w zakresie przejrzystości rynków finansowych. Polityką Grupy Banku Millennium jest utrzymywanie ścisłej kontroli w zakresie ochrony przepływu Informacji Poufnych.

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

## PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY (AML POLICY)

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

Podstawowe kwestie objęte programem Banku Millennium obejmują:

- szczegółowe wytyczne w sprawie identyfikacji osób indywidualnych i prawnych, jednostek organizacyjnych bez osobowości prawnej, ich reprezentantów oraz rzeczywistych beneficjentów. Wytyczne takie zawierają specyfikację potrzebnych danych oraz listy dokumentów niezbędnych do stworzenia odpowiedniego dossier,
- stosowanie środków bezpieczeństwa finansowego polegających na ocenie ryzyka prania pieniędzy oraz finansowania terroryzmu,
- szczegółowe wytyczne i kryteria kwalifikujące klientów do poszczególnych grup ryzyka oraz wynikający z tego tryb postępowania,
- wytyczne i procedury dotyczące obowiązkowej rejestracji transakcji o wartości powyżej 15 tys. euro, a także przekazywanie comiesięcznych raportów o takich transakcjach do GIIF (Generalny Inspektor Informacji Finansowej),
- podstawowe metody rozpoznawania transakcji rodzących podejrzenia, zwłaszcza związanych z praniem pieniędzy,
- wyczerpujące wytyczne, listy kryteriów, sygnałów ostrzegawczych i alarmowych służących identyfikacji lub rozpoznaniu transakcji podejrzanych,

Nadzór i kontrola realizacji „Programu AML”, podział obowiązków pomiędzy poszczególne jednostki organizacyjne, coroczne sprawozdanie dla Zarządu Banku z realizacji tego programu. „Program AML” zawiera również szczegółowe procedury dotyczące następujących kwestii:

- analizy transakcji i sprawozdawczości wewnętrznej w przypadku powzięcia podejrzenia lub rozpoznania okoliczności niosących przesłanki prania pieniędzy,
- raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR) – opracowanie, badanie, wewnętrzna akceptacja oraz przekazywanie do GIIF,

- przygotowania i ewentualnego wprowadzenia zawieszenia transakcji i/lub blokad rachunków oraz zamrażania środków
- dostarczania informacji stanowiących tajemnicę bankową do prokuratury i/lub GIIF.

Podstawowym elementem wpływającym na skuteczność działań w zakresie przeciwdziałania procederowi prania pieniędzy i finansowania terroryzmu jest systematyczne szkolenie Pracowników Banku. W 2010 roku z tematyki tej zostało przeszkolonych 5 649 Pracowników.

W 2010 roku zostało zarejestrowanych i przekazanych do Generalnego Inspektora Informacji Finansowej ogółem 1 002 311 transakcji powyżej progu 15 tys. euro.

Łączny wolumen transakcji w odniesieniu do waluty transakcji przedstawiał się następująco:

#### Waluta transakcji

	ilość transakcji	wolumen w mln.
CAD	19	0,71
CHF	1 859	113,18
CZK	614	580,33
DKK	184	32,38
EUR	47 666	8229,42
GBP	4 101	135,56
HUF	97	13950,74
JPY	35	261,82
NOK	367	81,72
SEK	243	102,12
USD	14 320	3757,64
PLN	932 806	851690,53

Do GIIF przekazano łącznie 115 raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR). Raporty te dotyczyły 452 Klientów.

#### AUDYT WEWNĘTRZNY BANKU MILLENNIUM

Departament Audytu Wewnętrznego jest wyspecjalizowaną jednostką kontroli instytucjonalnej, która ma na celu niezależną ocenę adekwatności, prawidłowości i efektywności systemów: kontroli wewnętrznej i zarządzania, w tym zarządzania ryzykiem. Jego działania szczególnie związane są z oceną jakości, prawidłowości i bezpieczeństwa prowadzenia czynności bankowych. W realizacji swej misji Audyt Wewnętrzny uwzględnia strategiczne cele i zadania organizacji określone przez Zarząd i Radę Nadzorczą Banku. Proces audytu wykonywany jest według Metodologii Audytu Wewnętrznego promującej międzynarodowe standardy audytu i dobre praktyki sztuki bankowej. Działalność Audytu Wewnętrznego jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku, 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 Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wysoko wykwalifikowanych profesjonalistów. Audyt wewnętrzny niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru oraz buduje pozytywne relacje z audytowanymi jednostkami w celu wypracowania wspólnej wartości dodanej dla usprawnienia funkcjonowania Banku. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2010 roku Departament Audytu Wewnętrznego, wykonał 1537 zadań audytowych w Banku, spółkach zależnych Banku, a także w ramach Grupy Millennium bcp. Planowa działalność obejmowała m.in. wykonywanie audytów IRF ("Independent Review Function"), czyli funkcji niezależnego przeglądu, realizowanej zgodnie z wymogami Nowej Umowy Kapitałowej w zakresie procesów zarządzania ryzykami: kredytowym, rynkowym i operacyjnym. Departament Audytu Wewnętrznego jest niezależny, podlega Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki audytów raportuje do Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

#### Struktura wykonania zadań Departamentu Audytu Wewnętrznego w 2010 roku

	wykonanie według stanu na 31.12.2010
Audyty procesowe	67
Audyty finansowe	8
Audyty placówek	256
Audyty IRF i MIFID	25
Postępowania wyjaśniające	378
<b>Ogółem audyty i postępowania wyjaśniające</b>	<b>734</b>
Dodatkowo – Kontrola Prewencyjna	803

#### AUDYT ZEWNĘTRZNY BANKU MILLENNIUM

Zgodnie z istniejącym stanem prawnym sprawozdania Banku Millennium (sprawozdanie jednostkowe) i Grupy Kapitałowej Banku Millennium (sprawozdanie skonsolidowane), są przedmiotem odpowiednio: przeglądu (sprawozdanie półroczne) lub badania (sprawozdanie roczne), dokonywanego przez niezależny podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych – Audytora Zewnętrznego. Wybór Audytora Zewnętrznego dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie rekomendacji Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Dodatkowo, mając na uwadze jakość danych finansowych prezentowanych w pozostałych publikowanych, kwartalnych raportach okresowych, Bank wspólnie z Audytorem Zewnętrznym wdrożył procedury współpracy zapewniające konsultowanie na bieżąco istotnych kwestii związanych z ujmowaniem zdarzeń ekonomicznych w księgach i sprawozdaniach finansowych. Ponadto na posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej, Audytor Zewnętrzny prezentuje kluczowe ustalenia dotyczące zagadnień raportowania finansowego.

W roku 2010 (podobnie jak w poprzednich latach) Audytorem Zewnętrznym dla Banku jest KPMG Audit Sp. z o. o., jeden z podmiotów tak zwanej „Wielkiej Czwórki” firm oferujących usługi audytorskie i doradcze.



## RYZIKO OPERACYJNE

Rok 2010 był kolejnym okresem funkcjonowania rozwiązań, wdrożonych w zakresie sprawnego zarządzania ryzykiem operacyjnym, zgodnych z najlepszymi praktykami przyjętymi w tym zakresie przez międzynarodowe instytucje finansowe.

Zgodnie z praktyką zarządzanie ryzykiem jest procesem ciągłego doskonalenia realizowanego poprzez:

- gromadzenie zdarzeń ryzyka operacyjnego,
- samoocenę ryzyka operacyjnego w poszczególnych procesach,
- analizę i monitorowanie wskaźników ryzyka.

Zdarzenia ryzyka operacyjnego Grupa Banku Millennium gromadzi w oparciu o udoskonalane narzędzia informatyczne, wspomagające zarządzanie ryzykiem operacyjnym. Zdarzenia te poddawane są analizie pod kątem poznania przyczyn powstania i możliwości zmniejszenia skutków, oraz zastosowania działań prewencyjnych. W systemie informatycznym zdarzenia przypisywane są do konkretnej kategorii ryzyka i konkretnego procesu, co następnie jest m.in. elementem raportowania oraz walidacji samooceny ryzyka. Wewnętrzna baza zdarzeń ryzyka spełnia wymogi jakościowe i ilościowe stosowania metod zaawansowanych wyliczenia wymogów kapitałowych z tytułu ryzyka operacyjnego.

W zakresie identyfikacji i oceny ryzyka przeprowadzono w roku 2010, w poszczególnych procesach biznesowych i wspomagających, kolejne badanie samooceny ryzyk i kontroli. Badanie to zostało wykonane łącznie z przeglądem procesów, polegającym na ocenie skuteczności przyjętych rozwiązań do spełniania wymogów Klientów i partnerów biznesowych w zakresie jakości obsługi oraz optymalizacji kosztowej.

Metodologia Grupy Millennium odnośnie samooceny ryzyk i kontroli pozwoliła ocenić poziom ryzyka w danym procesie, przy uwzględnieniu istniejących kontroli, w oparciu o przyjęte scenariusze. Dla oceny poziomów ryzyka powyżej przyjętego aspektu zostały zaproponowane, wdrożone i są monitorowane działania zapobiegawcze.

W trakcie badania samooceny ryzyk i kontroli, poddane zostały analizie również wskaźniki wydajności, a w tym również wskaźniki ryzyka zdefiniowane dla każdego procesu. Kluczowe osoby odpowiedzialne za kształtowanie i realizację zadań w poszczególnych procesach tak zdefiniowały i dostosowały wskaźniki, aby były one najlepszymi predyktorami zbliżających się zagrożeń.

## CIĄGŁOŚĆ BIZNESOWA

Zdolność do zapewnienia nieprzerwanego funkcjonowania kluczowych procesów biznesowych to cecha charakterystyczna nowoczesnej instytucji finansowej. Ciągłość działania powinna być zapewniona również w sytuacjach awaryjnych, spowodowanych nieprzewidywanymi zdarzeniami losowymi, kataklizmami, epidemiami czy też zdarzeniami o charakterze terrorystycznym. Instytucja powinna zatem posiadać plany odzyskania i utrzymania funkcjonalności procesów w takim czasie, który pozwoli jej uniknąć strat, ewentualnie zminimalizuje ich poziom.

Obszar ten wymaga ciągłego nadzoru i optymalizacji. Plany zachowania ciągłości muszą być dostosowywane stale do charakterystyki otoczenia, w jakim funkcjonuje instytucja, uwzględniając jej specyfikę oraz potrzeby.

W celu zapewnienia aktualności przyjętych założeń, Bank dokonuje corocznej, kompleksowej weryfikacji krytyczności poszczególnych procesów. Ponownej analizie poddawane są także szacunki zasobów niezbędnych do podtrzymania podstawowych funkcjonalności każdego z procesów krytycznych. Szczegółowo analizowane są istniejące plany związane z ciągłością działalności biznesowej, model zarządzania kryzysowego, zasady dotyczące komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz tryb i możliwości działania w lokalizacjach alternatywnych.

Plany te stanowią integralny element całościowego modelu zarządzania ciągłością działania. Definiują m.in. zasady ewakuacji zagrożonych obiektów, zasady odtwarzania działalności w lokalizacjach zapasowych oraz wytyczne dla zarządzania kryzysowego. Plany te precyzują także zasady działania w obliczu kataklizmu generującego całkowitą niedostępność budynków Centrali Banku.

W 2010 Bank Millennium dokonał optymalizacji rozwiązań w lokalizacji mającej przejąć funkcjonalność Centrali w sytuacji awaryjnej. Opracowano i wdrożono program testów tej lokalizacji, mających miejsce co 6 miesięcy. W ramach testów weryfikowana jest zdolność poszczególnych jednostek Banku do pracy w warunkach awaryjnych, jej wydajność oraz ewentualne ograniczenia.

Testy przyczyniają się każdorazowo do dalszego udoskonalenia planów zachowania ciągłości, jak też infrastruktury niezbędnej do ich realizacji.

## WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU

W roku 2010 miało miejsce szczególne wydarzenie, jakim było sprawne zakończenie procesu emisji akcji z prawem poboru Banku Millennium. Emisja akcji nastąpiła w formie subskrypcji zamkniętej przeprowadzonej w drodze oferty publicznej. W wyniku emisji kapitał zakładowy Banku został podwyższony z kwoty 849.181.744 zł do kwoty 1.213.116.777 zł. Emisja akcji zbiegła się w czasie z modyfikacją prawodawstwa dotyczącego prospektów emisyjnych spółek publicznych. Brak doświadczeń rynkowych, co do nowego środowiska prawnego, bezpośrednio oddziaływał na potrzebę ponad standardowej komunikacji z nadzorcą i regulatorem rynku jakim jest Komisja Nadzoru Finansowego. Profesjonalnie zorganizowany przez Bank proces występowania o wymagane prawem zgody i zatwierdzenia bezpośrednio przelożył się na maksymalne skrócenie czasu potrzebnego na rozpatrzenie przez KNF wniosków Banku. Stanowiło to fundament finalnego sukcesu emisji akcji Banku.

W trakcie omawianego roku, Bank poddany został problemowej kontroli Komisji Nadzoru Finansowego. Jej przebieg i ustalenia potwierdził istnienie w Banku efektywnego modelu przepływu informacji pomiędzy Bankiem a instytucją kontrolną.

W ocenie Banku dwustronna komunikacja pomiędzy organami nadzorczymi a instytucjami i podmiotami na nim działającymi na rynku, jest koniecznym warunkiem jego stabilności przy jednoczesnym zachowaniu zdolności rynku do adaptacji i dynamicznego rozwoju. Praktycznym wyrazem tego aspektu współpracy z regulatorem był udział ekspertów Banku w procesie opiniowania różnych projektów nowych aktów normatywnych, których celem była regulacja rynku.

Bank przykładą najwyższą wagę do kwestii współpracy z organami nadzorującymi jego działalność i poszczególne obszary jego aktywności.

## KOMUNIKACJA KORPORACYJNA

Jednym z podstawowych obowiązków Banku Millennium, który jest spółką publiczną notowaną na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie, jest prowadzenie aktywnej i przejrzystej polityki informacyjnej. Zgodnie ze standardami obowiązującymi na rynku oraz najlepszymi praktykami w tym zakresie, Bank dba o to, by wszystkim grupom odbiorców zapewnić równy dostęp do informacji dotyczącej Banku i spółek Grupy Banku Millennium.

Program komunikacji korporacyjnej realizowany jest przez dwie wyspecjalizowane jednostki Banku. Są nimi Departament Relacji Inwestorskich, przygotowujący informacje i utrzymujący bieżący kontakt ze środowiskiem akcjonariuszy, inwestorów i analityków rynku finansowego i reprezentującymi ich organizacjami oraz Departament Public Relations odpowiedzialny za przygotowanie informacji dla mediów i publikację własnych informacji dotyczących bieżącej pracy Banku. Obie jednostki koordynują też przekazywanie informacji przez spółki grupy (Millennium Dom Maklerski, Millennium Leasing, Millennium TFI)

Bank regularnie, na podstawie wcześniej ogłoszonego harmonogramu, podaje do wiadomości publicznej informacje o swoich danych i wynikach finansowych w postaci kwartalnych, półrocznych i rocznych raportów. Dorocznie Bank publikuje też, w postaci drukowanego wydawnictwa, „Raport Roczny” za miniony rok finansowy (wersja polska i angielska). Najważniejsze, bieżące wydarzenia związane z działalnością Banku stanowią temat raportów bieżących. Bank przesyła też systematycznie do wiadomości publicznej informacje prasowe dotyczące bieżącej działalności Banku i spółek oraz organizuje konferencje prasowe dla przedstawicieli mediów oraz konferencje dla analityków rynku finansowego. Te ostatnie – tak jak obrady walnych zgromadzeń akcjonariuszy Banku – są też dostępne dla uczestników rynku w trybie on-line poprzez przekaz internetowy.

W roku 2010, w związku z publiczną emisją akcji, Bank Millennium opublikował „Prospekt Emisyjny” stanowiący aktualne kompendium wiedzy o wszystkich obszarach jego działania

Wszystkie informacje o charakterze korporacyjnym przekazywane do wiadomości publicznej są też publikowane na ogólnie dostępnych, aktualizowanych i prowadzonych w języku polskim i angielskim, stronach portalu internetowego Banku. Stanowią one też przedmiot informacji dla pracowników Grupy Banku Millennium publikowanych na portalu intranetowym Banku.

Bank jest też otwarty na dialog ze swoimi Interesariuszami i odpowiada na pytania o różnej tematyce kierowane pod jego adresem.



## Dobre miejsce pracy

Największą niematerialną wartością każdej firmy są jej Pracownicy, którzy decydują o jej konkurencyjności i pozycji rynkowej. Bank Millennium świadomy tej wartości, przywiązuje bardzo dużą wagę do właściwego poziomu motywacji swoich Pracowników oferując im rozwój zawodowy poprzez udział w szkoleniach, czy programach rozwojowych. Bank dba także o sferę pozazawodową zapewniając bogate programy i pakiety socjalne.



## Rozwój kadr

### PROGRAMY ROZWOJOWE

Rozwój zawodowy Pracowników jest jedną z wartości, na którą Banku Millennium zwraca szczególną uwagę. Bank stworzył specjalne programy rozwojowe, których celem jest stymulowanie tempa rozwoju Pracowników, zwiększanie ich zaangażowania oraz pozyskiwanie młodych, ambitnych Pracowników z rynku pracy. W roku 2010 Bank realizował dwa programy skierowane do studentów i absolwentów uczelni wyższych.

„**People Grow**”, to dwuletni program rozwoju kompetencji menedżerskich, oparty na systemie rotacji oraz zasadzie „training on the job”, który pozwala na zdobycie doświadczeń w różnych obszarach funkcjonowania Banku. Uczestnicy Programu wspierani przez Mentora – członka Zarządu Banku – mają możliwość pracy na rzecz różnych departamentów, udziału w wybranych projektach i szkoleniach, a tym samym poznania od podstaw zasad funkcjonowania instytucji finansowej. W 2010 roku do programu przystąpiło 10 nowych uczestników.

„**Expert Start Up**”, to siedmiomiesięczny program stażowy skierowany do studentów i absolwentów zainteresowanych pracą w obszarze szeroko rozumianego ryzyka. Na program składa się praca – na zasadach rotacji- w trzech jednostkach Banku: w Departamencie Ryzyka, w jednostce odpowiedzialnej za podejmowanie decyzji kredytowych i w Departamencie Dochodzenia Należności Detalicznych. Uczestnicy Programu otrzymują wsparcie Mentora – Dyrektora wybranej jednostki i Coacha – menedżera obszaru, w którym aktualnie pracują. Po zakończeniu Programu najlepszym uczestnikom proponowana jest umowa o pracę na czas nieokreślony we wskazanej jednostce w obszarze oceny ryzyka Banku Millennium. W roku 2010 do programu przyjęto 10 uczestników.

Rozwój Pracowników w Banku Millennium wspomagany jest również różnorodnymi metodami oceny potencjału, w tym narzędziami Assessment i Development Center i „Oceny 360 stopni”. W 2010 roku Zespół Rekrutacji i Rozwoju zorganizował i przeprowadził dwa projekty dla menedżerów Departamentu Bankowości Bezpośredniej: projekt „Oceny 360 stopni” oraz projekt Development Center. Uczestnicy tych projektów otrzymali informację zwrotną na temat swoich kompetencji oraz wskazówki rozwojowe, a ich przelożeni materiał, który stanowi podstawę coachingu i monitorowania postępów rozwoju pracowników.

#### Programy rozwojowe

	ilość uczestników	
	2010	2009
People Grow	10	18
Expert Start Up	10	–
Ogółem	20	18

#### NAGRODY DLA PRACOWNIKÓW

W Banku Millennium przyznawana jest coroczna „Nagroda Prezesa”, która jest wyrazem docenienia wyjątkowych osiągnięć Pracowników. Laureatami nagrody są menedżerowie i liderzy projektów, którzy w znaczący sposób przyczynili się do wypracowania rocznego wyniku Banku Millennium między innymi poprzez osiągnięcie wybitnych wyników sprzedażowych, obniżenie kosztów, budowy pozytywnych relacji z Klientami, usprawnienie procesów lub wpływ na wzrost produktywności. Nagroda zwyczajowo wręczana jest na dorocznej Naradzie Kadry Zarządzającej Grupy Banku Millennium. W roku 2010 „Nagrody Prezesa” otrzymało sześć osób.

#### DZIAŁALNOŚĆ SZKOLENIOWA

Rok 2010 w obszarze szkoleń upłynął pod znakiem bezpieczeństwa – główny nacisk został położony na kompleksowe szkolenia z zakresu zachowania w sytuacjach trudnych, ze szczególnym uwzględnieniem napadu na Bank. W szkoleniach w tym zakresie, organizowanych w latach 2010-2011, wezmą udział wszyscy Pracownicy sieci bankowości detalicznej.

Rozpoczął się również proces szkoleń dla Pracowników bankowości przedsiębiorstw, w ramach którego w 2010 roku uczestnicy zostali przeszkoleni z zakresu negocjacji, efektywności osobistej, zarządzania czasem oraz produktów skarbu. W przyszłym roku powyższy proces szkoleniowy zostanie dodatkowo wzbogacony o szkolenia z zakresu analizy finansowej oraz produktów bankowości transakcyjnej.

W 2010 roku trenerzy wewnętrzni nie tylko zapewnili Pracownikom szeroki dostęp do szkoleń miękkich i menedżerskich, ale również intensywnie pracowali nad rozszerzeniem oferty szkoleń wewnętrznych, która w ostatnim roku powiększyła się o następujące:

- asertywność,
- efektywność osobistą,
- udzielanie informacji zwrotnej,
- motywowanie,
- negocjacje,
- efektywna rekrutacja,
- zarządzanie własnym wizerunkiem,
- zarządzanie zmianą,
- wprowadzenie do finansów,
- wprowadzenie do analizy kredytowej.

Wprowadzony w 2010 roku proces szkoleniowy dla nowych Pracowników okazał się wielkim sukcesem, zapewniając ciągłe doskonalenie wiedzy o produktach wszystkim nowym Pracownikom sieci sprzedaży bankowości detalicznej. Szkolenia były przeprowadzane w formie *e-learningu* oraz w formie warsztatowej i poszerzały wiedzę z zakresu: kredytów konsumpcyjnych, funduszy inwestycyjnych i kredytów hipotecznych.

Jednocześnie dla nowych Pracowników linii Prestige odbywały się szkolenia certyfikujące, pozwalające na sprzedaż produktów PZU oraz szkolenia z cyklu „Nowy Model Obsługi Klienta Prestige”.

Ważnym przedsięwzięciem były również szkolenia wspierające wprowadzenie nowej aplikacji Milleteller.

We wszystkich warsztatach prowadzonych metodami tradycyjnymi brało udział ponad 11 tys. Pracowników Banku.

Po dobrych doświadczeniach poprzednich lat, szczególnie preferowaną formą nauczania jest *e-learning*, który systematycznie się rozwija.

W 2010 roku za pomocą *e-learningu* przeszkolonych zostało ponad 40 tys. osób. Tą metodą poszerzyliśmy kompetencje Pracowników między innymi z zakresu:

- projektu zarządzania czasem pracy w centrali Banku Millennium,
- wprowadzenia rekomendacji T,
- aplikacji MilleTeller (dla sieci sprzedaży bankowości detalicznej),
- stosowania regulacji MiFID (obszar bankowości detalicznej oraz bankowości przedsiębiorstw),
- przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy,
- nowej karty kredytowej „Impresja”,
- BHP.

Wszystko wskazuje na to, że *e-learning* jako forma nauczania w roku 2011 jeszcze bardziej zyska na znaczeniu. Już na początku przyszłego roku w ramach wykorzystania tej formy szkoleń zostanie przygotowane:

- wsparcie Projektu MillOffice (wprowadzenie Windows 7 oraz MS Office 2010),
- zestaw kursów wspierających ścieżkę rozwoju kariery w Departamencie Operacji

Średnio w roku 2010 każdy Pracownik wziął udział w około 40 godzinach szkoleń.

#### Działalność szkoleniowa

	2010	2009
<b>osoboszkozenia:</b>	<b>54 741</b>	<b>50 642</b>
tradycyjne	11 108	7670
e-learning	43 633	42 976
<b>liczba godzin szkoleniowych:</b>	<b>232 872</b>	<b>216 349</b>
tradycyjne	183 150	154 966
e-learning	49 722	61 383

#### średnia ilość godzin szkoleniowych na Pracownika:

tradycyjne	31,70	26,3
e-learning	8,6	10,4



## WEWNĘTRZNA GIEŁDA PRACY I POLITYKA REKRUTACJI

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

Oferty pracy w Banku kierowane są w pierwszej kolejności do Pracowników Grupy Kapitałowej Banku. Pracownicy zgłaszający swoje zainteresowanie wybraną ofertą pracy mają szansę rotacji.

W roku 2010 ponad 150 Pracowników Banku skorzystało z tej możliwości zmiany jednostki organizacyjnej dzięki wewnętrznej rekrutacji. Takie działanie zgodne jest z podstawową wartością Banku, jaką jest rozwój Pracowników. Ogłoszenia o pracy przeznaczone dla Pracowników w organizacji publikowane są na dostępnej wszystkim platformie intranetowej zintegrowanej z aplikacją rekrutacyjną. W przypadku, kiedy znalezienie osób o odpowiednich kompetencjach wewnątrz organizacji nie jest możliwe, Bank Millennium poszukuje kandydatów na zewnętrznym rynku pracy. Sposób rekrutacji jest różny w zależności od tego, czy oferta kierowana jest do studentów i absolwentów czy do profesjonalistów.

W roku 2010, podobnie jak w latach poprzednich, prowadzone były działania skierowane do studentów i absolwentów w ramach programu „Come and Grow with us”. Dzięki programowi Bank umożliwia studentom zdobycie cennych doświadczeń oraz wiedzy na temat pracy w bankowości.

Realizując ideę współpracy i dzielenia się wiedzą poprzez program „Come and Grow with us”, Bank zorganizował liczne szkolenia i warsztaty, przygotował konkursy i dziesiątki staży dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów. Bank prowadzi też serwis internetowy przeznaczony dla osób wchodzących na rynek pracy.

Obok studentów i absolwentów kolejną grupę kandydatów do pracy w Banku stanowią osoby z co najmniej rocznym stażem zawodowym – profesjonalści. Od kandydatów do pracy z doświadczeniem zawodowym oczekuje się, że będą posiadali kompetencje, które są niezbędne do tego, żeby postępować zgodnie z kluczowymi wartościami Banku. Równie istotne jest spełnienie przez tych kandydatów wymagań Banku, co do kompetencji specyficznych, niezbędnych do pełnienia danej funkcji. W celu zapewnienia obiektywności i trafności oceny kandydatów, Zespół Rekrutacji i Rozwoju, rozwija narzędzia niezbędne w procesie doboru Pracowników, których używa w bliskiej współpracy z Klientami wewnętrznymi.

Proces komunikowania ofert pracy jest przejrzysty. Ogłoszenia o pracy kierowane do profesjonalistów publikowane są na stronie internetowej Banku oraz na portalach internetowych. Istnieje jeden zbiór danych osobowych kandydatów do pracy w Banku Millennium. Dane te są bezpieczne. Ich przetwarzanie jest na bieżąco monitorowane oraz poddawane audytowi wewnętrznemu. Każdy kandydat zaproszony na spotkanie kwalifikacyjne otrzymuje informację zwrotną informującą o wyniku rekrutacji. W roku 2010 chęć podjęcia pracy w Banku zgłosiło 75 tys. osób – ponad 21% więcej niż w roku poprzednim.

### Rekrutacja

	2010			2009		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Otrzymane wnioski			75 000			59 000
Przeprowadzone rozmowy rekrutacyjne			4 000			1 200
<b>Przyjęto do pracy</b>						
Ogółem	608	392	1 000	458	292	750
Wykształcenie średnie			368			307
Wykształcenie wyższe			632			443

### EXIT INTERVIEWS

Bank Millennium troszczy się o zapewnienie odpowiednich warunków pracy. W tym celu, obok badania satysfakcji, stale prowadzone są rozmowy z osobami odchodzącymi z Banku. Badamy przyczyny rezygnacji Pracowników, opinie na temat warunków zatrudnienia w Banku Millennium oraz ich potrzeby. Wyniki uzyskiwane na podstawie przeprowadzonych rozmów oraz propozycje zmian, jakie zgłaszają Pracownicy, pozwalają na uzyskanie ogólnych wniosków i są punktem wyjścia do rekomendowanych zmian.

### ŚWIADCZENIA URLOPOWE

W roku 2010 grupa byłych i aktualnych Pracowników zwróciła się do Banku z pytaniami dotyczącymi stosowanych przez Bank zasad naliczenia świadczeń za czas urlopu, a część z nich o ponowne przeliczenie tych świadczeń. Wnioski dotyczyły okresów historycznych.

W związku z faktem, że w okresie, którego dotyczyły pytania, w Banku obowiązywało kilka odrębnych systemów premiowych, różniących się od siebie i obejmujących poszczególne grupy Pracowników, Bank chcąc ustosunkować się do otrzymanych pytań, poprosił ich autorów o dodatkowe informacje pozwalające na ustalenie, który z funkcjonujących systemów premiowych i w jakim czasie obejmował każdą z pytających osób. Każdą ze zgłoszonych spraw traktowano indywidualnie i także w trybie indywidualnym udzielano na nią odpowiedź.

Bank stoi na stanowisku, iż wypłacał swoim Pracownikom wynagrodzenie z tytułu urlopu wypoczynkowego zgodnie z obowiązującym prawem.

## Pracownicy Grupy Banku Millennium

Dane ogólne	2010			2009		
	Kobiety	Mężczyźni	Razem	Kobiety	Mężczyźni	Razem
Liczba Pracowników ogółem	4 264	1 951	6 215	4 344	1 977	6 321
Średni wiek Pracownika	34,2	33,6	34,0	33	33	33
Średnia lat w Banku Millennium	5,3	4,9	5,2	4	4	4
Kwalifikacje						6 321
wykształcenie podstawowe	0	0	0			1
wykształcenie średnie			1 924			2 039
wykształcenie wyższe			4 291			4 281
<b>Forma zatrudnienia</b>						
umowa na czas nieokreślony			4 948			5 129
umowa na czas określony			1 267			1 192
Umowa na część etatu			139			-
Pracownicy niepełnosprawni			22			19
Przyrost zatrudnienia netto			167			-349
Odejścia z pracy			1 229			1 502
inicjatywa Pracownika			811			780
porozumienie stron			64			80
zwolnienia			345			632
emerytury			8			9
śmierć			1			1
Roczny wskaźnik absencji			6,46%			-
<b>Mobilność wewnętrzna</b>						
Liczba rotacji			250			2 612
%			0,4%			3,6%
<b>Podział kadry zarządzającej</b>						
Wyższa kadra zarządzająca			84	27	75	102
Kadra zarządzająca			873	498	379	877
Ogółem			957	525	454	979



## Działania społeczne

### OPIEKA MEDYCZNA

Bank Millennium od 2006 roku współpracuje z centrum medycznym ENEL-MED. Wybrana przez Bank sieć placówek medycznych oferuje dostęp do wykwalifikowanej kadry medycznej i nowoczesnej diagnostyki Pracownikom Banku i spółek wchodzącym w skład Grupy Banku Millennium. Program prywatnej opieki medycznej umożliwia wszystkim Pracownikom w równym stopniu dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Sieć partnerów medycznych stale się powiększa i w 2010 roku w całej Polsce dostępnych było 518 przychodni zlokalizowanych w 233 miastach Polski. Dzięki tak licznym partnerom medycznym, każdy Pracownik, w tym Pracownicy ogólnopolskiej sieci placówek, ma możliwość skorzystania z prywatnej opieki medycznej.

Dodatkowo, w roku 2010, w siedzibie centrali Banku Millennium w Warszawie została otwarta przykładowa przychodnia medyczna, świadcząca usługi z zakresu podstawowej opieki medycznej i ambulatoryjnej. Umożliwia to Pracownikom Centrali Banku w Warszawie wygodnie i szybko zasięgnąć porady lekarskiej i skontrolować swój stan zdrowia.

W okresie jesiennym, jak co roku, została przeprowadzona ogólnopolska akcja szczepień przeciwko grypie. Szczepienia były organizowane zarówno w siedzibie Pracodawcy – Warszawa, Gdańsk – jak i bezpośrednio w placówkach medycznych.

W trosce o zdrowie nie tylko Pracowników, ale również członków ich rodzin, Bank Millennium w ramach umowy medycznej wynegocjował preferencyjne stawki pakietów medycznych dla współmałżonków, partnerów życiowych oraz dzieci do 25 roku życia. Zakres pakietów medycznych pozwala na skuteczną realizację zarówno programów profilaktyki zdrowotnej, jak również podjęcia leczenia specjalistycznego w przypadku wystąpienia nagłego zaostrzenia.

#### Opieka medyczna

	2010	2009
Ilość partnerów medycznych	508	381
Ilość miast z opieką medyczną	233	182
Pracownicy objęci prywatną opieką medyczną	6 165	6 234

#### SŁUŻBA BHP

W roku 2010, w zakresie działań służby BHP na szczególne wyróżnienie zasługuje zakończenie procesu realizacji programu „szkoleń okresowych” – dla wszystkich pracowników Grupy Banku Millennium – obejmujący szeroko rozumianą tematykę bezpieczeństwa.

Rozpoczęty w listopadzie 2008 roku proces obowiązkowych szkoleń okresowych wykonywanych na bazie platformy *e-learning* i w oparciu o własny program szkoleniowy, był kontynuowany w roku 2009 i pierwszej połowie roku 2010. Proces ten w szerokim zakresie zapewnił pogłębienie wiedzy dotyczącej tematyki bezpieczeństwa. Szkolenia te są realizowane na bieżąco, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa ogólnego.

Bardzo istotną, nową inicjatywą poprawiającą poziom bezpieczeństwa Pracowników, jest wprowadzony w trzecim kwartale 2010 roku, projekt szkoleń skierowanych do Pracowników placówek terenowych Banku, dotyczący zagrożeń działaniami przestępczymi.

Dzięki współpracy jednostek organizacyjnych Banku zajmujących się problematyką bezpieczeństwa oraz wydziału szkoleń został uruchomiony nowy program szkoleniowy, którego celem jest wypracowanie u Pracowników umiejętności zapobiegania oraz wypracowaniu właściwych reakcji w sytuacjach tak ekstremalnych zagrożeń, jak napad rabunkowy lub akty terrorystyczne.

Projekt przewiduje powtarzalność szkolenia dla całej sieci w cyklach dwuletnich.

Działająca pod nadzorem Departamentu Bezpieczeństwa i Ciągłości Biznesowej profesjonalna firma szkoleniowa wykonała dotychczas 10 takich szkoleń na terenie kraju. W opinii uczestników jak i Pracowników koordynujących, realizowane moduły szkolenia jak i dotychczasowy poziom ich realizacji są bardzo satysfakcjonujące.

Zajęcia kompleksowo obejmują przewidywalne potrzeby w zakresie wiedzy i umiejętności przydatnych w różnych sytuacjach, począwszy od zagrożeń ze strony agresywnego Klienta po działania skrajne, takie jak napad rabunkowy czy atak terrorystyczny.

Nie zapomniano także o potrzebie stałego podnoszenia umiejętności w zakresie udzielania pierwszej pomocy przedmedycznej, korzystania z apteczek pierwszej pomocy, czy podręcznego sprzętu gaśniczego.

## ZAJĘCIA SPORTOWE I REKREACYJNE

Głównym celem zajęć jest zapewnienie wszystkim Pracownikom szerokiego dostępu do różnorodnych form aktywności sportowo-rekreacyjnych. Oferta zajęć jest tak skonstruowana, aby zainteresowany zajęciami Pracownik mógł w sposób dowolny wybrać dla siebie odpowiednią formę aktywności czy rekreacji.

Każdy z Pracowników raz na kwartał ma możliwość otrzymania kametu na zajęcia sportowe lub biletów do kina. W 2010 roku udostępniono pracownikom nową formę zajęć sportowych realizowanych z wykorzystaniem karty MultiSport. Zajęcia oferowane w ramach tej karty w sposób kompleksowy zapewniają Pracownikom dostęp do zróżnicowanych form aktywności sportowej, takich jak basen, siłownia, fitness, squash, jak również nauki tańca czy wspinaczki górskiej. Korzystając z karty Pracownik ma możliwość aktywnego wypoczynku i prowadzenia zdrowego, aktywnego trybu życia. Podstawowe korzyści wynikające z posiadania karty to:

- nielimitowany dostęp do obiektów sportowych,
- nieograniczony wybór różnych form aktywności sportowej,
- nieograniczony zasięg terytorialny ośrodków rekreacji

W 2010 roku z karty MultiSport można było korzystać w ponad 2500 obiektach sportowych w całej Polsce. Oferta obiektów rekreacyjnych stale wzrasta i każdy Pracownik może zaproponować włączenie nowego obiektu do oferty.

Pracowników preferującym zajęcia kulturalne Bank oferuje bilety do kina do wykorzystania w dużych multiplexach oraz kinach lokalnych z niekomercyjnym repertuarem.

Oferta zajęć jest przygotowana w taki sposób, aby każdy z Pracowników po godzinach pracy mógł skorzystać, stosownie do swoich zainteresowań i preferencji, z szerokiej gamy dostępnych na rynku usług sportowych czy rekreacyjnych.

Poprzez aktywny i miły wypoczynek po pracy umożliwiamy Pracownikom rozwijanie swoich pasji, utrzymanie kondycji fizycznej i integrację z kolegami/koleżankami z pracy.

Średnio w każdym kwartale 2010 roku z oferty karty MultiSport korzystało 1850 Pracowników, a z oferty biletów do kina 3250 Pracowników.

## ZAPOMOGI I POŻYCZKI NA CELE MIESZKANIOWE

Każdy Pracownik Banku, który w wyniku zdarzeń losowych znalazł się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej, może ubiegać się o uzyskanie bezzwrotnego świadczenia pieniężnego. Najczęściej Pracownicy wnioskowali o udzielenie zapomogi z powodu długotrwałej choroby, jak również zdarzeń losowych w postaci klęsk żywiołowych, takich jak powódź czy pożar.

W 2010 roku przyznano 130 zapomóg na łączną kwotę 292 951 zł.

Bank, w ramach pomocy socjalnej realizowanej również z Funduszu Socjalnego, oferuje niskoprocentowane pożyczki na cele mieszkaniowe, udzielane na remont lub wykończenie lokalu mieszkalnego, budowę lub zakup mieszkania czy domu, spłatę kredytu mieszkaniowego. Pożyczki mają na celu udzielenie pomocy materialnej przede wszystkim tym Pracownikom, którzy kontynuują rozpoczęte już inwestycje mieszkaniowe z własnych środków lub kredytów bankowych. W 2010 roku udzielono 170 pożyczek na łączną kwotę 1 926 092 zł, w tym 149 na remont i 21 na pozostałe cele mieszkaniowe.

Z powyższych świadczeń socjalnych mogą również korzystać Pracownicy, którzy bezpośrednio po ustaniu stosunku pracy przeszli na emeryturę bądź rentę.

### Pożyczki dla Pracowników

	2010	2009
<b>Na cele mieszkaniowe</b>		
Kwota (zł)	2 001 683	1 773 495
Liczba Pracowników	175	156
<b>Na cele socjalne</b>		
Kwota (zł)	292 951	269 620
Liczba Pracowników	130	149





## Aspekty oddziaływania na środowisko

Ze względu na charakter prowadzonej działalności, zadania Banku w dziedzinie redukcji szkodliwego wpływu na środowisko polegają przede wszystkim na racjonalnej gospodarce materiałami, monitorowaniu zużycia energii i paliw oraz kontroli gospodarki odpadami.

W 2010 roku Bank nie otrzymał informacji o jakimkolwiek przypadku naruszenia przepisów ochrony środowiska.



## ZUŻYCIE I RECYKLING MATERIAŁÓW ZAKUPIONYCH PRZEZ BANK

### Zakupy

W roku 2010 Bank kontynuował, rozpoczęte w roku 2008, działania proekologiczne polegające na wynajmie urzędzeń wielofunkcyjnych oraz utworzeniu tzw. *print room*'ów. W efekcie tych działań odnotowaliśmy 5,6% spadek zużycia papieru.

Nieznaczny wzrost o 0,04% zużycia kopert spowodowany został koniecznością zmiany informacji umieszczonych na kopertach firmowych i wymiany części ich nakładu

Obok materiałów papierowych Bank zużywa materiały plastikowe, takie jak jednorazowe kubeczki, łyżeczki, mieszadła oraz plastikowe butelki po wodzie i koperty bezpieczne. Utrzymanie limitów w zakresie zamawiania przez jednostki organizacyjne Banku, butelkowanej wody mineralnej oraz zużycia plastikowych kopert bezpiecznych pozwoliło na zmniejszenie zużycia artykułów plastikowych o 40% w stosunku do 2009 roku.

Zużycie baterii ładowalnych (akumulatorków) stosowanych w Banku do różnego rodzaju urządzeń otwierających, alarmujących oraz do urządzeń zdalnego sterowania zwiększyło się o 7,8% w stosunku do ubiegłego roku.

#### Zużycie materiałów

Rodzaj materiału (kg)	Zużycie w okresie I – XII		
	2010	2009	zmiana
Papier (na potrzeby operacyjne)	373 325	402 040	4%
Koperty (różne)	123 873	125 583	7%
Artykuły plastikowe	14 271	23 407	-35%
Materiały eksploatacyjne do drukarek (tonery, kartridże)	1 479	1 732	-9%
Baterie	364	337	21%

#### RECYKLING I UTYLIZACJA

W połowie 2010 roku Bank podpisał umowę w zakresie utylizacji wszelkiego wyposażenia oraz recyklingu sprzętu elektrycznego, teleinformatycznego, nośników danych, urządzeń zasilających z firmą, która posiada pozwolenie na prowadzenie działalności. W ramach odzysku, zbierania i transportu odpadów niebezpiecznych, w związku z tym w 2010 roku przekazanych i poddanych recyklingowi zostało 8880 kg sprzętu teleinformatycznego (w tym monitory, komputery, serwery, drukarki, faksy, klawiatury, hub-y, ups-y, dyski HDD, switch-e, router-y) oraz 1 201 kg odpadów metalowych.

#### Recykling

Rodzaj materiału (kg)	Recykling w okresie I – XII		
	2010	2009	zmiana
Sprzęt teleinformatyczny	9 489	31 470	-70%
Odpady metalowe	4 280	2 136	100%
Papier (makulatura)	72 168	396 570	-82%

Kontynuacja dyscypliny w zakresie ilości drukowanych dokumentów przyczyniła się do zmniejszenia zużycia papieru, a tym samym, do zmniejszenia ilości makulatury przekazanej do recyklingu.

### Utylizacja

Rodzaj materiału (kg)	Utylizacja w okresie I – XII		
	2010	2009	zmiana
Wypożyczenie	7792	1052	641%
Kasety CCTV	485	2 200	-78%
Zużyte tonery	653	1 245	-48%

W ramach umowy outsourcingowej podpisanej w 2009 roku nastąpiło wycofanie z placówek terenowych i jednostek organizacyjnych Centrali, maszyn własnych (kserokopiarki, drukarki) i zastąpienie ich urządzeniami wielofunkcyjnymi będącymi własnością firmy outsourcingowej. Odpowiedzialność za odbiór i regenerację zużytych tonerów do powyższych urzędzeń spoczywa na outsorserze, w związku z tym spadła znacznie ilość przekazanych do utylizacji zużytych tonerów.

Zbędne wyposażenie meblowe, nie znajdujące dalszego zastosowania w Banku oraz urządzenia posiadające ekspertyzę techniczną z przeznaczeniem do zniszczenia (niszczarki, liczarki, kserokopiarki), zostało zaklasyfikowane i przekazane do utylizacji. W 2010 roku przekazano 7792 kg powyższego wyposażenia. Wzrost spowodowany jest finalizacją projektu konsolidacji Centrali Banku oraz relokacją i modernizacją oddziałów Banku.

Zasady recyklingu i utylizacji określają następujące regulacje z zakresu ochrony środowiska:

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

Regulacje z zakresu ochrony środowiska nakładają na Bank obowiązki w zakresie właściwego zarządzania odpadami, wśród których wymienić należy kompletowanie Kart Odpadów oraz Protokołów Zniszczenia.

## ZUŻYCIE ENERGII I WODY

Mniejsze zużycie energii elektrycznej w 2010 roku w porównaniu do 2009 roku, jest wynikiem podjętych działań w zakresie racjonalizacji jej zużycia, a mianowicie:

- wprowadzenie automatyki wyłączania oświetlenia w budynkach Centrali,
- zastosowanie całorocznego zegarowego sterowania oświetleniem reklam zewnętrznych,
- wprowadzenie w nowo budowanych oddziałach oświetlenia LED w reklamach zewnętrznych.

Ponadto w 2010 roku we wszystkich oddziałach pracowały już urządzenia klimatyzacyjne na ekologicznym czynniku, wyposażone w automatykę dopasowując ich działanie do panujących warunków, co ogranicza zużycie energii. Cały czas realizowane są zalecenia odnośnie racjonalnego gospodarowania zużyciem energii, głównie w zakresie pracy urządzeń grzewczych i klimatyzacyjnych.

### Zużycie energii i wody

	2010	2009	jedn.	zmiana
Energia elektryczna zakupiona	29 224 062	33 920 000	kWh	-13,8%
Energia cieplna zakupiona*	101 358	77 554	GJ	23,4%
Gaz ziemny	189 887	234 370	m <sup>3</sup>	-18,9%
Olej opałowy	77 200	75 200	litr	2,5%
Woda*	117 163	71 200	m <sup>3</sup>	39,2%

\* wzrost zużycia wody i energii cieplnej nastąpił w obrębie Centrali w Warszawie (w 2010r. rozpoczęto użytkowanie budynków B i C)

## OBSZARY CHRONIONE

Bank posiada grunt, który sąsiaduje z obszarami chronionymi, jednak na jego terenie nie prowadzi żadnej działalności operacyjnej. Grunt ten zlokalizowany jest w Warszawie, przy ul. Werbeny (woj. mazowieckie), powierzchnia gruntu stanowi 2 813 mkw i położony jest w strefie Otuliny Mazowieckiego Parku Krajobrazowego.



## Działania na rzecz społeczeństwa

Bank Millennium jest instytucją zaangażowaną społecznie. We współpracy z organizacjami pożytku publicznego i fundacjami realizuje programy edukacyjne i wydarzenia kulturalne, spełniając tym samym część swojej misji jako instytucji zaufania publicznego.



## Działalność prospołeczna

### „GODZINA DLA ZIEMI”

Banku Millennium, po raz drugi z kolei, wziął w 2010 roku udział w polskiej edycji proekologicznej akcji „Godzina dla Ziemi” organizowanej przez Fundację WWF Polska.

Celem tej ogólnopolskiej akcji, było zwrócenie uwagi opinii publicznej na problem zmian klimatycznych na ziemi, szczególnie wynikających ze stale postępującego ocieplenia oraz manifestacja poparcia dla działań rządów i organizacji pozarządowych zmierzających do realizacji programów ograniczających skutki tych zmian.

Akcja polegała na dobrowolnym wygaszeniu w dniu 27 marca 2010 roku, w krajach w których realizowana była akcja, w godzinach 20.30-21.30 (1 godzina) oświetlenia mieszkań, instytucji, urzędów i oświetlenia zewnętrznego budynków publicznych, w tym wyłączenie reklam i neonów. W Polsce do akcji przyłączyło się 40 miast, w tym 14 wojewódzkich, liczna grupa firm i instytucji, politycy oraz gwiazdy show biznesu

W ramach udziału w „Godzinie dla Ziemi”, Bank:

- przeprowadził wewnętrzny program informacyjny dla Pracowników związany z problematyką akcji i jej celami,
- wyłączył oświetlenie biur w budynkach Centrali Banku (Warszawa i Gdańsk) oraz umieszczonych na nich paneli reklamowych oraz oświetlenie i panele reklamowe części placówek Banku w całej Polsce na 1 godzinę,
- przeprowadził akcję informacyjną skierowaną do Klientów Banku informującą o celach akcji i udziale w niej Banku,
- poinformował Pracowników o wynikach akcji w Polsce.

Udział Banku w tym przedsięwzięciu, oparty był na dobrowolnej aktywności Pracowników i służył szeroko pojętej promocji problematyki ochrony środowiska.



### ECCO WALKATHON

ECCO Walkathon to największy na świecie spacer charytatywny, w którym długość przebytej trasy przelicza się na pieniądze, przekazywane potem na wybrany dobroczynny cel. Bank Millennium – tak jak to miało miejsce w latach ubiegłych – także przyłączył się do akcji i ufundował dla swoich Pracowników 150 biletów wstępu uprawniających do udziału w imprezie. Uczestnicy spaceru mieli do wyboru spacer na dwóch trasach: sześć lub dziesięciokilometrowej. Za każdy przebyty kilometr marszu firma Ecco przekazała 4 zł wybranej przez uczestników organizacji. W 2010 roku w marszu wzięło niemal 20 tys. osób, które „wyspacerowały” dokładnie 702 284 zł. Fundusze zebrane podczas ubiegłorocznej edycji Ecco Walkathonu zasiliły projekty realizowane przez: SOS Wioski Dziecięce – Stowarzyszenie niosące pomoc osieroconym i opuszczonym dzieciom, organizację WWF – chroniącą niedźwiedzie polarne Arktyki, a także Fundację TVN zbierającą fundusze na budowę Centrum Profilaktyki Nowotworów (CPN).

### GDAŃSKI AREOPAG

Bank Millennium wsparł organizację obchodzącego dziesięciolecie istnienia Forum Dialogu „Gdański Areopag”. Forum to stanowi unikalną i ważną ze społecznego punktu widzenia płaszczyznę dyskusji i dialogu pomiędzy różnymi środowiskami na tematy związane z wyzwaniami i najważniejszymi problemami moralnymi naszych czasów. Tematami wiodącymi spotkań w roku 2010 były: „Dobrobyt” (sesja wiosenna) i „Szacunek”(sesja jesienna). W dyskusji wzięli grupa wybitnych intelektualistów reprezentujących różne środowiska naukowe, poglądy i religie.



## Wspieranie edukacji

### COME AND GROW WITH US

Od 2002 roku Bank wspiera studentów i absolwentów w ich pierwszych krokach życia zawodowego, dając im szansę zdobywania doświadczenia, rozwijania kompetencji i zainteresowań. W tym celu powstał program „Come and Grow with us”, poprzez który Bank dociera do studentów, angażuje się w życie środowiska akademickiego oraz pozyskuje ambitnych studentów i absolwentów.

Częścią programu są płatne praktyki w Banku i konkursy z cennymi nagrodami. Bank uczestniczy także w największych wydarzeniach targowo-edukacyjnych, między innymi w „Dniach Kariery”, organizowanych przez międzynarodowe stowarzyszenie studentów AIESEC oraz w konferencjach dla studentów i organizuje szkolenia na ich uczelniach i w siedzibie Banku. W ten sposób Bank dociera ze swoją ofertą bezpośrednio do młodych ludzi i może dostosowywać swoje działania do ich potrzeb. W czasie wydarzeń promuje program „People Grow” będący jednym z Programów Rozwojowych Banku, który skierowany jest do wyróżniających się studentów ostatnich lat studiów i absolwentów.

W 2010 roku powstał też nowy Program Rozwoju Ekspertów – „Expert Start Up” skierowany do studentów i absolwentów uczelni ekonomicznych wiążącym swoją przyszłość zawodową z szeroko rozumianym obszarem ryzyka bankowego.

W roku 2010 w ramach Programu „Come and Grow with us” zorganizowaliśmy cykl spotkań ze studentami w dziesięciu największych uczelniach w Polsce pod nazwą „Akademia Millennium”. W każdym mieście zostały zorganizowane dwa treningi. Dzięki takim spotkaniom Bank bezpośrednio dociera do młodych ludzi. Pracownicy Banku mogą odpowiedzieć na wszystkie pytania nurtujące studentów, a przy okazji promować Bank jako dobrego Pracodawcę.

### PRAKTYKI I STAŻE

Bank organizuje programy praktyk dla studentów wszystkich lat i kierunków studiów. Praktyki odbywają się głównie w departamentach Centrali Banku w Warszawie. W roku akademickim 2009/2010 przyjęliśmy 45 praktykantów. Poza praktykami w Centrali zorganizowaliśmy 3 praktyki międzynarodowe w Grecji i Portugalii i 10 w Centrach Korporacyjnych Banku na terenie całego kraju. We wcześniejszych latach większość praktyk obejmowało okres jednego miesiąca. W 2010 roku wydłużono praktyki odbywające się w Centrali Banku do trzech miesięcy, po to by studenci mogli zaangażować się w dłuższe i ciekawsze projekty a tym samym więcej się nauczyć. Każda praktyka zakończyła się wypełnieniem ankiety przez samego praktykanta, a także jego opiekuna.

W czasie wakacji zorganizowaliśmy także szereg spotkań dla naszych praktykantów umożliwiających im bliższe poznanie Banku i dających szansę wymiany doświadczeń. Dodatkową korzyścią płynącą z praktyk jest możliwość przedłużenia współpracy z Bankiem po pomyślnym odbyciu stażu.

W roku 2010 Bank po raz pierwszy wziął udział w konkursie „Grasz o staż” organizowanym przez „Gazetę Wyborczą” oraz firmę PricewaterhouseCoopers. W konkursie 32 studentów rozwiązało nasze zadanie konkursowe. Jeden z uczestników został przyjęty na praktykę, a następnie zatrudniony na umowę o pracę w Departamencie Ryzyka.

### SZKOLENIA DLA STUDENTÓW

W ramach programu „Come and Grow with us” Bank Millennium cyklicznie organizuje szereg szkoleń, warsztatów i prezentacji dla studentów. Wydarzenia te mają miejsce w ośrodkach akademickich na terenie całego kraju. Tematyka szkoleń zmienia się co roku w odpowiedzi na bieżące potrzeby studentów. W 2010 roku Pracownicy Banku Millennium przygotowali liczne treningi z umiejętności miękkich, takich jak: sztuka prezentacji, negocjacje, asertywność, kreowanie własnego wizerunku, zarządzanie sobą w czasie.

Młodzież akademicka miała także możliwość uczestniczenia w szkoleniach związanych z obszarem ryzyka, analizy finansowej czy poszukiwania pracy.

Dzięki zróżnicowanej tematyce szkoleń ofertę dla siebie mógł znaleźć niemal każdy student – bez względu na rok i kierunek studiów. W 2010 roku zorganizowaliśmy ponad 50 szkoleń.

### WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI STUDENCKIMI

Bank Millennium docenia wkład organizacji studenckich w umożliwianie studentom zdobywania pierwszych doświadczeń zawodowych oraz rozwoju kompetencji i zainteresowań. Bank finansowo i merytorycznie wspiera organizacje studenckie w ich działaniach i realizacji celów statutowych.

Od 2003 roku współpracujemy z międzynarodowym stowarzyszeniem studentów AIESEC. W ramach współpracy z organizacją Bank zaangażował się w projekt „Ambasador” wybierając w dziesięciu największych ośrodkach akademickich swoich przedstawicieli – członków organizacji AIESEC, zwanych Ambasadorami. Osoby te pełnią wśród studentów swoich uczelni funkcję reprezentantów programu „Come and Grow with us”, informują o możliwościach rozwoju w Banku i organizują wydarzenia bankowe na uczelniach. W zamian za zaangażowanie i promowanie programu, Ambasadorzy otrzymują szansę zdobycia doświadczenia we współpracy z Bankiem oraz możliwość uczestniczenia w specjalnych szkoleniach i warsztatach przygotowanych przez Bank.

W 2010 roku Bank Millennium wziął udział w dziesięciu wydarzeniach targowych – „Dniach Kariery” i dwóch międzynarodowych konferencjach dla studentów.

W 2010 roku nawiązaliśmy współpracę z Kołem Naukowym Doradztwa Personalnego „Doradca” z Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie. Efektem współpracy było zorganizowanie dwóch szkoleń dla studentów.

W ramach współpracy z organizacją „CEMS Club” zorganizowaliśmy międzynarodową wymianę dwóch studentów (z Polski i Portugalii) w obszarze marketingu Banku Millennium i Millennium bcp

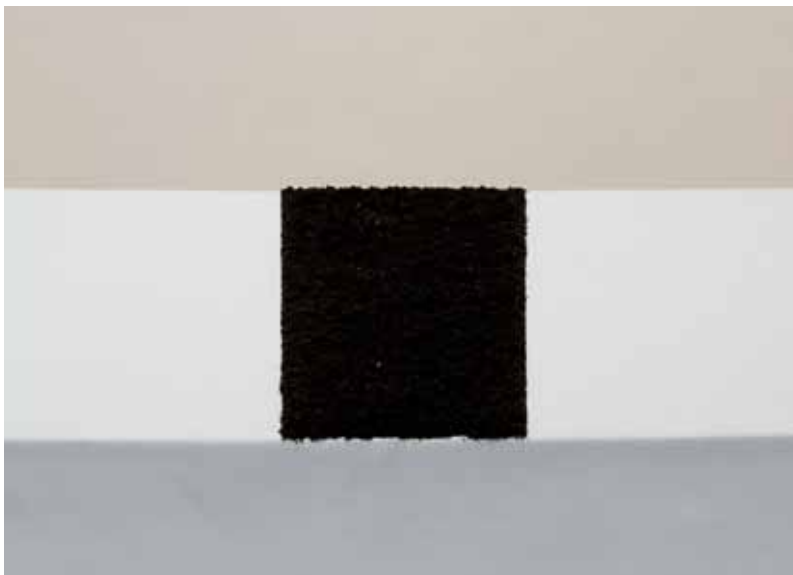
## KONKURSY

Jedną z form aktywizacji studentów przez Bank Millennium jest zachęcanie do udziału w konkursach.

W 2010 roku Bank Millennium zorganizował następujące konkursy dla studentów:

- „Marketing Challenge” – konkurs z obszaru marketingu, gdzie główną nagrodą jest praktyka w Millennium bcp w Grecji.
- „Millennium Chance” – poprzez ten konkurs doceniliśmy i wsparliśmy nietuzinkowe pasje studentów. Nagrodą było 10 tys. zł, przyznane w formie dotacji dla zwycięskiego projektu.
- „MilleWorkshopProject” – konkurs, w którym uczestnicy mieli szansę sprawdzić się jako pomysłodawca i realizator warsztatu dla studentów, który sami stworzyli. Do wygrania był Mininote firmy HP.

Łącznie w konkursach zorganizowanych przez Bank w 2010 roku udział wzięło ponad 50 osób.



## Promocja kultury

Jednym z elementów społecznej misji Banku jest wspieranie ważnych artystycznie zdarzeń z kręgu kultury wysokiej. Bank realizuje wybrane programy kulturalne zarówno samodzielnie jak i we współpracy z instytucjami artystycznymi, fundacjami i mediami zajmującymi się profesjonalnie organizacją wydarzeń kulturalnych i promocją kultury.

### Złote Berło

W roku 1999 Bank Millennium i Fundacja Kultury Polskiej ustanowiły nagrodę „Złote Berło” przyznawaną dorocznie najwybitniejszym twórcom kultury polskiej. Nagroda przyznawana jest za „najpełniej rozumianą twórczość intelektualną pojedynczego człowieka lub zbiorowości, grupy twórców, organizacji społecznej, instytucji artystycznej, ruchu kulturalnego czy naukowego”. Nagrodę przyznaje Kapituła złożona z wybitnych twórców i animatorów kultury a jej wręczeniu towarzyszy specjalnie przygotowany program artystyczny związany tematycznie z twórczością laureata.

Nagroda ma też swój wymiar promocyjny. Jej laureat może przyznać „Małe Berło” artyście młodego pokolenia, który jego zdaniem najpełniej w swojej twórczości nawiązuje do drogi artystycznej swojego mistrza.

W roku 2010 nagrodę „Złotego Berła” przyznano Józefowi Wilkoniowi, wybitnemu grafikowi, ilustratorowi i rzeźbiarzowi, za „twórczość pełną subtelnej równowagi pomiędzy perfekcyjną techniką i prostotą humanistycznego przekazu”.

Laureat przyznał nagrodę „Małego Berta” Mateuszowi Dąbrowskiemu – wybitnemu grafikowi młodego pokolenia

Uroczystość uświetnił specjalnie przygotowany program z udziałem wybitnych muzyków: Tomasza Stańko, Jozzko Brody, Joachima Mencla, Marcina Pospieszalskiego, Roberta Usewicza oraz muzyków ludowych Jana Gacy i Józefa Pańczuka. Scenografię przygotowaną przez Józefa Wikonia stanowiły rzeźby jego autorstwa.

Bank Millennium jest, od dnia powołania nagrody, jej fundatorem i mecenasem towarzyszących jej zdarzeń artystycznych. „Złote Berło 2010” było z kolei dwunastą edycją tej nagrody. W poprzednich latach jej laureatami byli: Jerzy Giedroyc, Wojciech Kilar, Stanisław Lem, Roman Polański, Ewa Podleś, Sławomir Mrożek, Janusz Gajos, Tadeusz Różewicz, Maria Foltyn, Wojciech Młynarski i Krzysztof Penderecki

#### Planete Doc Review

VII Festiwal Filmowy „Planete Doc Review” odbył się w Warszawie w dniach 7-16 maja 2010 r. oraz miał swoje mini- repliki (sześć wybranych filmów) w 20 miastach w Polsce. Festiwal stał się jednym z najważniejszych imprez filmowych w kraju. Jego program filmowy obejrzało ponad 31 tys. widzów, co plasuje tę imprezę na trzecim miejscu pod względem popularności wśród europejskich festiwali filmów dokumentalnych.

Program festiwalu składał się ze 152 filmów dokumentalnych ułożonych w siedemnaście sekcji tematycznych, którym towarzyszyły retrospektywne przeglądy twórczości Wernera Herzoga, Alana Berlinera oraz Nicolasa Philiberta.

Festiwal jest też konkursem dającym szansę widzom i profesjonalnemu jury oceny prezentowanych filmów. Sześć z nich walczyło o główny laur festiwalu „Nagrodę Millennium”, którą zdobył film „Para do życia” w reżyserii Joonasa Berghalla i Miki Hotakainena. Przyznano też „Nagrodę Magicznej Godziny” (dla filmów o metrażu do 70 minut), „Nagrodę Dialogu Ekumenicznego” (dla filmów traktujących o dialogu różnych światopoglądów), „Panasonic Green Award” (dla filmu o tematyce ekologicznej), „Nagrodę Amnesty International” (dla filmów mówiących o prawach człowieka), nagrodę „Nos Chopina” (dla filmu o tematyce muzycznej) oraz – najpopularniejsza – „Nagrodę Publiczności”. Festiwal stworzył też widzom możliwość spotkania z twórcami prezentowanych filmów oraz adeptom sztuki filmowej udziału w warsztatach mistrzowskich prowadzonych przez wybitnych autorów dokumentów.

Sukces artystyczny i frekwencyjny festiwalu, którego Bank Millennium od lat jest mecenasem, potwierdza olbrzymie zapotrzebowanie na prezentację przez film w artystycznej formie ważnych problemów współczesnego świata.

### Kolonia Artystyczna w Kazimierzu

Rok 2010 był jedenastym sezonem współpracy pomiędzy Bankiem Millennium a Muzeum Nadwiślańskim w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą, której celem jest przypomnienie, utrwalenie i prezentacja dorobku artystycznego środowiska związanego z unikalną w skali europejskiej kolonią artystyczną w Kazimierzu oraz twórców współczesnych kontynuujących tę tradycję. W roku 2010 zrealizowano wspólnie:

- wystawę malarstwa „Władysław Ślewiński. Z Pont Aven do Kazimierza” prezentującą 34 prace ze zbiorów polskich muzeów tego bodaj najwybitniejszego polskiego kolorysty, łącznie z obrazami z okresu jego fascynacji impresjonizmem. Była to też okazja do przypomnienia związków artysty z Kazimierzem, w którym był wielokrotnie i gdzie malował jeszcze jako uczeń Wojciecha Gersona.
- wystawę malarstwa „Kolonia artystyczna w Krzemieńcu nad Ikwą” przedstawiającą dorobek artystyczny twórców skupionych w kolonii artystycznej Krzemieńca i wokół jego intelektualnego centrum jakim było Liceum Krzemienieckie. Była to też okazja do porównań dróg rozwoju i historii kolonii w Kazimierzu i Krzemieńcu, których świetność przypadła na lata trzydzieste ubiegłego wieku. Na wystawie pokazano reprezentatywny wybór obrazów, grafik i rysunków twórców związanych z krzemieniecką kolonią m.in.: Aleksandra Blondera, Stanisława Borysowskiego, Jana Cybisa, Eugeniusza Gepperta, Marcina Kitza, Stanisława Kramarczyka, Emila Krchy, Władysława Lama, Bronisławy Rychter-Janowskiej, Czesława Rzepińskiego, Juliusza Studnickiego. Wystawa przypominała historię artystyczną tego środowiska, odkrywając po latach Krzemieniec jako ciekawy ośrodek kultury.
- Wystawę fotografii „Mięćmierzenie”, na którą złożyły się portrety Janusza Kobylińskiego i fotografie dawne. Bohaterami zdjęć są Mięćmierzenie, mieszkańcy dawnej osady flisackiej koło Kazimierza, pokazani na starych fotografiach i współczesnych portretach. Wystawa stanowi zbiorowy portret miejsca i jego mieszkańców uchwycony na przestrzeni kilkudziesięciu lat.

Zrealizowane wystawy stanowią kolejny etap utrwalania dorobku artystycznego twórców kolonii artystycznej w Kazimierzu Dolnym nad Wisłą.

### Wielokulturowy Gdańsk

W roku 2010 Bank kontynuował wieloletnią współpracę z Muzeum Narodowym w Gdańsku. W jej ramach zorganizowano unikalną wystawę „Van Eyck-Memling-Breughel. Arcydzieła malarstwa z kolekcji Brukenthal National Museum w Sibiu”. Złożył się na nią wybór wybitnych dzieł malarstwa holenderskiego i flamandzkiego, w tym prace wielkich malarzy: Jana van Eycka („Mężczyzna w niebieskim chaperonie”), Hansa Memlinga („Portret mężczyzny czytającego książkę” i „Portret modlącej się kobiety”) i Petera II Breughela („Pejzaż z zimowymi łyżwiarzami i pułapką na ptaki”). Wystawa stała się prawdziwym wydarzeniem artystycznym ze względu na poziom prezentowanych prac i pięknie korespondowała ze zbiorami własnymi Muzeum Narodowego w Gdańsku („Sąd ostateczny” Memlinga) oraz samym miastem, w którym w latach jego historycznej świetności mieszkało i pracowało wielu kupców i artystów holenderskich.

Wystawa powstała dzięki współpracy międzynarodowej z muzeum w Sibiu (Rumunia), które posiada wspaniałą kolekcję dzieł sztuki zgromadzone przez barona Samuela von Brukenthala, urzędnika monarchii habsburskiej i gubernatora Siedmiogrodu. Zapisał on swoje zbiory gminie luterańskiej w Sibiu z obowiązkiem ich udostępnienia społeczeństwu, co umożliwiło powstanie w roku 1807 muzeum – jednej z najstarszych tego typu placówek w Europie.



#### XIV Festiwal Ludwiga van Beethovena

Doroczny Festiwal Ludwiga van Beethovena jest jedną z największych i najważniejszych imprez tego typu w Polsce. Bank, po raz trzeci w jego historii, był partnerem imprezy. Na jego czteremastą edycję złożyły się 22 koncerty, w których wzięło udział 1800 wykonawców. Motto festiwalu zawarte zostało w jego tytule „Fenomen fortepianu. Rok Chopina i Schumana”, a wykonani pianistycznych było tym razem więcej ze względu na trwający Rok Chopinowski. Wielkim wydarzeniem festiwalu stało się wykonanie wszystkich symfonii Beethovena przez orkiestrę Deutsche Kammerphilharmonie Bremen pod dyktando Paavo Jarvi. Poza wielkimi salami koncertowymi (Filharmonia Narodowa i Teatr Wielki), można było też posłuchać muzyki kameralnej podczas koncertów Na Zamku Królewskim w Warszawie oraz specjalnego programu „Our Chopin Affair” przygotowanego specjalnie na ten festiwal przez pieśniarkę fado Misię. Koncerty festiwalu odbyły się też w Krakowie i Gdańsku.

#### Pamiętajmy o Osieckiej

Bank Millennium był w roku 2010, po raz kolejny, partnerem Fundacji „Okularnicy” w realizacji festiwalu „Pamiętajmy o Osieckiej 2010”. Celem festiwalu jest promocja twórczości wybitnej poetki i autorki tekstów Agnieszki Osieckiej. Najważniejszą częścią festiwalu jest ogólnopolski konkurs dla młodych śpiewających artystów, którzy podejmują się interpretacji piosenek z tekstami poetki. W roku 2010 konkurs odbył się po raz trzynasty, a w jego finale swoje interpretacje zaprezentowało jedenastu wykonawców. Zwyciężyła Joanna Karczmarek, zdobywając pierwszą nagrodę za interpretację piosenki „Wtedy wrócą moje pieśni”. Konkurs ten uznawany jest za jedno z najważniejszych wydarzeń promujących młodych wykonawców polskiej piosenki.

Wydarzeniem artystycznym festiwalu był koncert „Osiecka–Karczmarski–Tuwim”, w którym zespół Karuzela Group, złożony z artystów polskich i norweskich, przedstawił utwory z tekstami polskich poetów wykonane w języku norweskim

#### Teatr w Radiu i TVP

Bank Millennium od wielu lat współpracuje z Festiwalem Polskiego Radia i Teatru Telewizji Polskiej „Dwa Teatry”. Prezentuje on roczny dorobek Teatru Polskiego Radia – w roku 2010 było to 14 teatralnych słuchowisk radiowych oraz Teatru TVP – 15 spektakli teatralnych. Festiwal jest też unikalnym forum dyskusji – z udziałem widzów- roli mediów publicznych w tworzeniu i promowaniu kultury. W dziesiątej edycji festiwalu Bank Millennium ufundował nagrodę za najlepsze zdjęcia do spektaklu Teatru Telewizji. Otrzymał ją Jeremi Prokopowicz za zdjęcia do spektaklu „Wróg ludu” Henryka Ibsena w reżyserii Piotra Trzaskalskiego.

#### Koncerty Zamkowe

Wieloletnią tradycję mają organizowane przez Bank Millennium w styczniu każdego roku „Koncerty Noworoczne” na Zamku Królewskim w Warszawie dla liczego grona partnerów, współpracowników i Klientów. Program koncertu wypełnia zwykle muzyka klasyczna w wykonaniu młodych artystów oraz koncert gwiazd. Koncerty te tradycyjnie rozpoczynają sezon imprez, których mecenasem jest Bank.

## Podziel się z nami swoją opinią

Dziękujemy za zapoznanie się z naszym raportem.

Jeśli chcieliby Państwo podzielić się z nami swoją opinią na jego temat, będziemy zobowiązani za przesłanie komentarza na adres: [csr@bankmillennium.pl](mailto:csr@bankmillennium.pl)



Autor fotografii:

**PAWEŁ ŻAK**

Rocznik 1965.

Paweł Żak Studiował nauki społeczne na Uniwersytecie Warszawskim. Jest absolwentem Wydziału Komunikacji Multimedialnej Akademii Sztuk Pięknych w Poznaniu (dyplom w roku 2002). Od roku 1994 brał udział w kilkudziesięciu wystawach zbiorowych, miał także kilkanaście wystaw indywidualnych w kraju i za granicą.

Najbardziej znane i cenione fotografie Pawła Żaka pochodzą z cykli artystycznych: „Opowieści”, „Bez tytułu”, „Bliski znajomy”, „Słodki poniedziałek i inne martwe natury” oraz zainicjowanego w roku 2008 cyklu barwnych fotografii dużofORMATOWYCH pt. „Martwe natury”.

Autor podejmuje w nim próbę nadania przedmiotom potocznym, spotkanym z przestrzenią białą nakrytego stołu znaczeń symbolicznych zarówno odnoszących się do sfery szeroko pojętego sacrum jak i intensywnego doświadczania codzienności. Jednocześnie stara się on unikać formułowania komunikatu ideologicznego, pozostawiając sferę znaczeń otwartą na interpretację. Oryginały tych fotografii to odbitki w formacie 70 x 100 cm pozwalające oglądać przedstawioną rzeczywistość w skali zbliżonej do 1:1. Wybór zdjęć z tego cyklu stanowi materiał ilustracyjny do niniejszego wydawnictwa.

Prace Pawła Żaka znajdują się w kolekcjach m.in.: Bibliotheque Nationale w Paryżu, Muzeum Narodowego w Warszawie, Centrum Sztuki Współczesnej w Warszawie, Muzeum Sztuki w Łodzi a także w kolekcjach prywatnych w Polsce, Francji, Norwegii, Danii, Holandii, Belgii, Wielkiej Brytanii, Brazylii i USA.



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

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

TeleMillennium 0 801 331 331