



**Raport ESG
Banku Millennium
i Grupy
Banku Millennium
za 2023 rok**

Dokument ten nie stanowi oficjalnej wersji Raportu ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2023 rok. Oficjalny Raport ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2023 rok został sporządzony zgodnie z wymogami ESEF.

Spis treści

LIST PREZESA ZARZĄDU	5
1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM.....	7
1.1. PROFIL ORGANIZACJI	7
1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI	9
1.1.2. AKCJONARIAT	10
1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE	11
1.2. MISJA I WARTOŚCI	12
1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI	13
1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ STRATEGII NA LATA 2022-2024.....	18
1.5. PODEJŚCIE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W GRUPIE BANKU MILLENNIUM.....	20
1.6. UJAWNIEŃ W ZAKRESIE RYZYKA I SZANS KLIMATYCZNYCH WG WYTYCZNYCH TCFD	25
1.7. NAJWAŻNIEJSZE NAGRODY I OSIĄGNIĘCIA W 2023 ROKU	38
1.8. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI	42
2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT).....	48
2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU	48
2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM	49
2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM.....	49
2.1.3. BIORÓŻNORODNOŚĆ	50
2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO	52
2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW	52
2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH	79
2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE	90
2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA	93
2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA	94
3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)	99
3.1. INNOWACYJNE USŁUGI	99
3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW.....	104
3.1.2. INKLUZYWNA BANKOWOŚĆ	105
3.1.3. WSPARCIE KLIENTÓW W PROWADZENIU BIZNESU	109
3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA	110
3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA	111
3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW.....	112
3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI	113
3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO	115
3.1.9. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW.....	117

3.2.	ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ.....	121
3.2.1.	RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA	121
3.2.2.	PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH	122
3.2.3.	ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA.....	125
3.2.4.	UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW HIPOTECZNYCH KREDYTÓW WALUTOWYCH.....	128
3.3.	STRUKTURA ZATRUDNIENIA.....	131
3.4.	WARUNKI PRACY	137
3.4.1.	POLITYKI KADROWE	137
3.4.2.	POLITYKI WYNAGRODZEŃ	138
3.4.3.	ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM	141
3.4.4.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI	142
3.4.5.	MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ.....	146
3.4.6.	OCENA PRACOWNIKÓW	147
3.4.7.	REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY	149
3.4.8.	ŚWIADCZENIA SOCJALNE	156
3.4.9.	PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY.....	158
3.4.10.	POWOŁYWANIE I WYBÓR ORAZ OCENA NAJWYŻSZYCH ORGANÓW ZARZĄDZAJĄCYCH 159	
3.5.	ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW	160
3.5.1.	OPIEKA MEDYCZNA	160
3.5.2.	STANDARDY BHP.....	161
3.6.	OTOCZENIE SPOŁECZNE	163
3.7.	KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI	163
3.8.	DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA	166
3.8.1.	PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM.....	167
3.8.2.	AKCJE CHARYTATYWNE I WOLONARIAT PRACOWNICZY.....	168
3.8.3.	MECENAT KULTURY	168
3.8.4.	WSPIERANIE EDUKACJI - WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI EDUKACYJNYMI	170
3.8.5.	WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI.....	171
4.	ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)	173
4.1.	STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO.....	173
4.2.	STRUKTURA ZARZĄDZANIA.....	175
4.3.	PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM.....	180
4.4.	ZARZĄDZANIE RYZYKIEM	184
4.5.	STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA	184
4.6.	BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM	187
4.6.1.	RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM	187

4.6.2.	WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI	188
4.6.3.	PARTNERZY BIZNESOWI.....	188
4.7.	POLITYKA PODATKOWA	191
4.8.	BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW.....	192
4.8.1.	BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI	192
4.8.2.	OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH.....	194
4.8.3.	PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM	197
4.8.4.	PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF) ...	198
4.8.5.	MECHANIZMY ZASIĘGANIA PORAD I SYGNALIZOWANIA POTENCJALNYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI	199
4.8.6.	ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW	200
4.8.7.	PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI.....	201
4.9.	SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ	203
4.9.1.	ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI.....	203
4.9.2.	AUDYT WEWNĘTRZNY	204
5.	TAKSONOMIA UE.....	206
6.	O RAPORCIE	237
6.1.	PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA	237
6.2.	TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI.....	239
6.3.	INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS	240
6.4.	DANE KONTAKTOWE	246

LIST PREZESA ZARZĄDU

[GRI 2-22]

Szanowni Państwo

Po raz kolejny mam przyjemność oddać w Państwa ręce Raport ESG Banku Millennium SA i Grupy Kapitałowej Banku Millennium.

Każdego roku, nieustannie wnikamy coraz głębiej w poszczególne aspekty ESG i nabywając wiedzę oraz doświadczenie w tym obszarze dostrzegamy, iż każda z grup zagadnień, składających się na ESG (środowisko, społeczeństwo, ład korporacyjny), ma niezmiernie istotne znaczenie dla prowadzenia zrównoważonej działalności biznesowej.

Podejmujemy działania na rzecz zrównoważonego rozwoju w rozmaitych aspektach naszej działalności i w kontekście relacji ze wszystkimi interesariuszami. Nasze cele biznesowe i cele ESG stanowią spójną całość. Jednym z najistotniejszych aspektów tych działań jest to, że podejmujemy je razem jako Grupa Banku Millennium i działamy wspólnie z naszymi interesariuszami - pracownikami, klientami, kontrahentami i akcjonariuszami.

Wspólne działanie pozwala nam na równoczesną realizację celów biznesowych oraz celów zrównoważonego rozwoju. Dzięki połączonym wysiłkom osiągamy nie tylko sukcesy biznesowe, szeroko doceniane przez naszych interesariuszy, co potwierdza m.in. nasze zwycięstwo w obydwu kategoriach rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka”. Łącząc siły jesteśmy w stanie wspierać ważne dla nas wartości, czego przykładem jest nasz unikatowy program wolontariatu pracowniczego pod nazwą Our People’23: Save the Planet. Wspólnym sportowym wysiłkiem, ponad 1,5 tysiąca pracowników osiągnęło postawiony cel, jakim było przekazanie przez Bank Millennium na rzecz Fundacji Banku Millennium kwoty 250 tysięcy złotych na realizację ekoinicjatyw. Następnie w ramach ekowolontariatu, który był drugim etapem akcji, pracownicy zrealizowali 26 projektów, zazieleniając przestrzeń, edukując i wspierając lokalne proekologiczne przedsięwzięcia. W 2023 roku pracownicy Banku poświęcili ponad 12 tysięcy godzin na edukacyjne, sportowe i ekologiczne społeczne inicjatywy.

Rozumiemy, iż kluczowym warunkiem realizacji założonych celów i sukcesów osiągniętych przez Bank oraz długofalowego rozwoju naszej organizacji jest zaangażowanie i satysfakcja pracowników. Dążymy do doskonałości w tym obszarze m.in. wstuchując się w ich głos. Wynik badania zaangażowania i satysfakcji pracowników, przeprowadzonego w 2023 roku wskazuje, iż osiągamy w tym zakresie wskaźniki zadowolenia wyższe niż średni wynik dla sektora bankowego, a nawet dla całego kraju. Uważam, że to powód do dumy i radości, ale jednocześnie czynnik motywujący do ciągłej troski o dobrostan pracowników. Nasze działania w kwestiach pracowniczych są dostrzegane również przez renomowane podmioty zewnętrzne - w styczniu 2024 roku otrzymaliśmy nagrodę Top Employer, a w 2023 roku, 10 rok z rzędu, tytuł „Solidny Pracodawca”.

Konsekwentnie realizujemy nasze strategiczne cele w obszarze ESG. Wspierając zrównoważony rozwój zaczynamy od siebie jako organizacja. Po raz kolejny nie tylko udało nam się zrealizować założone ambitne cele w zakresie redukcji emisji, ale co więcej - przekroczyliśmy je. Emisje Grupy Kapitałowej Banku Millennium w zakresie 1 i 2 osiągnęły w roku 2023 roku wartość o 70% niższą niż w roku 2020.

Nasze działania na rzecz zrównoważonego rozwoju zostały po raz kolejny docenione „Złotym Listkiem CSR” tygodnika Polityka, tytułem „Spółki Świadomej Klimatycznie”, tytułem „Europejskiego Lidera Klimatycznego”, otrzymaliśmy również wyróżnienie UN Global Compact Network Poland za zaangażowanie w działania na rzecz ochrony klimatu oraz promowanie zrównoważonego rozwoju.

Odpowiadając na dynamiczne zmiany gospodarcze i społeczne, a także na postępujące zmiany klimatu i potrzeby naszych klientów, związane z dostosowaniem biznesu do tych zmian, konsekwentnie pracujemy nad rozwojem oferty zielonych produktów, tak aby wspierać przedsiębiorców w prowadzeniu zrównoważonego biznesu. Zdajemy sobie sprawę, jak ważne jest dalsze budowanie i

doskonalenie naszej wiedzy jako organizacji oraz wymiana doświadczeń z innymi, dlatego w roku 2023 przystąpiliśmy do United Nations Global Compact i podpisaliśmy deklarację 10 Zasad UN Global Compact. Wierzymy, że członkostwo w tej największej na świecie inicjatywie na rzecz zrównoważonego biznesu jest mocnym potwierdzeniem wyznawanych przez nas jako organizacja wartości, naszego zaangażowania oraz gotowości do dalszych wysiłków na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Zagadnienia ESG jako kwestie o strategicznym znaczeniu znajdą swoje ważne miejsce w nowej strategii biznesowej Banku Millennium na lata 2025-2027, którą ogłosimy w roku 2024. Przed nami szereg wyzwań związanych z transformacją do gospodarki zeroemisyjnej - wyzwań natury społecznej, środowiskowej i związanej z ładem korporacyjnym. Świat zmienia się dynamicznie i nierzadko w sposób nieoczekiwany, a jedynym czynnikiem, który jest pewny to ...ciągła zmiana. Sprostamy tym wyzwaniom RAZEM, czego jestem pewien i co już wielokrotnie z sukcesem udowodniliśmy jako organizacja.

Zapraszam Państwa do lektury Raportu.



Joao Bras Jorge
Prezes Zarządu Banku Millennium



1. BANK MILLENNIUM I GRUPA BANKU MILLENNIUM

1.1. PROFIL ORGANIZACJI

[GRI 2-1] Bank Millennium S.A. („Bank Millennium”, „Bank”) powstał w 1989 roku jako jeden z pierwszych polskich banków komercyjnych. Obecnie jest jednym z siedmiu największych pod względem aktywów w Polsce banków komercyjnych kierującym swoje usługi do wszystkich segmentów rynku poprzez sieć 612 oddziałów (w tym 374 oddziałów własnych i 238 franczyzowych), sieci indywidualnych doradców oraz bankowość elektroniczną i mobilną.

Od początku swojej działalności wyznacza trendy w polskiej bankowości, na przykład był pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Bank spełnia najwyższe standardy ładu korporacyjnego, realizuje programy społeczne wspierające rozwój kultury oraz edukację młodzieży.

[GRI 2-6] Oferuje usługi klientom indywidualnym (w Segmencie Detalicznym, Prestige i Bankowości Prywatnej), mikroprzedsiębiorcom, a także małym, średnim i dużym firmom w ramach segmentu Bankowość Przedsiębiorstw. Bank Millennium, łącząc najnowocześniejsze technologie i najlepsze tradycje bankowości, z powodzeniem konkuruje we wszystkich segmentach rynku finansowego. Wieloletnią znajomość polskiego rynku Bank uzupełnia międzynarodową praktyką w dziedzinie finansów wnoszoną przez Banco Comercial Portugues (Millennium bcp) - jeden największych komercyjnych banków w Portugalii, który jest strategicznym akcjonariuszem Banku Millennium. Przetomową decyzją, która wpłynęła na zwiększenie skali działania i rozwój spółki, było kupno Euro Banku w 2019 roku.

Bank Millennium jest liderem rynku w obszarze innowacji rozumianych jako nowości technologiczne i udogodnienia procesowe. Innowacyjność w Banku Millennium jest częścią jego strategii biznesowej. Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium („Grupa BM”,

„Grupa”) jedną z najbardziej nowoczesnych i najbardziej kompleksowo rozwijających się grup finansowych w Polsce.

Bank Millennium, wraz ze swoimi spółkami zależnymi, tworzy Grupę Banku Millennium - jedną z najbardziej nowoczesnych grup finansowych w Polsce. Poza Bankiem, najważniejszymi jej spółkami są: Millennium Leasing (działalność leasingowa), Millennium TFI (fundusze inwestycyjne) oraz Millennium Bank Hipoteczny (pozyskiwanie długoterminowego finansowania poprzez emisję listów zastawnych). Od roku 2016 roku Millennium Goodie Spółka z o.o. prowadzi wraz z Bankiem innowacyjną, opartą na zaawansowanej technologii platformę smartshoppingową. Oferta wyżej wymienionych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. W marcu 2023 roku Bank sprzedał 80% udziałów w Millennium Financial Services sp z o.o. Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. i Towarzystwu Ubezpieczeń Europa S.A. i stał się 20% udziałowcem tej spółki. W związku z tą sprzedażą Bank zawarł z nabywcami szereg umów dotyczących modelu dystrybucji ubezpieczeń oraz długoterminowej współpracy w obszarze bancassurance.

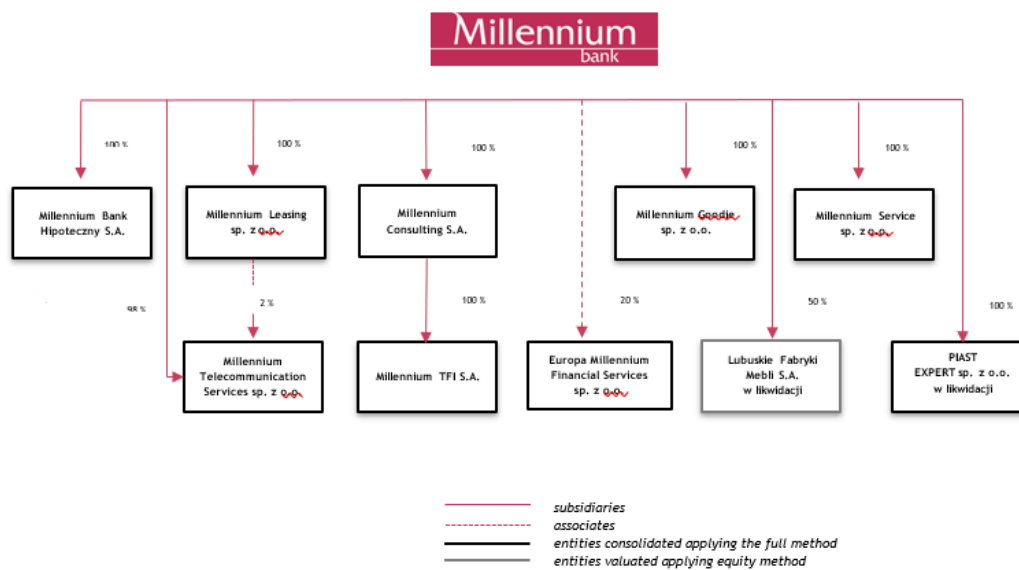
Oferta powyższych spółek stanowi uzupełnienie usług i produktów oferowanych przez Bank. Częścią Grupy jest także Fundacja Banku Millennium, która od lat wspiera projekty edukacji finansowej i wolontariatu pracowniczego.

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

[GRI 2-1] Bank i Spółki zależne działają na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, która traktowana jest jako obszar aktywności biznesowej Grupy, w związku z czym wszelkie ujawnienia w Raporcie ESG odnoszą się do Polski. Grupa nie wyodrębnia innych lokalizacji istotnych z perspektywy aktywności biznesowej. **[GRI 2-1]** Siedzibą centrali Banku jest Warszawa, a część funkcji centralnych wykonywana jest też w Gdańsku i Wrocławiu.

[GRI 2-1] Struktura Grupy Banku Millennium (31.12.2023)

Subsidiaries and Associates

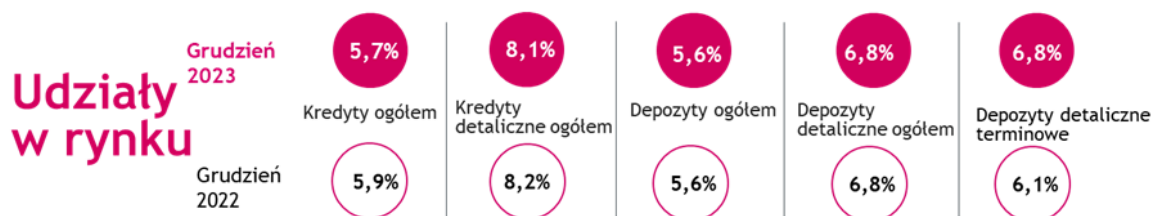


1.1.1. SKALA DZIAŁALNOŚCI

[GRI 2-6] Bank działa w skali ogólnopolskiej i nie posiada oddziałów poza granicami Polski. Aktywa Grupy ogółem wynoszą 125,5 mld zł. Grupa Banku Millennium obsługuje ponad 3,0 mln aktywnych klientów detalicznych, w tym 2,7 mln klientów internetowych i mobilnych. Na koniec 2023 roku Bank posiadał 612 oddziałów (w tym 374 oddziałów własnych i 238 franczyzowych) oraz 506 bankomatów.

Skala działalności biznesowej Grupy Banku Millennium	2023	2022	2021	2020	2019
Liczba aktywnych klientów detalicznych (tys.)	3003	2 887	2 694	2 633	2 571
Liczba własnych i franczyzowych oddziałów	612	635	655	702	830
Liczba bankomatów	506	509	480	479	498
Liczba pracowników (osoby)	6 872	6 987	7 079	7 645	8 615

Udział w kluczowych segmentach rynku



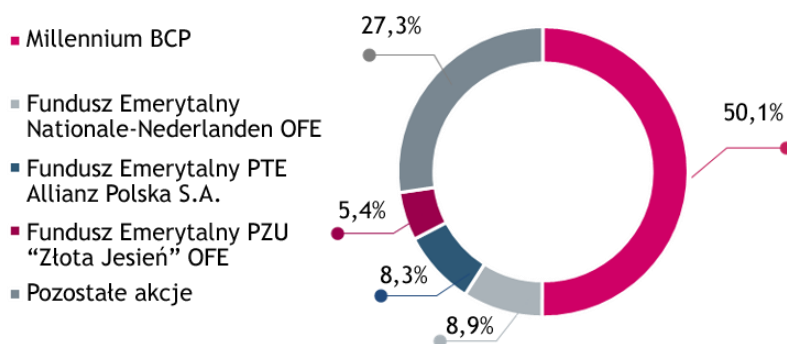
1.1.2. AKCJONARIAT

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

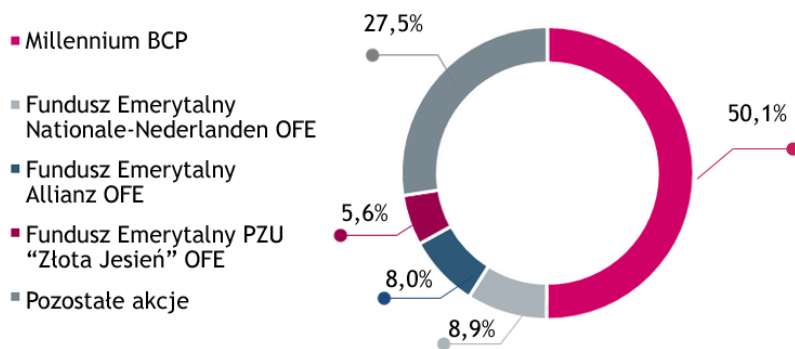
Akcjonariuszem strategicznym Banku Millennium jest Banco Comercial Portugues - największy prywatny bank w Portugalii, który posiada 50,1% akcji Banku Millennium. Znaczącymi akcjonariuszami są OFE Nationale-Nederlanden, PTE Allianz Polska S.A., a także OFE PZU „Złota Jesień”, z których każdy posiada ponad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

Akcjonariat Banku Millennium

Struktura akcjonariatu Banku Millennium (31.12.2023)



Struktura akcjonariatu Banku Millennium (31.12.2022)



1.1.3. WYNIKI EKONOMICZNE

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

[GRI 201-1] Wybrane wyniki ekonomiczne [w mln zł]	Grupa Banku Millennium		Bank Millennium	
	2023	2022	2023	2022
Przychody operacyjne	6 723	4 009	6 522	3 860
Koszty operacyjne*	(1 993)	(2 093)	(1 921)	(2 020)
Wskaźnik koszty/dochody	29,6%	39,3%	29,4%	52,3%
Odpisy na utratę wartości oraz pozostały koszt ryzyka***	(352)	(460)	(311)	(418)
Odpisy na ryzyko prawne walutowych kredytów hipotecyjnych	(3 065)	(2 017)	(3 065)	(2 017)
Podatek bankowy	-	(169)	-	(169)
Podatek dochodowy (CIT)	(737)	(284)	(715)	(265)
Kredyty i pożyczki netto dla klientów	73 643	76 565	72 405	75 856
Depozyty klientów	107 246	98 039	107 506	98 265
Wskaźnik kapitału podstawowego Tier 1 (CET1=T1)	14,7%	11,3%	15,4%	11,4%
Łączny wskaźnik kapitałowy (TCR)	18,1%	14,4%	19,0%	14,5%
Wynik netto raportowany	576	(1 015)	510	(1 030)
Wynik netto skorygowany (bez pozycji nadzwyczajnych)**	2 993	2 239	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) raportowany	9,1%	(17,5%)	-	-
Zwrot na kapitale (ROE) skorygowany (bez pozycji nadzwyczajnych)**	21,7%	21,5%	-	-

* bez odpisów na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych

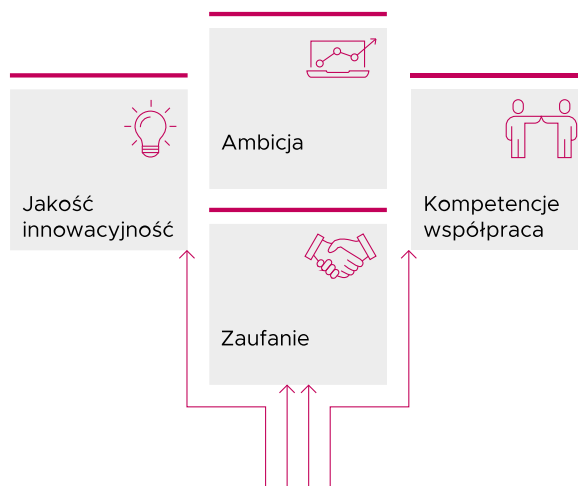
** wynik netto i ROE skorygowany - bez pozycji nadzwyczajnych, dotyczących kosztów związanych z walutowymi kredytami hipotecznymi (koszty rezerw na ryzyko prawne, koszty zawieranych ugód i prawne), kosztów związanych z wakacjami kredytowymi oraz przychodów ze sprzedaży zewnętrznemu partnerowi ubezpieczeniowemu udziałów w Millennium Financial Services sp. z o.o. w marcu 2023r. wraz ze związanymi z tym efektami, ale z hipotetycznym podatkiem bankowym w 2 poł. 2022 r. i w 2023 r.

*** pozycja obejmuje odpisy na utratę wartości aktywów finansowych i niefinansowych, w tym korektę kredytów wg wartości godziwej, oraz efekt modyfikacji kredytów

1.2. MISJA I WARTOŚCI

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

Wartości Grupy Banku Millennium



Budujemy relacje oparte na zaufaniu

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

Jakość i innowacyjność są naszą pasją

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

Rozwijamy pracowników i promujemy współpracę

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

Zawsze mierzymy wyżej

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

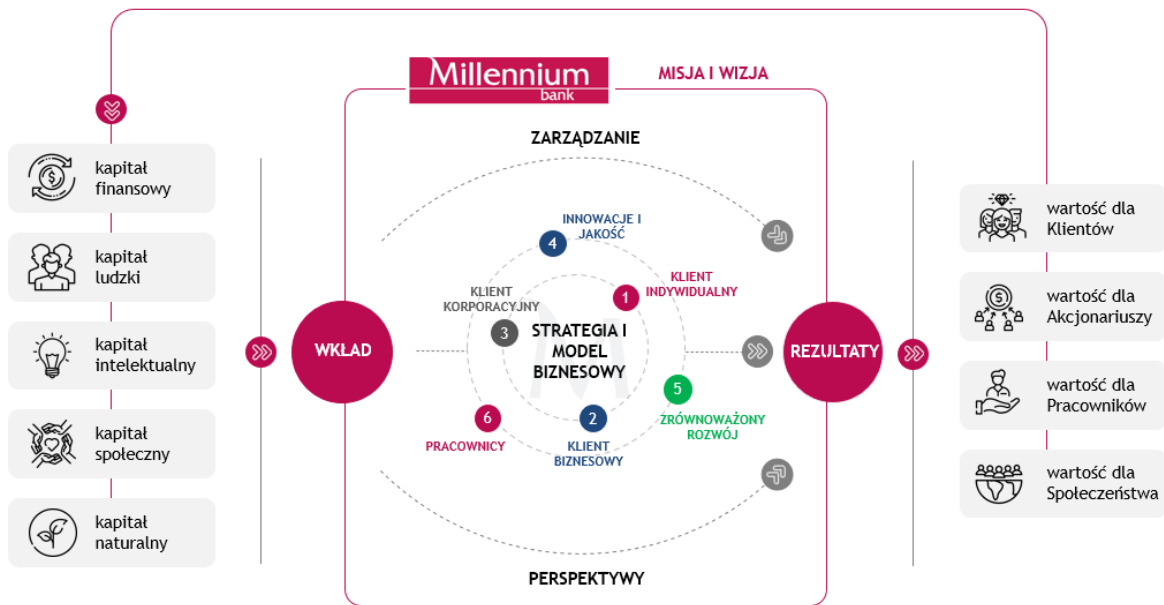
1.3. MODEL BIZNESOWY I MODEL TWORZENIA WARTOŚCI

Model biznesowy

Model biznesowy Banku Millennium oparty jest na 6 filarach:

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

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



Model tworzenia wartości

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

Kapitały Grupy Banku Millennium...



KAPITAŁ FINANSOWY

Zobowiązania

118,6 mld zł zobowiązania ogółem Grupy

Kapitał własny

6,9 mld zł środki własne Grupy

Aktywa

125,5 mld zł aktywa ogółem Grupy



KAPITAŁ LUDZKI

6 872 - liczba pracowników Grupy

45,8 - średnia liczba godzin szkoleniowych na pracownika Grupy rocznie

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

M#leaders - innowacyjny program szkoleniowy dla menedżerów oraz leaderów Banku

Program Nagród Pracowniczych **IMPAKT**, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy



**KAPITAŁ
ORGANIZACYJNY**

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

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

29,6% wskaźnik koszty/dochody Grupy

Ograniczanie zużycia zasobów, konsekwentne wdrażanie energooszczędnych rozwiązań



**KAPITAŁ
INTELEKTUALNY**

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

Strategia biznesowa na lata 2022-2024 oraz Strategia ESG

Partnerstwa z organizacjami - współpraca z UNGC Polska, w ramach programu Climate Positive, współpraca z WWF Polska

Strategiczne partnerstwa z uczelniami - Szkoła Główna Handlowa, Uniwersytet SWPS, Akademia Leona Koźmińskiego

Rozbudowany program szkoleń wewnętrznych

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



**KAPITAŁ
SPOŁECZNY**

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

93% klientów detalicznych zadowolonych z usług Banku

Programy edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium oraz program wolontariatu pracowniczego


2,2 mln zł przekazane przez Grupę Banku Millennium na darowizny i sponsoring w 2023 roku

Działania edukacyjne dla klientów zakresie bezpieczeństwa cyfrowego

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

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

... I tworzą wartość dla interesariuszy:

	Inkluzywna bankowość dla wszystkich - brak barier fizycznych, infrastrukturalnych i cyfrowych	<ul style="list-style-type: none"> Staly rozwój usług bankowości internetowej i mobilnej 70% oddziałów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością 100% bankomatów dostępnych dla osób z niepełnosprawnością Udogodnienia dla klientów ukraińskojęzycznych na stronie internetowej Banku i w aplikacji bankowej Złoty listek CSR tygodnika „Polityka” - nagroda dla firm o najwyższych standardach odpowiedzialności społecznej
	KLIENCI Pozabankowe funkcjonalności cyfrowe, np. e-administracja	<ul style="list-style-type: none"> Ponad 1,4 mln klientów z dostępem do e-administracji - ponad 24% przyrost w stosunku do roku 2022 Aplikacja mobilna jako centrum zarządzania codziennymi sprawami, nie tylko finansowymi
	Wysoka jakość usług	<ul style="list-style-type: none"> 50 - NPS dla klientów detalicznych Bank Millennium został zwycięzcą tegorocznej edycji rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka”, wygrywając w obydwu kategoriach rankingowych - „Bank dla Kowalskiego” i „Bankowość zdalna”.

Wskaźnik fluktuacji

▪ 3% - wskaźnik fluktuacji



PRACOWNICY

Edukacja i rozwój	<ul style="list-style-type: none"> Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji.
Satysfakcja z pracy	<ul style="list-style-type: none"> W 2023 roku Bank Millennium przeprowadził badanie satysfakcji pracowników. Poziom uczestnictwa wyniósł 51%. Wśród badanych - 69% było zadowolonych z pracy. To więcej niż benchmark polski (39%) i bankowy (62%)
Poszanowanie różnorodności	<ul style="list-style-type: none"> Bank otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2023” w rankingu przygotowanym przez Financial Times i Statistę



INWESTORZY

Doskonała transparentność	<ul style="list-style-type: none"> Wysokie standardy komunikacji i dostępu do informacji
Wartość biznesowa	<ul style="list-style-type: none"> 77% r/r wzrost kursu akcji Banku Millennium
Zwrot dla interesariuszy	<ul style="list-style-type: none"> Dodatni wynik netto i solidne zarządzanie ryzykiem kredytowym. Zaraportowany zwrot z kapitału (ROE) na poziomie 9,1%.
Kapitał i MREL	<ul style="list-style-type: none"> Znacząca poprawa wskaźników CET i TCR do odpowiednio 14,7% i 18,1% oraz spełnienie ostatecznych wymogów MREL



DOSTAWCY

Etyczna współpraca	<ul style="list-style-type: none"> 76% zapłaconych faktur w przedziale do 30 dni 100% nowo zawieranych umów z klauzulą zobowiązującą dostawców do stosowania zasad Kodeksu Etycznego Grupy Banku Millennium
Odpowiedzialność w łańcuchu dostaw	<ul style="list-style-type: none"> Wdrożenie Wytycznych dotyczące zrównoważonego rozwoju dla dostawców



SPOŁECZEŃSTWO

Ekowolontariat	<ul style="list-style-type: none"> W 2023 zrealizowano program ekowolontariatu pracowniczego pod nazwą Our People'23: Save the Planet, skoncentrowany na działaniach ekologicznych, skierowany do wszystkich pracowników banku i Grupy - łącznie udział w programie wzięło 125 pracowników
Edukacja finansowa	<ul style="list-style-type: none"> Od 2016 roku Fundacja Banku Millennium prowadzi autorski program edukacji finansowej dla dzieci w wieku przedszkolnym, pod nazwą „Finansowy Elementarz”. W 2023 roku, w ramach dziesiątej i jedenastej edycji, Fundacja zrealizowała ponad 400 warsztatów w 119 przedszkolach w całej Polsce i dotarła do blisko 10 tysięcy przedszkolaków Tegoroczny program był realizowany pod honorowym patronatem Ministerstwa Finansów
Promocja kultury	<ul style="list-style-type: none"> Bank Millennium jest mecenasem festiwalu filmów dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity od 18 lat W maju 2023 roku odbyła się jubileuszowa 20. edycja festiwalu Millennium Docs Against Gravity, kolejny raz w formule hybrydowej, z

publicznością 144 tysięcy osób, po raz trzeci w formule hybrydowej

- W 2023 roku Bank Millennium został partnerem festiwalu Inside Seaside, nowego wydarzenia na polskiej scenie muzycznej, z dobrym, zróżnicowanym programem muzycznym i wydarzeniami towarzyszącymi, dla fanów muzyki z całej Polski



Minimalizacja wpływu na środowisko

ŚRODOWISKO

- Bank Millennium jest jedyną spółką z Polski wyróżnioną w zestawieniu Europe's Climate Leaders 2023. To zestawienie 500 firm z 33 krajów europejskich. Obejmuje firmy, które w latach 2016-2021 osiągnęły m.in. największą redukcję emisji gazów cieplarnianych w stosunku do przychodów oraz podejmują aktywności w zakresie przejrzystości raportowania działań związanych z redukcją emisji
- Grupa Banku Millennium konsekwentnie realizuje cele w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych
- Konsekwentne ograniczanie zużycia zasobów i emisyjności zajmowanych budynków. We wrześniu 2023 roku zmodernizowany budynek w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 19/23 otrzymał certyfikat LEED GOLD

1.4. ESG INTEGRALNĄ CZĘŚCIĄ STRATEGII NA LATA 2022-2024

[GRI 3-3 , WSKAŹNIK WŁASNY 10] Zagadnienia ESG (Environmental, Social, Governance) od lat są integralną częścią strategii biznesowej Grupy Banku Millennium.

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

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

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

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

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

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

W Strategii „Inspirują nas ludzie” (jak również w Strategii ESG) Bank po raz pierwszy określił cele w zakresie ochrony klimatu - w tym redukcję o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem, osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych (do 2027 roku) oraz pełnej neutralności klimatycznej (do roku 2050). Strategicznym celem jest również aktywne wspieranie klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzielenie w latach 2022-2024 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne. W działania na rzecz środowiska, w tym finansowanie energooszczędnych inwestycji, Bank angażuje się od lat. Szeroko te kwestie omówione są w części „Środowisko” niniejszego raportu.

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

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

Jako instytucja, którą inspirują ludzie i ich potrzeby, Bank postawił sobie za cel m.in. bycie pracodawcą pierwszego wyboru, dbałość o dostępność usług dla wszystkich klientów oraz słuchanie i wspieranie lokalnej społeczności. Jako odpowiedzialny członek społeczności, Bank kontynuuje program edukacji finansowej Fundacji Banku Millennium skierowany do dzieci i ich rodziców, ponad trzydziestoletnią tradycję mecenatu kultury oraz wspieranie społecznych inicjatyw pracowników Grupy Banku Millennium na rzecz ich lokalnego otoczenia. Realizacja zadań z tego obszaru opisana jest w części „Społeczeństwo” niniejszego raportu.

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

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

W procesach zarządzania Bank nieustająco dba o zachowanie wysokich standardów etycznych, a także o bezpieczeństwo i przejrzystość relacji z klientami. Bank stale rozwija procesy zarządzania ryzykiem, biorąc pod uwagę również dynamicznie zmieniające się wyzwania w zakresie ryzyk klimatycznych. Szerzej kwestie te omówione są w części „Ład korporacyjny (Governance)” oraz w rozdziale „1.6. Ujawnienia w zakresie ryzyka i szans klimatycznych wg wytycznych TCFD”. Ujawnienia w zakresie ryzyka i szans klimatycznych wg wytycznych TCFD” niniejszego raportu.

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

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

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

1.5. PODEJŚCIE DO ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU W GRUPIE BANKU MILLENNIUM

[GRI 2-12] Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju w Banku, w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego, w tym odpowiada za rozwój, zatwierdzanie i aktualizowanie celów, wartości, misji, strategii, polityk i zadań organizacji związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju dla działalności Grupy Banku Millennium, w 2021 roku Bank powołał Komitet Zrównoważonego Rozwoju oraz Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które następnie, zgodnie z uchwałą Zarządu podjętą w grudniu 2023 roku, zostało przekształcone w Departament Zrównoważonego Rozwoju.

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

Polityki zrównoważonego rozwoju

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

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

Ponadto Bank opublikował na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>) następujące dokumenty:

- Wytyczne zrównoważonego rozwoju dla dostawców (zatwierdzone na poziomie członka Zarządu Banku)
- Polityka środowiskowa, zatwierdzona przez Zarząd Banku

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

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

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

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

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

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

Przyjęliśmy następujące zasady związane z respektowaniem i promowaniem praw człowieka:

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

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

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

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

Informacja o przyjętych w Grupie Banku Millennium dokumentach opisujących zasady dotyczące zrównoważonego rozwoju została przekazana pracownikom Grupy w styczniu 2023 roku w ramach artykułu opublikowanego w intranecie korporacyjnym „Świat Millennium”. W grudniu 2023 r. w Banku opublikowano komunikację mającą na celu przypomnienie o funkcjonujących w Banku Zasadach ESG oraz zachętę do zapoznania się z nimi. W ten sam sposób zostali też poinformowani pracownicy partnerów franczyzowych. W przypadku pozostałych partnerów biznesowych Bank nie sporządził odrębnej komunikacji, natomiast udostępniono im wyżej opisane dokumenty w zakładce ESG na stronie internetowej Banku. Zakładamy, że tą drogą również w przyszłości partnerzy biznesowi Banku będą mogli zapoznać się z obowiązującymi politykami w obszarze zrównoważonego rozwoju i/lub ich zmianami.

Partnerstwo z United Nations Global Compact

[GRI 2-28] W lipcu 2023 Bank Millennium przystąpił do United Nations Global Compact („UNGC”) jako uczestnik bezpośredni. Akces do UNGC oznacza zobowiązanie do przestrzegania i realizacji 10 Zasad United Nations Global Compact (The Ten Principles of the United Nations Global Compact) obejmujących cztery kluczowe obszary z zakresu: praw człowieka, standardów pracy, ochrony środowiska, przeciwdziałania korupcji. Przystąpienie przez Bank do UNGC to kolejny, bardzo ważny krok do umożliwienia najpełniejszej realizacji przez Bank Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ.

We wrześniu 2023 roku Prezes Zarządu Banku Millennium Joao Bras Jorge dołączył do Rady Programowej UN Global Compact Network Poland („UN GCNP”). Rada opracowuje kluczowe kierunki działań UN GCNP, mając na celu zapewnienie efektywnego wspierania biznesu w realizacji Celów Zrównoważonego Rozwoju ONZ. W Radzie Programowej UN GCNP zasiadają wysokiej klasy specjaliści i menadżerowie wysokiego szczebla, reprezentujący firmy zrzeszone w UN Global Compact, działające w minimum jednym programie z zakresu: praw człowieka, ochrony środowiska oraz przeciwdziałania korupcji.

Realizacja zobowiązań w ramach polityk

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.6. UJAWNIEŃ W ZAKRESIE RYZYKA I SZANS KLIMATYCZNYCH WG WYTYCZNYCH TCFD

Wprowadzenie

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) to inicjatywa stworzona przez Radę ds. Stabilności Finansowej (Financial Stability Board, FSB) w celu opracowania spójnych i przejrzystych zaleceń dotyczących raportowania informacji finansowych związanych ze zmianami klimatu. Celem TCFD jest umożliwienie interesariuszom dostępu do informacji, które pozwolą na podejmowanie bardziej świadomych decyzji, uwzględniających ryzyko klimatyczne oraz jego wpływ na stabilność finansową.

Ujawnienia TCFD składają się z czterech filarów: Ład Korporacyjny, Strategia, Zarządzanie Ryzykiem oraz Wskaźniki i Cele.

Bank prezentuje poniżej swoje ujawnienia dotyczące ryzyka i szans klimatycznych sporządzone zgodnie z wytycznymi TCFD.

Filar I TCFD - Ład Korporacyjny

[1.a. Opis nadzoru zarządu nad ryzykami i szansami związanymi z klimatem]

Zarząd Banku przyjął dokument „ESG - Zasady zarządzania i kontroli”, które określają podstawowe zasady związane z zarządzaniem i kontrolą obszaru ESG (w tym zarządzaniem i kontrolą ryzyka ESG) na poziomie całej Grupy Banku Millennium. Głównym celem tych zasad jest zapewnienie Grupie Banku Millennium solidnych ram zarządzania i kontroli obszaru ESG (w tym zarządzania i kontroli ryzyka ESG) w pełnej zgodności z wymogami prawnymi i regulacyjnymi, obowiązującymi regulacjami wewnętrznymi oraz najlepszymi praktykami rynkowymi. Poprzez zintegrowane ujęcie zarządzania wpływem czynników ESG na ryzyka finansowe, przyjęte ramy zarządzania i kontroli ryzyka ESG przyczyniają się do wsparcia zrównoważonego rozwoju i budowy wartości Banku w długim horyzoncie czasowym.

Zarząd Banku ponosi odpowiedzialność za ustalanie, zatwierdzanie i nadzorowanie skutecznej realizacji Strategii ESG Grupy Banku Millennium, a także Strategii Ryzyka, która uwzględnia ryzyko ESG jako komponent innych ryzyk właściwych dla działalności Banku. Zarząd Banku zatwierdza również polityki zrównoważonego rozwoju oraz pozostałe polityki i zasady korporacyjne związane z ESG, wskaźniki i limity ilościowe w ramach deklaracji apetytu na ryzyko, a także sprawozdawczość w obszarze ESG, w tym roczny raport ESG Grupy Banku.

Zarząd Banku odpowiedzialny jest także za zapewnienie wymaganej struktury organizacyjnej i zasobów w zakresie zarządzania obszarem ESG (w tym w zakresie zarządzania ryzykiem ESG).

Rada Nadzorcza sprawuje nadzór nad wykonywaniem przez Zarząd Banku strategicznych działań w obszarze ESG, a także nad realizacją Strategii Ryzyka, która uwzględnia ryzyko ESG jako komponent innych ryzyk właściwych dla działalności Banku.

W ramach Zarządu nadzór nad obszarem zrównoważonego rozwoju sprawuje Prezes Zarządu, natomiast nadzór nad zarządzaniem ryzykiem ESG sprawuje Członek Zarządu Banku ds. Ryzyka.

[1.b Opis roli kadry zarządzającej w procesie oceny i zarządzania ryzykami oraz szansami związanymi z klimatem]

Istotną rolę w zakresie zarządzania i kontroli obszaru ESG pełni Komitet Zrównoważonego Rozwoju, natomiast w procesie zarządzania ryzykiem ESG - Komitet Ryzyka. W skład obu komitetów wchodzi zarówno wszyscy członkowie Zarządu Banku, jak i kluczowi menadżerowie Banku.

Komitet Zrównoważonego Rozwoju podejmuje kluczowe decyzje w zakresie wdrażania działań biznesowych mających wpływ na profil ryzyka i szans klimatycznych w Banku Millennium. W szczególności, Komitet przyjmuje plany operacyjne związane z wdrażaniem Strategii ESG, a także monitoruje i ocenia wdrażanie zaplanowanych działań w zakresie ich kompletności, jakości, dotrzymania wymaganych terminów oraz zaplanowanego budżetu.

Komitet Ryzyka odpowiada za kontrolę ryzyka w Banku Millennium, m.in. za przegląd zasad, polityk, reguł i praktyk odnoszących się do zarządzania ryzykiem - w tym ryzykiem ESG (uwzględniającym ryzyko klimatyczne), podejmowanie decyzji odnośnie kluczowych elementów polityki kredytowej- w tym dotyczących ryzyka ESG. Komitet Ryzyka okresowo informuje Zarząd Banku o kluczowych zagadnieniach związanych z wpływem ryzyka - w tym ryzyka ESG - na całościowy profil ryzyka Banku.

W Banku powołano **Departament Zrównoważonego Rozwoju**, który odpowiada za nadzór i koordynację procesu wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju w Banku Millennium. DZR wspiera także Komitet Zrównoważonego Rozwoju w realizacji jego zadań, opracowuje w porozumieniu z innymi jednostkami Banku plany operacyjne dotyczące wdrożenia Strategii Zrównoważonego Rozwoju oraz raportuje wewnętrznie oraz zewnętrznie kwestie związane ze zrównoważonym rozwojem. Departament Zrównoważonego Rozwoju jest nadzorowany bezpośrednio przez Prezesa Zarządu Banku.

Departament Ryzyka (DMR) odpowiada za integrację ryzyka ESG (w tym ryzyka klimatycznego) do systemu zarządzania ryzykiem Banku. Kluczowe zadania DMR obejmują uwzględnienie ryzyka ESG w ramach apetytu na ryzyko, analizę materialności wpływu ryzyka ESG na profil ryzyka Banku, opracowanie metodyk oceny ryzyka ESG w ramach istniejących metodyk i procesów oceny ryzyka oraz monitorowanie wpływu ryzyka ESG na obszar adekwatności kapitałowej.

Ponadto działania w zakresie zrównoważonego rozwoju w poszczególnych obszarach kompetencyjnych znajdują się w gestii innych jednostek Banku i Grupy Kapitałowej Banku zgodnie z ich obszarami odpowiedzialności, stanowiąc integralną część biznesu, przy czym poszczególne obszary działań przypisane są pracownikom zajmujących stanowiska kierownicze wyższego szczebla (tj. podlegające bezpośrednio Prezesowi Zarządu lub członkom Zarządu Banku lub spółek Grupy).

Filar II TCFD - Strategia

[2.a. Opis ryzyk i szans związanych z klimatem, które organizacja zidentyfikowała w perspektywie krótko-, średnio- i długoterminowej]

Rodzaje ryzyka klimatycznego identyfikowane przez Bank Millennium

Zgodnie z klasyfikacją rekomendowaną m.in. przez TCFD, **Bank dzieli ryzyko klimatyczne na ryzyko fizyczne oraz ryzyko przejścia.**

Ryzyko fizyczne odnosi się do finansowego wpływu zmieniającego się klimatu, w tym częstszych ekstremalnych zjawisk pogodowych i stopniowych zmian klimatu, a także degradacji środowiska, takiej jak zanieczyszczenie powietrza, wody i gleby, niedobór wody, utrata różnorodności biologicznej i wylesianie. Ryzyko fizyczne jest zatem klasyfikowane jako „ostre”, gdy wynika z ekstremalnych zdarzeń, takich jak susze, powódzie i burze, oraz „przewlekłe”, gdy wynika z postępujących zmian, takich jak wzrost temperatury, podnoszenie się poziomu mórz, niedobór wody,

utrata bioróżnorodności i niedobór zasobów. Może to bezpośrednio skutkować np. uszkodzeniem mienia lub zmniejszoną produktywnością lub pośrednio prowadzić do kolejnych zdarzeń, takich jak zakłócenie łańcuchów dostaw.

Zakres czynników ryzyka fizycznego rozpoznawany i analizowany przez Bank jest zgodny z zakresem czynników określonych przez Taksonomię UE (za pośrednictwem Dodatku A do rozporządzeń delegowanych określających kryteria techniczne do uznawania działalności za zrównoważone środowiskowo) i obejmuje:

Ostre czynniki ryzyka fizycznego	Przewlekłe czynniki ryzyka fizycznego
<ul style="list-style-type: none"> – Fale upałów / chłódów – Susze – Powodzie / podtopienia – Silne opady (deszcz / grad / śnieg) lub burze – Cyklony / huragany / tornada – Osuwiska ziemi – Pożary samoistne 	<ul style="list-style-type: none"> – Zmiany średnich temperatur (powietrze / woda) – Zmienność amplitud temperatur – Topnienie wiecznej zmarzliny – Zmiany wzorców cyrkulacji wiatrów – Zmiany wzorców i rodzajów opadów – Zakwaszanie wód – Podnoszenie się poziomu oceanów / mórz – Erozę / degradację gleby

Działalność finansowa Banku dotyczy w przeważającej większości Polski. W związku z tym, Bank, spośród szerokiego katalogu czynników ryzyka fizycznego określonego w tabeli powyżej, wybrał czynniki ryzyka fizycznego istotne dla zakresu geograficznego swojej działalności finansowej na podstawie publikacji Międzyrządowego Zespołu ds. Zmian Klimatu (IPCC). Czynniki istotne dla regionu, w którym Bank prowadzi swoją działalność finansową, to:

- powodzie / podtopienia,
- susze / niedobory wód,
- fale upałów.

Ryzyko przejścia odnosi się do straty finansowej, która może wynikać, bezpośrednio lub pośrednio, z procesu dostosowywania się do niskoemisyjnej i bardziej zrównoważonej środowiskowo gospodarki. Może to być spowodowane na przykład stosunkowo nagłym przyjęciem polityki klimatycznej i środowiskowej, postępem technologicznym lub zmianami nastrojów i preferencji rynkowych.

Zakres czynników ryzyka przejścia rozpoznawany i analizowany przez Bank jest zgodny z zakresem czynników określonych przez TCFD i obejmuje:

Ryzyko przejścia

Czynniki polityczne ryzyka przejścia:

Wprowadzanie przepisów dot.:

- ograniczania emisji gazów cieplarnianych, obowiązkowego kupna uprawnień do emisji gazów cieplarnianych,
- mechanizmów podatkowego śladu węglowego, zakazu produkcji niektórych towarów (np. samochodów spalinowych).

Czynniki technologiczne ryzyka przejścia:

- Zmiany technologiczne związane z energooszczędnością, niskoemisyjnym transportem i rosnącym wykorzystaniem paliw niekopalnych lub innych technologii,
- Istniejące modele biznesowe przedsiębiorstw mogą opierać się na technologiach, które mogą zostać zastąpione lub na wykorzystaniu źródeł energii, które mogą stać się droższe w wyniku działań politycznych (czy to poprzez wyższe standardy wydajności, czy poprzez wprowadzenie opodatkowania emisji dwutlenku węgla).

Czynniki behawioralne ryzyka przejścia:

Ryzyko przejścia

Czynniki polityczne ryzyka przejścia:

- Preferencje inwestorów i zmieniające się oczekiwania w odniesieniu do zmian klimatycznych, które wymagają uwzględniania kwestii ryzyka klimatycznego,
 - Preferencje konsumentów zmieniają się w kierunku konsumpcji bardziej przyjaznej dla klimatu. Z tego powodu klienci detaliczni mogą oczekiwać, aby ich oszczędności lub inwestycje były przeznaczane na cele przyjazne dla klimatu. Zwiększona świadomość i wyraźny popyt na przyjazne dla klimatu produkty finansowe i inwestycje stanowią potencjalny bodziec dla przedsiębiorstw i banków do dostosowania swoich strategii biznesowych, niezależnie od potencjalnego podejścia regulacyjnego lub nadzorczego.
-

Rodzaje szans klimatycznych identyfikowanych przez Bank Millennium

Zmiany związane z klimatem niosą ze sobą szanse biznesowe, zwłaszcza w kontekście rozwijania portfela aktywów finansowych wspierających zieloną transformację gospodarki i zrównoważony rozwój.

Grupa Banku dąży w swojej strategii do zwiększenia udziału finansowania sektorów i projektów wspierających transformację w stronę gospodarki niskoemisyjnej.

Grupa Banku upatruje kluczowych szans biznesowych związanych z klimatem w rozwoju finansowania:

- odnawialnych źródeł energii (OZE),
- nieruchomości efektywnych energetycznie i projektów zwiększających efektywność energetyczną w budownictwie,
- nowych, zasobooszczędnych maszyn przemysłowych,
- rozwiązań wspierających gospodarkę o obiegu zamkniętym (GOZ), oraz
- niskoemisyjnego transportu.

[2.b. Opisanie wpływu ryzyk i szans związanych z klimatem na działalność, strategię i planowanie finansowe organizacji]

Bank identyfikuje, ocenia, kontroluje oraz raportuje ryzyka i szanse klimatyczne przez pryzmat wpływu czynników ryzyka i szans klimatycznych na profil ryzyka Banku wyrażony w ramach tzw. tradycyjnego ryzyka bankowego (tzn. w szczególności ryzyka kredytowego, operacyjnego, utraty reputacji, płynności, rynkowego, strategicznego i ekonomicznego).

Najistotniejszym ryzykiem w działalności Banku jest ryzyko kredytowe. Działania dotyczące portfela kredytowego Banku są więc kluczowe dla realizacji celów strategicznych Banku związanych z finansowaniem transformacji na gospodarkę niskoemisyjną oraz odporną na zmiany klimatyczne i tym samym, portfel kredytowy ma istotne znaczenie dla identyfikacji przez Bank szans związanych z klimatem.

Bank identyfikuje również i ocenia wpływ ryzyka i szans klimatycznych na pozostałe rodzaje ryzyka bankowego, przy czym w tym obszarze Bank nie identyfikuje dla siebie na ten moment specyficznych szans biznesowych (z wyjątkiem ryzyka reputacyjnego i ryzyka strategicznego), a raczej skupia się na odpowiednim określeniu istotności ryzyka klimatycznego w różnych horyzontach czasowych.

W obszarze ryzyka reputacyjnego i strategicznego Bank identyfikuje następujące kluczowe szanse związane z klimatem:

- odpowiednie zarządzanie szansą biznesową związaną z oczekiwanym zwiększonym popytem na finansowanie projektów zielonych,
- odpowiedzialne środowiskowo zarządzanie portfelem aktywów finansowych, dążenie do zwiększania udziału aktywów zrównoważonych środowiskowo,
- odpowiedzialne zarządzanie wpływem własnych operacji na środowisko, m.in. poprzez działania związane z ograniczaniem własnych emisji gazów cieplarnianych czy poprzez wdrażanie rozwiązań wspierających obiegi zamknięte.

Wpływ czynników ryzyka i szans klimatycznych na ryzyko kredytowe

Portfel finansowania udzielonego klientom korporacyjnym

Ryzyko klimatyczne	Kanały transmisji na profil ryzyka Banku	Podejście Banku do zarządzania ryzykiem	Kluczowe szanse związane z klimatem
Ryzyko fizyczne	Potencjalny wpływ przyszłego wzrostu ryzyka powodzi, fal upałów, susz na rachunek zysków i strat spółki lub na wartość zabezpieczeń na nieruchomościach	Bank uwzględni to ryzyko poprzez uwzględnianie przy podejmowaniu decyzji kredytowej polityki sektorowej, w której uwzględnione jest ryzyko przejścia, ryzyko fizyczne i ryzyko społeczne. Ryzyko fizyczne zostało także ujęte w przeprowadzonej analizie materialności ryzyk ESG. Portfel jest zdywersyfikowany lokalizacyjnie w całej Polsce, brak jest koncentracji w regionach o podwyższonym ryzyku fizycznym. Bank podejmuje dalsze działania związane z poszerzeniem gromadzonych danych do oceny ryzyka fizycznego.	Finansowanie rozwiązań wspierających zabezpieczenie operacji kredytobiorców przed negatywnymi skutkami ryzyka fizycznego.
Ryzyko przejścia	Spadek przychodów / wzrost kosztów ze względu na konieczność dostosowania się do polityki klimatycznej Spadek przychodów / wzrost kosztów ze względu na konieczność dostosowania się do zmian technologicznych wspierających zieloną transformację lub ze względu na zmiany behawioralne na rynku	Bank uwzględni to ryzyko poprzez uwzględnianie przy podejmowaniu decyzji kredytowej polityki sektorowej, w której uwzględnione jest ryzyko przejścia, ryzyko fizyczne i ryzyko społeczne. Dodatkowo Bank stosuje politykę wykluczenia sektorowego dla branż uznanych za szczególnie szkodliwe dla środowiska lub społeczeństwa. Ryzyko przejścia zostało także ujęte w przeprowadzonej analizie materialności ryzyk ESG. Bank podejmuje dalsze działania związane z poszerzeniem gromadzonych danych do oceny ryzyka przejścia.	Finansowanie projektów / obiektów „zielonych”, wspierających transformację na działalność niskoemisyjną (OZE, budownictwo efektywne energetycznie, niskoemisyjny transport, zasobooszczędne maszyny, projekty dot. GOZ).

Portfel finansowania udzielonego klientom segmentu small business

Ryzyko klimatyczne	Kanały transmisji na profil ryzyka Banku	Podejście Banku do zarządzania ryzykiem	Kluczowe szanse związane z klimatem
Ryzyko fizyczne	Potencjalny wpływ przyszłego wzrostu ryzyka powodzi, fal upałów, susz na rachunek zysków i strat przedsiębiorców lub na wartość zabezpieczeń na nieruchomościach	Portfel jest zdywersyfikowany lokalizacyjnie w całej Polsce, brak koncentracji w regionach o podwyższonym ryzyku fizycznym.	-
Ryzyko przejścia	Czynniki ryzyka obejmują zmiany technologiczne, prawne i polityczne dotyczące w szczególności produkcji i dostaw energii elektrycznej	Bank wdrożył politykę wykluczenia sektorowego dla branż uznanych za szczególnie szkodliwe dla środowiska lub społeczeństwa.	Finansowanie projektów / obiektów „zielonych”, wspierających transformację na działalność niskoemisyjną (OZE, budownictwo efektywne energetycznie, niskoemisyjny transport, zasobooszczędne maszyny, projekty dot. GOZ).

Portfel kredytów hipotecznych udzielonych konsumentom

Ryzyko klimatyczne	Kanały transmisji na profil ryzyka Banku	Podejście Banku do zarządzania ryzykiem	Kluczowe szanse związane z klimatem
Ryzyko fizyczne	Możliwy wpływ przyszłego wzrostu ryzyka wystąpienia powodzi na wartości zabezpieczeń, a tym samym na straty kredytowe.	Bank uwzględni analizę należytej staranności w odniesieniu do obszarów zagrożonych powodzią (analiza bieżąca) w swoich bieżących procesach kredytowych.	-
Ryzyko przejścia	Potencjalny wpływ nieefektywności energetycznej budynku na ceny nieruchomości i możliwości wynajmu/sprzedazy	Bank na bieżąco monitoruje ryzyko regulacyjne związane z nieruchomościami nieefektywnymi energetycznie.	Finansowanie nieruchomości efektywnych energetycznie.

Portfel kredytów konsumpcyjnych (niezabezpieczonych) dla konsumentów

Ryzyko klimatyczne	Kanały transmisji na profil ryzyka Banku	Podejście Banku do zarządzania ryzykiem	Kluczowe szanse związane z klimatem
Ryzyko fizyczne	Potencjalny wpływ przyszłego zwiększenia ryzyka powodzi lub fal upałów na zdolność konsumentów do spłacania niezabezpieczonych pożyczek.	Portfel jest zdywersyfikowany w wielu lokalizacjach w całej Polsce.	-
Ryzyko przejścia	Potencjalny wpływ zmian politycznych lub technologicznych na zdolność konsumentów do spłaty niezabezpieczonych pożyczek	Bank nie identyfikuje na ten moment potrzeby wdrażania specyficznych mechanizmów łagodzących.	Rozwój oferty produktowej przeznaczonej na finansowanie OZE dla konsumentów, niskoemisyjnych środków transportu, czy poprawy efektywności energetycznej nieruchomości.

Wpływ czynników ryzyka klimatycznego na pozostałe rodzaje ryzyka bankowego

Rodzaj ryzyka bankowego	Kanały transmisji ryzyka klimatycznego na profil ryzyka banku	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko operacyjne	<p>Potencjalne szkody we własnej infrastrukturze Banku spowodowane powodzią i zalaniem - w scenariuszach długoterminowych</p> <p>Potencjalne zakłócenie ciągłości działania ze względu na wpływ ryzyka upałów na krytyczną infrastrukturę IT</p>	<p>Bank ubezpiecza się na wypadek fizycznych uszkodzeń infrastruktury. Bank wdrożył i stosuje polityki i procesy zarządzania ciągłością działania oraz plany awaryjne, których celem jest zapewnienie stabilności i odporności na incydenty operacyjne.</p> <p>Outsourcing w sektorze bankowym jest ściśle regulowany m.in. przez Prawo bankowe, wytyczne EBA i oczekiwania nadzorcze KNF. Bank posiada szczegółowe instrukcje wewnętrzne dotyczące procesu wyboru i zatwierdzania zewnętrznych podmiotów. Analiza ryzyka, w szczególności w odniesieniu do stabilności i ciągłości działania podmiotów zewnętrznych, stanowi podstawę i najwyższy priorytet procesu wyboru tych podmiotów, mającego na celu ograniczenie wszelkich istotnych ryzyk, które mogłyby zakłócić codzienną działalność Banku.</p>
Ryzyko reputacyjne	<p>Kontrowersje związane z finansowaniem branż, które są postrzegane na rynku jako szkodliwe dla środowiska.</p> <p>Błędy lub celowe oszustwa we własnym postępowaniu, w szczególności w odniesieniu do relacji z klientami</p>	<p>Bank wdrożył „Zasady odpowiedzialnego finansowania”, co oznacza wyłączenie lub ograniczenie finansowania sektorów, działalności i projektów, które nie odpowiadają zobowiązaniom Banku w zakresie ochrony środowiska, promowania zrównoważonego rozwoju i minimalizacji społecznych rodzajów ryzyka. Stosuje się również do obowiązującej „Polityki środowiskowej”.</p> <p>Bank bierze pod uwagę aspekty prawne zawieranych umów, ryzyko niewłaściwej konstrukcji produktów i usług oraz ryzyko optymalnego doboru produktów do potrzeb i możliwości klienta.</p> <p>Czynniki ryzyka reputacji są również objęte taksonomią ryzyka operacyjnego Banku i są odpowiednio zarządzane zgodnie z ogólnymi procesami i wyzwalaczami eskalacji.</p>
Ryzyko rynkowe (w księdze handlowej)	<p>Potencjalny wpływ ryzyka przejścia i fizycznego na ryzyko kraju emitującego obligacje (Bank ma ekspozycję handlową głównie na polskie obligacje), a tym samym na wycenę obligacji (ze względu na wpływ na zadłużenie kraju i jego postrzeganie przez rynek).</p>	<p>Portfel handlowy Banku składa się głównie z obligacji skarbowych - głównie polskich.</p> <p>Bank może zdywersyfikować swój portfel obligacji skarbowych o emisje z krajów UE mniej narażonych na ryzyko przejścia niż Polska, pod warunkiem, że jest to ekonomicznie uzasadnione dla Banku w danym momencie.</p> <p>Bank regularnie przeprowadza wewnętrzne testy warunków skrajnych w zakresie ryzyka rynkowego. W oparciu o obecny stan rynku, scenariusze obejmują ekstremalne szoki, nie mniejsze niż potencjalne szoki klimatyczne. Bank uważnie monitoruje rozwój sytuacji rynkowej i nadzorczej w tym obszarze.</p> <p>Polska aktywnie uczestniczy w unijnej polityce transformacji klimatycznej, a strategiczne prace nad zmniejszeniem emisyjności polskiego koszyka energetycznego są w trakcie realizacji, a Polska i polskie miasta opracowały i wdrożyły strategię i plany adaptacji do zmian klimatu, które mają na celu uodpornienie gospodarki na zmiany klimatu i potencjalne zagrożenia fizyczne.</p>
Ryzyko płynności	<p>Czynniki klimatyczne mogą wpływać na wartość aktywów finansowych, co z kolei może wpływać na płynność tych aktywów, czynniki klimatyczne mogą również wpływać na dostępność lub stabilność finansowania.</p>	<p>Bank regularnie przeprowadza własne wewnętrzne testy warunków skrajnych w zakresie płynności, obejmujące kilka scenariuszy warunków skrajnych.</p> <p>Bank nie planuje koncentrować swojej bazy depozytowej w branżach wysokoemisyjnych lub w krajach o wyższym ryzyku społecznym / ryzyku związanym z zarządzaniem.</p>

Rodzaj ryzyka bankowego	Kanały transmisji ryzyka klimatycznego na profil ryzyka banku	Podejście do zarządzania ryzykiem
Ryzyko strategiczne	Bieżące lub przyszłe ryzyko dla dochodów, kapitału i płynności wynikające ze zmian strategii i niekorzystnych decyzji biznesowych, w tym decyzji strategicznych, które muszą zostać podjęte w celu zapewnienia zgodności ze standardami regulacyjnymi, a mianowicie wskaźnikami kapitału, płynności lub dźwigni finansowej. Obejmuje to również ryzyko związane z klimatem, takie jak ryzyko przejścia oraz ryzyko fizyczne.	Przeprowadzenie przez Bank projektów wspierających realizację strategicznych celów Banku w zakresie ESG i dotyczących: wdrożenia procesu identyfikacji zrównoważonych aktywów oraz zarządzania ryzykiem ESG. Uczestnictwo zarządów wszystkich spółek Grupy Banku Millennium i kluczowych menagerów w programie szkoleniowym dotyczącym zielonego finansowania i ryzyka ESG. Bieżące monitorowanie zmian rynkowych i regulacyjnych.
Ryzyko ekonomiczne	Potencjalny wpływ nowych polityk klimatycznych i związane z nimi ryzyko prawne oraz ryzyko fizyczne, takie jak powódzie lub susze.	Przeprowadzenie przez Bank projektów wspierających realizację strategicznych celów Banku w zakresie ESG i dotyczących: wdrożenia procesu identyfikacji zrównoważonych aktywów oraz zarządzania ryzykiem ESG. Uczestnictwo zarządów wszystkich spółek Grupy Banku Millennium i kluczowych menagerów w programie szkoleniowym dotyczącym zielonego finansowania i ryzyka ESG. Bieżące monitorowanie zmian rynkowych i regulacyjnych.

[2.c. Opis odporności strategii organizacji z uwzględnieniem różnych scenariuszy związanych z klimatem, w tym scenariusza zakładającego wzrost temperatury o 2 °C lub niższy.]

Bank Millennium przywiązuje dużą wagę do zarządzania ryzykiem i szansami klimatycznymi, uwzględniając krótkoterminowy, średnioterminowy oraz długoterminowy horyzont czasowy.

Bank jako okres krótkoterminowy przyjmuje perspektywę do jednego roku. W tym okresie Bank skupia się na nagłych skutkach ryzyka fizycznego, poprzez unikanie potencjalnych ekspozycji (bezpośrednich lub pośrednich) narażonych na ten rodzaj ryzyka. Perspektywę średnioterminową Bank określa jako okres od 2 do 5 lat. Głównymi czynnikami ryzyka identyfikowanymi przez Bank w tym okresie są czynniki ryzyka przejścia, zasadniczo związane z pośrednimi skutkami transformacji na gospodarkę niskoemisyjną (np. opodatkowaniem emisji dwutlenku węgla, kosztami energii, zmianami technologicznymi, zmianami cen surowców). Horyzont czasowy dłuższy niż 5 lat identyfikowany jest jako długoterminowy. Głównym identyfikowanym ryzykiem w tej perspektywie jest dostosowanie portfela do celów transformacji (ograniczenie globalnego ocieplenia do 1,5°C), pociągające za sobą konieczność odpowiednich działań Banku do wspierania transformacji portfela.

W 2023 roku Bank przeprowadził kompleksową analizę materialności wpływu ryzyka klimatycznego na tradycyjne rodzaje ryzyka bankowego, tj. na ryzyko kredytowe, operacyjne, rynkowe, płynności, strategiczne, reputacyjne oraz ekonomiczne.

Wnioski z tej analizy pozwalają oszacować odporność modelu biznesowego Banku na zmiany klimatyczne. Ponadto, Bank planuje wdrożenie metodyki i procesu przeprowadzania klimatycznych testów warunków skrajnych, które będą stanowiły uzupełnienie i bardziej zaawansowane ilościowe podejście do oceny odporności modelu biznesowego Banku na zmiany klimatu w zadanych scenariuszach zmian klimatu i horyzontach czasowych.

Udzielanie finansowania przedsiębiorstwom i konsumentom w formie kredytów, pożyczek, czy leasingów stanowi podstawę modelu biznesowego Banku. Działalność ta jest przede wszystkim finansowana za pomocą depozytów przyjętych przez Bank od jego klientów. W związku z tym, Bank uznaje, że kluczowe dla zrozumienia odporności modelu biznesowego Banku na ryzyko klimatyczne jest określenie materialności wpływu ryzyka klimatycznego na profil ryzyka kredytowego i ryzyka płynności Banku.

Odporność modelu biznesowego Banku przez pryzmat analizy istotności wpływu ryzyka klimatycznego na ryzyko kredytowe:**Portfel finansowania udzielonego przedsiębiorstwom (korporacje i small business):****Analiza odporności na ryzyko przejścia:**

W ramach analizy materialności, Bank przeprowadził przegląd branż pod kątem emisyjności. Analiza ta wykazała, że Bank posiada niską ekspozycję na branże ze średnio-wysoką ekspozycją na ryzyko przejścia (około 5% całego portfela kredytowego Banku).

Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją zanieczyszczeń. Nowe finansowanie w sektorze energetycznym jest możliwe tylko wtedy, gdy służy zaangażowaniu w niewęglowe źródła energii, a także transformacji energetycznej na niewęglowe źródła energii. Działania Banku w tym obszarze są odzwierciedleniem wyznaczonej strategii zmierzającej do integracji ryzyka klimatycznego do polityk zarządzania ryzykiem w Banku, a także do promowania innowacyjności i przejścia na gospodarkę niskoemisyjną.

Analiza odporności na ryzyko fizyczne:

Bank nie posiada koncentracji ekspozycji w branżach charakteryzujących się typowo wyższym narażeniem na ryzyko fizyczne związane ze zmianami klimatu (np. takich jak rolnictwo). Ponadto, na podstawie przeprowadzonej analizy map ryzyka klimatycznego dla Polski oraz analizy materialności, Bank stwierdza, że posiada znikomy wolumen ekspozycji w regionach o podwyższonym ryzyku fizycznym (około 1% całego portfela kredytowego Banku).

Portfel kredytów hipotecznych udzielonych konsumentom:**Analiza odporności na ryzyko przejścia:**

Na podstawie przeprowadzonych oszacowań Bank aktualnie nie identyfikuje w portfelu finansowania nieruchomości, które klasyfikowałyby się do dwóch najniższych / najgorszych klas efektywności energetycznej.

Bank monitoruje na bieżąco zmiany legislacyjne dotyczące wprowadzenia w Polsce kryteriów dla poszczególnych klas efektywności energetycznej oraz rozwój otoczenia regulacyjnego pod kątem ewentualnych ograniczeń co do możliwości sprzedaży / wynajmu nieruchomości nieefektywnych energetycznie.

Analiza odporności na ryzyko fizyczne:

Portfel Banku jest rozproszony i zdywersyfikowany geograficznie na terytorium Polski. Bank nie posiada koncentracji finansowych nieruchomości w obszarach o podwyższonym ryzyku fizycznym. Zróżnicowanie geograficzne zapewnia większą odporność na ryzyka fizyczne związane ze zmianami klimatycznymi, takie jak powodzie lub podtopienia. Wdrożone przez Bank regulacje dotyczące zarządzania ryzykiem klimatycznym mają na celu minimalizację narażenia Banku na potencjalne szkody i straty, jednocześnie zwiększając stabilność operacyjną i finansową.

Portfel kredytów konsumpcyjnych (niezabezpieczonych) udzielonych konsumentom:**Analiza odporności na ryzyko przejścia:**

Bank nie identyfikuje w swoim portfelu koncentracji finansowania konsumentów zatrudnionych w branżach narażonych istotnie na ryzyko przejścia.

Analiza odporności na ryzyko fizyczne:

Portfel Banku jest rozproszony i zdywersyfikowany geograficznie na terenie Polski, co przekłada się na brak koncentracji finansowania konsumentów zamieszkałych w regionach o podwyższonym ryzyku fizycznym.

Odporność modelu biznesowego Banku przez pryzmat analizy istotności wpływu ryzyka klimatycznego na ryzyko płynności:**Analiza odporności na ryzyko przejścia:**

Bank wdrożył i stosuje limity koncentracji depozytów przyjętych od pojedynczych przedsiębiorstw, co stanowi część jej strategii zarządzania ryzykiem, przez co minimalizuje się potencjalne ryzyko związane z nadmiernym poleganiem na finansowaniu od pojedynczych, dużych depozytariuszy, co zwiększa stabilność finansową Banku.

W ramach analizy materialności ryzyka przejścia w ryzyko płynności, Bank dokonał przeglądu dwudziestu największych depozytariuszy korporacyjnych - żadne z przedsiębiorstw nie należy do branż charakteryzujących się wysoką emisyjnością i tym samym większą ekspozycją na ryzyko przejścia.

Analiza odporności na ryzyko fizyczne:

Rozproszony rozkład geograficzny depozytariuszy na terenie Polski (zarówno przedsiębiorstw, jak i konsumentów, których depozyty stanowią większość finansowania Banku) pozwala uniknąć koncentracji w lokalizacjach o podwyższonym ryzyku fizycznym. Bank nie identyfikuje obecnie istotnego ryzyka pogorszenia się płynności Banku ze względu na ryzyko fizyczne.

Filar III TCFD - Zarządzanie ryzykiem**[3.a. Opis procesów identyfikacji i oceny ryzyk związanych z klimatem]**

Podejście Banku do identyfikacji czynników ryzyka klimatycznego oraz do określenia kanałów transmisji tych czynników ryzyka na tradycyjne ryzyka bankowe zostało przedstawione w punktach 2.a. i 2.b. niniejszej noty ujawnieniowej.

Kluczowym procesem oceny istotności wpływu czynników ryzyka klimatycznego na profil ryzyka Banku jest proces oceny materialności wpływu czynników ryzyka ESG (w tym czynników ryzyka klimatycznego) na tradycyjne rodzaje bankowe. Bank przeprowadził taką ocenę materialności w roku 2023 - kluczowe wnioski z tej analizy zaprezentowano w punktach 2.b. i 2.c. niniejszej noty ujawnieniowej. Bank będzie przeprowadzał taką analizę materialności okresowo, z częstotliwością roczną.

Dodatkowo, Bank na bieżąco monitoruje środowisko regulacyjno-nadzorcze dotyczące zagadnień ESG (w tym dot. czynników ryzyka i szans klimatycznych) oraz w terminowy i adekwatny sposób dostosowuje się do odpowiednich przepisów, jak również do oczekiwań nadzorczych.

[3.b. Opisanie procesów organizacji w zakresie zarządzania ryzykiem związanego z klimatem]

Na podstawie rezultatów analizy materialności wpływu ryzyka klimatycznego na profil ryzyka Banku, z uwzględnieniem osądu eksperckiego, Bank określa rodzaje ryzyka bankowego, dla których zasadne jest opracowanie szczegółowych rozwiązań metodycznych dotyczących identyfikacji, pomiaru, kontroli i raportowania ryzyka klimatycznego.

Obecnie, Bank uznaje, że wdrożenie szczegółowych rozwiązań dot. integracji ryzyka ESG (w tym ryzyka klimatycznego) jest zasadne dla ryzyka kredytowego. Bank rozważa również włączenie

scenariuszy związanych z ryzykiem klimatycznym do wewnętrznych testów warunków skrajnych ryzyka rynkowego i ryzyka płynności.

Podejście Banku do zarządzania ryzykiem klimatycznym w ramach każdego z istotnych rodzajów ryzyka bankowego zostało opisane w sekcji 2.b.

Poniżej zaprezentowano podsumowanie kluczowych narzędzi i procesów zarządzania ryzykiem klimatycznym w ramach ryzyka kredytowego, dla którego Bank identyfikuje uzasadnioną potrzebę posiadania szczegółowych rozwiązań służących zarządzaniu ryzykiem klimatycznym.

Narzędzie / proces oceny ryzyka klimatycznego	Kluczowe założenia procesu zarządzania ryzykiem klimatycznym
Finansowanie udzielane korporacjom	
Polityka branż wykluczonych z finansowania	Polityka zakłada brak udzielania nowego finansowania klientom (przedsiębiorcom) z branż uznawanych za szkodliwe dla środowiska lub społeczeństwa, w tym branż mających negatywny wpływ na osiągnięcie celów transformacji na gospodarkę niskoemisyjną.
Ocena ryzyka kredytowego branż wg klasyfikacji PKD	Bank okresowo dokonuje oceny ryzyka kredytowego branż wg klasyfikacji PKD, ocena ta uwzględnia ryzyko przejścia, ryzyko fizyczne oraz ryzyko społeczne w oparciu o uznane zewnętrzne źródła danych. Bank uwzględnia ryzyko sektora przy podejmowaniu decyzji kredytowych.
Wdrożenie „Zasad identyfikacji i monitorowania zrównoważonego finansowania w Banku Millennium S.A.”	Zgodnie z przyjętą regulacją Bank będzie identyfikował czy udzielane finansowanie jest zrównoważone pod względem środowiskowym (zarówno wg wewnętrznej definicji Banku, jak i wg Taksonomii UE). Finansowanie zrównoważone środowiskowo Bank traktuje jako szansę związaną z klimatem oraz jako czynnik mitygujących ryzyka klimatyczne identyfikowane przez Bank.
Finansowanie hipoteczne udzielane konsumentom	
Identyfikacja nieruchomości zrównoważonych środowiskowo	Bank rozpoczął pozyskiwanie informacji o charakterystyce energetycznej finansowanych nieruchomości i dokonuje oceny, czy zaewidencjonowany poziom zapotrzebowania nieruchomości na energię pierwotną spełnia kryteria istotnego w cel środowiskowy „łagodzenie zmian klimatu” wg Taksonomii UE. Bank traktuje finansowanie nieruchomości efektywnych energetycznie jako szansę związaną z klimatem oraz jako czynnik mitygujących ryzyka klimatyczne identyfikowane przez Bank.
Identyfikacja nieruchomości o podwyższonym ryzyku fizycznym	Bank uwzględnia informację o charakterystyce terenu, na którym wybudowana jest nieruchomość w operatach szacunkowych oraz wycenie zabezpieczenia. Dodatkowo, Bank - w oparciu o publicznie dostępne mapy ryzyka fizycznego dla Polski - identyfikuje nieruchomości zlokalizowane w miejscach o podwyższonym ryzyku powodzi lub podtopień w horyzoncie czasowym dostosowanym do terminu zapadalności kredytu, w konserwatywnym scenariuszu RCP 8.5.

[3.c. Opis sposobu integracji procesów identyfikacji, oceny i zarządzania ryzykami związanymi z klimatem w ramach ogólnego zarządzania ryzykiem w organizacji]

System zarządzania ryzykiem ESG (w tym ryzykiem klimatycznym) w Banku jest integralną częścią ogólnego systemu zarządzania ryzykiem i jest wdrażany zgodnie z obowiązującymi przepisami, oczekiwaniami nadzorczymi, standardami rynkowymi oraz wewnętrznymi regulacjami.

Wnioski z analizy materialności wpływu ryzyka klimatycznego na tradycyjne rodzaje ryzyka bankowego są akceptowane przez Zarząd Banku oraz stanowią integralny element Strategii Ryzyka, zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą.

Bank wdrożył narzędzia zarządzania ryzykiem ESG (w tym klimatycznym) szczegółowo opisane powyżej, w podrozdziale 3.b.

Filar IV TCFD - Wskaźniki i cele

[4.a. Wskaźniki wykorzystywane przez organizację do oceny ryzyk i szans związanych z klimatem zgodnie ze strategią i procesami zarządzania ryzykiem]

W Strategii Zarządzania Ryzykiem na lata 2022-2024 zaakceptowanej przez Radę Nadzorczą Banku zostały określone ramy Apetytu na Ryzyko dla wybranych czynników ryzyka ESG: poziomu emisji własnych, różnorodności oraz inicjatyw społecznych, a także stopnia realizacji Strategii ESG.

Ponadto informacje i wskaźniki dotyczące stopnia realizacji strategicznych inicjatyw w obszarze ESG są okresowo raportowane do Komitetu Zrównoważonego Rozwoju.

Bank będzie rozwijał podejście do pomiaru i monitorowania własnej ekspozycji na ryzyka i szanse związane z klimatem.

Wskaźniki ryzyka związanego z klimatem

W roku 2024 Bank planuje wdrożenie miar ekspozycji swojego portfela aktywów finansowych na ryzyko klimatyczne. Kluczowe miary planowane do wdrożenia będą określały udziały ekspozycji narażonych na ryzyko fizyczne i ryzyko przejścia w istotnych portfelach Banku.

Wskaźniki szans związanych z klimatem

W niniejszym raporcie ESG Bank po raz pierwszy opublikował wskaźnik Green Asset Ratio (GAR) za rok 2023, zgodnie z rozporządzeniami dot. Taksonomii UE. GAR jest miarą udziału aktywów zrównoważonych środowiskowo wg kryteriów technicznych Taksonomii UE w skonsolidowanych aktywach ogółem Grupy Banku kwalifikujących się do uwzględnienia w mianowniku GAR. Bank traktuje GAR jako wskaźnik szans związanych z finansowaniem ekspozycji mających istotny wkład w realizację celów środowiskowych wskazanych w Taksonomii UE.

Szczegółowe ujawnienia dot. Taksonomii UE Bank prezentuje w niniejszym Raporcie w rozdziale 2.3. „Taksonomia UE”.

Bank będzie rozwijał wskaźniki związane z monitorowaniem wolumenów zielonego finansowania, w oparciu o przyjęte wewnętrzne kryteria oparte na najlepszych praktykach rynkowych oraz Taksonomii UE, opisane w Zasadach identyfikacji i monitorowania zrównoważonego finansowania w Banku Millennium S.A.

[4.b Ujawnienie emisji gazów cieplarnianych (GHG) w zakresie 1, 2 i, w stosownych przypadkach, zakresu 3 oraz związanego z nimi ryzyka]

Bank dokonuje kalkulacji emisji gazów cieplarnianych (GHG) w oparciu o międzynarodowy standard GHG Protocol, który jest uznanym systemem pozwalającym na mierzenie emisji CO₂ oraz innych gazów wpływających na efekt cieplarniany.

Szczegółowe dane i metodyka obliczeń emisji GHG, które ujawnia Grupa, znajdują się w raporcie na w rozdziale 2.2.2. „Emisje gazów cieplarnianych”.

[4.c. Opisanie celów stosowanych przez organizację do zarządzania ryzykami i szansami związanymi z klimatem oraz wyników w stosunku do tych celów]

Zgodnie ze strategią na lata 2022-24, Bank założył aktywne wspieranie klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzielenie w latach 2022-2024 2 mld złotych finansowania dla klientów Banku i Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne.

Bank podejmuje aktywne działania, które ukierunkowane są budowę portfela aktywów finansujących działalności zrównoważone środowiskowo, stosując się jednocześnie do Polityki Środowiskowej i Zasad odpowiedzialnego finansowania. Również w tym celu Bank przeprowadził w 2023 roku kompleksowy projekt dot. zbudowania i wdrożenia procesu klasyfikacji zielonych aktywów - w oparciu o wewnętrzne kryteria biznesowe Banku oparte na najlepszych praktykach rynkowych oraz w oparciu o Taksonomię UE.

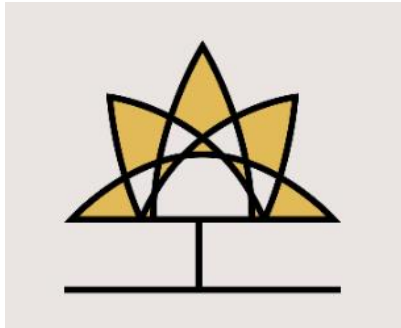
W ramach strategii na lata 2022-2024, Bank wyznaczył konkretne cele redukcyjne w obszarze emisji gazów cieplarnianych. Zobowiązania te obejmują:

- 50% redukcję emisji bezpośrednich (Scope 1) w roku 2022 w porównaniu do bazy roku 2020, co stanowi odpowiedź na rosnące wymagania regulacyjne dotyczące zmniejszenia śladu węglowego.
- Osiągnięcie stanu neutralności klimatycznej w zakresie emisji bezpośrednich do roku 2027
- Realizację pełnej neutralności klimatycznej (Scope 1, 2 i 3) do roku 2050

Cele te są konsekwentnie realizowane, co zostało opisane w rozdziale 2.2.2 „Emisje gazów cieplarnianych”.

Wyznaczone cele są elementem zintegrowanego podejścia Grupy Banku do kwestii zrównoważonego rozwoju. Szczegółowe informacje dotyczące działań w tym zakresie są dokumentowane i raportowane w ramach rocznego Raportu ESG.

1.7. NAJWAŻNIEJSZE NAGRODY I OSIĄGNIĘCIA W 2023 ROKU



Złoty Listek CSR

Konsekwentne działania Banku Millennium na rzecz zrównoważonego rozwoju i mierzalne sukcesy w dziedzinie ograniczenia zużycia zasobów zostały po raz kolejny docenione Złotym Listkiem CSR tygodnika Polityka. Złoty Listek CSR otrzymują firmy, dla których realizacja wytycznych zawartych w normie ISO 26000 jest kluczowym elementem strategicznych działań w biznesie oraz w relacjach z interesariuszami, w tym z pracownikami. Firmy opierają swoje działania o najlepsze lokalne i globalne praktyki zarządcze oraz stosują międzynarodowe standardy.



Grupa Millennium po raz czwarty wyróżniona w indeksie Bloomberg Gender-Equality

Banco Comercial Portugues po raz czwarty z rzędu wszedł do międzynarodowego indeksu Bloomberg Gender-Equality. W 2023 roku osiągnął najlepszy jak dotąd wynik. Jest on wyższy od wyników raportowanych przez 73 proc. firm uwzględnionych w indeksie. Na wysoką pozycję Banco Comercial Portugues złożyły się dane z jego trzech spółek: Banku Millennium, Millennium bcp, Millennium Bim.



Bank Millennium najlepszym bankiem w Polsce według magazynu Global Finance

Bank Millennium został ponownie nagrodzony przez prestiżowy Global Finance. Magazyn uhonorował Bank Millennium tytułem najlepszego banku w Polsce w 2023 r. (The Best Bank in Poland for 2023). Laureatami tegorocznych jubileuszowych nagród Global Finance są banki, które uważnie wstuchiwały się w potrzeby swoich klientów na trudnych rynkach i osiągnęły dobre wyniki, kładąc podwaliny pod przyszłe sukcesy. Zwycięskie organizacje rozważnie zarządzały swoimi aktywami i pasywami, uwzględniając scenariusze szybko zmieniających się stóp procentowych.



Bank Millennium drugi w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2023 w kategorii „Banki i usługi finansowe”

Bank Millennium ponownie zajął drugie miejsce w rankingu najlepszych pracodawców bankowości i usług finansowych oraz 32 wśród wszystkich firm ujętych w 3. edycji rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2023 przygotowanym przez Forbes Polska i firmę Statista. Ranking sporządzono według autorskiej metody firmy Statista i Forbes. Podstawą przyznania wyróżnienia były bezpośrednie rekomendacje pracowników badanych firm.



Złoty Bank 2023 dla Banku Millennium

Bank Millennium z tytułem Złoty Bank 2023 za najlepszą wielokanałową jakość obsługi w rankingu Złoty Bankier 2023. Według organizatorów rankingu, Bank Millennium jest bankiem z absolutnej czołówki, a nagroda została przyznana za wytrwałą i systematyczną pracę nad stałym udoskonalaniem serwisu. Bank Millennium znalazł się na podium we wszystkich kategoriach, składających się na nagrodę główną, w dwóch był najlepszy.



Bank Millennium w pierwszej dziesiątce XVII edycji Rankingu Odpowiedzialnych Firm

Bank Millennium po raz kolejny plasuje się w czołówce Rankingu Odpowiedzialnych Firm - prestiżowego zestawienia największych spółek w Polsce, ocenianych pod kątem jakości odpowiedzialnego zarządzania zgodnie z wytycznymi ESG. W klasyfikacji ogólnej Bank Millennium awansował o dwie pozycje względem ubiegłego roku.



Bank Millennium wyróżniony tytułem Europejskiego Lidera Klimatycznego 2023

Działania Banku Millennium na rzecz zrównoważonego rozwoju i ochrony środowiska zostały docenione przez Financial Times i Statistę. Bank Millennium jest jedyną spółką z Polski wyróżnioną w zestawieniu Europe's Climate Leaders 2023. To zestawienie 500 firm z 33 krajów europejskich. Obejmuje firmy, które w latach 2016-2021 osiągnęły m.in. największą redukcję emisji gazów cieplarnianych w stosunku do przychodów oraz podejmują aktywności w zakresie przejrzystości raportowania działań związanych z redukcją emisji.



Bank Millennium najlepszym cyfrowym bankiem w Polsce wg magazynu Global Finance

W tegorocznej edycji konkursu World's Best Digital Banks, organizowanym przez magazyn Global Finance, Bank Millennium został uznany za najlepszy konsumencki cyfrowy bank i najlepszy bank dla MŚP w Polsce, a także za bank z najlepszym User Experience (The Best Consumer User Experience (UX) Design) i najlepszą zintegrowaną platformą dla firm (The Best Integrated Corporate Banking Platform) w Europie Środkowo-Wschodniej. Aplikacja mobilna Banku Millennium została uznana za najlepszą w Polsce. Bank wygrał też w 8 innych kategoriach konkursowych.



Bank Millennium najlepszym bankiem w Polsce wg Newsweeka

Bank Millennium został zwycięzcą tegorocznej edycji rankingu Przyjazny Bank „Newsweeka”, wygrywając w obydwu kategoriach rankingowych - „Bank dla Kowalskiego” i „Bankowość zdalna”. Zwycięstwo Banku Millennium w kategorii „Bank dla Kowalskiego” było bezapelacyjne. Bank osiągnął 90 proc. maksymalnej liczby punktów, w większości aspektów jakości obsługi miał wynik najlepszy bądź bliski najlepszemu w całej stawce. W kategorii „Bankowość zdalna” Bank Millennium wygrywa drugi rok z rzędu. W tej kategorii Bank Millennium również był bezapelacyjnym zwycięzcą, zdobywając aż 91 proc. punktów. Według oceny organizatorów, przewaga banku nad kolejnym rywalem wyniosła aż ponad 26 punktów.



Drugie miejsce w rankingu Forbesa „Bank przyjazny firmie”

Bank Millennium zajął drugie miejsce w rankingu Forbesa „Bank przyjazny firmie”, awansując o kolejne dwie pozycje w stosunku do ubiegłego roku. Bank Przyjazny Firmie „Forbesa” to ranking oceniający jakość obsługi klientów firmowych, przygotowywany w oparciu o metodę tajemniczego klienta.



Gwiazda Jakości Obsługi ponownie dla Banku Millennium

Bank kolejny rok z rzędu znalazł się w gronie firm uhonorowanych tytułem Gwiazdy Jakości Obsługi, przyznawanym najbardziej przyjaznym firmom w Polsce na podstawie badania satysfakcji konsumentów. Wyróżnienie przyznawane przez Polski Standard Jakości Obsługi oznacza, że Bank reprezentuje najwyższe standardy obsługi, wyróżnia się na tle konkurencji, a marka Millennium zyskała rekomendacje konsumentów.

1 miejsce
zespołu ekonomistów
Banku Millennium
w rankingu
REFINITIV



1 miejsce zespołu ekonomistów Banku Millennium w rankingu REFINITIV

W rankingu Refinitiv (poprzednio Reuters) kierowany przez Grzegorza Maliszewskiego zespół ekonomistów Banku Millennium, który tworzą też Andrzej Kamiński i Mateusz Sutowicz, ponownie zajął pierwsze miejsce w podsumowaniu prognoz makroekonomicznych za 2022 rok (Economics Award). Dodatkowo, w rankingu prognoz kursów walut na rynkach Europy Środkowo-Wschodniej zespół uplasował się na 5 pozycji, wyprzedzając m.in. Citibank, Goldman Sachs i Bank of America.

STARMINE AWARDS
FOR REUTERS POLLS
FROM REFINITIV

The gold standard
in forecasting.



Bank Millennium zauważony za działania na rzecz różnorodności

Bank Millennium znalazł się w tegorocznym Rankingu Liderów Różnorodności Financial Times. To zestawienie europejskich firm jest sporządzane cyklicznie przez elitarny dziennik gospodarczo-finansowy wspólnie z firmą badawczą Statista. Ranking „Europejskich liderów różnorodności 2024” przedstawia listę 850 firm, które uzyskały najwyższą punktację w badaniu. Bank Millennium znalazł się na 262 pozycji zestawienia osiągając wskaźnik 73.36 punktów. Bank Millennium ma szóstą pozycję w rankingu spośród polskich firm, za to na tle rodzimego sektora bankowego jesteśmy najlepsi.



Bank Millennium wyróżniony przez magazyn Euromoney za najlepsze rozwiązania cyfrowe w Polsce

Bank Millennium otrzymał tytuł najlepszego banku w obszarze rozwiązań cyfrowych w Polsce. Wyróżnienie zostało przyznane w tegorocznej edycji rankingu opracowanego przez redakcję magazynu Euromoney. Autorzy rankingu docenili działania Banku Millennium, których celem jest wyjście naprzeciw zmieniającym się potrzebom klientów i stałe udoskonalanie swojej oferty cyfrowej, szczególnie aplikacji mobilnej.



Bank Millennium wśród World's Most Trustworthy Companies 2023

Wśród światowych firm najbardziej godnych zaufania w 2023 roku znalazł się Bank Millennium. World's Most Trustworthy Companies 2023 to lista firm wybranych na podstawie holistycznego podejścia do oceny ich wiarygodności. Organizatorzy wzięli pod uwagę trzy podstawowe filary zaufania publicznego: zaufanie klientów, zaufanie inwestorów i zaufanie pracowników. Bank Millennium znalazł się na 25 pozycji wśród wszystkich banków uwzględnionych w zestawieniu.



Bank Millennium wyróżniony za działania ESG przez UN Global Compact

UN Global Compact Network Poland (UN GCNP) wyróżnił Bank Millennium za działania na rzecz zrównoważonego rozwoju. Bank Millennium otrzymał wyróżnienie od UN GCNP w uznaniu za zaangażowanie w działania na rzecz ochrony klimatu oraz promowanie zrównoważonego rozwoju w trosce o dobro przyszłych pokoleń. Wyróżnienie obejmuje również efektywną współpracę w ramach programów realizowanych przez UN GCNP.



Pracownicy Banku Millennium triumfowali w prestiżowym konkursie Polish Contact Center Awards

Zdobyliśmy aż 6 nagród w sekcji Komunikacja z Klientami w konkursie organizowanym przez Polskie Stowarzyszenie Marketingu SMB. Polish Contact Center Awards to najważniejszy plebiscyt polskiej branży contact center i customer care/service.



1 miejsce dla Najlepszego Dystrybutora produktów strukturyzowanych w Polsce oraz 1 miejsce dla Najlepszego Dystrybutora w Europie Wschodniej

W tegorocznej edycji SRP European Awards 2023 - prestiżowego, międzynarodowego konkursu dla branży produktów strukturyzowanych zajęliśmy 1 miejsce w kategorii Najlepszy dystrybutor produktów strukturyzowanych w Polsce (Best Distributor in Poland) i 1 miejsce w kategorii Najlepszy dystrybutor produktów strukturyzowanych w Europie Wschodniej (Best Distributor Eastern Europe 2022).

1.8. DEFINIOWANIE TREŚCI RAPORTU - DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

[GRI 2-29, 3-1, 3-2] Opracowanie raportu poprzedził proces definiowania jego treści, na który złożyła się identyfikacja, priorytetyzacja i walidacja kluczowych aspektów funkcjonowania Grupy Banku Millennium w sferach: biznesowej, środowiskowej, pracowniczej i społecznej. 30 adekwatnych do działalności Grupy Banku Millennium aspektów raportowania zidentyfikowano opierając się m.in. na zakresie tematycznym GRI Standards oraz praktykach i trendach zrównoważonego rozwoju w branży finansowej. Aspekty te zestawiono poniżej.

OBSZAR BIZNESOWY

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

OBSZAR ŚRODOWISKOWY

- Wpływ Banku na klimat oraz ryzyka i szanse dla jego biznesu związane ze zmianami klimatu,
- Zużycie przez Bank energii i sposoby jego redukcji,
- Działania podejmowane przez Bank w sferze edukacji ekologicznej,
- Wpływ Banku na różnorodność biologiczną,
- Zużycie przez Bank wody i sposoby jego redukcji,

- Emisje gazów cieplarnianych związane z działalnością Banku oraz sposoby ich redukcji,
- Wykorzystywane przez Bank surowce i materiały,
- Minimalizacja ilości produkowanych przez Bank odpadów i recykling.

OBSZAR PRACOWNICZY

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

OBSZAR SPOŁECZNY

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

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

Perspektywa wewnętrzna została określona przez przedstawicieli i przedstawicielki kadry pracowniczej i kadry zarządzającej Grupy Banku Millennium za pośrednictwem anonimowej ankiety internetowej. Badanie zrealizowano w dniach 8 grudnia 2023 - 22 grudnia 2023 roku. Łącznie wzięło w nim udział 51 osób.

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

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

Wybierając grupy interesariuszy, które zostały włączone w opisywany proces, bazowano na aktualnej macierzy interesariuszy (więcej informacji w tym zakresie w rozdziale 3.6. „Otoczenie społeczne”). Ankieta zrealizowana została w dniach 14 grudnia - 22 grudnia 2023 roku. Łącznie otrzymano odpowiedzi od 15 osób.

Istotne tematy raportowania

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

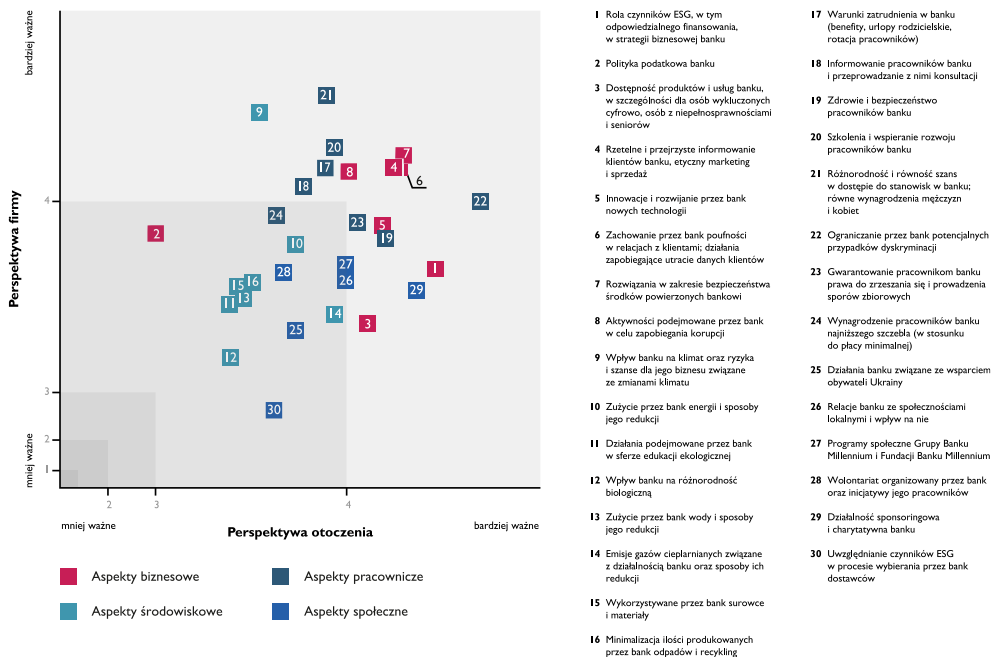
Interesariusze zewnętrzni najwyżej ocenili następujące tematy:

- Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej Banku
- Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)
- Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych Bankowi
- Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez Bank dostawców
- Zachowanie przez Bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów
- Innowacje i rozwój nowych technologii
- Dostępność produktów i usług, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów

Tematy najwyżej ocenione z perspektywy wewnętrznej:

- Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników
- Warunki zatrudnienia (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników)
- Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych Bankowi
- Aktywności podejmowane przez Bank w celu zapobiegania korupcji
- Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów, etyczny marketing i sprzedaż
- Zachowanie przez Bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów

Mapa istotnych tematów



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

- Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej Banku
- Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)
- Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych Bankowi
- Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez Bank dostawców
- Zachowanie przez Bank poufności w relacjach z klientami; działania zapobiegające utracie danych klientów
- Innowacje i rozwój nowych technologii
- Dostępność produktów i usług, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów
- Szkolenia i wspieranie rozwoju pracowników
- Warunki zatrudnienia (benefity, urlopy rodzicielskie, rotacja pracowników)
- Aktywności podejmowane przez Bank w celu zapobiegania korupcji
- Zdrowie i bezpieczeństwo pracowników
- Rzetelne i przejrzyste informowanie klientów, etyczny marketing i sprzedaż

Aspekty pozostałe (krótka informacja w raporcie):

- Polityka podatkowa Banku,
- Wpływ Banku na klimat oraz ryzyka i szanse dla jego biznesu związane ze zmianami klimatu,
- Zużycie przez Bank energii i sposoby jego redukcji,
- Działania podejmowane przez Bank w sferze edukacji ekologicznej,
- Wpływ Banku na różnorodność biologiczną,
- Zużycie przez Bank wody i sposoby jego redukcji,
- Emisje gazów cieplarnianych związane z działalnością Banku oraz sposoby ich redukcji,
- Wykorzystywane przez Bank surowce i materiały,

- Minimalizacja ilości produkowanych przez Bank odpadów i recykling,
- Informowanie pracowników Banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji,
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w Banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet,
- Ograniczanie przez Bank potencjalnych przypadków dyskryminacji,
- Gwarantowanie pracownikom Banku prawa do zrzeszania się i prowadzenia sporów zbiorowych,
- Relacje Banku ze społecznościami lokalnymi i wpływ na nie,
- Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium,
- Wolontariat organizowany przez Bank oraz inicjatywy jego pracowników,
- Działalność sponsoringowa i charytatywna Banku,
- Wsparcie finansowe i rzeczowe udzielane przez Bank partiom politycznym i politykom.

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

- Rola czynników ESG, w tym odpowiedzialnego finansowania, w strategii biznesowej Banku
- Uwzględnianie czynników ESG w procesie wybierania przez Bank dostawców
- Aktywności podejmowane przez Bank w celu zapobiegania korupcji
- Wynagrodzenie pracowników najniższego szczebla (w stosunku do płacy minimalnej)

W porównaniu z raportem za rok 2022 na liście nie znalazły się następujące tematy:

- Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium
- Działania podejmowane przez Bank w sferze edukacji ekologicznej
- Różnorodność i równość szans w dostępie do stanowisk w banku; równe wynagrodzenia mężczyzn i kobiet
- Działalność sponsoringowa i charytatywna Banku
- Informowanie pracowników Banku i przeprowadzanie z nimi konsultacji
- Ograniczanie przez Bank potencjalnych przypadków dyskryminacji

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

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

[GRI 2-29] Aby zapewnić zaangażowanie wszystkich grup interesariuszy Grupa uwzględnia potencjalne bariery w komunikacji. Grupa wprowadziła standardy dotyczące stosowania zrozumiałej komunikacji i prostego języka w poszczególnych obszarach komunikacji z interesariuszami i kładzie duży nacisk na jej zrozumiałość, z uwzględnieniem potrzeb osób bez specjalistycznej wiedzy, a także adekwatność do różnych grup wiekowych i poziomów wykształcenia. Proces ten jest wspierany przez szkolenia pracowników dotyczące komunikacji.

[GRI 3-3] W Grupie Banku Millennium wierzymy, że jako Grupa możemy pełnić znaczącą rolę i wywierać wpływ na naszych interesariuszy w wielu kwestiach społecznych i gospodarczych.

Rozpatrując kwestie negatywnego wpływu działalności Grupy Banku Millennium na otoczenie dostrzegamy przede wszystkim wpływ wynikający z działalności operacyjnej Grupy, skutkujący właściwym dla działalności bankowej zużyciem zasobów, wytworzeniem odpadów czy też emisją

gazów cieplarnianych. W tym zakresie przyjęliśmy zobowiązanie obejmujące działania ukierunkowane m.in. na redukcję śladu węglowego i konsekwentnie je realizujemy.

Kluczowa wartość, jaką oferujemy naszym klientom to możliwość finansowania ich potrzeb i przedsięwzięć jako osób fizycznych i gospodarstw domowych, bądź w zakresie prowadzonej przez nich działalności jako przedsiębiorców. Wpływamy tym samym pozytywnie na gospodarkę, poprzez wsparcie dla tworzenia nowych firm i miejsc pracy oraz utrzymanie bądź poprawę konkurencyjności istniejących. W tym kontekście dostrzegamy również bardzo ważną - kluczową rolę banków dla sfinansowania zielonej transformacji, która jest niezbędnym warunkiem dla zapewnienia dobrostanu przyszłych pokoleń. Działania te mają również wpływ na stabilizowanie cyklu koniunkturalnego. W tych aspektach dostrzegamy nasz długoterminowy pozytywny - faktyczny, jak i potencjalny wpływ na wielu interesariuszy. Obok przedsiębiorców, równie ważną grupą klientów są osoby fizyczne - finansujemy ich potrzeby mieszkaniowe oraz inne istotne potrzeby - dzięki produktom oszczędnościowym i inwestycyjnym.

Dostarczając usługi naszym klientom jesteśmy świadomi, jak ważna jest ich dostępność - stawiamy na digitalizację oraz inkluzywność w zakresie oferowanych przez nas produktów. Angażujemy się w realizację Celów Zrównoważonego Rozwoju Organizacji Narodów Zjednoczonych, co odzwierciedlają nasze strategiczne działania w ramach całej Grupy Banku Millennium - nieustannie poszukujemy innowacyjnych i integrujących (przeciwdziałających wykluczeniu) produktów i kanałów dystrybucji oraz dążymy do doskonalenia podejścia do obsługi klienta. Bank jest dla naszych klientów miejscem, które wspiera go w kontaktach z administracją publiczną poprzez zapewnienie dostępu do e-administracji - klienci mogą składać wnioski urzędowe poprzez bankowość elektroniczną (wnioski z programu Rodzina 500+ (obecnie 800+), Dobry Start 300+, RKO, dofinansowanie do żłobka, logowanie do platformy PUE ZUS, Profil Zaufany, Millennium ID).

W ramach naszego oddziaływania w obszarze społecznym angażujemy się we wsparcie rozwoju społeczności lokalnych - w tym celu powołaliśmy Fundację Banku Millennium, która prowadzi szereg akcji edukacyjnych, charytatywnych oraz wolontariackich. Angażujemy naszych pracowników w te inicjatywy, co pozwala im na realizację indywidualnych zasobów i potencjału oraz jednocześnie zapewnia poczucie wywierania własnego, realnego pozytywnego wpływu na otoczenie. Zaangażowanie Banku oraz pracowników w ramach działalności na rzecz społeczności lokalnych jest dowodem tego, że wspólne działania przynoszą mierzalne, znaczące efekty.

Wierzmy, że na banku spoczywa szczególny rodzaj odpowiedzialności za budowanie świadomości w wielu kwestiach - biznesowych, ekonomicznych i ekologicznych. Budujemy tę świadomość we współpracy z różnymi partnerami, dzieląc się wiedzą ekspercką z naszymi interesariuszami - przede wszystkim z klientami i pracownikami. Wśród unikatowych inicjatyw banku warto wskazać Raport „Eko-indeks Millennium - potencjał eko-innowacyjności regionów”, o którym więcej informacji znajduje się w rozdziale 2.5 Edukacja ekologiczna.

W Grupie Banku Millennium dostrzegamy, iż z punktu widzenia zaufania interesariuszy kluczowe jest zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych nam środków oraz informacji, w szczególności danych osobowych.

W kolejnych okresach raportowych Bank planuje rozwijać i udoskonalać proces monitorowania działań podjętych w celu zarządzania wpływami oraz śledzenia skuteczności podejmowanych działań w odniesieniu do zidentyfikowanych obszarów wpływu.



2. ŚRODOWISKO (ENVIRONMENT)

2.1. ZARZĄDZANIE WPŁYWEM NA ŚRODOWISKO I OCHRONĄ KLIMATU

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

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

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

2.1.1. KWESTIE KLIMATYCZNE W STRATEGII GRUPY BANKU MILLENNIUM

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

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

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

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

2.1.2. POLITYKA ŚRODOWISKOWA GRUPY BANKU MILLENNIUM

Kilka lat temu Bank podjął decyzję o znacznej redukcji ekspozycji finansujących branżę węglową. W wyniku tego ekspozycje finansujące kopalnie węgla, branże bezpośrednio powiązane z wydobywaniem węgla oraz elektrownie spalające węgiel są bliskie zeru. Na koniec 2023 roku ekspozycja Grupy Banku Millennium w te branże stanowiła mniej niż 0,1% portfela przedsiębiorstw oraz promil całego portfela Grupy Banku Millennium (obejmującego zarówno ekspozycje bilansowe, jak i pozabilansowe).

Ponadto ekspozycja Grupy Banku Millennium w górnictwo ropy naftowej i gazu ziemnego, działalność usługową wspierającą to górnictwo oraz w wytwarzanie i przetwarzanie produktów górnictwa ropy naftowej i gazu ziemnego stanowi 0,2% portfela przedsiębiorstw oraz mniej niż 0,1% całego portfela Grupy Banku Millennium (obejmującego zarówno ekspozycje bilansowe, jak i pozabilansowe).

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

Własne proekologiczne działania Banku

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

Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie

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

zaangażowaniu w niewęglowe źródła energii, a także transformacji energetycznej na niewęglowe źródła energii.

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

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

Edukacja ekologiczna

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

2.1.3. BIORÓŻNORODNOŚĆ

Kwestie środowiskowe, w tym dotyczące bioróżnorodności zostały ujęte w przyjętych przez Bank zobowiązaniach i politykach, w tym „Polityce Zrównoważonego Rozwoju oraz „Polityce Środowiskowej” Grupy Banku Millennium. Stale analizujemy nasz wpływ na środowisko i podejmujemy konsekwentne działania w celu minimalizacji negatywnego wpływu. W strategii biznesowej określiliśmy ambitne cele w zakresie redukcji emisji gazów cieplarnianych. Cele te konsekwentnie realizujemy (o czym więcej w rozdziale 2.2.2. „Emisje gazów cieplarnianych”). W sposób ciągły ograniczamy zużycie zasobów w naszej działalności (woda, plastik, papier, energia elektryczna), dokonaliśmy też przebudowy naszej floty samochodowej (poprzez wymianę samochodów na mniej emisyjne - hybrydowe lub elektryczne). Zobowiązaliśmy się do wspierania klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji poprzez finansowanie prowadzonych przez nich projektów wspierających zieloną transformację.

Grupa Banku Millennium przyjęła „Zasady odpowiedzialnego finansowania, zgodnie z którymi uznaje istnienie sektorów działalności lub projektów, które nie odpowiadają zobowiązaniu podjętemu przez Grupę w zakresie ochrony środowiska, w tym różnorodności biologicznej. W związku z tym określono zarówno wyłączenia, jak i ograniczenia, które należy uwzględnić przy podejmowaniu decyzji o udzieleniu finansowania. Grupa Banku Millennium nie finansuje m.in. projektów w następujących kategoriach działalności:

- działalność uznana za nielegalną na mocy przepisów krajowych lub międzynarodowych, w tym produkcja lub handel jakimkolwiek produktem uznanym za nielegalny,
- przedsiębiorstwa i działalność związana z nielicencjonowanym handlem dziką fauną i florą lub zagrożonymi gatunkami.

W przypadku finansowania projektów o określonych cechach lub w sektorach działalności o potencjalnie większym wpływie na środowisko, decyzja Banku jest uzależniona od spełnienia dodatkowych warunków, w tym w odniesieniu do następujących obszarów:

- przedsiębiorstwa i działania wytwarzające, przetwarzające lub eksportujące/importujące materiały lub substancje niebezpieczne (zgodnie ze szczegółowymi przepisami krajowymi lub międzynarodowymi),
- projekty związane z wydobywaniem ropy naftowej,
- przedsiębiorstwa i działalność związana z wydobywaniem i handlem drewnem z chronionych obszarów rodzimych lasów tropikalnych.

Grupa stosuje się również do zobowiązań przyjętych w Polityce środowiskowej, o czym szerzej napisaliśmy w rozdziale 2.1.2. „Polityka środowiskowa Grupy Banku Millennium”.

Grupa Banku Millennium nie posiada oraz nie dzierżawi nieruchomości w obszarach chronionych ani nie zajmuje mienia podlegającego specjalnej ochronie.

Grupa współpracuje z wieloma partnerami biznesowymi jako nabywca różnorodnych dóbr i usług z różnorodnych segmentów rynku. Promując kulturę odpowiedzialnej konsumpcji: Grupa Banku Millennium przyjęła, w ramach „Wytycznych dotyczących zrównoważonego rozwoju dla dostawców” zestaw wymogów wobec dostawców obejmujących kwestie zrównoważonego rozwoju, w tym kwestie dotyczące ochrony środowiska.

W Grupie Banku Millennium mamy świadomość jak ważną rolę odgrywa edukacja ekologiczna i budowanie świadomości wokół tematów związanych ze zrównoważonym rozwojem. Szczegółowy opis naszych działań w tym zakresie znajduje się w rozdziale 2.5. „Edukacja ekologiczna”. Przykładamy też ogromne znaczenie do angażowania naszych pracowników w proekologiczne inicjatywy. Tegorocznej akcji wolontariatu pracowniczego przyświecało hasło: „Ochrona naszej planety”. Dlatego w ramach ekowolontariatu Fundacja Banku Millennium za cel postawiła sobie zwiększenie świadomości ekologicznej i promowanie ekologicznych wartości takich jak: segregacja odpadów, zazielenianie przestrzeni, ochrona zwierząt i lasów, a także zwiększanie świadomości ekologicznej wśród społeczeństwa.

W ramach inicjatyw Programu Our People’23: Save the Planet nasi wolontariusze włączyli się w różnego rodzaju proekologiczne projekty, takie jak: budowa i obsługa pszczelarium, sprzątanie parku krajobrazowego, wsparcie dla programu ochrony jeży, sadzenie miododajnych roślin cebulkowych, budowa domków dla owadów zapylających, a także karmników i budek lęgowych dla ptaków.

W ramach naszego zaangażowania w kwestie ochrony środowiska, Grupa stawia również na wartościowe partnerstwa, takie jako współpraca z UNGC Polska, w ramach programu Climate Positive, czy też współpraca z WWF Polska (o której więcej informacji znajduje się w rozdziale 2.2.3. „Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”).

2.2. OGRANICZANIE WPŁYWU PROWADZONEJ DZIAŁALNOŚCI NA ŚRODOWISKO

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

Bank przykładą dużą wagę do obniżania poziomu emisyjności budynków zajmowanych w związku z prowadzoną działalnością. We wrześniu 2023 roku zmodernizowany budynek w Gdańsku przy Al.Grunwaldzkiej 19/23 otrzymał certyfikat LEED GOLD. Certyfikowana Centrala była flagową inwestycją Banku polegającą na optymalizacji portfela nieruchomości wraz z modernizacją budynków własnych Centrali w Gdańsku. Inwestycja została wykonana w myśl idei rozsądnego gospodarowania uwzględniając takie założenia jak optymalizacja przestrzeni, wydajne i ekologiczne materiały, termomodernizacja budynku zgodna z wytycznymi audytu energetycznego a także pierwsza w Banku własna instalacja paneli fotowoltaicznych.

2.2.1. OGRANICZANIE ZUŻYCIA ZASOBÓW

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

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

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

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

Wszelkiego rodzaju odpady elektroniczne (sprzęt teleinformatyczny, elektryczny, nośniki danych), metalowe, plastikowe, drewniane, szklane inne niż niebezpieczne (inne niż komunalne) są odbierane przez specjalistyczną firmę, która posiada pozwolenie na transport, zbieranie i odzysk wszelkiego rodzaju odpadów. Kontrahent odbierający sprzęt teleinformatyczny, elektryczny i nośniki danych działa zgodnie z przepisami ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym. Odpady odebrane z Banku Millennium w 2023, z wyłączeniem odpadów komunalnych oraz papieru, zostały w

81% poddane recyklingowi metodą R12. Metoda R12 polega na selekcji, demontażu przetwarzaniu i wytworzeniu odpowiednich frakcji, które następnie zostają przekazane do ponownego recyklingu R4 i odzysku metali do uprawnianych podmiotów. Niektóre urządzenia zostają zdiagnozowane i przekazane do ponownego wykorzystania w I stopniu recyklingu. Odpady papierowe podlegają recyklingowi w 100%.

W swoich działaniach Bank stosuje się do regulacji z zakresu ochrony środowiska tj. Ustawy o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późniejszymi zmianami, Dz. U. 2023. Poz. 1587 tj. z dnia 07.07.2023 r. W następstwie zmian wprowadzonych w ustawie o odpadach, w 2020 roku Bank został wpisany do Rejestru Bazy o Odpadach (BDO).

W 2023 roku odnotowaliśmy spadek zużycia papieru, pomimo znacznego przyrostu klientów rok do roku. Bank permanentnie ogranicza zużycie papieru poprzez dalszą digitalizację wspieraną przez podejście omnikanalowe i ścisłą współpracę kanałów cyfrowych i tradycyjnych, a także optymalizację procesów. Kampania marketingowa zachęcająca klientów do przejścia na wyciągi elektroniczne, pozwoliła odnotować spadek wysyłki ilości wyciągów papierowych do klientów o 16%. W 2023 roku odnotowany został spadek wysyłki korespondencji masowej i indywidualnej do klientów, co odzwierciedliło się dodatkowo w ograniczeniu zużycia papieru i kopert.

Spółka Millennium Leasing sp. z o.o. wspiera także ideę paperless aktywnie promując usługę eFaktury dostępną dla klientów w portalu eBOK w miejsce wysyłki papierowych faktur. Obecnie ponad 76% wszystkich faktur przekazywanych jest w formie elektronicznej za pośrednictwem portalu. Jest to wzrost o 7,69% w stosunku do analogicznego okresu w roku poprzednim. W związku z wprowadzeniem w serwisie eBOK możliwości pobierania elektronicznych faktur Spółka zmniejszyła zużycie wykorzystania papieru do wydruków faktur o 56%.

Udostępnienie pracownikom Grupy Millennium uzdatniaczy do wody oraz dystrybutorów wody w oddziałach, pozwoliło dodatkowo zredukować zużycie plastiku. Uzdatniacze do wody zainstalowane są już w 80% placówek korporacyjnych. Od kilku lat na spotkania w obiektach centrali Banku Millennium catering serwowany jest w naczyniach wielokrotnego użytku, napoje zimne wyłącznie w butelkach szklanych. W ramach akcji edukacyjnych w kawiarni Banku Millennium w Centrali promowane jest używanie kubków wielorazowych. W oddziałach Banku, jednorazowe plastikowe kubki do wody dla klientów w pełni zastąpiono BIO kubkami papierowymi, przyjaznymi dla środowiska. Kubki te nie zawierają plastiku, są w 100% biodegradowalne i nadają się do kompostowania zgodnie z europejską normą EN13432. Kubki mogą być napełniane dwukrotnie. W oddziałach Banku wszystkie plastikowe mieszadła do kawy zostały wyeliminowane. Nieliczna grupa oddziałów ex-EB wymaga jeszcze dodatkowego zabezpieczenia gotówki w plastikowych kopertach bezpiecznych, ponieważ multisejfy w tych oddziałach nie są przytwierdzone do podłoża. Pandemia Covid-19 wprowadziła na stałe na przestrzeni placówek oraz obiektów HQ, dezynfekcję rąk. Plastik znajduje się w pojemnikach i dyfuzorach z płynami do dezynfekcji. Do nielicznej grupy jednostek terenowych dostarczana była woda w butelkach plastikowych, ECO RPET. Techniczne uwarunkowania na chwilę obecną ograniczają możliwość instalacji uzdatniaczy do wody w tych lokalizacjach.

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Bank Millennium				Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyny zmiany
		2023	2022	2021	2020		
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	216 736	240 355	250 141	354 994	-9,8%	1. Spadek ilość wyciągów papierowych, r/r o 16% 2. Dalsza digitalizacja dokumentacji i optymalizacji procesów 3. Klienci potwierdzają część transakcji zleczanych w placówkach oraz podpisują dokumenty za pośrednictwem aplikacji mobilnej.
	Koperty	58 936	76 321	75 055	116 064	-22,8%	Spadek wysyłki korespondencji masowej oraz indywidualnej do klientów Banku
	Tektura	24 424	26 705	b.d.	b.d.	-8,5%	Limity i dyscyplina zakupowa.
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		300 096	343 381	325 196	471 058	-12,6%	
Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	11 031	14 063***	16 073	40 911**	-21,6%	1. Konsekwentna eliminacja zakupu wody w plastikowych butelkach - efekt instalacji uzdatniaczy do wody. 2. Wyeliminowanie plastikowych mieszadek oraz kubeczków jednorazowych. 3. Mniejsze potrzeby w zakresie kopert bezpiecznych do odwózki gotówki (coraz więcej oddziałów przeszło na format ACS) - mniejsza liczba oddziałów wymagających zabezpieczenia gotówki (brak multisejfu przytwierdzonego na stałe do podłogi).

Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	30	54	0	1	-43,9%	Tonery do urządzeń własnych Banku: Windykacja Terenowa oraz placówki MM na tzw. wyspach w Centrach Handlowych. Za zakup materiałów eksploatacyjnych do urządzeń wielofunkcyjnych odpowiada firma zewnętrzna.
Baterie	863	822	794	760	4,9%	Nieznaczny wzrost wynika z przeprowadzonych kontroli sprawności urządzeń. Baterie niezbędne m.in. do: - pilotów do alarmów, zameków elektronicznych - automatycznych podajników płynów do dezynfekcji rąk, - do pilotów klimatyzacji.
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]	11 923	14 939	16 867	41 672	-20,2%	
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]	312 020	358 320	342 063	512 730	-12,9%	

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

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

*** w tym folia stretch, folia bąbelkowa i taśma pakowa z „M-kq”, co stanowi 396 kg.

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Grupa Banku Millennium				Zmiana 2023/2022 [%]
		2023	2022	2021	2020	
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	224 302	247 534	259 608	364 592	-9%
	Koperty	59 482	76 670	76 014	117 541	-22,4%
	Tektura	24 424	26 705	0	0	-8,5%
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		308 208	350 909	335 622	482 133	-12,2%
Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	11 125	14 550	16 532	41 371**	-23,5%
	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	30	54	0	1	-43,9%
	Baterie	870	829	806	785	5%
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]		12 025	15 433	17 338	42 157	-22,1%
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]		320 233	366 342	352 960	524 290	-12,6%

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

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

Rodzaj materiałów	[GRI 301-1] Zużycie materiałów [kg] *	Inne spółki Grupy Banku Millennium				Zmiana 2023/2022 [%]
		2023	2022	2021	2020	
Materiały odnawialne	Papier i rolki na potrzeby operacyjne	7 566	7 179	9 467	9 598	5,4%
	Koperty	546	349	959	1 477	56,3%
Całkowite zużycie materiałów odnawialnych [kg]		8 112	7 528	10 426	11 075	7,8%
Materiały nieodnawialne	Artykuły plastikowe	94	487	459	459	-80,7%
	Materiały eksploatacyjne do urządzeń drukujących	0	0	0	0	
	Baterie	8	6	11	25	19,3%
Całkowite zużycie materiałów nieodnawialnych [kg]		102	493	470	484	-76,3%
Suma zużycia materiałów odnawialnych i nieodnawialnych [kg]		8 214	8 021	10 896	11 559	2,4%

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

Odpady powstałe w wyniku prowadzonej działalności, czyli gospodarka odpadami komunalnymi i recykling - wtórne wykorzystanie

Bank segreguje, w zależności od lokalnych regulacji, odpady na trzy do pięciu frakcji: plastik, papier, szkło, bio, zmieszane. Ponadto w pomieszczeniach biurowych centrali Banku w Warszawie ustawione są pojemniki do zbiórki baterii i małych odpadów elektrycznych. Raz w roku odbywa się akcja zbiórki elektroodpadów wielkogabarytowych. Zmieszane śmieci komunalne odbiera miasto na podstawie deklarowanej z góry miesięcznej liczby pojemników. We wszystkich lokalizacjach Banku, zarówno w oddziałach, jak i budynkach biurowych, dostępne są kosze na odpady segregowane. Wszystkie kosze są odpowiednio oznakowane tabliczkami edukacyjnymi zawierającymi szczegółowe instrukcje dotyczące segregacji odpadów, które pomogą pracownikom segregować odpady.

[GRI 306-3] Wytworzone odpady [kg] *	Bank Millennium			
	2023	2022	2021	2020
Odpady komunalne (dokładny podział na s. 47):	173 913	131 179	111 327	b.d.
- niegroźne	173 913	131 179	111 327	b.d.
- niebezpieczne	0	0	0	b.d.
Wytworzone odpady przekazane do wtórnego wykorzystania i recyklingu	211 625	366 416	319 462	355 643
- niegroźne	210 562	365 681	319 055	343 534
- niebezpieczne	1 063	735	407	12 109
Suma odpadów	385 538	497 595	430 790	343 534
- niegroźne	384 475	496 860	430 383	343 534
- niebezpieczne	1 063	735	407	12 109

*Dokładny podział na rodzaj frakcji w obrębie danej grupy odpadowej jest szczegółowo rozwinięty w kolejnych tabelach poniżej.

Dokładny podział wytworzonych odpadów komunalnych i odpadów przekazanych do wtórnego wykorzystania i recyklingu z podziałem na frakcje w obrębie grup odpadów zaklasyfikowanych na niegroźne i niebezpieczne, zgodnie z klasyfikacją Kodów Odpadów wskazaną w Ustawie o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późn. zmianami Dz. U. 2023. Poz. 1587 tj. z dnia 07.07.2023 r. znajduje się w poniższych tabelach.

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

Odpady komunalne

Wytworzone odpady [kg] *	2023	2022	2021
Papier	11 071**	15 624	10 861
Metal i plastik	3 567**	3 759	15 434
Szkło	2 931**	1 524	15 600
BIO	7 129**	1 082	4 212
Zmieszane	149 215**	109 190	65 220
Suma całkowita	173 913**	131 179	111 327

* Dane pochodzące z rejestru zarządców budynków centrali Banku Millennium (HQ: Warszawa, Wrocław, Gdańsk). Brak informacji nt. stopnia recyklingu.

** Zmiany w ilości raportowanych tonaży odpadów w poszczególnych latach wynikają z ujednolicenia przeliczników dla poszczególnych frakcji, wzrostu ilości pracowników przychodzących do pracy w biurach HQ po pandemii oraz wynikają z czasowego wyłączenia powierzchni ze względu na prace remontowe w 2022. Rok 2023 prezentuje pełne dane z podziałem na frakcje.

Komentarz dotyczący tonaży poszczególnych frakcji:

a) dla budynku A w HQ Warszawa dane dla frakcji: papier, metal i plastik, BIO oraz szkło pochodzą z rzeczywistych tonaży z kart BDO.

b) dla budynku B w HQ Warszawa dane dla frakcji: papier, metal i plastik, BIO oraz zmieszane pochodzą z rzeczywistych tonaży z kart BDO.

c) dla wszystkich budynków centrali, dla frakcji nie objętych rzeczywistym tonażem z kart BDO przyjęto dane z protokołów odbioru podawane w litrach. Dane w litrach zostały przeliczone na metry sześcienne, a następnie na tonaż poprzez zastosowanie odpowiednich przeliczników.

W 2023 roku Bank przeznaczył do ponownego wykorzystania w oddziałach Banku 348 elementów składników majątku (urządzenia oraz wyposażenie meblowe). Relokacja siedziby centrali Banku w Gdańsku, skutkowałą koniecznością zmiany wyposażenia meblowego które, nie wpisywało się w aranżację nowego obiektu Centrali oraz nie znalazło zastosowania w innych obiektach Banku, dlatego zostało zakwalifikowane do likwidacji. Aby w jak największym stopniu zminimalizować ilość odpadów powstałych z likwidacji zbędnego wyposażenia meblowego, Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż wyposażenia meblowego, w tym: krzesel, szaf, biur, kontenerów, stolików, komód, foteli, regałów. Proces oczyszczania obiektów HQ Gdańsk został podzielony na dwa etapy. Pierwszy został przeprowadzony w lipcu 2022 i odniósł ogromny sukces, podobnie jak drugi etap, który został przeprowadzony w styczniu 2023 r. Na platformie wyprzedażowej w styczniu umieszczono wyposażenie kwalifikujące się do dalszego użytkowania. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych kanałach Banku. Wyposażenie Centrali Gdańsk było stare i zużyte, pomimo tego, sprzedaż cieszyła się dużym zainteresowaniem. Pracownicy oraz osoby prywatne zakupiły prawie 69% wyposażenia przeznaczonego do likwidacji. Dodatkowo z ogromnym powodzeniem zainicjowali sprzedaż sprzętu na cele charytatywne, na rzecz 7 różnych organizacji i fundacji. Ostatecznie drugie życie otrzymało aż 83% wyposażenia. Tylko 17% elementów, z uwagi na ich wyeksploatowanie i uszkodzenie zostało przekazanych do recyklingu.

W 2023 roku w ramach wtórnego wykorzystania sprzętu teleinformatycznego, drugie życie otrzymało 635 elementów. W tym 35 elementów zostało sprzedanych pracownikom Banku, 55 elementów trafiło do podmiotów zewnętrznych, a 545 elementów zostało przekazanych do instytucji pożytku publicznego.

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

Wytworzone odpady [kg]	Bank Millennium					Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyny zmiany
	2023	2022	2021	2020			
Sprzęt teleinformatyczny i urządzenia *	10 836	25 058	52 286	47 903	-56,8%	Kontynuacja Programu „Odsprzedaży komputerów pracownikom Banku”. Przekazywanie sprzętu komputerowego w ramach akcji charytatywnych	
Zużyte urządzenia zawierające elementy niebezpieczne (w tym freony) **	567	557	71	5 181	1,8%	Modernizacja obiektów Centrali i eliminacja wyposażenia nie spełniającego standardów Banku i nosiły znamiona wyeksploatowania	
Papier *	190 345	329 040	258 754	272 316	-42,2%	Mniejsza ilość zniszczonych dokumentów z Archiwum Zewnętrznego, w związku z zakończeniem koniecznego okresu przechowywania w 2023 roku	
Odpady metalowe, aluminium i kable *	4 926	9 467	1 884	9 998	-48,0%	Szafy krosownicze / serwerowe do urządzeń sieciowych i serwerów.	
Artykuły plastikowe *	79	269	51	4 715	-70,6%	Elementy plastikowe z likwidowanych urządzeń, wyposażenia i sprzętu teleinformatycznego.	
Szkło *	0	6	0	828	-100%		
Wyposażenie meblowe *	4 344	940	5 494	7 160	362,3%	Modernizacja obiektów Centrali i eliminacja wyposażenia nie spełniającego standardów Banku i nosiły znamiona wyeksploatowania	

Baterie i akumulatory ołowiowe **	496	178	336	6 928	178,2%	Modernizacja / relokacja HQ Gdańsk - szafy serwerowe, UPS-y
Odpadowy toner drukarski *	0	662	586	614	-100%	
Opakowania z tektury *	32	239	b.d.	b.d.	-86,6%	Kartony zalegające w oddziałach po urządzeniach i wyposażeniu.
Zmieszane odpady z betonu, gruzu ceglanego, odpady z budowy i remontów *	0	0	0	0		Odpowiedzialność za zagospodarowanie odpadów w związku z przebudową placówek przekazana usługodawcom, którzy raportują bezpośrednio do BDO.
Suma wytworzonych odpadów [kg]	211 625	366 416	319 462	355 643	-42,2%	
Odpady poddane recyklingowi [%] ***	98%	97%	97%	96%		

* odpady zaklasyfikowane jako niegroźne, zgodnie z klasyfikacją Kodów Odpadów wskazaną w Ustawie o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późn. zmianami Dz. U. 2023. Poz. 1587 tj. z dnia 07.07.2023 r.

** odpady zaklasyfikowane jako niebezpieczne, zgodnie z klasyfikacją Kodów Odpadów wskazaną w Ustawie o odpadach z dnia 14 grudnia 2012 r. z późn. zmianami Dz. U. 2023. Poz. 1587 tj. z dnia 07.07.2023 r.

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

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

Wytworzone odpady [kg]	Bank Millennium			
	2023	2022	2021	2020
Zużyte urządzenia zawierające elementy niebezpieczne, w tym freony, HCFC, HFC	567	557	71	5 181
Baterie i akumulatory ołowiowe	496	178	336	6 928
Suma odpadów	1 063	735	407	12 109

Odpady powstałe nie w wyniku prowadzonej działalności

Coroczna akcja zbierania elektroodpadów została zorganizowana w centralach Banku Millennium i umożliwiła pracownikom oddanie niepotrzebnych sprzętów i wyposażenia. Departament Administracji i Infrastruktury zachęcał pracowników do corocznych porządków umożliwiając wygodny sposób przekazania elektroodpadów. Akcja dotyczyła również prywatnego sprzętu i baterii. Ponadto w centralach i oddziałach zbierane są nakrętki po napojach i pojemnikach, które są następnie przekazywane na cel dobroczynny. Zebrane w 2023 roku przez pracowników Grupy Banku Millennium nakrętki zostały przekazane Stowarzyszeniu Dom Rodzina Człowiek, które sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pieniądze przekaże na: pomoc materialną osobom ubogim i niepełnosprawnym, finansowanie zakupu protez, dożywanie rodzin ubogich, finansowanie korepetycji dla dzieci z rodzin ubogich czy finansowanie paczek świątecznych dla rodzin ubogich. Zebrane w 2023 roku przez pracowników elektroodpady i baterie zostały w 100% poddane recyklingowi przez specjalistyczną firmę.

Zbiórki odpadów od pracowników [kg]	Grupa Banku Millennium					Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyny zmiany
	2023	2022	2021	2020			
Elektroodpady	150	232	200	250	-35	Z uwagi na szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.	
Zbiórka baterii	100	102	150	300	-2	Z uwagi na szeroką dostępność miejsc zbiórek, a także mniejsze obciążenie budynków spowodowane pandemią.	
Zbiórka nakrętek plastikowych	67	123	230	b.d.	-45	Od 2021 r. rozpoczęliśmy zbieranie danych na temat ilości przekazywanych nakrętek.	

Monitorowanie zużycia energii, wody i paliw

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

- Stosowanie energooszczędnego oświetlenia w centrali i oddziałach oraz automatycznych systemów ograniczania zużycia energii i wody w budynku centrali w Warszawie, który posiada ekologiczny certyfikat BREEAM (poziom Very Good) a we Wrocławiu LEED Gold; Dodatkowo we Wrocławiu zamontowany jest system Dali (Digital Addressable Lightning Interface), który obniża koszty eksploatacyjne oraz zwiększa komfort pracy. Zastosowano zarówno czujniki podaży światła dziennego, jak i czujniki obecności na całej powierzchni, co znacząco przyczynia się do efektywności energetycznej.
- We wrześniu 2023 roku otrzymaliśmy certyfikat LEED Gold, który potwierdził, że wyposażenie otwartych w roku 2022 przestrzeni biurowych w Gdańsku przy ul. Grunwaldzkiej 19/23 spełnia wszelkie kryteria nowoczesnych, energooszczędnych i wydajnych budynków na miarę 21. wieku. Proces certyfikacji rozpoczął się długo przed etapem budowy. Projekt wykonawczy na podstawie, którego został przeprowadzony remont, wykonany został zgodnie z wytycznymi LEED, a jego głównym założeniem było rozważne podejście do rozwiązań ekologicznych. Mając na uwadze trudności na rynku energii, a także podkreślając zaangażowanie na rzecz ludzi, środowiska i społeczeństwa Bank Millennium wprowadza dodatkowe działania w celu ograniczenia zużycia energii elektrycznej. Zdecydował o wyłączeniu tablic świetlnych oraz ekranów ogłoszeniowych w centralach i swoich oddziałach na terenie całego kraju po godzinach pracy placówek. Akcja była szeroko promowana w mediach w tym mediach społecznościowych (film, artykuły).
- W celu ograniczenia zużycia paliw, Grupa Banku Millennium wymienił wszystkie samochody benzynowe floty na modele benzynowe hybrydowe, natomiast leasingowane samochody z silnikiem diesel są zastępowane hybrydami benzynowymi. Przy korzystaniu z podróży służbowych preferowane są niskoemisyjne środki transportu (kolej) oraz stosowane limity związane z użyciem transportu samolotami.

Metodyka obliczeń rocznego zużycia mediów i paliw

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

[GRI 302-1] Zużycie energii [GJ]	2023	2022	2021	2020	Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyna zmiany
Energia elektryczna zakupiona						
Bank Millennium	59 779	72 323	76 979	83 621	-17,34%	Optymalizacja liczby oddziałów i budynków własnych, redukcja liczby budynków i optymalizacja HQ Gdańsk, wprowadzenie optymalizacji urządzeń technicznych.
Grupa Banku Millennium	65 027	80 112	87 265	94 936	-18,83%	
Energia elektryczna pochodząca z OZE *						
Bank Millennium	100%	100%	68%	b.d.	0%	Bank zakupił gwarancje pochodzenia energii elektrycznej, której przypisuje się zerowy współczynnik emisyjności.
Grupa Banku Millennium	100%	100%	68%	b.d.	0%	
Energia elektryczna pochodząca z OZE wytworzona we własnych źródłach energii odnawialnej						
Bank Millennium	71	0	0	0	100%	W styczniu 2023 roku rozpoczęta prace pierwsza własna instalacja fotowoltaiczna, mogąca w szczytowym momencie pokryć ponad 20% zapotrzebowania na energię i zainstalowana na dachu gdańskiej centrali HQ Grunwaldzka.
Grupa Banku Millennium	71	0	0	0	100%	
Energia ciepła zakupiona						
Bank Millennium	51 416	76 147	85 913	102 763	-32,48%	Spadek wynika ze zmniejszenia liczby oddziałów, a także redukcji liczby budynków i optymalizacji zmodernizowanych HQ w Gdańsku oraz z wyższych temperatur zewnętrznych w okresie grzewczym.
Grupa Banku Millennium	54 906	80 174	92 029	115 969	-31,52%	
Gaz ziemny						
Bank Millennium	5 294	6 013	6 600	6 821	-11,96%	Podobnie jak w odniesieniu do energii cieplnej.
Grupa Banku Millennium	5 698	6 331	7 099	7 897	-10,01%	

Olej opałowy

Bank Millennium	309	412	334	240	-25,07%	Podobnie jak w odniesieniu do energii cieplnej.
Grupa Banku Millennium	411	553	423	291	-25,69%	

Suma energii zużytej do celów grzewczych

Bank Millennium	57 019	82 572	92 848	109 824	-30,95%
Grupa Banku Millennium	61 015	87 059	99 553	124 157	-29,92%

Benzyna **

Bank Millennium	26 758	20 777	16 159	14 109	28,78%
Grupa Banku Millennium	30 200	23 848	19 019	18 070	26,64%

Olej napędowy **

Bank Millennium	561	3 782	7 503	10 403	-85,16%
Grupa Banku Millennium	561	4 446	8 279	10 823	-87,38%

LPG **

Bank Millennium	674	3 117	4 146	3 376	-78,37%
Grupa Banku Millennium	674	3 117	4 154	3 376	-78,37%

Suma energii zużytej do celów transportowych

Bank Millennium	27 993	27 676	27 808	27 888	1,14%
Grupa Banku Millennium	31 435	31 411	31 452	32 269	0,08%

Łączne zużycie energii pochodzącej z OZE

Bank Millennium	59 850	72 323	52 346	b.d.	-17,3
Grupa Banku Millennium	65 098	80 112	59 340	b.d.	-18,7

**Łączne zużycie energii
 pochodzącej z
 nieodnawialnych źródeł
 energii**

Bank Millennium	85 012	110 248	145 288	221 333	-23%
Grupa Banku Millennium	92 450	118 469	158 929	251 362	-22%

Łączne zużycie energii

Bank Millennium	144 862	182 571	197 634	221 333	-20,69%
Grupa Banku Millennium	157 548	198 581	218 269	251 362	-20,70%

* Opis metody obliczeń znajduje się na s. 85

** Wartości wyrażone w litrach znajdują się w tabeli poniżej.

Zużycie paliw [l]	2023	2022***	2021	2020	Zmiana 2023/2022 [%]
Benzyna					
Bank Millennium	808 037	627 440	487 974	422 327	28,78%
Grupa Banku Millennium	911 988	720 167	574 344	540 896	26,64%
Diesel					
Bank Millennium	15 677	105 655	209 588	271 300	-85,16%
Grupa Banku Millennium	15 677	124 194	231 267	282 251	-87,38%
LPG					
Bank Millennium	24 568	113 601	151 133	131 415	-78,37%
Grupa Banku Millennium	24 568	113 601	151 415	131 415	-78,37%

Energia wytworzona w źródłach własnych, ale nie do użytku własnego [GJ]	2023	2022	2021	2020	Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyna zmiany
Energia elektryczna pochodząca z OZE wytworzona we własnych źródłach energii odnawialnej i oddana do sieci						W styczniu 2023 roku rozpoczęła pracę pierwsza własna instalacja fotowoltaiczna, mogąca w szczytowym momencie pokryć ponad 20% zapotrzebowania na energię i zainstalowana na dachu gdańskiej centrali HQ Grunwaldzka. Część energii z racji reżimu pracy instalacji musiała zostać oddana do lokalnej sieci.
Bank Millennium	12	0	0	0	100%	
Grupa Banku Millennium	12	0	0	0	100%	

[GRI 303-5] Zużycie wody [m ³]*	2023	2022	2021	2020	Zmiana 2023/2022 [%]	Przyczyny zmiany
Bank Millennium	66 640	73 838	66 146	93 391	-9,7	Zużycie wody ściśle zależy od liczby pracowników przebywających w biurach i oddziałach, zatem mniejsze zużycie w roku 2023 związane było z wciąż realizowanym modelem pracy hybrydowej, ale głównie ze spadkiem liczby oddziałów i budynków biurowych oraz zainstalowaniem w budynkach własnych nowoczesnych perlatorów. Perlatory (specjalne nakładki na krany zwiększające optycznie strumień wody poprzez napowietrzenie) pozwalają na oszczędzenie zużycia wody od 15% do 25%.
Grupa Banku Millennium	70 516	77 676	70 739	101 898	-9,2	

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

Spadek zużycia paliwa diesel wynika z zakończenia w 2023 roku podobnie jak w roku 2022 i 2021, wielu kontraktów na samochody z silnikiem Diesla, przejętych w wyniku fuzji z Euro Bankiem. Wzrost poziomu zużycia benzyny jest z kolei spowodowany znacznym ożywieniem w 2023 roku w użyciu samochodów służbowych, które z powodu pandemii znacznie spadło w 2020 roku oraz tym, że flota wymieniana jest na samochody hybrydowe benzynowe (100% samochodów benzynowych to obecnie hybrydy).

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

Podróże służbowe [km] *	Bank Millennium				Zmiana 2023/2022 [%]
	2023	2022	2023	2020	
Lotnicze **	506 391	485 104	302 402	393 922	4%
Taksówki	12 344	15 097	991	1 943	-18%
Kolejowe **	2 938 928	1 693 785	725 916	1 105 957	74%
Autokarowe	25 154	44 843,5	8 649	208 455	-44%
Samochód prywatny	39 986	42 548	53 248	48 963	-6%

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

** dane za rok 2020 zostały zaktualizowane zgodnie z zastosowaną nową metodologią - opis na s. 89-90

W 2023 roku, podobnie jak w latach ubiegłych w znaczący sposób ograniczone były szkolenia wyjazdowe, które w większości przypadków odbywają się za pośrednictwem platformy e-learningowej.

Spółki realizują podróże służbowe we własnym zakresie.

Działania proekologiczne

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

Plastik

Działanie	Opis
Ograniczenie zużycia plastiku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Upowszechnienie płatności za pomocą wirtualnej karty, płatności mobilnych BLIK oraz płatności zbliżeniowych BLIK w aplikacji mobilnej przyczynia się do mniejszego zapotrzebowania na karty plastikowe; ▪ Możliwość tymczasowej blokady karty - klient, który przypuszcza, że zgubił kartę, zanim ją zastrzeże na stałe, może zablokować ją tymczasowo do czasu jej odnalezienia, dzięki czemu nie trzeba wyrabiać nowej; ▪ W centrali Banku znajdują się uzdatniacze wody - nie ma konieczności zakupu wody butelkowanej; Inicjatywa kontynuowana i rozszerzana na jednostki terenowe w ramach modernizacji placówek ▪ Na podstawie średniej liczby wysyłanych przesyłek, ustalony został limit zamówień na plastikowe koperty bezpieczne dla każdej jednostki organizacyjnej Banku.
Efektywne gospodarowanie posiadanymi zasobami	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ponowne wykorzystanie posiadanych zasobów pozwala na zmniejszenie liczby zakupionego wyposażenia (fotele obrotowe), urządzeń własnych (niszczarki, liczarki) i materiałów biurowych (np. tonery, wieszaki, taśmy barwiące). ▪ Urządzenia oraz wyposażenie z zamykanych lub przebudowywanych oddziałów są przekazywane do wykorzystania w innych placówkach. W 2023 roku Bank przeznaczył do ponownego wykorzystania w oddziałach Banku 348 elementów składników majątku (urządzenia oraz wyposażenie meblowe).
Zero Waste - drugie życie mebli	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bank zorganizował za pośrednictwem specjalistycznej firmy wyprzedaż wyposażenia meblowego, w tym: krzesel, szaf, biurek, kontenerów, stolików, komód, foteli, regałów. W procesie oczyszczania obiektu HQ Gdańsk w styczniu 2023 umieszczono na platformie wyprzedażowej wyposażenie zakwalifikowane do dalszego użytkowania. Akcja została poprzedzona komunikatami w wewnętrznych kanałach Banku. Pomimo tego, że wyposażenie Centrali Gdańsk było długo eksploatowane, sprzedaż cieszyła się dużym zainteresowaniem. Pracownicy oraz osoby prywatne zakupiły prawie 69% wyposażenia przeznaczonego do likwidacji. Dodatkowo z ogromnym powodzeniem zainicjowali sprzedaż sprzętu na cele charytatywne i drugie życie otrzymało aż 83% wyposażenia. Tylko 17% elementów, z uwagi na ich wyeksploatowanie i uszkodzenie zostało przekazanych do recyklingu.

Narzędzia IT

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

Recycling - przekazanie sprawnych komputerów potrzebującym i program odsprzedaży wycofanych z użytku urządzeń i akcesoria informatycznych

- W 2023 r. Bank kontynuował prace związane z przekazywaniem sprzętu komputerowego na rzecz szkół, przedszkoli i innych instytucji oświatowych. Łącznie od stycznia 2023 r. zostało przekazanych 545 sztuk sprzętu

W 2023 realizowany był również program odsprzedaży pracownikom Banku wycofanych z użytku urządzeń i akcesoria informatycznych, łącznie odsprzedano 36 urządzeń (notebooki, aparaty telefoniczne).

W 2023 realizowana była także inicjatywa związana ze sprzedażą wycofanych urządzeń podmiotom zewnętrznym. W ramach tej inicjatywy odsprzedano 55 sztuk urządzeń / akcesorii (szafy teleinformatyczne i multisejfy)

Papier

Działanie

Opis

Ograniczenie wydruku dokumentów

- W oddziałach księgowania transakcji wewnętrznych zapisywane są w systemie - nie ma konieczności ich wydruku.
- Ilość zamawianego papieru do wydruków transakcji kasowo-skarbcowych jest na bieżąco kontrolowana na podstawie miesięcznych raportów z transakcji kasowych;
- Zautomatyzowany proces rozliczeń bankomatów eliminuje konieczność drukowania dokumentów z tym związanych;
- Monitoring liczby wydruków - do jednostek generujących najwyższe poziomy wydruków przesyłane są raporty, co umożliwia podjęcie działań redukcyjnych;
- Wydruk na drukarkach firmowych możliwy jest dopiero po zalogowaniu pracownika do konkretnego urządzenia, co zapobiega przypadkowym wydrukom.
- Coraz więcej procesów klienci mogą finalizować w kanałach elektronicznych bez konieczności drukowania dokumentów.
- Millennium Leasing planuje aktywną promocję serwisu eBOK, w tym nowych funkcjonalności (składania wniosków, modułu dokumentów) oraz dostępu do e-faktury, w kampaniach online (w tym w kanałach własnych, social mediach). Obsługa jak największej liczby spraw w formie online może znacząco wpłynąć na redukcję ilości wykorzystanego papieru oraz śladu węglowego.

Działanie	Opis
Otwarcie konta online przy pomocy selfie lub z wykorzystaniem otwartej bankowości	<ul style="list-style-type: none"> Bank udostępnia możliwość otwarcia konta online z wykorzystaniem selfie lub z potwierdzeniem tożsamości poprzez logowanie do konta w innym banku. Oba procesy są w pełni zdalne i nie wymagają drukowania żadnych dokumentów.
Zakup biletów w aplikacji mobilnej	<ul style="list-style-type: none"> Klienci Banku mogą w aplikacji kupować bilety na komunikację miejską, bilety parkingowe, autostradowe oraz bilety do kin Helios. Bilety są dostępne w aplikacji i nie ma konieczności ich drukowania, ani korzystania z papierowych biletów.
Digitalizacja kredytów hipotecznych	<ul style="list-style-type: none"> Bank od kilkunastu lat działa w obszarze usprawnienia procesu wnioskowania i obsługi kredytów hipotecznych. Klient wnioskujący o kredyt może śledzić online status swojego wniosku, może zatwierdzić wniosek przez SMS, a także skorzystać z e-operatu, czyli elektronicznego dokumentu z wyceną nieruchomości. Klienci z uruchomionym kredytem mogą zdalnie zarządzać swoim kredytem w Millenecie oraz załączyć skany polisy ubezpieczeniowej bez potrzeby dostarczania papierowych dokumentów. Od 2023 roku klienci mogą również zdalnie zlecić wypłatę transzy kredytu, co nie wymaga drukowania dodatkowych dokumentów, jak to jest w przypadku zlecenia składanego w placówce banku.
Autoryzacja mobilna dostępna w placówkach	<ul style="list-style-type: none"> Bank umożliwia potwierdzanie części transakcji zleczanych w placówkach za pomocą autoryzacji mobilnej. Klient z aktywną autoryzacją mobilną część transakcji zleczanych w placówce, może zatwierdzić w aplikacji banku. Usługa jest stale poszerzana o kolejne dyspozycje.
Zakładanie i obsługa w kanałach zdalnych produktów kredytowych, depozytowych i inwestycyjnych	<ul style="list-style-type: none"> Klienci Banku Millennium mogą w kanałach elektronicznych składać wnioski o produkty kredytowe, zakładać lokaty czy inwestować oszczędności. Klienci mogą również wypełnić online ankietę MiFID. W 2023 roku usprawniony został zdalny proces wnioskowania o wydanie karty kredytowej.
Elektroniczny obieg dokumentów wewnętrznych	<ul style="list-style-type: none"> Dzięki wprowadzeniu systemów informatycznych do przetwarzania dokumentów wewnętrznych wyeliminowano obieg większości papierowych dokumentów w Banku; Przetwarzanie dokumentacji klientów (np. wniosków kredytowych) oparte jest na elektronicznych kopiach dokumentów.
Działania ukierunkowane na zmniejszenie ilości wydruków dla klientów	<ul style="list-style-type: none"> Elektroniczny obieg dokumentów przez Millenet dla Przedsiębiorstw - rozwiązanie umożliwia przekazywanie i odbieranie dokumentów cyfrowych oraz zawieranie umów przy użyciu podpisu elektronicznego certyfikatem kwalifikowanym. Dzięki temu można zrezygnować z drukowania dokumentów do podpisu;

Działanie	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Część dokumentów umieszczonych jest na stronie internetowej Banku oraz bankowości internetowej. Poprzez bankowość internetową klient jest np. informowany o zmianach w warunkach świadczenia usług (trwały nośnik); ▪ Uproszczenie języka w dokumentacji dla klientów, konsolidowanie dokumentów (kilka dyspozycji w jednym dokumencie, kilka umów w jednym wzorcu); ▪ Dostęp do e-administracji - składanie wniosków urzędowych jest możliwe przez bankowość elektroniczną, co ogranicza zużycie papieru (wnioski z programu Rodzina 500+ (obecnie 800+), Dobry Start 300+, RKO, dofinansowanie do żłobka, logowanie do platformy PUE ZUS, Profil Zaufany, Millennium ID); ▪ Możliwość płatności za przejazd autostradą, kupowania biletów komunikacji miejskiej oraz parkingowych poprzez aplikację mobilną; ▪ Wyciągi elektroniczne - dla każdego nowego klienta zawierającego umowę na usługi i produkty bankowe, wyciąg elektroniczny ustawiany jest domyślnie. Na życzenie klienta opcja ta jest wyłączana. Bank prowadzi aktywne kampanie promujące wykorzystanie wyciągów elektronicznych; ▪ Bank promuje korzystanie z wyciągów elektronicznych; ▪ Elektroniczny proces wnioskowania o produkty: otwarcie kolejnego rachunku bankowego, wypłaty gotówkowe, wnioski o udzielenie pożyczki, założenie lokaty itp.; ▪ Płatności zbliżeniowe telefonem wraz z możliwością wirtualizacji plastikowych kart, płatności zbliżeniowe BLIK oraz promowanie płatności bezgotówkowych; ▪ Zakup produktów ubezpieczeniowych również w kanałach zdalnych, gdzie w wygodny i intuicyjny sposób można nabyć ubezpieczenie w pełni online bez konieczności zastosowania papierowych wersji dokumentacji; ▪ Przy wnioskowaniu o kredyt hipoteczny istnieje możliwość bezpośredniego podłączania skanów dokumentów do systemu przez pracowników banku lub mogą one być pobierane z rejestrów publicznych oraz wyciągów z ROR klientów generowanych on-line. Klient może dostarczyć niektóre dokumenty także w formie elektronicznej do pracownika banku np. wyciąg z ROR; ▪ Klienci z kredytem hipotecznym mogą załączać skany lub zdjęcia polisy ubezpieczeniowej w kanałach zdalnych, bez konieczności dostarczania papierowych dokumentów; ▪ Dzięki platformie zakupowej goodie uruchomionej przez Bank Millennium istnieje możliwość przeglądania online ofert oraz elektronicznych gazetek sklepów zamiast ich papierowych odpowiedników;

Działanie	Opis
Sprzedaż produktów przez kanały zdalne	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Moduł finansowania handlu on-line - rozwiązanie dla klientów korporacyjnych umożliwiające przesyłanie elektronicznych zleceń i zdalną korespondencję z Bankiem; ▪ E-gwarancja dla klientów biznesowych - to gwarancja bankowa wystawiona w formie elektronicznej (plik PDF) z wykorzystaniem kwalifikowanego podpisu elektronicznego dwóch pełnomocników Banku; ▪ W Millennium TFI potwierdzenia transakcji mogą być przesyłane do klienta drogą elektroniczną. Klient ma możliwość wskazania adresu e-mail do otrzymywania elektronicznych potwierdzeń transakcji; ▪ Dystrybutorzy, z którymi TFI posiada podpisane umowy dystrybucyjne oferują możliwość nabywania jednostek uczestnictwa funduszy przez internet (formularz nabycia dla klienta jest wersji elektronicznej); ▪ Millennium Leasing udostępnia swoim klientom obsługę online w formie serwisu eBOK (elektronicznego Biura Obsługi Klienta). Dzięki temu klienci mogą m.in. pobierać faktury elektroniczne, monitorować płatności, generować pliki z zestawieniami umów, harmonogramem rat, zlecać realizację spraw związanych z umową lub leasingowym przedmiotem. W 2023 r. serwis został rozbudowany o nową funkcję „Moduł dokumentów”, która pozwala na bezpieczne przekazywanie i pobieranie dokumentów. Dzięki tej funkcji klient może zdalnie podpisać umowę leasingu, wykorzystując swój kwalifikowany podpis elektroniczny. W ciągu 2023 r. udział klientów korzystających z eBOK-a wzrósł z 85% do 89%. ▪ Jedną z kluczowych inicjatyw spółki Millennium Leasing jest popularyzacja wprowadzonego w 2020 r. e-Podpisu jako formy podpisywania umów leasingu. W ciągu 2023 r. Spółka podpisała w ten sposób 51% umów z klientami, którym została stworzona taka możliwość, co stanowiło 18% łącznej liczby zawartych umów leasingu.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Klienci detaliczni mogą wnioskować o produkty kredytowe, oszczędnościowe, inwestycyjne i ubezpieczeniowe za pośrednictwem kanałów zdalnych. Mogą również otwierać konta, w tym konto firmowe, walutowe, konto dla dziecka. ▪ Klienci, którzy chcą założyć własną działalność również mogą to zrobić za pośrednictwem banku. ▪ Na stronie internetowej osoby, które nie są klientami banku mogą założyć konto lub złożyć wniosek o pożyczkę gotówkową. ▪ Klienci Banku mogą kupić w aplikacji mobilnej i Millenecie kody do usług online oraz karty podarunkowe. Kody doładowujące są dostępne w aplikacji, wystarczy wpisać kod na stronie sklepu czy dostawcy usługi, nie trzeba ich drukować. ▪ W 2023 Bank intensywnie rozwijał ofertę cyfrową dla firm. Mikroprzedsiębiorcy mają dostęp do dodatkowych usług, takich jak leasing, terminale POS i SOFT POS, księgowość zintegrowana z bankowością.

Działanie	Opis
	<ul style="list-style-type: none"> W 2023 bank udostępnił nową aplikację mobilną dla segmentu średnich i dużych przedsiębiorstw. Klienci korporacyjni mogą złożyć wniosek o kartę płatniczą lub otworzyć kolejne konto przez system bankowości internetowej. Klienci wnioskujący o kredyt mogą przekazać potrzebną dokumentację w postaci elektronicznej.

Udział kanałów elektronicznych w sprzedaży najważniejszych produktów

Konta osobiste	Pożyczki gotówkowe	Lokaty terminowe
40%	81%	96%

Wzrost liczby klientów korzystających z usług online

	2023	2022	2021	2020	Zmiana 2023/2022 [%]
Wszyscy klienci z dostępem do bankowości elektronicznej	4 279 725	4 029 156	3 489 972	3 230 769	+6,3%
Aktywni użytkownicy bankowości elektronicznej	2 701 645	2 519 181	2 263 233	2 052 806	+7,2%
Klienci aktywnie korzystający z bankowości mobilnej	2 473 365	2 240 077	1 920 883	1 658 554	+10,4%
Klienci korzystający z Autoryzacji Mobilnej	3 068 670	2 427 184	1 995 707	1 394 169	+26,4%
Klienci korzystający z wyciągów on-line	3 196 035	3 054 970	2 807 904	2 643 960	+4,6%
Klienci z dostępem do e-administracji (Millennium ID, PUE ZUS)	1 407 852	1 133 697	1 058 813	664 695	+24,2%
Klienci korzystający z płatności zbliżeniowych (zarejestrowani)	1 155 562	1 065 749	811 267	580 720	+8,4%

Energia elektryczna i woda

Działanie	Opis
Energoszczędne budynki centrali Banku w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Budynki Centrali HQ w Warszawie posiadają certyfikat BREEAM, we Wrocławiu LEED GOLD. We wrześniu 2023 roku zmodernizowany budynek w Gdańsku przy Al. Grunwaldzkiej 19/23 otrzymał certyfikat LEED GOLD. ▪ W ramach zrealizowanej inwestycji w Gdańsku Al. Grunwaldzka 19/23 rekultywacji poddano otaczające tereny otaczające budynek, nasadzono nową roślinność (627szt.), pielęgnacji poddano istniejące nasadzenia roślinne. Istniejący Zielony Skwer wraz z starodrzewem poddano gruntownej pielęgnacji zainstalowano ławki, na których mogą odpoczywać pracownicy Banku. ▪ W centrali Banku zlokalizowanych w Warszawie oraz Wrocławiu zainstalowane są inteligentne systemy sterowania instalacjami budynkowymi (BMS), które wspierają nasze działania polegające na optymalizacji zużycia mediów. ▪ W lokalizacji Gdańsk, ul. Grunwaldzka 19 zainstalowano pierwszą instalację fotowoltaiczną 25,3kWp 69 modułów ▪ Wszystkie nasze biura centrali posiadają oświetlenie LED, łącznie wymieniono prawie 14 000 opraw w starej technologii jarzeniowej na najnowszą technologię (łącznie budynki centrali w Gdańsku, Warszawie i Wrocławiu) i w ten sposób ograniczono zużycie energii na oświetlenie o 54%. ▪ W nowych centralach w Gdańsku i we Wrocławiu zastosowano oświetlenie typu LED w systemie DALI z czujnikami ruchu oraz z czujnikami natężenia oświetlenia uwzględniającymi podaż światła dziennego. Poprawa jakości oświetlenia w biurach miała ogromny wpływ na zdrowie, samopoczucie i efektywność pracy pracowników. ▪ W roku 2023 w Centrali w Warszawie zainstalowano inteligentny system oświetlenia LED w garażu
Ograniczenie czasu pracy urządzeń technicznych	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W roku 2023 postępowała dalsza optymalizacja czasu pracy instalacji budynkowych. W tym celu zostały zmienione nastawy i parametry techniczne takich urządzeń jak: czas pracy oświetlenia biurowego, czas pracy urządzeń wentylacyjnych i klimatyzacyjnych oraz zmiany nastaw temperatury w poszczególnych obszarach. Dzięki tym optymalizacjom udało się zminimalizować zużycia energii elektrycznej w centralach Banku.
Oszczędność energii w oddziałach	<ul style="list-style-type: none"> ▪ We wszystkich oddziałach stosujemy energooszczędne banery reklamowe LED. ▪ Sterowanie czasowe świeceniem banerów reklamowych przy zastosowaniu zegarów astronomicznych. ▪ Konsekwentnie zwiększamy liczbę oddziałów z oświetleniem typu LED. Na koniec 2023 roku działały 186 oddziały z oświetleniem LED.

Działanie	Opis
Racjonalne gospodarowanie zużyciem energii	<p>We wszystkich modernizowanych Centrach Korporacyjnych standardem jest oświetlenie LEDowe.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ We wszystkich placówkach wprowadzono ograniczenie pracy klimatyzacji poprzez zainstalowanie zegarów regulujących czas pracy jednostek klimatyzacji. ▪ W centralach Banku klimatyzacja jest ustawiona na temperaturę 21 stopni Celsjusza i nie działa poza godzinami pracy; ▪ Podczas wizyt Ekspertów w oddziałach Banku jest prowadzona akcja promująca świadome użytkowanie klimatyzacji w kontekście zużycia prądu oraz ochrony środowiska. ▪ Wirtualizacja serwerów pozwala zmniejszyć liczbę fizycznych maszyn stojących w centrum komputerowym, co przekłada się na mniejsze zużycie energii na zasilanie i chłodzenie; ▪ W roku 2023 przebudowano kolejne piętra w centrali Banku w Warszawie. We wszystkich toaletach oraz małych kuchenkach zainstalowano sensory obecności - oświetlenie jest wyłączone automatycznie, jeśli nie przebywają w nim osoby. W nowych i przebudowanych przestrzeniach biurowych zamontowany został nowoczesny system oświetlenia z czujnikami obecności oraz z czujnikami natężenia oświetlenia w częściach open space wykorzystujący podaż światła dziennego. System ma na celu znacząco ograniczyć zużycie mediów w stosunku do starego typu oświetlenia.
Kontrola zużycia mediów	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Odbywa się na bieżąco, na podstawie danych finansowych sporządzany jest ranking odbiorców energii według jej zużycia. Oddziały o największym wskaźniku zużycia energii są kontrolowane oraz wdrażane są zalecenia dla firm administrujących budynkami. Podobnie w przypadku wysokich rachunków za media, sprawdzane jest, czy zużycia są prawidłowe i czy nie występuje awaria urządzeń lub instalacji. W roku 2023 kontynuowano akcję edukacyjną dla pracowników sieci oddziałów dotyczącą powierzchni socjalnych - wszędzie tam, gdzie nie ma jeszcze czujników oświetlenia i klimatyzacji. Akcja zachęcała pracowników do racjonalnego wykorzystania energii elektrycznej.
Optymalizacja zużycia wody (oddziały i centrala)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W budynkach własnych Bank zainstalował nowoczesne perlatory, specjalne nakładki na krany zwiększające optycznie strumień wody poprzez napowietrzenie. Perlator pozwala na oszczędzenie zużycia wody od 15% do 25%. ▪ W centralach zamontowane są dystrybutory wody ciepłej i zimnej, co zachęca pracowników biurowych do korzystania z dystrybutorów zamiast kupowania wody butelkowej. Wpływa to na ograniczenie odpadów - w tym plastiku.

Działanie	Opis
Infrastruktura wspierająca cele ESG	<ul style="list-style-type: none"> (Prysznice, ładowarki, parkingi dla rowerów, tereny zielone - Gdańsk i Warszawa) Promując ekologiczne działania na rzecz zmniejszenia emisji CO2 Bank zachęca pracowników do korzystania z rowerów zamiast użytkowania komunikacji publicznej oraz używania samochodów. Bank w każdej lokalizacji Centrali Banku wybudował parkingi dla rowerzystów wraz zapleczem sanitarnym Bank zapewniając paczkomat w Centrali w Warszawie promuje zmniejszenie emisji CO2, gdyż pracownik nie musi używać samochodu. Jeden paczkomat redukuje ok. 14 000kg CO2

[GRI 302-4] Oszczędność energii w lokalizacjach Banku	2023	2022***	2021	2020
PLACÓWKI DETALICZNE (bez punktów Millennium Mini)				
Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	350	381	417	456
	100%	100%	100%	100%
Energooszczędne źródła światła w oddziałach (oświetlenie LED)	186	169	153	117
	53,1%	44,3%	36,5%	26%
PLACÓWKI BANKOWOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW*				
Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	6	5	8	7
	100%	100%	100%	100%
Energooszczędne źródła światła w lokalizacjach (oświetlenie LED)	4	4	4	1
	67%	80%	50%	14%
CENTRALE BANKU MILLENNIUM**				
Lokalizacje z banerami z oświetleniem LED	3	3	3	3
	100%	100%	100%	100%
Energooszczędne źródła światła w lokalizacjach (oświetlenie LED)	3	3	2	1
	100%	100%	66%	33%

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

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

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

Paliwa

Działanie	Opis
Samochody hybrydowe	Samochody benzynowe z floty Banku zostały wymienione na modele hybrydowe, co przelożyło się na jeszcze większe zmniejszenie emisji spalin do środowiska.
Ograniczenie liczby podróży służbowych	W celu minimalizowania liczby podróży służbowych, stosuje się limity w korzystaniu z poszczególnych rodzajów transportu (zalecana jest niskoemisyjna kolej, co widać po zwiększonych kilometrażach podróży koleją) oraz wykorzystuje zdalne metody komunikacji, np. szkolenia e-learningowe, tele i wideokonferencje.

2.2.2. EMISJE GAZÓW CIEPLARNIANYCH

Od ponad dekady Bank monitoruje i publikuje dane dotyczące poziomu emisji dwutlenku węgla. W obecnej strategii biznesowej Bank zadeklarował redukcję emisji gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 o 50% w 2022 roku w porównaniu do 2020 roku (w podejściu market-based), a także dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do 2027 roku w zakresie 1 i 2 oraz do 2050 roku w zakresie 3. Wybór roku bazowego (2020) wynika ze Strategii Grupy Banku Millennium na lata 2022-2024. W 2023 r. Bank Millennium zredukował emisję gazów cieplarnianych w zakresie 1 i 2 o 69,2% w stosunku do roku bazowego, a Grupa Banku Millennium o 70,6%. Poniżej zaprezentowane zostały informacje nt. wielkości emisji w roku 2023 (w porównaniu do 2020 i 2022) oraz informacje dotyczące metodyki obliczeniowej.

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

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

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji [ton CO ₂ e]			Zmiana wielkości emisji	
		2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	1 772	1 803	1 840	-1,7%	-3,7%
	w tym:					
	• LPG	38	177	204	-78,5%	-81,4%
	• Olej napędowy	39	270	703	-85,6%	-94,5%
	• Benzyna	1 695	1 356	933	+25,0%	+81,7%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	316	363	405	-12,9%	-22,0%
	w tym:					
	• Gaz ziemny	294	333	388	-11,7%	-24,2%
• Olej opałowy	22	30	17	-26,7%	+29,4%	
	Emisje rozproszone**	30	–	–	+100,0%	–
Suma: Zakres 1		2 118	2 166	2 245	-2,2%	-5,7%
Zakres 2	Zakup ciepła	5 168	7 769	9 917	-33,5%	-47,9%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	11 375	14 224	16 820	-20,0%	-32,4%
	Zakup energii elektrycznej (market-based)	0	0	11 517	0,0%	-100,0%
Suma: Zakres 2 (location-based)		16 543	21 993	26 737	-24,8%	-38,1%
Suma: Zakres 2 (market-based)		5 168	7 769	21 434	-33,5%	-75,9%

	Kat. 1 Zakupione produkty i usługi*	749	746	–	+0,4%	–
	Kat. 2 Dobra kapitałowe*	387	424	–	-8,7%	–
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	3 436	4 209	3 120	-18,4%	+10,1%
Zakres 3	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	781	768	3 120	+1,7%	-75,0%
	Kat. 5 Odpady powstające w trakcie działalności*	51	48	–	+6,3%	–
	Kat. 6 Podróże służbowe	200	161	127	+24,2%	+57,5%
	Suma: Zakres 3 (location-based)	3 635	4 370	3 247	-16,8%	+11,9%
	Suma: Zakres 3 (market-based)	981	929	3 247	+5,6%	-69,8%
	Suma: Zakres 3 (location-based)*	4 822	5 588	–	-13,7%	–
	Suma: Zakres 3 (market-based)*	2 167	2 147	–	+0,9%	–
	Suma: Zakres 1, 2, 3 (location-based)	22 297	28 528	32 230	-21,8%	-30,8%
	Suma: Zakres 1, 2, 3 (market-based)	8 267	10 864	26 927	-23,9%	-69,3%
	Suma: Zakres 1, 2, 3* (location-based)	23 483	29 746	–	-21,1%	–
	Suma: Zakres 1, 2, 3* (market-based)	9 454	12 082	–	-21,8%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

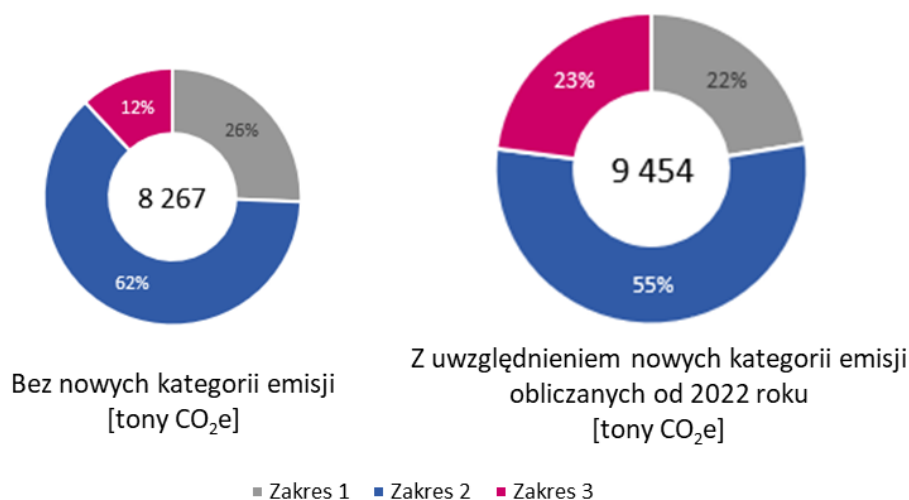
** W 2023 roku po raz pierwszy zostały obliczone emisje rozproszone pochodzące z wycieku czynników chłodniczych.

Wielkość całkowitej emisji GHG (market-based) wygenerowanej przez Bank Millennium w 2023 roku wyniosła 9 454 ton CO₂e, przy rozszerzeniu w stosunku do roku bazowego zakresu obliczeń dla zakresu 3 o nowe kategorie: zakupione produkty i usługi, dobra kapitałowe oraz odpady powstające w trakcie

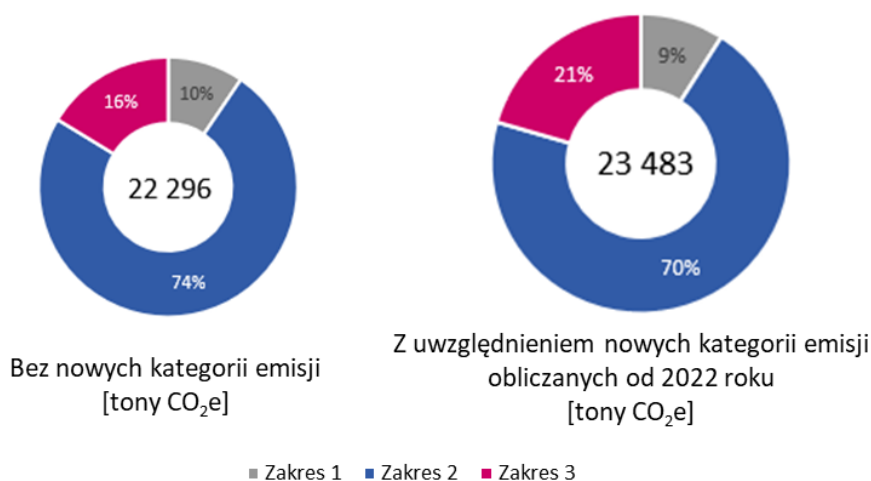
działalności. Kategorie te zostały wybrane na podstawie przeprowadzonej analizy istotności z uwzględnieniem kryterium dostępności danych i są liczone od 2022 roku. Przy analogicznym zakresie obliczeń jak w roku bazowym 2020, emisja za rok 2023 wynosiła 8 267 ton CO₂e (market-based) i była o 69,3% niższa niż w roku 2020.

W 2023 roku emisje bezpośrednie generowane przez Bank Millennium w zakresie 1 wynosiły 2 118 ton CO₂e, z czego 83,7% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych, 14,9% ze spalania w źródłach stacjonarnych, a 1,4% związane było z wyciekami czynników chłodniczych. W roku 2023 emisje pośrednie w zakresie 2 (location-based) wyniosły 16 543 ton CO₂e, z czego 68,8% było związane z zużyciem zakupionej energii elektrycznej, a 31,2% zakupionej energii cieplnej. W 2023 roku emisje pośrednie w zakresie 2 (market-based) dla energii elektrycznej wyniosły 0 ton CO₂e z uwagi na to, że zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii pokrywające zużycie o wielkości 16 605 MWh. W związku z zużyciem zakupionej energii cieplnej wyemitowano 5 168 ton CO₂e.

Ślad węglowy Banku Millennium w 2023 roku (market-based)



Ślad węglowy Banku Millennium w 2023 roku (location-based)



W 2023 roku zostały obliczone emisje związane z wytwarzaniem zakupionych produktów i usług, dóbr kapitałowych oraz z zagospodarowaniem odpadów generowanych w ramach działalności, przy ujęciu takiego samego zakresu jak w 2022 roku. W 2023 roku udział emisji pośrednich w zakresie 3 (market-based) wyniósł 22,9% całkowitej obliczonej emisji, a w ujęciu location-based udział ten wyniósł 20,5%.

W ramach zakupionych produktów i usług uwzględniono emisje związane z plastikowymi kartami płatniczymi oraz materiały biurowe, a emisje pochodzące z nich wynosiły 34,6% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). W ramach kategorii dobra kapitałowe uwzględniono sprzęt IT (tj. laptopy, drukarki, komputery stacjonarne, telefony komórkowe). Emisje GHG w tej kategorii wyniosły 17,9% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2), zawierające również emisje pośrednie związane z posiadaną przez Bank Millennium instalacją fotowoltaiczną stanowiły 36,0%, a z podróże służbowe 9,2% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Wśród odpadów generowanych w ramach działalności znajdują się odpady papierowe i kartonowe, zużyty sprzęt IT, metale, baterie, plastik, a emisje GHG związane z ich zagospodarowaniem wyniosły 2,3% emisji z zakresu 3 (metoda market-based).

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

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

Zakres emisji GHG	Kategoria emisji	Wielkość emisji [ton CO ₂ e]			Zmiana wielkości emisji	
		2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1	Spalanie w źródłach mobilnych	1 991	2 051	2 130	-2,9%	-6,5%
	w tym:					
	• LPG	38	177	204	-78,5%	-81,4%
	• Olej napędowy	40	317	731	-87,4%	-94,5%
	• Benzyna	1 913	1 557	1 195	+22,9%	+60,1%
	Spalanie w źródłach stacjonarnych	346	390	471	-11,3%	-26,5%
	w tym:					
	• Gaz ziemny	317	351	450	-9,7%	-29,6%
	• Olej opałowy	29	39	21	-25,6%	+38,1%
	Emisje rozproszone**	29	–	–	100,0%	–
Suma: Zakres 1		2 366	2 441	2 601	-3,1%	-9,0%
Zakres 2	Zakup ciepła	5 519	8 180	11 191	-32,5%	-50,7%
	Zakup energii elektrycznej (location-based)	12 373	15 755	19 096	-21,5%	-35,2%
	Zakup energii elektrycznej (market-based)	0	0	12 985	0,0%	-100,0%

Suma: Zakres 2 (location-based)		17 892	23 936	30 287	-25,3%	-40,9%
Suma: Zakres 2 (market-based)		5 519	8 180	24 176	-32,5%	-77,2%
Zakres 3	Kat. 1 Zakupione produkty i usługi*	757	962	–	-21,3%	–
	Kat. 2 Dobra kapitałowe*	387	450	–	-14,0%	–
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (location-based)	3 755	4 676	3 565	-19,7%	+5,3%
	Kat. 3 Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) (market-based)	868	865	3 565	+0,3%	-75,7%
	Kat. 5 Odpady powstające w trakcie działalności*	52	48	–	+8,3%	–
	Kat. 6 Podróże służbowe	200	161	127	+24,2%	+57,5%
Suma: Zakres 3 (location-based)		3 955	4 837	3 691	-18,2%	+7,2%
Suma: Zakres 3 (market-based)		1 067	1 026	3 691	+4,0%	-71,1%
Suma: Zakres 3 (location-based)*		5 151	6 297	–	-18,2%	–
Suma: Zakres 3 (market-based)*		2 263	2 486	–	-9,0%	–
Suma: Zakres 1, 2, 3 (location-based)		24 213	31 214	36 580	-22,4%	-33,8%
Suma: Zakres 1, 2, 3 (market-based)		8 953	11 647	30 469	-23,1%	-70,6%
Suma: Zakres 1, 2, 3* (location-based)		25 409	32 674	–	-22,2%	–
Suma: Zakres 1, 2, 3* (market-based)		10 149	13 107	–	-22,6%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

** W 2023 roku po raz pierwszy zostały obliczone emisje rozproszone pochodzące z wycieku czynników chłodniczych.

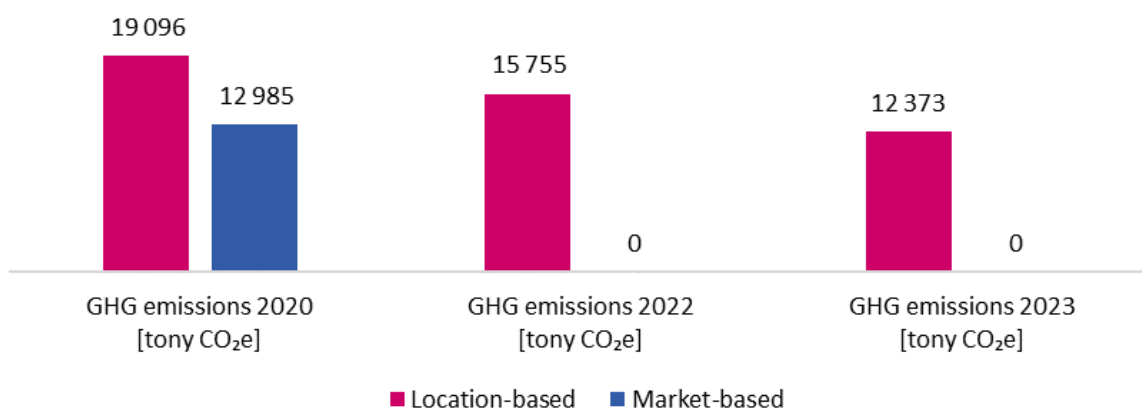
Wielkość całkowitej emisji GHG (market-based) wygenerowanej przez Grupę Banku Millennium w 2023 roku wyniosła 10 149 ton CO₂e. Emisje pośrednie z zakresu 2 (market-based) stanowiły 54,4% łącznych emisji Grupy Banku Millennium, z czego 100% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych poprzez

zużycie zakupionej energii cieplnej. W 2023 roku emisje bezpośrednio z zakresu 1 stanowiły około 23,3% łącznych emisji Grupy Banku Millennium (market-based), z czego 84,1% pochodziło ze spalania w źródłach mobilnych, 14,6% ze spalania w źródłach stacjonarnych, a 1,3% związane było z wyciekami czynników chłodniczych. W 2023 roku 70,4% łącznych obliczonych emisji Grupy Banku Millennium pochodziło z emisji pośrednich z zakresu 2 (location-based), przy czym 69,2% emisji z tego zakresu zostało wyemitowanych w związku z zużyciem zakupionej energii elektrycznej, a 30,8% pochodziło z zużycia zakupionej energii cieplnej.

W 2023 roku zostały obliczone emisje związane z wytwarzaniem zakupionych produktów i usług, dóbr kapitałowych oraz z zagospodarowaniem odpadów generowanych w ramach działalności, przy ujęciu takiego samego zakresu jak w 2022 roku. W 2023 roku udział emisji pośrednich w zakresie 3 (market-based) dla Grupy Banku Millennium wyniósł 22,3% całkowitej obliczonej emisji, a w ujęciu location-based udział ten wyniósł 20,3%.

W ramach zakupionych produktów i usług uwzględniono emisje związane z plastikowymi kartami płatniczymi oraz materiały biurowe, a emisje pochodzące z nich wynosiły 33,5% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). W ramach kategorii dobra kapitałowe uwzględniono sprzęt IT (tj. laptopy, drukarki, komputery stacjonarne, telefony komórkowe). Emisje GHG w tej kategorii wyniosły 17,1% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Emisje związane z energią i paliwami (nieujęte w zakresie 1 i 2) stanowiły 38,3%, a z podróże służbowe 8,8% emisji z zakresu 3 (metoda market-based). Wśród odpadów generowanych w ramach działalności znajdują się odpady papierowe i kartonowe, zużyty sprzęt IT, metale, baterie, plastik, a emisje GHG związane z ich zagospodarowaniem wyniosły 2,3% emisji z zakresu 3 (metoda market-based).

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



[GRI 305-5] Dzięki temu, że dla energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii w ilości 18 063 MWh, obniżyło to emisje związane z zakupem energii elektrycznej w Banku Millennium o 100% [11 375 ton CO₂e] oraz Grupy Banku Millennium o 100% [12 373 ton CO₂e] porównując wyliczenia wg metody location-based (gdzie jest stosowany wskaźnik średni dla Polski) do market-based (tam gdzie jest znany sprzedawca energii, stosowany jest wskaźnik emisji specyficzny dla niego).

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/milion PLN przychodu operacyjnego [tony CO ₂ e/milion PLN]			Zmiana procentowa	
	2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,12	2,57	6,92	-56,4%	-83,8%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,27	2,81	7,87	-54,8%	-83,9%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,45	3,13	–	-53,7%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [tony CO ₂ e/pracownik]			Zmiana procentowa	
	2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,12	1,51	3,31	-25,8%	-66,2%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,27	1,65	3,76	-23,0%	-66,2%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,46	1,83	–	-20,2%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/milion PLN przychodu operacyjnego [tony CO ₂ e/milion PLN]			Zmiana procentowa	
	2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,17	2,65	7,48	-55,7%	-84,4%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,33	2,91	8,52	-54,2%	-84,4%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,51	3,27	–	-53,8%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

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

Zakres emisji GHG	Wielkość emisji/pracownik [tony CO ₂ e/pracownik]			Zmiana procentowa	
	2023	2022	2020	2023/2022	2023/2020
Zakres 1, 2 (market-based)	1,15	1,42	3,57	-19,0%	-67,8%
Zakres 1, 2, 3 (market-based)	1,30	1,55	4,07	-16,1%	-68,1%
Zakres 1, 2, 3* (market-based)	1,48	1,88	–	-21,3%	–

* Kategorie uwzględniane w obliczeniach emisji od 2022 r. (dodatkowo w zakresie 3: kat. 1, 2, 5). Dane bez * to dane, dla których przygotowano raport w roku bazowym (2020): zakres 1 i 2 oraz kat. 3 i 6 zakresu 3.

Zastosowana metodyka obliczeń

Kalkulacje emisji dotyczące gazów cieplarnianych zostały przygotowane zgodnie z Protokołem Gazów Cieplarnianych (Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol), według poprawionej wersji: 'A Corporate Accounting and Reporting Standard revised edition, GHG Protocol Scope 2 Guidance Amendment to the GHG Protocol Corporate Standard' oraz 'Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard, Supplement to the GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard'. Obliczenia uwzględniają wszystkie spółki z Grupy Millennium. Obliczenia w zakresach 1 i 3 zostały wykonane z uwzględnieniem wszystkich gazów cieplarnianych, w zakresie 2 zostały zastosowane wskaźniki Kobize oraz URE odnoszące się tylko do dwutlenku węgla CO₂. W zakresach 1 i 2 wzięto pod uwagę wszystkie zidentyfikowane źródła emisji. W zakresie 3 obliczenia zostały wykonane dla zakupionych produktów (kategoria 1), dóbr kapitałowych (kategoria 2), energii i paliw (etapy

upstream, kategoria 3) oraz odpadów (kategoria 5) i podróży służbowych (kategoria 6). W kategorii 1 zakresu 3 uwzględniono tylko plastikowe karty płatnicze i materiały biurowe, wyłączone usługi. W kategorii 2 wzięto pod uwagę tylko sprzęt IT. W kategoriach 3, 5 oraz 6 uwzględniono wszystkie zidentyfikowane źródła emisji.

Emisje GHG obliczone zostały osobno dla Banku Millennium (BM) oraz Grupy Banku Millennium (GBM), do której należą spółki: Millennium Consulting S.A.; Millennium TFI S.A. (podmiot zależny Millennium Consulting S.A.); Millennium Leasing sp. z o.o.; Millennium Bank Hipoteczny S.A.; Millennium Goodie sp. z o.o.; Millennium Service sp. z o.o.; Millennium Telecommunication Services sp. z o.o. (w tym 2% podmiot stowarzyszony Millennium Leasing S.A.) oraz spółki nie generujące emisji - Piast Expert sp. z o.o. w likwidacji, Lubuskie Fabryki Mebli S.A. w likwidacji. W lutym 2023 r. Bank sprzedał 80% udziałów w Millennium Financial Services sp z o.o. Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. i Towarzystwu Ubezpieczeń Europa S.A. Po sprzedaży 80% udziałów, posiada 20% udziałów spółki aktualnie działającej pod firmą Europa Millennium Financial Services sp. z o.o. Jako granice organizacyjne przyjęto kryterium kontroli operacyjnej. Bank Millennium posiada 100% kontroli operacyjnej w wymienionych spółkach poza Europa Millennium Financial Services sp. z o.o., generujących emisje GHG. Na podstawie informacji uzyskanych od Grupy Banku Millennium przyjęto, że udział w zużyciach materiałów i mediów będących podstawą obliczeń emisji dla Millennium Financial Services sp z o.o. jest nieistotny.

Zakres raportowania emisji obejmuje zgodnie z GHG Protocol:

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

Obliczenia śladu węglowego zostały wykonane zgodnie z metodyką stosowaną w latach ubiegłych z uwzględnieniem zaktualizowanych wskaźników. Obliczenia dotyczące energii przeprowadzono stosując dwa wymagane podejścia metodyczne, czyli location-based (z zastosowaniem wskaźnika emisji średniego dla Polski) oraz market-based (z zastosowaniem wskaźników emisji specyficznych dla sprzedawców energii). Dla zakresów 1, 2 i pięciu kategorii zakresu 3, w 2023 r. łączne emisje CO₂e (market-based) dla Banku Millennium wyniosły 9 454,10 t CO₂e, w tym 9 439,61 t CO₂, 7,41 t CH₄ oraz 7,08 t N₂O, a dla Grupy Banku Millennium 10 148,64 t CO₂e, w tym 10 132,63 t CO₂, 8,30 t CH₄ oraz 7,71 t N₂O. Dla zakresów 1, 2 i pięciu kategorii zakresu 3, w 2023 r. łączne emisje CO₂e (location-based) dla Banku Millennium wyniosły 23 483,42 t CO₂e, w tym 23 468,93 t CO₂, 7,41 t CH₄ oraz 7,08 t N₂O, a dla Grupy Banku Millennium 25 409,49 t CO₂e, w tym 25 393,47 t CO₂, 8,30 t CH₄ oraz 7,71 t N₂O. Dla danych z 2023 r. obliczono emisje biogeniczne, związane z dodatkiem biopaliwa do oleju napędowego i benzyny. Są to emisje poza zakresami ("outside of scopes") i wyniosły 99,16 t CO₂e dla Banku Millennium i 111,63 t CO₂e dla Grupy Banku Millennium.

W celu zachowania spójności dokonano porównania obliczeń z rokiem 2022. Obliczenia w ubiegłym roku zawierały zakres 1 i 2 oraz te same kategorie zakresu 3 (1, 2, 3, 5, 6) jak w bieżącym roku. Tak samo jak w roku ubiegłym nie uwzględniono zakupionych usług i akcesoriów IT ze względu na brak specyficznych wskaźników.

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji 2023

Zużycia paliw i energii przedstawione są w tabelach dotyczących wskaźnika GRI 302-1.

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 1

Spalanie w źródłach mobilnych:

Olej napędowy, benzyna, LPG - dane dotyczące zużycia paliw (w litrach) pochodzą z zestawienia przesłanego przez Bank Millennium i dotyczą Banku oraz Grupy. Dane dotyczące zużycia paliw pochodzą z zestawienia raportów kart paliwowych. Zużycie paliw w spółce Millennium Bank Hipoteczny S.A. zostało oszacowane na podstawie kosztu paliw.

Spalanie w źródłach stacjonarnych:

Gaz ziemny - dane dotyczące zużycia gazu (w m³) w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały podane przez Bank, na podstawie faktur w systemie FK oraz ich skanów, odczytania zużyć, a dla tych faktur których skany nie istnieją w systemie, obliczenia zużyć na podstawie znanych kosztów oraz średniej ceny gazu ziemnego znanej na podstawie faktur dla których skany zostały odczytane. Dane dotyczące zużycia gazu w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały oszacowane w oparciu o koszty.

Olej opałowy - dane dotyczące zużycia (w litrach) w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały podane przez Bank, na podstawie faktur w systemie FK oraz ich skanów, odczytania zużyć, a dla tych faktur których skany nie istnieją w systemie, obliczenia zużyć na podstawie znanych kosztów oraz średniej ceny oleju opałowego znanej na podstawie faktur dla których skany zostały odczytane.

Emisje rozproszone:

Czynniki chłodnicze - dane (w kg) pochodzą z zestawienia podanego przez Bank uwzględniającego 15 placówek. W zestawieniu tym podano dwa czynniki chłodnicze - R32 i R410A (zapisanego również błędnie w danych źródłowych jako R410).

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 2

Zakupiona energia:

Energia elektryczna - dane dotyczące zużycia energii elektrycznej (w kWh) w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały podane przez Bank. Obliczenia wartości rocznego zużycia energii elektrycznej oparte są na danych kosztowych oraz ilościowych (wyrażonych w jednostkach fizycznych).

Bank Millennium posiada system fotowoltaiczny. Energia uzyskiwana z paneli fotowoltaicznych jest zużywana na miejscu, na potrzeby własne, co skutkuje niższym zapotrzebowaniem na zakupioną energię elektryczną. Energia elektryczna pozyskiwana z instalacji PV nie generuje emisji GHG w zakresie 2.

Ciepło (miejskie) - dane dotyczące zużycia (w GJ) w Banku Millennium oraz Grupie Banku Millennium zostały podane przez Bank. Obliczenia wartości rocznego zużycia ciepła oparte są na danych kosztowych oraz ilościowych (wyrażonych w jednostkach fizycznych)

Dane użyte do kalkulacji oraz pomiarów emisji dla zakresu 3

W nawiasach podano jednostki dostarczonych danych.

Zakupione produkty i usługi:

Karty płatnicze (szt.) - w celu obliczenia emisji wynikających z zakupu kart płatniczych wykorzystano dane ilościowe otrzymane od ich dostawcy. Bank Millennium podał ilość kart w odniesieniu do kart wydanych i kart zniszczonych.

Materiały biurowe (kg) - obliczenia przeprowadzono dla określonych w jednostkach masy zakupionych materiałów z papieru drukowanego, kopert, papieru i rolek papierowych na potrzeby operacyjne, pudełek kartonowych, materiałów z tworzyw sztucznych (folie stretch, worki kasowe itp., opakowania na płyny do dezynfekcji) oraz baterii.

Woda (kg, m³) - uwzględniono wodę zakupioną w opakowaniach plastikowych oraz wodę pitną z sieci wodociągowej.

Dobra kapitałowe

Sprzęt IT (szt.) - emisje zostały obliczone na podstawie danych ilościowych pochodzących z faktur dotyczących zakupu poszczególnych typów sprzętu IT: komputerów, drukarek, laptopów, telefonów i tabletów.

Odpady generowane w ramach działalności (kg):

W ramach działalności generowane są ścieki (komunalne) i odpady. Odpady przekazywane są do wtórnego wykorzystania i recyklingu (papier, karton, metal, tworzywa sztuczne, sprzęt IT w podziale na odpady obojętne i niebezpieczne) oraz odpady komunalne, z których wydzielane są frakcje: odpady zmieszane, papier, metal i tworzywa sztuczne, bioodpady, szkło.

Podróże służbowe (km):

Podróże lotnicze - emisje zostały obliczone na podstawie raportów odnoszących się do liczby kilometrów otrzymanych z biura podróży, które pośredniczy w sprzedaży biletów lotniczych.

Transport kolejowy - dane dotyczące przebytego dystansu obliczono na podstawie raportów odnoszących się do liczby kilometrów otrzymanych z biura podróży, które pośredniczy w sprzedaży części biletów kolejowych oraz na podstawie wykonania kosztów.

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

Wskaźniki emisji 2023**Wskaźniki emisji dla zakresu 1:**

Paliwa (spalanie w źródłach mobilnych oraz stacjonarnych) - DEFRA 2023, wersja 1.1 (opublikowana 07 czerwca 2023, zaktualizowana 28 czerwca 2023).

Emisje rozproszone - DEFRA 2023, wersja 1.1 (opublikowana 07 czerwca 2023, zaktualizowana 28 czerwca 2023) oraz ze źródeł internetowych.

Wskaźniki emisji dla zakresu 2:

Energia elektryczna location-based - wskaźniki emisyjności dla energii elektrycznej za rok 2022 opublikowane w grudniu 2023 (wskaźnik dla danych za 2023 r.).

Energia elektryczna market-based

Dzięki temu, że dla energii elektrycznej kupowanej bezpośrednio przez Bank zostały zakupione Gwarancje Pochodzenia Energii w ilości 16 605,30 MWh dla Banku oraz 18 062,95 MWh dla Grupy Banku Millennium, obniżyło to emisje związane z zakupem energii elektrycznej w Banku Millennium o 100% [11 374,63 t CO₂e] oraz Grupy Banku Millennium o 100% [12 373,12 t CO₂e].

Ciepło - URE (Urząd Regulacji Energetyki); Raport „Energetyka ciepła w liczbach - 2022” - najnowszy dostępny dokument zastosowany podczas obliczeń emisji.

Wskaźniki emisji dla zakresu 3:

Kategoria 1: Ecoinvent 3.9.1, Exiobase, DEFRA 2023, wersja 1.1, dane ze źródeł internetowych.

Kategoria 2: Ecoinvent 3.9.1, dane ze źródeł internetowych.

Kategoria 3: DEFRA 2023, wersja 1.1. oraz 2023 Government Greenhouse Gas Conversion Factors for Company Reporting Methodology Paper for Conversion Factors. Final Report.

Kategoria 5: DEFRA 2023, wersja 1.1.

Kategoria 6: DEFRA 2023, wersja 1.1.

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

2.2.3. PROEKOLOGICZNE PRODUKTY I ODPOWIEDZIALNE FINANSOWANIE

Grupa Banku Millennium udziela finansowania różnorodnych działań klientów o charakterze prośrodowiskowym. Prowadzone są też intensywne działania na rzecz redukcji zużycia papieru w korespondencji z klientami wszystkich linii biznesowych. Klienci mogą potwierdzać część transakcji zleczanych w oddziałach za pomocą Autoryzacji Mobilnej, co znacznie ogranicza ilość papieru zużywanego do wydruku dokumentów.

Oferta dla klientów indywidualnych

Fundusze Millennium TFI

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

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

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

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

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

Każdy z wyżej wymienionych Subfunduszy inwestuje min. 50% aktywów w inne „zielone” fundusze inwestycyjne spełniające kryteria Rozporządzenia SFDR. Wprowadzone zostały także dodatkowe limity ograniczające udział funduszy (instrumentów) o niskich ratingach ESG lub nie posiadających takich ratingów, a także ograniczenia dla emitentów nie stosujących dobrych praktyk.

Karta kredytowa WWF Millennium Mastercard

Bank Millennium od 2008 roku współpracuje z WWF Polska. WWF jest niezależną organizacją ochrony środowiska, wspieraną przez ponad 35 milionów ludzi, której globalna sieć jest aktywna w niemal 100 krajach. Misją WWF jest powstrzymanie degradacji środowiska naturalnego naszej planety i kształtowanie przyszłości, w której ludzie będą żyli w harmonii z przyrodą poprzez ochronę światowej różnorodności biologicznej, zrównoważone wykorzystanie zasobów odnawialnych oraz ograniczenie zanieczyszczenia i marnotrawstwa.

Celem wspólnych inicjatyw Banku i WWF jest promocja działań na rzecz ochrony przyrody i klimatu. Od roku 2022 aktywności koncentrują się wokół hasła „Las - dom zwierząt, oddech ludzi, ochrona klimatu”. W Międzynarodowym Dniu Ziemi w kwietniu 2023 roku Bank Millennium wprowadził na rynek nową kartę WWF Millennium Mastercard. Na karcie znalazł się nowy wizerunek rysia - największego przedstawiciela rodziny kotowatych w Europie, który w Polsce znajduje się pod ścisłą ochroną gatunkową. Za każdą wydaną kartę główną bank przekazuje do WWF Polska 50 zł. Bank przekazuje również dodatkowe środki wspierające działania statutowe organizacji.

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

Oferta dla przedsiębiorstw

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

Jednocześnie Grupa Banku Millennium nie udziela finansowania dla nowych: kopalni węgla, inwestycji w energetykę opartą na źródłach węglowych, z wyłączeniem nowych inwestycji związanych z redukcją

zanieczyszczeń. Szczegółowo kwestie te opisane są w punkcie „Polityka środowiskowa Grupy Banku Millennium”.

Działalność kredytowa

W 2023 roku udostępniliśmy kredyt na wybudowanie instalacji bądź elektrowni fotowoltaicznej. Naszym produktem wspieramy rozwiązania przyjazne środowisku, transformację energetyczną i jednocześnie odpowiadamy na rosnące ceny energii elektrycznej. Produkt dostępny jest w dwóch wariantach:

- **Kredyt na fotowoltaikę - autokonsumpcja**, którym możemy sfinansować 100% kosztów budowy netto mikro i małych instalacji fotowoltaicznych o mocy do 1 MWp, przeznaczonych do produkcji energii odnawialnej w całości na potrzeby własne przedsiębiorstwa. Kwota kredytu to maksymalnie 2 mln zł.
- **Kredyt na fotowoltaikę - mix**, którym możemy sfinansować 80% całkowitych kosztów budowy netto instalacji fotowoltaicznej z produkcją energii odnawialnej na sprzedaż i potrzeby własne, z minimalnym 50% poziomem autokonsumpcji. Elementem inwestycji może też być zakup i montaż magazynu energii o mocy do 10 MW łącznie. Maksymalna kwota kredytu w tym wariantcie to 20 mln zł.

Od końca marca firmy mogły wnioskować w banku o **Kredyt technologiczny**, który umożliwia uzyskanie dofinansowania w postaci bezzwrotnej premii technologicznej, udzielanej przez Bank Gospodarstwa Krajowego. Kredyt technologiczny to kontynuacja konkursu znanego w przeszłości jako Kredyt na innowacje technologiczne. Umożliwia uzyskanie dofinansowania nawet 70% kosztów kwalifikowanych inwestycji, polegającej na wdrożeniu nowej technologii, rozumianej jako każda istotna i korzystna zmiana procesu, która nie była wcześniej stosowana w przedsiębiorstwie, a która jednocześnie wpływa na udoskonalenie cech wytwarzanego produktu lub świadczonej usługi. Termin składania wniosków zakończył się 31 maja 2023 roku.

Klientom poszukującym finansowania zielonych inwestycji udostępniliśmy **Kredyt ekologiczny**. Może być on przeznaczony na inwestycje w zakresie efektywności energetycznej, energooszczędności, w tym termomodernizacji budynków, zmiany źródeł wykorzystywanej energii na bardziej ekologiczne oraz wymiany urządzeń, instalacji lub linii technologicznych na bardziej efektywne energetycznie.

Kredyt ekologiczny to konkurs finansowany w ramach Programu Operacyjnego Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki (FENG). O wsparcie w ramach konkursu mogą ubiegać się przedsiębiorcy z sektora mikroprzedsiębiorstw oraz małych i średnich przedsiębiorstw (zatrudniający do 250 pracowników) oraz przedsiębiorcy z kategorii małych spółek o średniej kapitalizacji (zatrudniających do 499 pracowników) i spółek o średniej kapitalizacji (zatrudniających do 3000 pracowników).

Kredyt ekologiczny to nowa forma finansowania zielonych projektów, ze wsparciem dla firm w postaci bezzwrotnej premii ekologicznej, pokrywającej nawet do 80% kosztów kwalifikowanych inwestycji. Wnioski o wsparcie przyjmuje Bank Gospodarstwa Krajowego (BGK). Warunkiem złożenia do BGK wniosku jest uzyskanie promesy kredytowej. Bank Millennium jest jednym z banków kredytujących, wystawiających promesę kredytową, która jest wymagana do uzyskania dofinansowania. Nabór wniosków w tej rundzie zakończył się 17 sierpnia br. W 2024 roku zaplanowane zostały dwa nabory wniosków w konkursie Kredyt ekologiczny.

Millennium Leasing konsekwentnie angażuje się w finansowanie energooszczędnych inwestycji, stosując się zarówno do zapisów „Polityki środowiskowej Grupy Banku Millennium”, jak też polityki branżowej. Millennium Leasing promuje finansowanie urządzeń służących do wytwarzania energii z odnawialnych źródeł. Od 2019 r. Millennium Leasing szczególnie aktywnie rozwija program **MilleSun** służący finansowaniu inwestycji w fotowoltaikę. Leasing paneli to rozwiązanie kierowane do przedsiębiorców nastawionych na redukcję kosztów zużycia energii połączoną ze zmianą świadomości społecznej w kwestii ochrony środowiska, którym zależy na budowaniu ekologicznego wizerunku na równi z ekonomiczną efektywnością inwestycji. W obszarze leasingu paneli fotowoltaicznych

Millennium Leasing współpracuje z wiodącymi, rzetelnymi dostawcami tego typu instalacji, oferuje bezpieczne finansowanie na preferencyjnych warunkach oraz maksymalnie uproszczony proces leasingowania ekologicznych inwestycji. W 2022 r. do Programu MilleSun Millennium Leasing włączyła finansowanie pomp ciepła, a w 2023 r. - magazynów energii.

W 2023 r. Millennium Leasing kontynuowała realizację programu Mój Elektryk, gwarantującego klientom dopłaty do leasingu pojazdów zeroemisyjnych. Celem programu jest redukcja emisji zanieczyszczeń powietrza poprzez obniżenie zużycia paliw emisyjnych w transporcie. Stanowi realne wsparcie i zachętę do wybierania pojazdów zeroemisyjnych. Millennium Leasing uczestniczy w programie od 2022 r. Dopłaty wynoszą do 4 tys. zł dla motocykli, skuterów i quadów, do 27 tys. zł dla aut osobowych (do przewozu maks. 8 osób), do 70 tys. zł dla pojazdów do dostawczych do 3,5 t.

W 2023 r. Spółka uruchomiła pilotażowy Program Preferencyjny finansowania aktywów proekologicznych, który planuje uruchomić w pełni w 2024 roku.

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

- inwestycji w energooszczędne maszyny i urządzenia, pozwalające obniżyć zarówno ilość, jak i koszt zużywanej energii elektrycznej w przeliczeniu na jednostkę produktu,
- niskoemisyjnych środków transportu, wspierających redukcję emisji CO₂ w przewozie osób i ładunków,
- technologii wytwarzania i magazynowania energii z odnawialnych źródeł.

2.4. WYPEŁNIANIE WYMOGÓW DOTYCZĄCYCH RAPORTOWANIA

Już od 2011 roku Grupa Banku Millennium raportuje informacje dotyczące jej wpływu na środowisko, w tym dane dotyczące emisji gazów cieplarnianych, w zakresie Scope 1 i Scope 2 oraz częściowo w Scope 3, stopniowo poszerzając zakres raportowanych danych. Wiedza na ten temat poszerzana jest poprzez realizację projektów z udziałem firm doradczych, uczestnictwo w konferencjach i warsztatach eksperckich (organizowanych np. przez Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych) oraz udział w pracach Związku Banków Polskich. W 2023 prowadzono dalsze prace dotyczące przygotowania Grupy do raportowania w zakresie zrównoważonego rozwoju, w odniesieniu do różnorodnych aspektów raportowania, wymaganych przez przepisy prawa i standardy rynkowe (w tym Dyrektywę o sprawozdawczości przedsiębiorstw w zakresie zrównoważonego rozwoju (CSRD) i Europejskie Standardy Sprawozdawczości Zrównoważonego Rozwoju (ESRS)).

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

[GRI 2-27] W roku 2023 Grupa Banku Millennium nie otrzymała informacji o żadnym przypadku naruszenia przez nią przepisów ochrony środowiska.

2.5. EDUKACJA EKOLOGICZNA

[GRI 2-24 , WSKAŹNIK WŁASNY 7]

W Grupie Banku Millennium mamy świadomość jak ważną rolę odgrywa edukacja ekologiczna i budowanie świadomości wokół tematów związanych z szeroko pojętym zrównoważonym rozwojem. Nasze działania edukacyjne są kierowane do różnego rodzaju odbiorców, z dostosowaną do nich treścią i formą przekazu.

Szkolenia wewnętrzne

Każdy świadomy ekologicznie i dobrze przeszkolony pracownik Grupy Banku Millennium, to swego rodzaju ambasador troski o środowisko i wspólne dobro jakim jest planeta, dlatego też szczególną wagę przykładamy do szkoleń pracowniczych. W roku 2023 uruchomiliśmy w nowej odsłonie szkolenie w formule online „ESG - zagadnienia środowiskowe”, które jest kontynuacją szkolenia uruchomionego w 2022 roku. Szkoleniem jest dostępne dla wszystkich pracowników Banku oraz pracowników spółek wchodzących w skład Grupy Banku Millennium, a jego celem jest usystematyzowanie i poszerzenie wiedzy pracowników w tematyce zrównoważonego rozwoju i zmian klimatu, w połączeniu z wiedzą praktyczną o tym, jakie działania podejmowane są w Banku Millennium oraz jakie działania możemy podjąć sami na rzecz klimatu. W ramach tego szkolenia pracownicy otrzymują również informacje o Strategii ESG oraz organizacji obszaru ESG w Grupie Banku Millennium. Szkolenie zakończone jest obowiązkowym quizem.

Programem szkoleniowym dotyczącym zrównoważonego rozwoju objęci byli również członkowie i członkinie zarządów spółek Grupy Banku Millennium oraz wybrani menadżerowie i pracownicy, związani z obszarem zrównoważonego rozwoju. W maju 2023 roku Zarząd Banku Millennium uczestniczył w warsztatach dotyczących zielonej klasyfikacji aktywów finansowych z uwzględnieniem praktyki rynkowej i wymogów taksonomii UE. We wrześniu 2023 roku zarządy Banku Millennium oraz Banku Hipotecznego, a także wybrani menadżerowie, wzięli udział w warsztatach dotyczących zarządzania ryzykiem ESG. Wszystkie Zarządy Spółek z Grupy Banku Millennium oraz wybrani managerowie i eksperci uczestniczyli w kompleksowym programie szkoleniowym ESG zorganizowanym w okresie od września do października 2023, który dotyczył m.in. kluczowych regulacji w obszarze ESG, zrównoważonego finansowania, zarządzania ryzykiem ESG, organizacji procesu ESG i wymagań nadzorczych w tym obszarze.

Unikatowe inicjatywy własne - Eko-indeks

Świadomość w zakresie środowiska i zmian klimatu może być budowana również poprzez inne inicjatywy. Doskonałym przykładem są działania zorganizowane wokół corocznego wydarzenia jakim jest premiera nowej edycji Raportu „Eko-indeks Millennium - potencjał eko-innowacyjności regionów”, który powstał we współpracy z partnerami merytorycznymi: Urzędem Patentowym RP, Akademią Górniczo-Hutniczą w Krakowie oraz Szkołą Główną Handlową w Warszawie, a swoje pierwsze wydanie miał w październiku 2022 roku. W kwietniu 2023 opublikowano raport Eko-indeks Millennium 2022 poszerzony o komentarze przedstawicieli biznesu, organizacji pozarządowych i samorządów oraz naukowców. W listopadzie 2023 został wydany Eko-indeks 2023 z nowymi danymi statystycznymi. Bank Millennium opracował indeks eko-innowacyjności celem sprawdzenia, jak wygląda zaangażowanie regionów Polski w zieloną transformację w sytuacji gdy ekologia, troska o środowisko i rozwój innowacji zajmują coraz więcej miejsca w strategiach rozwoju województw. Raport przyczynił się do stworzenia swoistej platformy do dyskusji na temat znaczenia i rozwoju zielonych innowacji w naszym kraju, a także miał na celu zachęcenie do współpracy, bo jak pokazują wyniki naszego badania, sprzyja ona eko-innowacjom. Aktywne działania Banku Millennium popularyzujące działania na rzecz ekoinnowacyjności, tworzą swego rodzaju ekosystem dla ekoinnowacji. Opracowanie pokazuje, że regulacje związane z ekologią mogą pełnić rolę stymulanty dla innowacji, a wdrażanie rozwiązań ekologicznych, szczególnie tych innowacyjnych, to inwestycja, która w długiej perspektywie przynosi korzyści.

Na Eko-indeks Millennium składają się cztery subindeksy, opracowane na podstawie 17 zmiennych. Ideą doboru zmiennych było uwzględnienie szerokiego zakresu aktywności ekonomiczno-społecznych, składających się na proces ekoinnowacyjności, a także świadomości ekologicznej, która w ocenie autorów Eko-indeksu Millennium sprzyja procesowi ekoinnowacyjności. Potrzeby szerokiej dyskusji na temat ekoinnowacyjności dowodzi fakt, że wyniki Eko-indeksu zarówno w edycji poszerzonej 2022 jak i edycji 2023, były przedmiotem debat w gronie ekspertów na prestiżowych wydarzeniach w tym m.in. na międzynarodowej konferencji naukowej „Gospodarka o obiegu zamkniętym - racjonalne gospodarowanie zasobami”, organizowanej przez Instytut Gospodarki Surowcami Mineralnymi i Energią Polskiej Akademii Nauk w Raławicach, Edukacyjnych Targach Kariery Edu Offshore Wind w Gdańsku, czy Europejskim Kongresie Gospodarczym w Katowicach.

Inną doskonałą okazją do budowania świadomości w obszarze ESG, tym razem wśród klientów biznesowych, była 6. edycja Forum Firm Rodzinnych, czyli wspólna inicjatywa magazynu Forbes i Banku Millennium. W tegorocznej edycji projektu zorganizowanej pod hasłem „Skąd wziąć impuls do rozwoju w czasach spowolnienia gospodarki”. eksperci Banku Millennium podzielili się z firmami wiedzą o tym, w jaki sposób budować konkurencyjność firm poprzez projekty wspierające zieloną transformację. Eksperci Banku Millennium byli też autorami artykułów na łamach Forbes traktujących o zielonej transformacji, funduszach unijnych, eko finansowaniu inwestycji i eko innowacjach.

Networking w ramach konferencji i spotkań branżowych

Kolejnym popularnym kanałem edukacji ekologicznej w Banku Millennium są spotkania przedsiębiorców. Gośćmi 16. Ogólnopolskiego Zjazdu Firm Rodzinnych U-RODZINY w Krakowie w listopadzie 2023 byli eksperci Banku Millennium, uczestniczący w debatach i prelekcjach dotyczących zielonego finansowania, rozwoju przedsiębiorczości w dobie zielonej transformacji i zmieniającej się legislacji związanej ze zrównoważonym rozwojem. W grudniu 2023 w murach Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW odbyła się konferencja z prelegentami Banku Millennium „Zielona Transformacja a Konkurencyjność Przedsiębiorstw” będąca spotkaniem przedsiębiorców, samorządowców z naukowcami, łączącym świat wyzwań biznesowych z kreatywnością, ekologią i społeczną odpowiedzialnością. Eksperci Banku Millennium dzielili się wiedzą w tematach kluczowych aspektów transformacji ekologicznej w kontekście konkurencyjności firm oraz potencjału przedsiębiorców rodzinnych w dobie transformacji cyfrowej, zielonej oraz przemysłowej, i eko-środowiska innowacyjności.

Webinary

Centrum Kompetencji Funduszy Unijnych Banku Millennium przeprowadziło w lipcu 2023 webinar dostępny na YouTube o Kredycie ekologicznym z bezzwrotną premią ekologiczną, jako formie dotacji dla firm, które planują inwestycje podnoszące efektywność energetyczną przy wykorzystaniu nowych technologii. Bank Millennium udostępnił tę formę finansowania klientom z segmentu bankowości przedsiębiorstw we współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego realizującym projekt dotacji w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Nowoczesnej Gospodarki 2021-2027.

[GRI 2-28] W ramach partnerstwa z Klubem CFO (inicjatywą powołaną przez ICAN Institute skierowaną do osób zajmujących kluczowe stanowiska w obszarze finansów) podczas webinarium pt. „Udział CFO w realizacji strategii ESG” dyrektorka Biura Zrównoważonego Rozwoju Banku Millennium omówiła nowe obowiązki firm związane z wejściem w życie Dyrektywy CSRD oraz rolę dyrektorów finansowych we wdrażaniu strategii ESG i raportowaniu kwestii związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Działania związane z UN Global Compact Network Poland

Bank Millennium uczestniczy w Programie Climate Positive, prowadzonym przez polski oddział United Nations Global Compact.

W 2023 roku UN Global Compact Network Poland i Instytut Odpowiedzialnych Finansów we współpracy z Ministerstwem Funduszy i Polityki Regionalnej oraz Ministerstwem Finansów opublikowały raport

„Zielone Finanse w Polsce 2023”, który został zaprezentowany podczas Europejskiego Kongresu Finansowego w Sopocie. W publikacji, obok tekstów eksperckich i naukowych z obszaru ESG, znajduje się komentarz Joao Bras Jorge na temat zaangażowania banku w działania na rzecz zrównoważonego rozwoju.

Edukacja ekologiczna w ramach współpracy z WWF Polska

Bank Millennium od 2008 roku współpracuje z WWF Polska. Celem wspólnych inicjatyw jest promocja działań na rzecz ochrony przyrody i klimatu. Od roku 2022 aktywności koncentrują się wokół hasła „Las - dom zwierząt, oddech ludzi, ochrona klimatu”. W roku 2023 WWF zorganizował specjalne webinarium edukacyjne dla pracowników Grupy Banku Millennium. W przypadającym 5 grudnia Międzynarodowym Dniu Wolontariusza mogli oni poznać proste i efektywne sposoby na ratowanie planety. Ekspert WWF tłumaczył, dlaczego jedne inicjatywy mają sens, a innych, w które często wkładamy wiele wysiłku, nie warto podejmować. Poruszono również zagadnienie długu ekologicznego oraz programów, w które angażuje się WWF.

Więcej informacji o współpracy z WWF Polska znajduje się w rozdziale 2.2.3. „Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie”.

Wewnętrzne kampanie prośrodowiskowe

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

- **Akcja „push yourself, not the button”** - zachęcanie pracowników centrali w Warszawie do korzystania ze schodów zamiast wind. We wszystkich holach windowych centrali zostały zamontowane tabliczki w postaci kampanii promującej zdrowy tryb życia i wybór schodów zamiast windy w codziennej komunikacji. Kampania oprócz podstawowego celu, jakim było budowanie „well being” wśród pracowników, służyła również zminimalizowaniu zużycia energii elektrycznej.
- **Akcja „wyłączamy nasze szyldy”**. W miesiącach zimowych z początku 2023 roku kontynuowana była akcja zapoczątkowana w okresie jesienno-zimowym 2022 roku polegająca na wyłączaniu po godzinach pracy tablic świetlnych w swoich oddziałach oraz biurach w Warszawie, Wrocławiu i Gdańsku. Tym samym Bank zachęcał do oszczędzania i ograniczania zużycia energii elektrycznej w obliczu potencjalnych trudności na rynku energii. Działanie jest też wyrazem niezmiennej troski o środowisko naturalne i wynika z potrzeby rozsądnego gospodarowania zasobami. Akcja była szeroko promowana w mediach, artykułami a także filmem. Policzone, że dzięki tej akcji zaoszczędzona energia równa się ekwiwalentowi zapotrzebowaniu na energię elektryczną w 62 gospodarstwach domowych.
- **Akcja „oszczędzamy energię elektryczną”** - w całej sieci placówek własnych Bank prowadził akcję edukacyjną polegającą na przypomnieniu pracownikom o drobnych działaniach, które mogą wykonywać każdego dnia aby zmniejszyć zużycie energii elektrycznej. Dodatkowo we wszystkich pomieszczeniach socjalnych i toaletach umieściliśmy naklejki przypominające o tych działaniach.



- **Zbiórka elektrośmieci oraz zwiększenie zasięgu i czasu akcji ekologiczno-charytatywnej** polegającej na recyklingu plastikowych nakrętek zbieranych w całym Banku (współpracująca z Bankiem organizacja pozarządowa sprzedaje je jako surowiec wtórny, a pozyskane środki przeznacza na pomoc ubogim).
- **We wszystkich biurach i oddziałach działa proces segregacji odpadów oraz przeprowadzono informowanie o zmianach w zbiórce odpadów** (akcje marketingowe, nowe pojemniki na odpady selektywne z odpowiednim logo). Nowe pojemniki zlokalizowane są w głównych korytarzach na każdym piętrze biura, pojemniki na papier i zmieszane odpady znajdują się również w aneksach kuchennych.
- Dodatkowo Bank segreguje inne odpady, np. zużyte baterie i zbiera elektroodpady. W 2023 roku Bank zebrał **150 kg elektroodpadów, 100 kg baterii oraz 67 kg nakrętek plastikowych** dostarczonych przez pracowników Banku.
- W kawiarni znajdującej się na terenie centrali Banku w Warszawie zostały wycofane plastikowe słomki, plastikowe opakowania na kanapki i ciasta, a personel rekomenduje używanie własnych kubków i naczyń, a za kubki jednorazowe doliczana jest opłata.
- Promowany jest transport rowerowy oraz rozbudowywana infrastruktura dla rowerzystów (dodatkowe stojaki na rowery i prysznice), pracownicy otrzymali możliwość korzystania z dodatkowo wybudowanych trzech kabin prysznicowych w Gdańsku oraz oddano do użytku 23 stojaki rowerowe przed gdańską centralą.

Edukacja klimatyczna w ramach Millennium Docs Against Gravity

Festiwal Millennium Docs Against Gravity jest flagowym projektem kulturalnym wspieranym przez Bank. To największy festiwal filmowy w Polsce i liczący się festiwal filmów dokumentalnych w świecie. Bank Millennium jest partnerem festiwalu od 18 lat.

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

Tematyka ochrony klimatu i środowiska naturalnego, w tym obszarów leśnych, odgrywających kluczową rolę w walce z globalnym ociepleniem, co roku znajduje odzwierciedlenie w jednej z najważniejszych sekcji festiwalowych - „Klimat na zmiany”. Podczas festiwalu prezentowane są

najnowsze filmy dokumentalne z całego świata, ukazujące palące problemy dotyczące kryzysu klimatycznego oraz działania, jakie są podejmowane w tym zakresie.

Bank Millennium od lat w trosce o ziemię promuje ochronę środowiska i poszerza świadomość ekologiczną, dlatego w 2023 roku na potrzeby festiwalu przygotował wyjątkowy spot reklamowy, w którym mówi o wartościach, jakie przyświecają mu jako instytucji. Spot był emitowany podczas 20. edycji festiwalu przed wszystkimi projekcjami filmów w kinach oraz online: <https://www.youtube.com/watch?v=ssNEvt7Nxtk>



3. SPOŁECZEŃSTWO (SOCIETY)

BANKOWOŚĆ INSPIROWANA LUDŹMI

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

3.1. INNOWACYJNE USŁUGI

[GRI 3-3; WSKAŹNIK WŁASNY 4]

Klienci są coraz bardziej przyzwyczajeni do rozwiązań cyfrowych, dlatego oczekują, że również w banku większość spraw załatwią zdalnie. Bank stawia więc na digitalizację usług, z silnym akcentem na rozwiązania omnikanalowe.

Bank = aplikacja mobilna

Szczególnym obszarem działania stała się aplikacja mobilna, która z miesiąca na miesiąc zyskuje nowych użytkowników. Dla większości klientów aplikacja jest już podstawowym kanałem kontaktu z bankiem. Obecnie Bank może pochwalić się liczbą ponad 2,7 mln klientów indywidualnych aktywnych w kanałach elektronicznych, z czego prawie 2,5 mln loguje się do banku na urządzeniach mobilnych. Aplikacja jest pozytywnie oceniana przez użytkowników w sklepach z aplikacjami: Google Play, App Store i AppGallery.

Dlatego Bank stale rozwija dostęp do usług finansowych w bankowości mobilnej zgodnie z modelem mobile-first. Rozwijamy dostępność do usług bankowości codziennej, produktów kredytowych, depozytowych oraz inwestycyjnych. Bezpośrednio w aplikacji nowi klienci mogą też założyć konto za pomocą tzw. selfie.

Bank Millennium jest jednym z liderów innowacji na polskim rynku. Klienci banku mogą wybierać spośród różnych metod płatności bez karty i portfela za pomocą telefonu, zegarka czy opaski. Mogą korzystać z płatności w technologii HCE, Apple Pay, Garmin Pay, Fitbit Pay, płatności zbliżeniowych BLIK. W 2023 uzupełniliśmy tę ofertę o portfel Google, rozszerzyliśmy dostępność takich rozwiązań, w tym udostępniliśmy płatności zbliżeniowe BLIK dla nowych grup klientów (dla dzieci oraz mikroprzedsiębiorców) oraz organizowaliśmy akcje aktywizujące. Klienci mogą też wypłacić gotówkę z bankomatu za pomocą kodu BLIK.

Jesteśmy tam, gdzie nasi klienci, dlatego udostępniamy wygodne i bezpieczne metody płatności w internecie. Klienci Banku mogą płacić za zakupy online kodem BLIK, kartą płatniczą oraz przez zdefiniowany przelew. W 2023 Bank Millennium wspólnie z Polskim Standardem Płatności kontynuował prace nad nową usługą z obszaru płatności odroczonej - BLIK Płacę Później. Klienci, którzy kupują online mogą korzystać programu zwrotów za zakupy.

W 2023 klienci zyskali dodatkowe usługi BLIK oparte na przelewach na numer telefonu. Mogą łatwiej rozliczać się z bliskimi i przyjaciółmi dzięki prośbie o przelew BLIK i możliwości podzielenia rachunku.

Bank Millennium jest też najbardziej wszechstronny na polskim rynku finansowym we wdrażaniu rozwiązań wykorzystujących otwartą bankowość. Bank oferuje możliwość agregacji kont oraz zlecania przelewów z innych banków, wykorzystuje też otwartą bankowość w procesach sprzedażowych i akwizycji (otwieranie konta indywidualnego i firmowego).

Więcej niż bank

Dostęp do produktów banku online to już zdecydowanie za mało, klienci szukają czegoś więcej. Dlatego Bank Millennium od kilku lat wzbogaca swoje kanały cyfrowe dodatkowymi funkcjami, tzw. VAS-ami. Zaczynaliśmy od bardzo łatwego doładowania telefonu na kartę i innowacyjnego procesu zakupu ubezpieczenia komunikacyjnego, stopniowo dodając kolejne usługi takie jak ubezpieczenie turystyczne z innowacyjną opcją „Pomoc w podróży”, zakup biletów na komunikację miejską, opłaty za parking, automatyczne płatności za autostrady czy nawet zakup biletów do kina i kodów do usług online bezpośrednio w aplikacji banku. Już wkrótce klienci Banku Millennium zyskają też dostęp do usługi wymiany walut w kanałach elektronicznych.

Zarówno w aplikacji mobilnej, jak i bankowości internetowej dostępna jest sekcja MilleUrząd. Obecnie klient znajdzie w niej wnioski o świadczenia Rodzina 500+ (800+), Dobry Start 300+, RKO oraz dofinansowanie do żłobka. Część wniosków dostępnych jest również w języku ukraińskim. Klienci Banku mogą korzystać z cyfrowego potwierdzania tożsamości w ramach usługi Millennium ID, która działa w oparciu o mojeID. Klienci mogą też za pośrednictwem banku zarejestrować jednoosobową działalność gospodarczą. Zintegrowaliśmy nasze systemy z aplikacją mObywatel. Klient może potwierdzić swoją tożsamość w tej aplikacji, logując się do banku. Honorujemy w placówkach dokumenty tożsamości wydane w tej aplikacji. Wkrótce klienci zyskają możliwość złożenia wniosku o zapomogę dla osób z niepełnosprawnością.

Doskonały UX

Doświadczenie klienta coraz częściej jest tym, co decyduje o przewadze danego rozwiązania nad innymi. Dlatego projektując rozwiązania cyfrowe, Bank włącza swoich klientów w proces ich tworzenia. Stale udoskonalane są również rozwiązania, z których klienci korzystają każdego dnia w aplikacji mobilnej i bankowości internetowej. W kanałach elektronicznych bank stopniowo rezygnuje z „instytucjonalnego oblicza” i adaptuje podejście fin-techów, upraszczając nie tylko komunikację zgodnie z zasadami prostego języka, ale też skracając procesy. W banku działają zespoły

specjalizujące się w projektowaniu UX i UI, specjaliści z zakresu UX writing. Od kilkunastu lat w Banku funkcjonuje UX Lab, w którym badacze prowadzą pogłębione analizy, wywiady z użytkownikami i testują nowe rozwiązania. W centrum nowych rozwiązań jest zawsze klient - projekty inspirowane są jego potrzebami, nawykami, jego językiem i otaczającym go światem.

Oferta w kanałach elektronicznych dla mikroprzedsiębiorców

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

Umożliwiamy zdalne otwarcie konta firmowego klientów bez dotychczasowej relacji Bankiem oraz wspomniany już proces, w którym mogą założyć własną działalność i konto firmowe. Wniosek jest prosty i transparentny, trudniejsze pojęcia zostały odpowiednio wyjaśnione, a dodatkowo klient może otrzymać wsparcie eksperta na czacie, z możliwością współdzielenia ekranu.

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

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

W 2023 roku Bank Millennium wspólnie z zewnętrznym partnerem udostępnił rozbudowane narzędzie, które wspiera właścicieli małych firm w prowadzeniu księgowości i kontroli kosztów. Platformę zintegrowaliśmy z bankowością internetową detaliczną - klient loguje się do niej tak samo jak do firmowego konta bankowego.

Wkrótce dostępne dla firm będą również kantor oraz bramka płatnicza ze sklepem internetowym.

Nowe rozwiązania dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw

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

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

W maju 2023 roku Bank Millennium udostępnił nową aplikację mobilną dla klientów biznesowych i korporacyjnych - Bank Millennium dla Firm. W pełni zdigitalizowana współpraca z firmami to jeden ze strategicznych celów banku, a jej kluczowym elementem jest wygodna aplikacja mobilna.

Nowa aplikacja mobilna została zaprojektowana z wykorzystaniem najlepszych praktyk, które stosujemy dla klientów detalicznych. Dzięki temu powstała aplikacja przyjazna dla użytkownika, wyjątkowa pod względem UX, gotowa do obsługi dużych wolumenów danych, zarówno dla właścicieli małych firm, jak i dużych korporacji z rozbudowanymi działami finansowymi, w tym także jednostek samorząd terytorialnego, czy agend rządowych, nawet tych największych.

Bank Millennium dla Firm jest najlepiej ocenianą aplikacją w Polsce, jeśli chodzi o aplikacje mobilne banków dla tego segmentu klientów (Google Play 4,6; App Store 4,3). Aplikacja znalazła się również w finale 2 konkursów:

- Informa Banking Tech Awards w kategorii Najlepsze Użycie Technologii w Bankowości Przedsiębiorstw
- Fintech Awards

Kredyty

Oferta produktów proekologicznych oraz w zakresie odpowiedzialnego finansowania dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw została opisana rozdziale 2.2.3 Proekologiczne produkty i odpowiedzialne finansowanie.

Faktoring i finansowanie handlu

W obszarze faktoringu wdrożyliśmy rozwiązania, które usprawniają i przyspieszają procesy związane z transakcjami faktoringu odwrotnego oraz wprowadziliśmy zmiany, które zwiększają atrakcyjność faktoringu odwrotnego. Wprowadziliśmy możliwość wnioskowania wraz z kredytem o dodatkowy limit faktoringowy dzięki temu zachowujemy optymalną strukturę finansowania, zwiększamy dochód oraz uszczelniamy strukturę transakcji.

W przypadku akredytyw i gwarancji wprowadziliśmy możliwość np. rozliczenia płatności akredytywy importowej ze środków pochodzących z faktoringu odwrotnego, a w systemie transakcyjnym wprowadziliśmy funkcjonalności, które przyspieszają proces przygotowania treści gwarancji i digitalizują dokumentację transakcji. W Module Finansowania handlu w bankowości elektronicznej, zwiększyliśmy bezpieczeństwo transakcji poprzez wprowadzenie programu antywirusowego skanującego załączniki dodawane przez klientów.

Bankowość transakcyjna i elektroniczna

Konsekwentnie rozwijamy i wprowadzamy udoskonalenia, aby klienci mogli jeszcze sprawniej i wygodniej zarządzać finansami swojej firmy. W 2023 roku realizowaliśmy kolejne wdrożenia w bankowości elektronicznej oraz poszerzyliśmy dostępność usług płatniczych.

Nowa aplikacja mobilna

Do dyspozycji naszych klientów oddaliśmy całkowicie **nową aplikację mobilną** dla systemów Android i iOS. Zaprojektowaliśmy ją całkowicie od podstaw z wykorzystaniem najlepszych praktyk. Budowa nowej aplikacji została poprzedzona badaniami i testami z użytkownikami, które pozwoliły zrozumieć potrzeby i różnice w korzystaniu z aplikacji przez duże i mniejsze firmy i osoby nimi zarządzające. Stworzyliśmy przyjazną, unikalną pod kątem jakości aplikację, z nowym designem skupioną na wygodzie użytkownika, o dużych możliwościach personalizacji.

Do nowej aplikacji dla firm można logować się biometrycznie. Jest gotowa do obsługi dużych ilości danych i skierowana zarówno dla właścicieli niewielkich firm, jak i dużych korporacji z rozbudowanymi działami finansowymi. W aplikacji można zarządzać jednocześnie wieloma kontami, w jednym panelu, a uprawnienia dla użytkowników nadawać elastycznie, według potrzeb danego stanowiska.

Aplikacja informuje użytkownika o wielu zdarzeniach na rachunku m.in. wpływach na rachunek, blokadach, płatnościach oczekujących na autoryzację. Prosty interfejs skraca czas realizacji operacji. Kontrahentów można od razu sprawdzić na białej liście podatników VAT. Dodatkowo, w łatwy sposób można wygenerować w aplikacji potwierdzenia i wyciągi, które można wysłać e-mailem, Whatsappem, Messengerem, Viberem czy innym komunikatorem. Zarządzanie płatnościami jest proste, użytkownik może szybko i bezpiecznie autoryzować płatności. Na ekranie głównym znajdują się dwa kafle - autoryzacja i przelewy odrzucone, które pozwalają od razu obsłużyć te operacje. Płatności, które czekają na autoryzację, użytkownik może zaznaczyć i potwierdzić jednym kliknięciem. Jedno kliknięcie wystarczy również, żeby zaakceptować całą paczkę zleceń.

Dzięki dostępnej funkcji powiadomień PUSH użytkownicy mogą otrzymywać powiadomienia m.in. o nowych transakcjach czekających na autoryzację czy transakcjach odrzuconych

Klienci mogą zlecać przelewy zagranicznych we wszystkich walutach na rachunki IBAN do krajów spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz przelewy SEPA. Możliwe jest także ponawianie przelewu z poziomu historii operacji. W ten sposób klienci mogą łatwiej zlecić np. płatność do Urzędu Skarbowego.

W aplikacji jest widoczna pełna historia zleceń, kto je wprowadził, zmodyfikował i autoryzował przed danym użytkownikiem, co jest szczególnie istotne dla dużych przedsiębiorstw, w przypadku wielopoziomowych struktur akceptacji transakcji.

Klienci mogą w aplikacji obsługiwać wiele firm, bez konieczności ponownego logowania. Wyboru dokonują po pierwszym logowaniu z poziomu ekranu startowego i mają dostęp do widoku każdego ze swoich przedsiębiorstw.

W aplikacji mobilnej dostępny jest także serwis wymiany walut Millennium Forex Trader, dzięki któremu można wygodnie i szybko wymienić waluty, sprawdzić aktualne kursy kwotowań, ustawić na ekranie wybrane pary walutowe, sprawdzić historię wymian.

Użytkownicy mogą personalizować ekran według potrzeb i decydować jak wygląda strona po uruchomieniu aplikacji, mają możliwość przestawiania i ukrywania elementów, dodawania szybkich skrótów jak przelew krajowy, zagraniczny, VAT, historia, mogą też ustawiać tryb ciemny, tzw. dark mode. Aplikacja oferuje pomoc kontekstową - system podpowiada możliwe scenariusze użycia np. w zakresie parametryzacji widoku ekranu głównego oraz sposobów wyboru płatności do autoryzacji.

Nowa funkcjonalność w Module dokumentów w Millenet dla Przedsiębiorstw

Udostępniliśmy kolejną funkcjonalność w procesie cyfrowej obsługi wymiany dokumentów pomiędzy klientem a bankiem. W bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw w **Module dokumentów** dodaliśmy zakładkę WYŚLIJ. Nowa funkcjonalność pozwala klientom na inicjowanie przekazywania do banku dokumentów w formacie pdf. Dokumenty podlegają automatycznej weryfikacji podpisów kwalifikowanych, jeśli takie zostały złożone. Po otrzymaniu dokumentów, pracownik banku może je zatwierdzić i przekazać do wdrożenia lub cofnąć proces do klienta z prośbą o uzupełnienie. Dokumenty są procesowane w pełni elektronicznie bez potrzeby wydruków, co istotnie wpływa na redukcję czasu obsługi oraz śladu węglowego.

Nowy typ dokumentu tożsamości Dokument mObywatel (mDowód)

Dostosowując się do wymogów regulacyjnych od 1 września wprowadziliśmy możliwość potwierdzanie tożsamości klienta na podstawie mDowodu. Elektroniczny mDowód pozwala na potwierdzenie tożsamości bez potrzeby okazywania przez klienta innych dokumentów tożsamości.

Poszerzenie sieci wpłatomatów o urządzenia Euronet i Planet Cash

Poszerzyliśmy mapę dostępnych **wpłatomatów** dla klientów korporacyjnych. Aktualnie klienci mogą deponować gotówkę dodatkowo w 3,3 tysiącach wpłatomatów sieci Euronet oraz w 2 tysiącach wpłatomatów sieci Planet Cash w Polsce. Usługa jest dostępna dla każdego klienta banku posiadającego kartę płatniczą debetową lub obciążeniową. Urządzenia sieci Euronet i Planet Cash dostępne są w najdogodniejszych miejscach, takich jak stacje benzynowe, popularne sieci i galerie handlowe, oddziały wybranych banków jak również innych lokalizacjach takich jak lotniska, dworce i stacje metra.

3.1.1. OFERTA DOSTOSOWANA DO POTRZEB KLIENTÓW

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



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

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

Coraz więcej Polaków korzysta na co dzień z bankowości online. Z badań² wynika, że ponad 80% Polaków regularnie korzysta z bankowości mobilnej, a niemal połowa posiadaczy kont nie była w oddziale od ponad pół roku. Dla 41% Polaków wygodna bankowość online to jedno z dwóch najważniejszych kryteriów wyboru konta, obok braku opłat za prowadzenie rachunku. Konto Millennium 360° - bezpłatnie prowadzone i połączone z szeroką ofertą spersonalizowanych usług w super-aplikacji mobilnej - jest odpowiedzią na oczekiwania klientów.

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

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

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

Ważnym nowym elementem konta są **usługi walutowe**. W ramach limitu walutowego klient może płacić kartą do konta w każdej walucie bez marży banku za przewalutowanie do 1 tys. zł, po atrakcyjnym kursie organizacji płatniczej. Z kolei Pakiet Walutowy, który klient może sobie włączyć wygodnie w aplikacji mobilnej, w cenie 9,90 zł za tydzień, obejmuje nielimitowane transakcje

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

walutowe po atrakcyjnym kursie organizacji płatniczej, bez dodatkowej marży banku za przewalutowanie.

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

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

3.1.2. INKLUZYWNA BANKOWOŚĆ

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

Celem Banku jest niwelowanie barier cyfrowych i fizycznych w dostępie do usług finansowych i pozafinansowych. Klienci banku mogą korzystać na urządzeniach mobilnych i komputerach z usług banku, ale też z wielu dodatkowych rozwiązań, np. w aplikacji mobilnej klient może kupić bilety komunikacji miejskiej i parkingowe, opłacić przejazd autostradą bez konieczności zatrzymywania się przy bramkach. Poprzez bankowość elektroniczną możliwe jest również korzystanie z cyfrowej tożsamości oraz zdalny kontakt z polskimi urzędami. Bank dąży do tego, aby wszyscy klienci, w tym osoby z niepełnosprawnościami, mieli wygodny dostęp do usług. Dlatego wprowadzono wiele udogodnień dla osób niewidomych, niedowidzących i poruszających się na wózkach.

- **Strona Banku Millennium, system bankowości internetowej Millenet oraz aplikacja mobilna Banku Millennium** stale dostosowywane są do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących. Użytkownik z dysfunkcją wzroku może korzystać ze strony internetowej, posługując się klawiaturą - mysz nie jest potrzebna do nawigacji po portalu. Dodatkowo strona wyposażona jest w możliwość powiększania tekstu i przystosowana do czytania w trybie wysokiego kontrastu. Bank Millennium był jedną z pierwszych firm, która zaczęła dostosowywać swoją stronę internetową do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.
- **Serwisy oraz komunikacja do klientów są napisane prostym i zrozumiałym dla użytkownika językiem** i mogą być odczytywane przez czytniki tekstu. Treści tworzone są zgodnie z zasadami prostego języka i stale monitorowany jest indeks prostego języka (PLI - plain language index). Dla treści cyfrowych standardem jest PLI na poziomie 60%.
- **Do aplikacji mobilnej użytkownicy odpowiednich urządzeń mogą logować się odciskiem palca lub skanem twarzy.** W 2023 klienci zyskali również możliwość potwierdzania biometrią transakcji zleczanych w aplikacji mobilnej. Aplikacja mobilna

dostosowana jest do potrzeb osób niewidomych i niedowidzących dzięki kompatybilności z usługami ułatwień dostępu, takimi jak Google TalkBack (Android), VoiceOver (iOS), które umożliwiają prezentowanie informacji przy użyciu mowy. W aplikacji Banku klienci mogą też korzystać z pomocy chatbota. Automatyczny asystent, dostępny 24/7, również może być wartościowym przewodnikiem w codziennym bankowaniu. W aplikacji mobilnej Banku Millennium klienci mogą korzystać z pomocy Milli, która potrafi nie tylko przywitać się i odpowiedzieć na różne pytania, ale też wykonuje polecenia, takie jak zlecenie przelewu. Bank prowadzi intensywne prace nad rozwiązaniami, które korzystają z generatywnej sztucznej inteligencji, a celem jest osiągnięcie standardów wyznaczonych przez wiodących na rynku asystentów głosowych, takich jak Siri czy Alexa.

- **Cyfrowa tożsamość i budowanie społeczeństwa cyfrowego.** Użytkownicy aplikacji i bankowości internetowej mają dostęp do wniosków urzędowych takich jak Rodzina 500+(obecnie 800+), Dobry start 300+, Rodzinny Kapitał Opiekuńczy, dofinansowanie do żłobka. Część danych uzupełnia się automatycznie, co znacząco usprawnia wypełnianie formularza. Pod koniec 2022 Bank we współpracy z mojeID udostępnił również usługę potwierdzania tożsamości- Millennium ID. Jest to narzędzie potwierdzania tożsamości w kontakcie z administracją publiczną oraz przy zakupie usług komercyjnych online. Bank zintegrował się również z aplikacją mDowód 2.0 oraz honoruje w placówkach elektroniczny dokument tożsamości wydawany w tej aplikacji.
- **Bank prowadzi działania edukacyjne w obszarze cyberbezpieczeństwa.** Komunikacja jest kierowana do różnych grup klientów, w tym seniorów, nastolatków, rodziców młodszych dzieci, grup ryzyka w ramach stworzonych w Banku profili ryzyka. Dodatkowo Bank publikuje ostrzeżenia o nowych metodach działania przestępców na swojej stronie oraz w kanałach elektronicznych. Oprócz działań edukacyjnych wprowadzane są również rozwiązania techniczne, których celem jest dodatkowa ochrona klientów przed przestępcami. W 4 kwartale 2023 bank wdrożył rozwiązanie, dzięki któremu pracownik banku może potwierdzić swoją tożsamość oraz zweryfikować tożsamość klienta w aplikacji banku podczas rozmowy telefonicznej.
- **Klienci stawiający swoje pierwsze kroki w obszarze bankowości cyfrowej od 2020** mogą korzystać z serwisu www.bankmillennium.pl/pierwszykrokonline.
- **Obywatele Ukrainy mogą znaleźć informacje w języku ukraińskim** na stronie banku. Mogą też korzystać ze specjalnego numeru infolinii, gdzie zostaną obsłużeni w swoim języku. Dodatkowo mogą wypełnić wniosek online o świadczenia rodzinne w tym języku. W swoim języku otrzymują też komunikację, dotyczącą istotnych spraw, np. terminów składania wniosków czy ostrzeżenia dotyczące cyberbezpieczeństwa.
- **Aplikacja dla dzieci** - Bank oferuje najmłodszym klientom specjalną wersję aplikacji mobilnej dla dzieci w wieku 7-12 lat. Aplikacja jest nie tylko pomocnym gadżetem, ale też narzędziem do wprowadzania dzieci w świat finansów i bezpiecznego korzystania z technologii. Podczas aktywacji aplikacja rozpoznaje użytkownika i dostosowuje wersję do jego wieku. Aplikacja dla dzieci umożliwia płatności telefonem i BLIK. Jest przyjazna dla najmłodszych użytkowników i była projektowana wspólnie z nimi - uproszczone menu, język przyjazny dzieciom, dziecięcy design. Jednocześnie zapewnia rodzicom pełną kontrolę nad wydatkami dziecka, specjalne limity transakcyjne i możliwość blokady karty zarówno przez dziecko, jak i z poziomu aplikacji rodzica. Aplikacja rośnie wraz z dzieckiem. Po ukończeniu 13. roku życia, wersja aplikacji na telefonie jubilata automatycznie zmienia się na obecnie dostępną wersję dla osób w wieku do 18 lat, z większą ilością usług.

- **Bankomaty i wpłatomaty** - osoby z niepełnosprawnością ruchową mogą używać klawiszy numerycznych na klawiaturze zamiast funkcyjnych obok ekranu, dzięki czemu nie muszą sięgać zbyt wysoko. Klawisze numeryczne znajdujące się na klawiaturze bankomatu ułatwiają korzystanie z urządzeń również osobom z niepełnosprawnością wzroku. Po podłączeniu słuchawek można wprowadzać na nich dyspozycje na podstawie komunikatów głosowych. Dodatkowo osoby z niepełnosprawnością wzroku mogą korzystać ze specjalnego, czarno-białego trybu ekranu, co podnosi poziom kontrastu i czytelność wyświetlanych komunikatów. 100% bankomatów własnych Banku Millennium jest dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Od kwietnia 2023 sieć wpłatomatów powiększyła się o dodatkowe 5000 urządzeń sieci Euronet i Planet Cash.
- **Dostęp do placówek**, w których występują bariery architektoniczne - niemal 70% oddziałów Banku jest dostępnych dla osób z niepełnosprawnościami. Przebudowując i modernizując swoje placówki Bank zwraca uwagę, by bariery architektoniczne zostały zniwelowane.
- **Siedzące stanowiska do obsługi klienta** z możliwością podjazdu dla wózków inwalidzkich dostępne są we wszystkich naszych placówkach.
- **Obsługa telefoniczna** - klienci korzystający z infolinii Banku mogą korzystać z funkcji komend głosowych podczas obsługi telefonicznej zamiast używać klawiszy numerycznych telefonu.
- **Udogodnienia w podpisywaniu umów** - osoby niewidome czy niedowidzące lub osoby, które nie potrafią czytać, mają możliwość samodzielnego podpisania umowy z Bankiem w obecności dwóch pracowników placówki i - na wyraźne życzenie klienta - także w obecności świadka, będącego osobą zaufaną dla klienta. W takich przypadkach możliwe jest odczytanie umowy przez pracownika placówki i/lub, w przypadku obsługi klienta, który nie pisze, złożenie przez klienta podpisu za pomocą tuszowego odcisku palca.
- Klienci o szczególnych potrzebach mają prawo otrzymania ogólnych warunków umów oraz regulaminów w formach, które ułatwią im zapoznanie się z ich treścią, np.: dokument przygotowany z wykorzystaniem czcionki o dużym rozmiarze, nagranie audio, plik przygotowany w języku Braile'a.
- **Standardy obsługi osób z niepełnosprawnościami** - szczegółowe wytyczne obowiązujące pracowników wszystkich placówek Banku.
- Bank rozszerza ideę świata bez barier również na inne obszary, w których jest aktywny, m.in. w zakresie mecenatu kultury. Przez udostępnianie filmów kinowych w wersji z audiodeskrypcją podczas Millennium Docs Against Gravity, największego polskiego festiwalu filmów dokumentalnych, **ułatwia osobom z niepełnosprawnościami wzroku dostęp do świata kultury.**

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

Bank na bieżąco monitoruje postęp w realizacji inicjatyw mających na celu zwiększenie dostępności usług i produktów bankowych oraz promujących przeciwdziałanie wykluczeniu społecznemu. Informacje o postępach w realizacji tych inicjatyw będą komunikowane w kolejnych okresach sprawozdawczych.

Dostępność usług Banku	2023	2022	2021	2020
Liczba placówek	374	406	440	477
[WSKAŹNIK WŁASNY 1]				
% placówek z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	70%	70%	70%	67%
Liczba placówek franczyzowych	238	229	215	225
[WSKAŹNIK WŁASNY 2]				
% placówek franczyzowych z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	43%	40%	40%	39%
Liczba bankomatów	506	509	480	479
[WSKAŹNIK WŁASNY 3]				
% bankomatów z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	100%	100%	100%	100%

Wskazane powyżej informacje w zakresie wskaźnika [FS14] dotyczą Grupy Kapitałowej Banku Millennium.

[GRI FS13] Dostęp do usług finansowych Grupy Banku Millennium na terenach o niskiej gęstości zaludnienia i o niskiej aktywności ekonomicznej

Dostęp do usług finansowych na terenach o niskiej gęstości zaludnienia i o niskiej aktywności ekonomicznej	2023**	2022***	2021***	Zmiana 2023/2022 [%]
Całkowita liczba punktów dostępu do usług finansowych (łącznie placówek własnych, franczyzowych i wysp sprzedażowych w Centrach Handlowych)	612	635	655	-4%
Liczba punktów dostępu do usług finansowych na terenach o niskiej gęstości zaludnienia* lub w niekorzystnej sytuacji gospodarczej**	135	205	217	-34%
Odsetek liczby punktów dostępu na terenach o niskiej gęstości zaludnienia lub w niekorzystnej sytuacji w stosunku do wszystkich punktów dostępu do usług finansowych na terenie Polski.	22%	32%	33%	-10 pp.

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

** województwa o najniższej aktywności ekonomicznej w Polsce wg Banku Danych Lokalnych to: lubuskie, lubelskie, opolskie, podlaskie, warmińsko-mazurskie, zachodniopomorskie, świętokrzyskie (bez pomorskiego)

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

W odniesieniu do analizy danych raportowych za 2023 rok, za obszar o niskiej gęstości zaludnienia przyjęto obszar województw o gęstości zaludnienia mniejszej lub równej 100 osób na 1 km² na podstawie danych statystycznych za 2022 rok, natomiast obszar o niskiej aktywności ekonomicznej to obszar województw o nominalnym PKB mniejszym lub równym 100 mln zł na podstawie danych statystycznych za 2021 rok.

3.1.3. WSPARCIE KLIENTÓW W PROWADZENIU BIZNESU

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

Programy gwarancyjne Banku Gospodarstwa Krajowego

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

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

Programy gwarancyjne realizowane we współpracy z BGK kontynuowano na tzw. „covidowych warunkach” do 31 grudnia 2023 r.:

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

Z końcem grudnia 2023 w związku ze zmianami w przepisach pomocy publicznej, jakie będą obowiązywać od stycznia 2024, zakończono programy gwarancji Biznesmax i gwarancji kryzysowej.

W grudniu 2023 podpisano nowe umowy z BGK, które pozwolą na wprowadzenie do oferty nowych programów gwarancyjnych. Poza gwarancją de minimis, która będzie funkcjonować na zmienionych warunkach, Bank przystąpił do współpracy z BGK w zakresie gwarancji oferowanych ze środków programu FENG:

- Gwarancje Biznesmax Plus są bezpłatnymi gwarancjami wspierającymi potrzeby inwestycyjne oraz płynnościowe firm oraz pozwalają uzyskać dopłatę do odsetek kredytowych. Z gwarancji oprócz podmiotów innowacyjnych - wprowadzających nowe produkty, mogą skorzystać również firmy efektywne ekologicznie, oraz takie, które inwestują w nowoczesne cyfrowe rozwiązania. Nowością w możliwość uzyskania dopłaty do kapitału kredytu inwestycyjnego.
- Gwarancje Ekomax są bezpłatnymi gwarancjami wspierającymi przedsiębiorstwa MŚP, małe spółki o średniej kapitalizacji lub spółki o średniej kapitalizacji w zakresie termomodernizacji oraz inwestycji prowadzących do oszczędności zużycia energii pierwotnej na poziomie minimum 30%, wynikającej z przeprowadzonych przez firmy audytów energetycznych.

Oferta finansowania z powyższymi gwarancjami zostanie udostępniona w pierwszym kwartale 2024 r.

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

Spółka kontynuowała aktywne oferowanie klientom umowy leasingu zabezpieczonej gwarancją Banku Gospodarstwa Krajowego. Oferta jest skierowana dla klientów z sektora MŚP leasingujących pojazdy charakteryzujące się niską emisją CO₂, maszyny, szczególnie o niższym stopniu zużycia. Millennium Leasing sp. z o.o. w ramach umowy portfelowej z BGK dysponował w 2023 roku linią gwarancyjną w wysokości 300 mln PLN. Instrument ten został przygotowany we współpracy z Europejskim Funduszem Inwestycyjnym z Paneuropejskiego Funduszu Gwarancyjnego w celu wsparcia i ochrony przedsiębiorców przed skutkami wywołanymi pandemią COVID-19.

3.1.4. NAJWYŻSZA JAKOŚĆ OBSŁUGI KLIENTA

Bank Millennium kontynuuje realizację strategii, która zakłada dostosowanie formatu i funkcji oddziałów oraz serwisu zdalnego do potrzeb klienta.

Rok 2023 był dla Banku Millennium czasem dalszego zwiększania dostępności usług w kanałach zdalnych, w zakresie komunikacji oraz możliwości realizacji transakcji. Bank Millennium koncentrował się na wzmocnieniu możliwości samoobsługi klientów zapewniając jednocześnie wsparcie pracownikom.

Zmiany organizacyjne w placówkach oraz wsparcie ze strony jednostek zarządzających jakością, pomagają doradcom wymieniać informacje oraz dzielić się doświadczeniami. Pracownicy mają przestrzeń do wypracowania rozwiązań, które wspierają obsługę w placówce, w tym edukację i zachęcanie klientów do korzystania z kanałów zdalnych. To właśnie edukacja jest podstawą w procesie przekonania klientów do nowych technologii i narzędzi ułatwiających bezpieczne i wygodne bankowanie. Doradcy koncentrują się na zmianie przyzwyczajeń klientów i przejściu z obsługi gotówkowej na bezgotówkową.

Skutecznie i zgodnie z potrzebami klientów Bank łączy nowoczesne sposoby bankowania przez aplikację mobilną czy system transakcyjny ze stałym dostępem do wysoko wykwalifikowanej kadry doradców oddziałowych oraz telefonicznych we wszystkich liniach biznesowych. Dynamiczny rozwój obsługi doradców zdalnych, także w obszarze klienta zamożnego, zwiększył wygodę w dostępie do usług i produktów Banku.

Bank Millennium stara się, aby przejście klienta do świata obsługi elektronicznej niosło ze sobą pozytywne doświadczenia. Zwracamy uwagę na zagrożenia mogące spotkać użytkowników w świecie cyfrowym. Dbamy o to, żeby zarówno klienci, jak i pracownicy, byli dobrze przygotowani do nowych wyzwań stojących za digitalizacją. Bank Millennium realizuje projekty skupione na perspektywie klienta w obszarze bezpieczeństwa.

Podjęte działania zabezpieczają potrzeby różnych segmentów naszych klientów. Koncentrujemy się nie tylko na możliwości wyboru kanału kontaktu. Pracujemy nad tym, aby każda grupa klientów, która ma inne potrzeby i oczekiwania, była odpowiednio zaopiekowana. Dostosowujemy język i sposób prezentacji do wieku, poziomu wiedzy finansowej i doświadczenia w korzystaniu z najnowszych technologii. Pracownicy i zaprojektowane rozwiązania pomagają klientom komfortowo bankować oraz korzystać z różnych usług w czasie i tempie, który im odpowiada. Pracujemy nad utrzymaniem synergii pomiędzy przekazem cyfrowym, a tradycyjną formą kontaktu klienta z bankiem. Bank wprowadza ułatwienia dla osób z niepełnosprawnościami w dostępie do usług.

Bank Millennium kontynuuje działania w obszarze zwiększenia satysfakcji klienta również w kwestii przejrzystości komunikacji i uproszczenia języka. Zmieniamy teksty przekazywane klientom od momentu otwarcia konta, po informacje dotyczące obsługi ich produktów.

Doświadczenia z obszaru klienta detalicznego sukcesywnie przenosimy do obszaru bankowości przedsiębiorstw. Kontynuujemy szkolenia i wprowadzamy zasady prostego języka do kolejnych typów tekstów - wewnętrznych i zewnętrznych.

Budowanie procesów i rozwiązań w oparciu o perspektywę klientów przekłada się na ich lojalność i zadowolenie i pozytywne doświadczenia bankowania. Zgodnie z wynikami wewnętrznego badania satysfakcji 93% klientów detalicznych było zadowolonych ze współpracy z Millennium, a poziom rekomendacji klientów detalicznych utrzymał się na stabilnym poziomie - wskaźnik NPS w 2023 roku wyniósł 50 (bez zmian do 2022 roku). Satysfakcja i lojalność klientów korporacyjnych obniżyła się nieznacznie - NPS wyniósł 40 (w porównaniu do 45 w roku 2022).

Prowadzone przez Bank działania jakościowe zostały docenione w najbardziej prestiżowych rankingach jakości obsługi. Bank Millennium zajął pierwsze miejsce w obu kategoriach rankingu Przyjazny Bank Newsweeka: bankowość tradycyjna oraz moduł zdalny. Także pierwsze miejsce przypadło bankowi w rankingu Złoty Bank w kategorii najlepszej jakości obsługi klienta. W rankingu Bank Przyjazny Firmie magazynu Forbes Bank Millennium zajął drugą pozycję.

3.1.5. STANDARDY OBSŁUGI KLIENTA

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

W Banku Millennium doskonalimy modele obsługi klientów, w taki sposób, aby pozwalały zachować równowagę pomiędzy potrzebami klienta a przyjętymi założeniami biznesowymi oraz spełniały wymogi formalno-prawne.

Modele obsługi projektujemy na podstawie badań i testów z klientami z wykorzystaniem design thinking, technik kreatywnych i ekonomii behawioralnej.

Wdrożone standardy i modele regularnie monitorujemy, dzięki czemu wiemy kiedy i jakie elementy powinny ulec zmianie. Na tej podstawie doskonalimy je dostosowując do zmieniających się potrzeb naszych klientów i otoczenia rynkowego.

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

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

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

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

3.1.6. POZNAWANIE POTRZEB KLIENTÓW

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

Wyniki badań są przedstawiane właściwym jednostkom biznesowym, jak również na specjalnym spotkaniu - CX Forum, które realizowane jest co dwa tygodnie z wybranymi członkami Zarządu. Celem tego spotkania jest pokazywanie bieżącej informacji o ocenie produktów i usług przez klientów Banku, jak również podjęcie decyzji dot. poprawy doświadczeń klientów.

W 2023 roku Bank Millennium prowadził badania ilościowe i jakościowe w obszarze trendów rynkowych oraz konkretnych założeń produktowo-usługowych. Informacji dostarczały również projekty wykorzystujące metodologię **Service Design**, w której kluczowe jest pełne zrozumienie potrzeb klientów. Projekty te służyły zarówno usprawnieniu jakości obsługi, jak i rozwojowi oferty produktowej.

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

Badania jakości i satysfakcji Bank Millennium	2023	2022	2021	2020	2019
Liczba przeprowadzonych badań	40	31	56	47	25
Liczba wizyt Mystery Shopping	2 694	3 890	3 854	3 059	2 768

Wśród klientów detalicznych zadowolenie i poziom rekomendacji utrzymały się na bardzo wysokim poziomie, osiągając w 2023 roku wskaźnik NPS: 50 oraz 93% zadowolonych klientów.

Bank Millennium	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017
Wskaźnik NPS*	50	50	51	53	53	51	51

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

Millennium Leasing we współpracy z Bankiem Millennium prowadzi regularny monitoring rozmów na infolinii w zakresie natężenia ruchu telefonicznego, jakości obsługi oraz identyfikowania powodów, w związku z którymi dzwonią klienci. Stałym elementem pomiaru jest badanie ankietowe, w którym klienci mogą podzielić się swoimi odczuciami lub uwagami bezpośrednio po rozmowie z konsultantem

infolinii. Zebrane i analizowane informacje pozwalają na bieżąco udoskonalać poziom jakości obsługi klientów na infolinii. Głównymi miernikami obrazującymi postęp w tym obszarze są: wskaźnik FCR, ocena jakości działania infolinii i ocena jakości pomocy konsultanta. Równolegle są prowadzone regularne analizy powodów kontaktu klientów z infolinią i odsłuchy rozmów z klientami. Tu celem jest opracowywanie takich rozwiązań, które trwale wyeliminują przyczynę problemu i konieczność dzwonienia na infolinię przez klientów w danym temacie. Wstuchiwanie się w głos klienta pozwoliło zmniejszyć liczbę połączeń przychodzących o 34% w ciągu 2023 r.

3.1.7. ZARZĄDZANIE REKLAMACJAMI

Celem Banku jest budowanie jak najlepszego doświadczenia klientów w codziennym korzystaniu z naszych usług, zrozumienie ich potrzeb i barier, na które natrafiają w relacji z bankiem, aby stale wzrastała satysfakcja z obsługi. Dokumentami, które regulują kwestie związane z reklamacjami są regulaminy produktowe oraz „Instrukcja rozpatrywania reklamacji”. Wyniki przyjętej polityki widoczne są m.in. w usprawnieniu procesów reklamacyjnych, skróceniu czasu rozpatrywania spraw oraz zwiększeniu kompetencji pracowników, którzy zostali przeszkoleni z zasad prostej komunikacji z klientem. Aby ograniczyć ryzyko utraty reputacji oraz ryzyko prawne i finansowe, Bank wdrożył wewnętrzne regulacje, których celem jest zapewnienie pełnej zgodności z Ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej oraz Ustawą o usługach płatniczych. W dniu 18. lipca 2023 r. Zarząd Związku Banków Polskich przyjął „Dobre Praktyki dotyczące zarządzania procesem reklamacyjnym w instytucjach finansowych”. Wskazują one na rekomendowane przez ZBP standardy zarządzania procesem reklamacyjnym przez banki. Dążą do ujednoczenia podejścia na rynku, co do roli i celu jednostek zarządzających procesem reklamacyjnym, struktury, jak również niezbędnych kompetencji. Bank przeanalizował zgodność wewnętrznych regulacji i procesów i podjął adekwatne działania dostosowawcze.

Klient ma możliwość zgłoszenia reklamacji przez wiele kanałów: w oddziale, telefonicznie, poprzez bankowość elektroniczną oraz listownie. [2-29] Informacje o dostrzeżonych niedoskonałościach, ale także potrzebach, które zgłaszają nam klienci wnikliwie analizujemy i wykorzystujemy, aby udoskonalać nasze produkty oraz procesy. Ważne są dla nas także informacje otrzymywane od organów nadzoru (UKNF, UOKiK, PUODO). Obszary, w których identyfikujemy potencjalne niezgodności i ryzyko są przez nas analizowane, a wnioski przekazywane do Departamentu Zgodności w celu uwzględnienia ich na mapie ryzyka. W celu ograniczenia liczby reklamacji i zapobiegania ich przyczynom działamy w trzech obszarach:

- ✓ prewencyjnym - opiniujemy wdrożenia nowych produktów i usług na etapie ich przygotowywania, bierzemy udział w przeglądach procesów;
- ✓ eliminacyjnym - identyfikujemy niedoskonałości w procesach i produktach na podstawie zgłaszanych reklamacji;
- ✓ awaryjnym - pracujemy nad ograniczeniem dla klientów skutków niespodziewanych awarii, tak aby minimalizować liczbę zgłoszeń.

Dzięki takim działaniom w 2023 roku w ramach programu eliminacji przyczyn reklamacji VOC (Voice Of Customer) zaadresowanych zostało łącznie 145 nowych inicjatyw, z których 114 skutecznie wdrożyliśmy. W istotny sposób ograniczyły one zarówno liczbę wpływających do Banku reklamacji, jak i potencjalnych dodatkowych zgłoszeń, które dzięki nim nie zostały zarejestrowane. Od 2023 r. inicjatywa eliminacji przyczyn reklamacji realizowana jest przez wyodrębnione osoby w ramach Departamentu Jakości.

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

- Wszystkie reklamacje (detaliczne i korporacyjne) rejestrujemy w centralnym rejestrze reklamacji MilleResolver2, który służy do ewidencji i obsługi zgłoszeń. W 2023 r. wprowadziliśmy szereg zmian optymalizujących codzienną pracę w aplikacji. W procesie obsługi reklamacji wykorzystujemy i systematycznie rozwijamy narzędzia machine learning. Dzięki usprawnieniom, automatyzacji, rozbudowie i wprowadzeniu nowych narzędzi optymalizujemy nasze procesy, co skutkuje poprawą jakości odpowiedzi do klienta i skróceniem czasu oczekiwania na nią. To z kolei pozwoliło na zwiększenie satysfakcji klienta.
- W 2023 roku kontynuowaliśmy projekt „Kierunek na jakość”, którego główne założenia to:
 - ✓ Cykliczna e-mailowa edukacja pracowników rozpatrujących reklamacje.
 - ✓ Cykliczne warsztaty rozwijające umiejętności pisania w prostym języku i zwiększające empatię w rozwiązywaniu problemów klientów.
 - ✓ Miesięczna ocena jakościowa odpowiedzi na reklamacje pod względem:
 - merytoryki i rozwiązania problemu klienta
 - struktury informacji (przejrzystość wizualna)
 - budowy zdań zgodnej z zasadami prostego języka
 - relacyjności.
- W 2023 r. prowadziliśmy stały miesięczny monitoring satysfakcji klientów z procesu reklamacyjnego. Badania wskazują na wysoką jakość rozwiązania problemu klienta:
 - ✓ 79% - wynik indeksu prostego języka - PLI dla jednostek rozpatrujących reklamacje,
 - ✓ 87% - wynik oceny jakościowej odpowiedzi.

Wysoka jakość rozwiązania problemu i odpowiedzi przekłada się na wysoką satysfakcję klientów z procesu reklamacyjnego - 86% w 4Q2023 (zadowolonych i bardzo zadowolonych). Klienci oceniają coraz lepiej:

- ✓ zrozumiałość odpowiedzi - 92% w 4Q2023 (zadowolonych i bardzo zadowolonych),
- ✓ kompletność odpowiedzi - 91% w 4Q2023 (zadowolonych i bardzo zadowolonych),
- ✓ czas odpowiedzi na zgłoszenie - 87% w 4Q2023 (zadowolonych i bardzo zadowolonych).

Dzięki podejmowanym działaniom w 2023 r. satysfakcja klientów z procesu reklamacyjnego wzrosła o 5% w stosunku do roku poprzedniego. Rok 2023 r. jest najlepszym od początku badania.

Satysfakcja klienta z procesu reklamacyjnego w Banku	2023	2022	2021	2020	2019
Klienci zadowoleni i bardzo zadowoleni z procesu reklamacyjnego	85%	80%	82%	79%	Badanie nie zostało przeprowadzone*

* z powodu fuzji operacyjnej z Euro Bankiem

- Kontynuowaliśmy program Close The Loop 2.0, polegający na kontakcie z klientami, którzy negatywnie wypowiedzieli się w telefonicznym badaniu satysfakcji z procesu obsługi reklamacji. Celem jest wykorzystywanie zwrotnego głosu klienta, aby ulepszać produkty i usługi świadczone przez Bank i tym samym zwiększać zadowolenie klienta.

- Kontynuowaliśmy inicjatywę jakościową „Przytul problem”. Ma ona na celu wsparcie pracowników pierwszej linii w rozwiązywaniu problemów klientów. Pracownicy cyklicznie otrzymują informacje jak rozwiązać problem klienta przy pierwszym kontakcie.
- W 2023 roku zoptymalizowaliśmy proces obsługi reklamacji kartowych, dzięki czemu Klient otrzymuje zwrot znacznie szybciej. Rozbudowaliśmy jednocześnie proces odzyskiwania tych środków w ramach procedury chargeback.

Posiadamy także mechanizmy pozwalające w sposób zautomatyzowany dostarczać dokumentację reklamacyjną zainteresowanym jednostkom i instytucjom.

Raporty dotyczące reklamacji, w tym notyfikacje codzienne dla ekspertów, przekazujemy osobom odpowiedzialnym za poszczególne produkty i procesy, co pozwala na bieżącą analizę jakości usług oferowanych przez Bank oraz na podejmowanie działań optymalizacyjnych i eliminacyjnych.

Posiadamy także szeroki zestaw wskaźników efektywności oraz ryzyka z obszaru reklamacji. Informacje zarządcze dotyczące procesu reklamacyjnego cyklicznie raportujemy na poziom Dyrektorów jednostek organizacyjnych, członków Zarządu Banku, a także omawiamy podczas spotkań Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego i posiedzeniach Komitetu Audytu Rady Nadzorczej. Cykle raportowe obejmują zarówno raporty dzienne, jak i miesięczne oraz kwartalne.

Spółki Grupy zarządzają reklamacjami we własnym zakresie. Millennium Leasing posiada procedurę składania i rozpatrywania reklamacji zgłaszanych przez klientów. Reklamacje są ewidencjonowane w dedykowanym Systemie Obsługi Reklamacji (SOR), który umożliwia monitorowanie terminowości i raportowanie w celu lepszej kontroli jakości tych procesów. W 2023 r. Millennium Leasing utrzymywała uzyskany w roku ubiegłym cel skrócenia czasu rozpatrywania reklamacji z poziomu 25 do 7 dni roboczych. W 2023 r. Spółka podjęła również inicjatywy w celu zmniejszenia liczby otrzymywanych reklamacji.

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

3.1.8. CYBERBEZPIECZEŃSTWO

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

Certyfikaty i szyfrowane połączenie

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

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

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

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

Certyfikaty wykorzystywane przez Bank Millennium:

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

Logowanie do konta

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

Zanim klient zacznie korzystać z aplikacji mobilnej, konieczna jest jej aktywacja. Proces aktywacji uwzględnia wpisanie odpowiednich danych znanych tylko klientowi oraz potwierdzenie przez połączenie IVR. W procesie aktywacji aplikacja jest przypisana do danego urządzenia, dlatego klient musi powtórzyć proces aktywacji za każdym razem gdy zmienia urządzenie na nowe. W 2023 roku proces aktywacji został uzupełniony o dodatkową weryfikację stosowaną w przypadku operacji podwyższonego wyższego ryzyka, które typuje specjalny algorytm typuje specjalny algorytm wdrożony w nowym silniku decyzyjnym wspierającym proces monitoringu transakcji oszukańczych.

Logowanie do aplikacji jest zabezpieczone 4-cyfrowym PIN-em, który klient ustala samodzielnie. Można również logować się biometrią, jeśli urządzenie na to pozwala (odcisk palca, skan twarzy). Po krótkim czasie bezczynności klient jest automatycznie wylogowany z Millenetu oraz z aplikacji mobilnej.

Jeśli klient straci telefon z zainstalowaną aplikacją, może szybko zablokować aplikację mobilną w Millenecie lub przez infolinię.

Zabezpieczenia płatności

Przelewy i płatności zlecane w bankowości elektronicznej lub transakcje kartowe dokonywane na odległość tj. bez fizycznej obecności karty wymagają autoryzacji.

- 1) 3-D Secure - to dodatkowe zabezpieczenie transakcji internetowych kartą, np. w sklepach online. Chroni tożsamość kupującego i dane transakcji. Płatności w sklepach oznaczonych logo Visa Secure lub Mastercard Identity Check klient potwierdza dodatkowo jednym z dwóch sposobów: Hasłem SMS po zalogowaniu się do Millenetu w nowej karcie przeglądarki lub logując się do aplikacji mobilnej.
- 2) Hasła SMS - to jednorazowe darmowe kody, które przesyłamy na numer telefonu klienta. Kod z SMS trzeba wpisać we wskazanym miejscu na formularzu płatności i zatwierdzić kliknięciem.
- 3) Mobilna Autoryzacja - to sposób zatwierdzania w aplikacji mobilnej transakcji zlecanych w Millenecie oraz niektórych transakcji zlecanych w placówkach. Aby skorzystać z tej formy potwierdzania, klient musi mieć aktywną aplikację.

- 4) Potwierdzenie przelewu i płatności w aplikacji - przelewy zlecane w aplikacji klient potwierdza PIN-em do aplikacji lub za pomocą biometrii.

Dodatkową warstwę ochrony zapewniają mechanizmy z obszaru prewencji i detekcji nadużyć, w szczególności:

- techniczne zabezpieczenia w aplikacji mobilnej dla obu platform systemowych tj. Android i iOS wdrożone w 2023 r. polegające na uniemożliwieniu nagrywanie sesji za pośrednictwem oprogramowania typu „zdalny pulpit”
- wdrożenie zaawansowanego mechanizmu monitoringu w trybie rzeczywistym transakcji oszukańczych w bankowości elektronicznej oraz monitoringu uwierzytelnień klientów w ramach usługi 3-D Secure podczas dokonywania zdalnych transakcji kartowych.

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

Dodatkowe zabezpieczenia

W odpowiedzi na aktualne scenariusze fraudowe, bank od kilkunastu kwartałów wdraża rozwiązania zabezpieczające klienta i bank w trakcie zawierania umowy o pożyczkę gotówkową. Od 2022 w banku w czasie nawiązywania relacji z klientem wykorzystywane są również rozwiązania Onfido oparte na biometrii (proces otwierania konta za pomocą tzw. selfie).

W 2023 roku Bank rozbudował dodatkowy mechanizm, chroniący przed bardzo popularnym scenariuszem przestępstwa, w którym oszust podszywa się pod pracownika banku. Zabezpieczenie pozwala klientowi upewnić się, że rozmawia z pracownikiem banku, a konsultantowi umożliwia weryfikację tożsamości klienta sprawnie w aplikacji banku w trakcie połączenia.

3.1.9. INICJATYWY PODNOSZĄCE ŚWIADOMOŚĆ FINANSOWĄ KLIENTÓW

EDUKACJA W ZAKRESIE BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z USŁUG BANKOWYCH ONLINE

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

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

Kampanie edukacyjne dla klientów są prowadzone z wykorzystaniem różnych kanałów:

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

Kampanie są odświeżane regularnie i kierowane do różnych grup odbiorców, w tym seniorów, nastolatków, rodziców młodszych dzieci, a także do wyselekcjonowanych grup na podstawie stworzonych w Banku profili ryzyka. Widzimy potrzebę dodatkowej komunikacji do klientów niepolskojęzycznych, dlatego przygotowujemy komunikację w języku angielskim i okazjonalnie w języku ukraińskim. Plany komunikacji oraz treści powstają w wyniku współpracy kilku departamentów, przede wszystkim Departamentu Bezpieczeństwa, Departamentu Bankowości Elektronicznej, Departamentu Jakości oraz Departamentu Wiedzy o Kliencie. Dodatkowo badamy potrzeby klientów w tym obszarze, aby jak najlepiej dopasować działania edukacyjne do ich poziomu wiedzy i oczekiwań.

Tematy związane z cyberbezpieczeństwem poruszane są również w innych kontekstach, np. przy nawiązywaniu relacji z nowym klientem, składaniu wniosku elektronicznego o pożyczkę gotówkową i konto, a także podczas połączenia telefonicznego z bankiem.

Klienci mogą korzystać również ze specjalnej infolinii, którą obsługuje zespół konsultantów przeszkolonych w tym obszarze.

Na YouTube dostępny jest również cykl materiałów video z udziałem dzieci i z komentarzem eksperta Banku, które powstały w ramach działań Fundacji Banku Millennium.

Onboarding nowych klientów

Wszyscy nowi klienci, niezależnie od tego, jak nawiązali relację z Bankiem, otrzymują serię komunikatów, które zapoznają ich z możliwościami konta, aplikacji mobilnej i Millenetu oraz ofertą banku. Komunikacja jest personalizowana według odpowiednich kryteriów, aby oferowane informacje były dla klienta wartościowe, np. jeśli klient zaczął już korzystać z danej opcji, nie otrzyma komunikatu, w której jest ona prezentowana. W komunikacji onboardingowej adresujemy również kwestie związane z bezpieczeństwem kanałów elektronicznych i dobrymi nawykami w kontekście cyberbezpieczeństwa.

INNE DZIAŁANIA EDUKACYJNE SKIEROWANE DO KLIENTÓW

Bankowość Przedsiębiorstw

Wspieramy firmy w ich rozwoju poprzez działania edukacyjne. Przekazujemy informacje o ważnych zmianach mających wpływ na prowadzenie działalności gospodarczej oraz oferujemy dostęp do najnowszych informacji w zakresie nowoczesnych rozwiązań i zarządzania finansami. Dzielimy się wiedzą podczas organizowanych przez nas webinarów, spotkań z firmami oraz artykułów, jak również w ramach kanału elektronicznego Strefa Inspiracji w bankowości internetowej Millenet dla Przedsiębiorstw.

Webinary dla klientów Bankowości Przedsiębiorstw

W 2023 roku przeprowadziliśmy dwa webinaria o konkursach dotacyjnych, w których jesteśmy bankiem partnerskim - kredyt technologiczny i kredyt ekologiczny z udziałem ekspertów wewnętrznych, jak i zewnętrznych oraz webinarium z głównym ekonomistą banku, Grzegorzem Maliszewskim, poświęcone perspektywom gospodarki w 2023 roku.

W każdym wydarzeniu uczestniczyło ponad 100 osób, czyli ok. 70% wszystkich zarejestrowanych. O dużej wartości merytorycznej dla naszych klientów mogą świadczyć liczne pytania oraz przeciągające się sesje Q&A.

Strefa Inspiracji w systemie transakcyjnym Millenet dla Przedsiębiorstw

W systemie transakcyjnym Millenet dla Przedsiębiorstw klienci mają dostęp do Strefy Inspiracji - sekcji, w której publikujemy przydatne informacje i materiały z różnych dziedzin. W 2023 roku publikowaliśmy artykuły poświęcone m.in.:

- bieżącym analizom makroekonomicznym,
- dostępnej pomocy publicznej dla firm,
- organizowanym wydarzeniom dla klientów,
- cyberbezpieczeństwu.

Współpraca z Klubem CFO ICAN Institute

Długofalowo współpracujemy z Klubem CFO ICAN Institute. Klub CFO to inicjatywa rozwojowo-networkingowa skupiająca dyrektorów finansowych (CFO) firm działających w Polsce. Przedstawiciele firm mogą uczestniczyć zarówno w webinarach, jak i w prezentacjach podczas spotkań stacjonarnych. Klub CFO zapewnia dostęp do aktualnej wiedzy, jest także platformą wymiany doświadczeń oraz networkingu. Tematy poruszane podczas spotkań są związane z najaktualniejszymi wyzwaniami przed jakimi stoją dyrektorzy finansowi oraz osoby odpowiedzialne za finanse w firmie. W 2023 roku przedmiotem spotkań były m.in.:

- nowoczesne metody zarządzania finansami,
- analityka danych i sztuczna inteligencja,
- strategia ESG,
- efektywna współpraca i komunikacja.

W spotkaniach ekspertami byli przedstawiciele Banku oraz doświadczeni praktycy w swoich dziedzinach. Klub liczy obecnie ponad 900 członków. Webinary i spotkania cieszyły się dużym zainteresowaniem klientów. Średnio w webinarze uczestniczyło około 100 osób.

Współpraca z Forbes Magazine - Forum Firm Rodzinnych

W ramach 6. edycji Forum Firm Rodzinnych Forbes - wspólnej inicjatywy magazynu Forbes i Banku Millennium odbyło się 9 spotkań z przedsiębiorcami w całym kraju. Jest to cykliczne coroczne wydarzenie skupiające firmy rodzinne. Bank Millennium jest Partnerem Strategicznym Forum Firm Rodzinnych od 2018 roku. Podczas tegorocznego cyklu spotkań sporo czasu poświęcono konieczności stosowania zasad zrównoważonego rozwoju i znaczeniu inwestycji w tym obszarze m.in. z uwzględnieniem finansowania w ramach wsparcia unijnego.

Bank Millennium jako partner wydarzeń dla firm

W 2023 roku byliśmy partnerem głównym m.in.:

- konferencji pt. „Zielona Transformacja a Konkurencyjność Przedsiębiorstw” zorganizowanej w murach Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW we Wrocławiu. Było to spotkanie przedsiębiorców, samorządowców z naukowcami, podczas którego miały miejsce prezentacje dotyczące kluczowych aspektów transformacji ekologicznej w kontekście konkurencyjności firm, w tym m.in. prezentacja Ekspertki Banku „Finansowanie zielonych technologii w transformacji energetycznej”.

- 16. Ogólnopolskiego Zjazdu Firm Rodziny U-RODZINY, zorganizowanego przez Inicjatywę Firm Rodziny i opatrzonego hasłem „Wynalazczość i innowacyjność w firmach rodzinnych”. Podczas debat z udziałem przedstawicieli Banku prezentowano potencjał przedsiębiorców rodzinnych oraz dyskutowano nad kluczowymi zagadnieniami dotyczącymi zderzenia firm rodzinnych z trudną biznesową rzeczywistością - transformacji cyfrowej, zielonej rewolucji, sukcesji, a także wdrażania innowacji i eko-innowacyjności.

Podczas XXXI konferencji Polskiego Stowarzyszenia Skarbników Korporacyjnych PCTA prowadziliśmy warsztat z cyberbezpieczeństwa i przeciwdziałania fraudom. Byliśmy także partnerem Europejskiego Kongresu Gospodarczego w Katowicach, podczas którego dyskutowano m.in. o wpływie gospodarki na środowisko i klimat, perspektywach rozwoju gospodarki, zielonej transformacji energetyki i przemysłu oraz kryzysie surowcowym.

Podczas autorskiej debaty Banku Millennium pt. „Eko-innowacyjność” poruszono wiele wątków istotnych dla rozwoju eko-innowacyjności w Polsce, w tym jak sprawić, by innowacje w firmach, instytucjach i samorządach miały realny efekt dla środowiska przy jednoczesnym utrzymaniu efektywności biznesowej. Przedstawiciel Banku wziął udział także w debacie „Firmy rodzinne - problemy z sukcesją.”

Badanie satysfakcji klientów

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

Klienci indywidualni

W 2023 roku Bank kontynuował cykliczne spotkania z klientami w formie webinarów. Głównymi odbiorcami byli klienci segmentu Prestige, Private oraz wybrana grupa klientów segmentu Detal. Tematyka spotkań była bardzo zróżnicowana, a ich ocena ponownie wysoka.

Oprócz spotkań o tematyce inwestycyjnej (rynek, bieżące wydarzenia, prognozy makroekonomiczne) uczestnicy mieli okazję spotkać się między innymi ze specjalistami w dziedzinach badań społecznych, analitykami rynku nieruchomości, a także z ekspertami Banku Millennium odpowiedzialnymi za rozwój nowoczesnych technologii i sztucznej inteligencji.

Liczba zarejestrowanych uczestników tego wydarzenia w roku 2023 przekroczyła 5400 osób.

W 2024 roku Bank Millennium zamierza kontynuować cykl webinarów i edukować swoich klientów w różnych dziedzinach życia.

3.2. ODPOWIEDZIALNA REKLAMA I SPRZEDAŻ

3.2.1. RZETELNA KOMUNIKACJA MARKETINGOWA

Rzetelne polityki reklam i komunikacji marketingowej

[GRI 3-3, 417-1] W Banku obowiązują następujące regulacje wewnętrzne w zakresie zasad tworzenia materiałów informacyjnych i reklamowych:

- „Instrukcja - zasady tworzenia materiałów, w tym publikacji handlowych dotyczących produktów i instrumentów finansowych w Banku Millennium S.A.”; -
- „Zasady tworzenia publikacji handlowych dotyczących produktów i instrumentów finansowych w Banku Millennium S.A.”

Ponadto, materiały informacyjne i reklamowe przygotowywane przez Bank Millennium są zgodne z przepisami i regulacjami dotyczącymi tego obszaru, w szczególności z:

- Zaleceniami zawartymi w Kodeksie Etyki Reklamy, opracowanymi przez Radę Reklamy i Komisję Etyki Reklamy
- Zasadami Reklamowania Usług Bankowych Komisji Nadzoru Finansowego z 2008 r.,
- Dobrymi praktykami w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego Związku Banków Polskich z 2015 r.,
- Przepisami znowelizowanej Ustawy o kredycie konsumenckim z 22 października 2017 r.,
- Ustawą o kredycie hipotecznym oraz o nadzorze nad pośrednikami kredytu hipotecznego i agentami,
- Ustawą o obrocie instrumentami finansowymi.

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

W Banku Millennium funkcjonuje Departament Komunikacji Marketingowej, którego zadaniem jest, we współpracy z innymi jednostkami organizacyjnymi banku, wypracowywanie i tworzenie materiałów informacyjnych i reklamowych. W departamencie tym pracują osoby z doświadczeniem i specjalistycznymi kompetencjami w zakresie komunikacji marketingowej.

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

Millennium TFI reklamuje produkty wyłącznie na swojej stronie internetowej oraz za pośrednictwem dystrybutorów jednostek uczestnictwa. Sposób reklamowania produktów jest zgodny z przepisami prawa regulującymi działanie funduszy inwestycyjnych i towarzystw funduszy inwestycyjnych oraz wytycznymi Komisji Nadzoru Finansowego. W zakresie, w jakim reklama produktów nie jest objęta

regulacjami szczególnymi, Towarzystwo stosuje się do standardów Grupy Banku Millennium, w tym standardów etycznych i nie stosuje w reklamie przekazów niedozwolonych przez przepisy prawa.

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

[GRI 417-3] W 2023 r. nie odnotowano żadnych przypadków nałożenia na bank kar wynikających z nieprzestrzegania przez Bank Millennium oraz podmioty z grupy regulacji odnoszących się do komunikacji marketingowej.

3.2.2. PRZEJRZYSTA INFORMACJA O PRODUKTACH I USŁUGACH

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

Informowanie o kontaktach

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

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

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kont osobistych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach oszczędnościowych

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

wszystkich produktów. Bank analizuje również zapytania i reklamacje klientów w celu wyeliminowania ich przyczyn.

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów oszczędnościowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach inwestycyjnych

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

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

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

Ochrona inwestycyjna

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

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

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

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

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

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

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

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary dotyczące niezgodności z przepisami prawa, a także nie miały miejsca bojkoty konsumenckie w zakresie oferowanych przez Bank produktów inwestycyjnych.

Informowanie o produktach hipotecznych

Klient wnioskujący o kredyt hipoteczny, na każdym etapie procesu, otrzymuje od pracownika pełną informację o produkcie i ryzykach z nim związanych. W 2023 roku Bank prowadził na dużą skalę szkolenia online oraz webinaria dotyczące konstrukcji produktu i procesu kredytowego, przypominając jak w jasny, rzetelny i transparentny sposób przekazać klientom szczegóły produktu i wybrać dla nich najlepszą ofertę. W sieci brokerskiej przeszkolono w roku 2023 około 1400 ekspertów hipotecznych. Szkolenia w formie webinarów miały na celu m.in. promocję innowacyjnych rozwiązań wspierających klientów, zarówno procesowych, jak i produktowych. W 2023 roku 78 pracowników oddziałów Banku Millennium przeszło szkolenia specjalistyczne z produktów hipotecznych na różnych poziomach zaawansowania zakończone „Certyfikacją hipoteczną”. W 2023 zostały uruchomione dwa szkolenia dotyczące obsługi posprzedażowej dla kredytów hipotecznych dedykowane dla sieci sprzedaży detalicznej oraz jedno szkolenie rozwojowe poświęcone budowie domu. Celem tych szkoleń jest poprawa jakości obsługi posprzedażowej Klienta w oddziale oraz poszerzenie wiedzy w zakresie dokumentacji i procesu kredytowego Banku. Wzięło w nich udział 336 pracowników.

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie obecnie oferowanych produktów hipotecznych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

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

Informowanie o kredytach konsumenckich

Bank każdorazowo przed zakupem produktu bada potrzeby klienta oraz pomaga ustalić jego sytuację finansową i dzięki temu odpowiednio dopasować sposób komunikacji oraz produkt do jego sytuacji. Ryzyko nadmiernego zadłużania się oraz nieprawidłowego zarządzania budżetem domowym jest minimalizowane dzięki zaawansowanym metodom oceny wiarygodności i zdolności kredytowej klientów stosowanym przez Bank. Bank może zaoferować klientom możliwość skonsolidowania

zadłużenia spłacanego u innych kredytobiorców, co często pozwala na zmniejszenie miesięcznego obciążenia kredytowego w budżecie domowym i poprawę sytuacji w zakresie bezpieczeństwa finansowego.

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie kredytów konsumenckich, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

Informowanie o produktach ubezpieczeniowych

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

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

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

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

[GRI 2-27] W 2023 roku nie zostały nałożone na Bank kary w zakresie produktów ubezpieczeniowych, nie odbywały się również bojkoty konsumenckie.

3.2.3. ETYCZNE STANDARDY W OBSŁUDZE KLIENTA

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

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

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

Wytyczne **Księgi Standardów Obsługi Klienta** zobowiązują pracowników w szczególności do: analizy potrzeb klienta, jasnej prezentacji oferty Banku, omówienia zasad działania produktu, przedstawienia informacji o kosztach, zdiagnozowania wątpliwości klienta, udzielenia informacji

wyjaśniających i finalnie - potwierdzenia, że przed podpisaniem umowy zasady działania produktu są dla klienta zrozumiałe.

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

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

Wymienione polityki mają charakter dokumentów wewnętrznych, natomiast dokument Kodeks Etyczny jest udostępniony na stronie internetowej Banku: Etyczny:https://www.bankmillennium.pl/documents/10184/84940/Kodeks_Etyczny.pdf/8bcf7e70-8f59-4cf2-9f3a-c80074e15991?t=1705481424367.

W zakresie produktów ubezpieczeniowych, Bank zapewnia standardy zgodne z wytycznymi Rekomendacji U dotyczącymi dobrych praktyk w zakresie bancassurance oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń.

Polityka windykacji

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

W obszarze odzyskiwania należności detalicznych zatrudniani są pracownicy o szerokiej wiedzy zarówno z zakresu prawa, ekonomii czy dziedzin pokrewnych, jak i posiadający doświadczenie w obszarze negocjacji i rozmów z klientem. Wiedza pracowników jest systematycznie aktualizowana poprzez szkolenia związane m.in. z wdrożonymi nowymi rozwiązaniami prawnymi czy technicznymi.

Celem działań wszystkich jednostek jest znalezienie najlepszego dla obu stron rozwiązania pozwalającego na wyjście Klienta z kryzysu płatności lub, jeśli powyższe okaże się niemożliwe, jak najszybszego zaspokojenia należności względem Banku.

W toku procesu odzyskiwania należności detalicznych Bank kieruje się zasadą:

- legalizmu - wszelkie działania podejmowane w celu uzyskania zaspokojenia należności Banku muszą znajdować uzasadnienie w obowiązującym systemie prawnym, nie naruszając obowiązujących przepisów,
- indywidualizacji podejścia - każda sprawa wymaga indywidualnego rozpoznania i zastosowania metod i środków adekwatnych do jej stanu faktycznego,
- polubowności - w każdym przypadku należy dążyć w pierwszej kolejności do zawarcia z Klientem porozumienia dot. warunków spłaty zadłużenia

- wszechstronności analizy sprawy - zarówno pierwotna strategia działania, jak jej modyfikacje powinny opierać się na wszechstronnej analizie sprawy, dokonanej w oparciu o posiadane i aktualizowane w toku postępowania dane, akta oraz inne informacje,
- innowacyjności - w trakcie trwania procesu odzysku należności przeterminowanych Bank zwraca szczególną uwagę na rozwój nowych metod, instrumentów i wykorzystywanych podejść.

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

W zakresie procesu odzyskiwania należności detalicznych w Banku obowiązują instrukcje i wytyczne określające sposób prowadzenia rozmów telefonicznych, skoncentrowanych na szacunku dla klienta oraz dążeniu do wypracowania polubownego rozwiązania problemu braku płatności.

Ponadto Bank przykładą dużą wagę do czytelności i jasności kierowanych do Klientów pism - wdrożona została deklaracja „Prostego języka” w efekcie czego zbudowany został standard prostej komunikacji. Z konsultantami prostego języka zorganizowane zostały także szkolenia w tym zakresie, w których uczestniczyło kilkaset osób z wielu obszarów Banku.

Postanowienia dotyczące transparentnego procesu windykacji zostały również uregulowane w wybranych postanowieniach regulaminów produktowych, które są udostępniane klientom w procesie zawierania umów oraz na stronie internetowej Banku.

Pomoc w spłacie zadłużenia

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

W przypadku braku spłaty kredytu lub sygnalizowania przez Klienta potencjalnych kłopotów w spłacie Bank oferuje Klientom możliwość negocjacji w celu ustalenia nowych, dogodnych dla obu stron warunków płatności. Zawarcie aneksu lub umowy restrukturyzacyjnej zawierających w swojej treści, dostosowane do sytuacji klienta i jego możliwości finansowych modyfikacje obowiązujących warunków spłaty zobowiązania, możliwe jest w każdej formie - zarówno podczas wizyty w placówkach Banku, jak i przy użyciu kanałów bankowości elektronicznej (on-line).

Bank oferuje klientom szeroką gamę możliwych rozwiązań restrukturyzacyjnych, w tym w szczególności zmniejszenie wysokości spłacanych rat, wydłużenie okresu kredytowania, zmiana terminu płatności.

W obszarze detalicznym wdrożonych jest też szereg rozwiązań on-line pozwalających na samodzielne uruchomienie przez Klienta działań pomocowych. W zależności od sytuacji Klienta Bank dopuszcza i oferuje poszczególnym grupom Klientów możliwość m.in. samodzielnej (on-line) zmiany harmonogramu spłaty.

3.2.4. UGODY I INNE ROZWIĄZANIA DLA KREDYTOBIORCÓW HIPOTECZNYCH KREDYTÓW WALUTOWYCH

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

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

Bank Millennium jest jednym z pierwszych banków, które w znaczącej skali umożliwiły kredytobiorcom walutowym zawieranie ugód. W latach 2020-2023 w konsekwencji tego procesu liczba aktywnych walutowych kredytów hipotecznych w CHF zmniejszyła się o 21 428 (z czego w 2023 roku liczba porozumień wyniosła 3 672). W 2024 Bank będzie kontynuował działania zmierzające do zmniejszenia portfela kredytów walutowych.

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

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

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

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

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

Na dzień 31 grudnia 2023r., Bank miał 20 729 umów kredytowych i dodatkowo 1 756 umów kredytowych z byłego Euro Banku w ramach prowadzonych obecnie indywidualnych sporów (z wyłączeniem spraw windykacyjnych) dotyczących klauzul indeksacyjnych walutowych kredytów hipotecznych przedłożonych sądom (64% umów kredytowych przed sądem pierwszej instancji oraz 36% umów kredytowych przed sądem drugiej instancji).

Bank jest stroną pozwu zbiorowego złożonego w 2014 roku, którego przedmiotem jest ustalenie odpowiedzialności Banku z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia się w związku z zawartymi umowami walutowych kredytów hipotecznych. Nie jest to spór o zapłatę. Orzeczenie w tych postępowaniach nie przyzna członkom grupy żadnych kwot. Liczba umów kredytowych objęta tymi postępowaniami wynosi 3 273. Na obecnym etapie skład grupy został ustalony i potwierdzony przez sąd. Postępowanie weszło w fazę merytorycznego rozpatrywania. W międzyczasie ponad 26% umów kredytowych w ramach tego pozwu zbiorowego było przedmiotem porozumienia (w zakresie przewalutowania na złotówki lub przedterminowej spłaty) pomiędzy Bankiem a kredytobiorcą w ramach opisanego powyżej procesu zawierania ugód.

Więcej informacji na temat ryzyka prawnego walutowych kredytów hipotecznych można znaleźć w Rocznym Skonsolidowanym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za okres 12 miesięcy kończący się 31 grudnia 2023 roku.

ODPOWIEDZIALNY PRACODAWCA

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

2 miejsce w rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2023 w kategorii „Banki i usługi finansowe”

Bank Millennium ponownie zajął drugie miejsce w rankingu najlepszych pracodawców bankowości i usług finansowych oraz 32 wśród wszystkich firm ujętych w 3. edycji rankingu Najlepsi Pracodawcy Polska 2023 przygotowanym przez Forbes Polska i firmę Statista. Ranking sporządzono według autorskiej metody firmy Statista i Forbes. Podstawą przyznania wyróżnienia były bezpośrednie rekomendacje pracowników badanych firm.

Złoty Listek CSR

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

Bank Millennium zauważony za działania na rzecz różnorodności

Bank Millennium znalazł się w tegorocznym Rankingu Liderów Różnorodności Financial Times. To zestawienie europejskich firm jest sporządzane cyklicznie przez elitarny dziennik gospodarczo-finansowy wspólnie z firmą badawczą Statista. Ranking „Europejskich liderów różnorodności 2024” przedstawia listę 850 firm, które uzyskały najwyższą punktację w badaniu. Bank Millennium znalazł się na 262 pozycji zestawienia osiągając wskaźnik 73.36 punktów. Bank Millennium ma szóstą pozycję w rankingu spośród polskich firm, za to na tle rodzimego sektora bankowego jesteście najlepsimi.

Bank Millennium z tytułem Solidny Pracodawca 2023

W 2023 roku Bank Millennium po raz dziesiąty z rzędu został uhonorowany tytułem Solidny Pracodawca Roku. Nagroda przyznawana jest przedsiębiorstwom, które kierują się dbałością o bezpieczeństwo i warunki pracy oraz rozwój pracowników.

Celem programu Solidny Pracodawca Roku jest wyłonienie najlepszych pracodawców w Polsce, podmioty gospodarcze cechujące się wzorcową polityką personalną, przekładającą się na wysoką jakość produktów i usług świadczonych na wymagającym rynku polskim. Program Solidny Pracodawca Roku, organizowany przez grupę Kowalski Pro-Media, jest jednym z najstarszych tego typu przedsięwzięć w Polsce.

3.3. STRUKTURA ZATRUDNIENIA

Zatrudnienie w Grupie Banku Millennium na koniec roku 2023 wyniosło 6 872 osób. Większość zatrudnionych pracowników to kobiety (66%), a średnia wieku pracownika to 39 lat. Całkowity miesięczny wskaźnik fluktuacji obniżył się w stosunku do poprzedniego roku i wyniósł 3%. Bank traktuje Rzeczpospolitą Polską jako obszar swojej aktywności biznesowej, w związku z czym wszelkie ujawnienia w raporcie ESG odnoszą się do Polski, zaś Bank nie wyodrębnia innych lokalizacji istotnych z perspektywy aktywności biznesowej.

W Grupie Banku Millennium nie odnotowaliśmy istotnych wahań liczby pracowników Grupy pomiędzy okresami sprawozdawczymi. Nie zatrudniamy pracowników w niegwarantowanych godzinach pracy.

[GRI 2-7] Liczba pracowników w 2023 roku*

	Mężczyźni				Kobiety				Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni suma	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety suma	
Grupa Banku Millennium	514	1 493	359	2 366	916	3 000	590	4 506	6 872
Bank Millennium	501	1 393	317	2 211	891	2 844	539	4 274	6 485

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

[GRI 2-7] Pracownicy według typu zatrudnienia w 2023 roku*

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Pełny etat	2 309	4 363	6 672	2 196	4 201	6 397
Niepełny etat	57	143	200	15	73	88
Umowa o pracę	2 366	4 506	6 872	2 211	4 274	6 485
Na czas nieokreślony	1 997	3 850	5 847	1 857	3 630	5 487
Na czas określony	369	656	1 025	354	644	998

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

[GRI 401-1] Pracownicy nowo zatrudnieni*

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	222 (37%)	169 (39%)	15 (47%)	406 (38%)	385 (63%)	259 (61%)	17 (53%)	661 (62%)	1 067 (16%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	217 (37%)	148 (39%)	12 (48%)	377 (38%)	375 (63%)	233 (61%)	13 (52%)	621 (62%)	998 (15%)

* Liczba osób zatrudnionych w trakcie 2023 roku. Wartości procentowe w kolumnie „Suma końcowa” oznaczają udział procentowy nowo zatrudnionych pracowników w Grupie/Banku Millennium w całkowitej liczbie zatrudnionych pracowników w Grupie/Banku Millennium na 31.12.2023

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

	Mężczyźni			Mężczyźni suma	Kobiety			Kobiety suma	Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat		<30 lat	30-50 lat	>50 lat		
Grupa Banku Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	190 (38%)	199 (32%)	29 (35%)	418 (35%)	316 (62%)	417 (68%)	53 (65%)	786 (65%)	1 204 (18%)
Bank Millennium (odsetek w danej grupie wiekowej)	186 (37%)	183 (32%)	22 (32%)	391 (34%)	311 (63%)	387 (68%)	47 (68%)	745 (66%)	1 136 (18%)

* Liczba osób, które odeszły w trakcie 2023 roku. Wartości procentowe w kolumnie „Suma końcowa” oznaczają udział procentowy pracowników, którzy odeszli z Grupy/Banku Millennium w całkowitej liczbie zatrudnionych pracowników w Grupie/Banku Millennium na 31.12.2023

Wskaźnik fluktuacji *

	Mężczyźni				Kobiety				Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni suma	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety suma	
Grupa Banku Millennium	7%	2%	1%	3%	6%	2%	1%	3%	3%
Bank Millennium	7%	2%	1%	3%	6%	2%	1%	3%	3%

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

Pracownicy zatrudnieni lokalnie *

	Grupa Banku Millennium			Bank Millennium		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Liczba (i odsetek) pracowników	2 345 (99%)	4 484 (100%)	6 829 (99%)	2 191 (99%)	4 254 (100%)	6 445 (99%)
Liczba (i odsetek) Członków Zarządu i wyższych kierowników	60 (90%)	27 (100%)	87 (93)	49 (88%)	23 (100%)	72 (91%)

* z polskim obywatelstwem pracujący w Polsce. Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach.

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

Grupa Banku Millennium*	Mężczyźni				Kobiety				Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni suma	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety suma	
Zarząd	0	0	7	7	0	0	0	0	7
Wyższa kadra zarządzająca	0	24	36	60	0	14	13	27	87
Kadra zarządzająca	15	311	79	405	12	408	101	521	926
Pracownicy sprzedaży	361	501	52	914	763	1 691	218	2 672	3 586
Pracownicy techniczni	108	589	169	866	85	718	243	1 046	1 912
Pozostali pracownicy	30	68	16	114	56	169	15	240	354
Razem	514	1 493	359	2 366	916	3 000	590	4 506	6 872

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

Bank Millennium*	Mężczyźni				Kobiety				Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni suma	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety suma	
Zarząd	0	0	7	7	0	0	0	0	7
Wyższa kadra zarządzająca	0	22	27	49	0	11	12	23	72
Kadra zarządzająca	15	298	71	384	12	377	86	475	859
Pracownicy sprzedaży	360	484	46	890	760	1 673	214	2 647	3 537
Pracownicy techniczni	97	535	152	784	70	644	216	930	1 714
Pozostali pracownicy	29	54	14	97	49	139	11	199	296
Razem	501	1 393	317	2 211	891	2 844	539	4 274	6 485

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

[GRI 405-1] Struktura zatrudnienia wg płci

Grupa Banku Millennium*	Mężczyźni	%	Kobiety	%	Suma	%
Zarząd	7	100%	0	0%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	60	69%	27	31%	87	100%
Kadra zarządzająca	405	44%	521	56%	926	100%
Pracownicy sprzedaży	914	25%	2 672	75%	3 586	100%
Pracownicy techniczni	866	45%	1 046	55%	1 912	100%
Pozostali pracownicy	114	32%	240	68%	354	100%
Razem	2 366	34%	4 506	66%	6 872	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

Bank Millennium*	Mężczyźni	%	Kobiety	%	Suma	%
Zarząd	7	100%	0	0%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	49	68%	23	32%	72	100%
Kadra zarządzająca	384	45%	475	55%	859	100%
Pracownicy sprzedaży	890	25%	2 647	75%	3 537	100%
Pracownicy techniczni	784	46%	930	54%	1 714	100%
Pozostali pracownicy	97	33%	199	67%	296	100%
Razem	2 211	34%	4 274	66%	6 485	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

[GRI 405-1] Struktura zatrudnienia wg wieku

Grupa Banku Millennium*	<30 lat	%	30-50 lat	%	>50 lat	%	Suma	%
Zarząd	0	0%	0	0%	7	100%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	0	0%	38	44%	49	56%	87	100%
Kadra zarządzająca	27	3%	719	78%	180	19%	926	100%
Pracownicy sprzedaży	1 124	31%	2 192	61%	270	8%	3 586	100%
Pracownicy techniczni	193	10%	1 307	68%	412	22%	1 912	100%
Pozostali pracownicy	86	24%	237	67%	31	9%	354	100%
Razem	1 430	21%	4 493	65%	949	14%	6 872	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

Bank Millennium*	<30 lat	%	30-50 lat	%	>50 lat	%	Suma	%
Zarząd	0	0%	0	0%	7	100%	7	100%
Wyższa kadra zarządzająca	0	0%	33	46%	39	54%	72	100%
Kadra zarządzająca	27	3%	675	79%	157	18%	859	100%
Pracownicy sprzedaży	1 120	32%	2 157	61%	260	7%	3 537	100%
Pracownicy techniczni	167	10%	1 179	69%	368	21%	1 714	100%
Pozostali pracownicy	78	26%	193	65%	25	8%	296	100%
Razem	1 392	21%	4 237	65%	856	13%	6 485	100%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

[GRI 2-8] Według stanu na 31.12.2023 Bank współpracował z 579 osobami nie będącymi pracownikami. Grupa ta obejmuje głównie 194 pracowników kontraktowych świadczących wysokospecjalistyczne usługi informatyczne w projektach rozwojowych Banku. Zdecydowana większość pozostałych osób to 222 osób pracujących dla Millennium Leasing w sieci sprzedaży jako partnerzy zewnętrzni.

3.4. WARUNKI PRACY

3.4.1. POLITYKI KADROWE

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

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

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

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

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

Rezultatem stosowania polityk kadrowych jest:

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

3.4.2. POLITYKI WYNAGRODZEŃ

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

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

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

Przyjęte polityki stanowią ramy organizujące zasady wynagradzania w kluczowych aspektach:

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

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

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

Proces tworzenia polityk wynagrodzeń w firmie i ustalania wysokości wynagrodzeń

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Polityka zmiennych składników wynagrodzeń

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

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

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

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

Bank powiązał zmienną część wynagrodzeń osób zajmujących kluczowe stanowiska (realizujących strategiczne inicjatywy z obszaru ESG) z oceną jakościową i stopniem realizacji strategicznych inicjatyw ESG.

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

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

Wynagrodzenie może obejmować stałe i zmienne składniki.

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

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

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

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

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

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

Bank oceniając jakościowo Kadre Kierowniczą uwzględnia również aspekt ESG. Przy ustalaniu zmiennego wynagrodzenia pracowników mających istotny wpływ na profil ryzyka (tzw. Risk Takers), którzy realizują strategię ESG, jednym z kryteriów oceny jest stopień realizacji inicjatyw z zakresu Strategii ESG. Uwzględnienie aspektu ESG w kontekście zasad wynagradzania członków najwyższych organów zarządzających odbywa się na podstawie zasad wynagradzania obowiązujących w Grupie zostały sformułowane tak, aby nie tworzyć bodźców skłaniających do działań i decyzji zagrażających długoterminowemu dobru Banku, wykraczających poza zatwierdzony przez Radę Nadzorczą akceptowalny w Grupie profil ryzyka i nie skłaniać do podejmowania działań niezgodnych z najlepiej pojętym interesem Klientów i inwestorów Grupy oraz nie motywować do wprowadzania do działalności spółek Grupy ryzyk dla zrównoważonego rozwoju. Ponadto zasady wynagradzania mają na celu zachowanie neutralności pod względem płci.

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

[GRI 2-20] W roku 2023 Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy zaakceptowało "Sprawozdanie o wynagrodzeniach Członków Zarządu i Rady Nadzorczej Banku Millennium za rok 2022".

Wskaźnik rocznego wynagrodzenia

[GRI 2-21] Stosunek rocznego całkowitego wynagrodzenia za 2023 rok najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany rocznego całkowitego wynagrodzenia wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyższej opłacanej osoby) wynosi 40.

Stosunek procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia za 2023 rok najlepiej opłacanej osoby w organizacji do mediany procentowego wzrostu całkowitego rocznego wynagrodzenia dla wszystkich pracowników (z wyłączeniem najwyższej opłacanej osoby) wynosi 1,42. Od 1 stycznia 2024 miał miejsce przegląd wynagrodzeń związany z wprowadzeniem nowego modelu stanowisk i poziomów zaszerogowania, co znacząco wpłynie na wzrost mediany wynagrodzeń w następnym roku.

Na potrzeby wyliczenia powyższych wskaźników uznano, że całkowite wynagrodzenie obejmuje wynagrodzenie zasadnicze, benefity i wynagrodzenie zmienne wypłacone przez Bank Millennium w 2023 roku (w tym zablokowane prawa do instrumentów finansowych), natomiast nie uwzględnia świadczeń związanych z przenosinami do kraju świadczenia pracy.

3.4.3. ISTOTNE RYZYKA ZWIĄZANE Z OBSZAREM PRACOWNICZYM

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

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

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

3.4.4. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI I PRZECIWDZIAŁANIE DYSKRYMINACJI

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

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

	Bank Millennium				Grupa Banku Millennium			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
Liczba i % menedżerów przeszkolonych z przeciwdziałania dyskryminacji i mobbingowi w danym roku	204	169	29	98	209	182	31	102
	22%	18%	3%	10%	21%	18%	3%	9%
Całkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	88,79%	72,94%	61,45%	61,83%	89,02%	74,07%	62,08%	63,26%

* Dane nie obejmują pracowników oddziałów franczyzowych

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

	Grupa Banku Millennium				Bank Millennium			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
[GRI 405-1] Pracownicy z niepełnosprawnością	64 (0,93%)	66 (0,94%)	69 (0,97%)	68 (0,89%)	64 (0,99%)	65 (0,98%)	67 (1,01%)	66 (0,92%)

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

	Mężczyźni				Kobiety				Suma końcowa
	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Mężczyźni suma	<30 lat	30-50 lat	>50 lat	Kobiety suma	
Grupa Banku Millennium	1,17%	0,74%	1,67%	0,97%	0,33%	0,80%	2,37%	0,91%	0,93%
Bank Millennium	1,20%	0,79%	1,89%	1,04%	0,34%	0,84%	2,60%	0,96%	0,99%

* Stan zatrudnienia na 31.12.2023 w osobach

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

- Stworzyliśmy inicjatywę Różnorodność jest OK! w ramach której chcemy edukować pracowników, promować wzajemne zrozumienie, podnosić świadomość znaczenia synergii w zespołach, budować umiejętności wpływania na rozwój zespołów poprzez efektywną komunikację i współpracę między pracownikami. Celem inicjatywy jest pokazanie, że to co różni, może łączyć i przynosić wymierne korzyści. Zależy nam by każda osoba w organizacji czuła się ważna i doceniona. Aby dotrzeć do jak największej ilości pracowników i pracowniczek organizujemy cyklicznie webinary, w których można uczestniczyć na żywo lub odsłuchać je na platformie szkoleniowej Cornerstone. Do tej pory podjęliśmy się tematów dotyczących równości płci, ciepłopozytywności, luki płacowej, komunikacji w zespołach wielopokoleniowych, ona i on w biznesie - efekt synergii i feminatywów.

Bank angażuje się w promowanie idei wyrównywania szans, dostrzegania różnych punktów widzenia, wypracowywania niestandardowych rozwiązań dla pracowników i klientów.

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

[GRI 406-1] W 2023 roku zarejestrowano 19 zgłoszeń, które były rozpatrywane w celu rozstrzygnięcia czy noszą znamiona mobbingu lub dyskryminacji. W przypadkach noszących znamiona mobbingu Bank przeprowadza ankiety antymobbingowe oraz rozmowy z przełożonymi zespołów i jednostek. We wszystkich przypadkach, które zostały wyjaśnione do dnia 31 grudnia 2023 mobbing nie został potwierdzony. W stosunku do 3 zgłoszeń prowadzone jest nadal postępowanie wyjaśniające. W konkluzjach ustaleń znalazły się wskazówki dla kierujących, aby zwracali szczególną uwagę na zasady współżycia społecznego oraz pouczenie o konieczności dbania o relacje z pracownikami. W niektórych, uzasadnionych przypadkach zaproponowano działania rozwijające kompetencje menedżerskie (coaching), w zakres których mogły wchodzić zarówno narzędzia menedżerskie, jak i budowanie relacji z zespołem. W przypadku potwierdzenia mobbingu lub dyskryminacji Bank będzie wdrażał adekwatne działania, w tym plany naprawcze, które poddawane będą przeglądowi i weryfikacji w ramach procesów wewnętrznego zarządzania.

Wskazana w niniejszym raporcie liczba zgłoszeń dotyczących działań noszących cechy mobbingu lub dyskryminacji jest wyższa od liczby takich zgłoszeń za rok poprzedni, ponieważ w ubiegłym roku zaraportowano wyłącznie liczbę zgłoszeń dotyczących działań noszących cechy mobbingu.

Raportowany wskaźnik [GRI 406-1] dotyczy Grupy Banku Millennium S.A.

Wynagrodzenia kobiet i mężczyzn

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

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

Grupa Banku Millennium	2023	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,88	0,88	0,86	0,83
Kadra zarządzająca	0,81	0,79	0,75	0,76
Pracownicy sprzedaży	0,94	0,94	0,92	0,91
Pracownicy techniczni	0,74	0,74	0,72	0,74
Pozostali pracownicy	0,93	0,90	0,79	0,79
Wszyscy pracownicy	0,87	0,87	0,84	0,84

Bank Millennium	2023	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,86	0,88	0,87	0,83
Kadra zarządzająca	0,81	0,78	0,74	0,76
Pracownicy sprzedaży	0,95	0,94	0,92	0,92
Pracownicy techniczni	0,75	0,75	0,73	0,75
Pozostali pracownicy	0,92	0,88	0,76	0,77
Wszyscy pracownicy	0,87	0,87	0,84	0,85

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

Grupa Banku Millennium	2023	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,86	0,81	0,78	0,81
Kadra zarządzająca	0,75	0,74	0,72	0,71
Pracownicy sprzedaży	0,88	0,89	0,85	0,83
Pracownicy techniczni	0,73	0,72	0,73	0,74
Pozostali pracownicy	0,83	0,88	0,85	0,75
Wszyscy pracownicy	0,82	0,83	0,80	0,78

Bank Millennium	2023	2022	2021	2020
Wyższa kadra zarządzająca	0,83	0,79	0,77	0,81
Kadra zarządzająca	0,76	0,74	0,72	0,71
Pracownicy sprzedaży	0,88	0,89	0,85	0,84
Pracownicy techniczni	0,73	0,72	0,75	0,75
Pozostali pracownicy	0,84	0,87	0,83	0,73
Wszyscy pracownicy	0,82	0,83	0,81	0,79

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

[GRI 202-1, 3-3] Wysokość wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla według płci w stosunku do płacy minimalnej w 2023 roku

	2023		
	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Grupa Banku Millennium	148%	146%	147%
Bank Millennium	148%	146%	147%

Przedstawiony powyżej wskaźnik dotyczy obszaru działalności biznesowej Grupy Millennium, czyli Polski. Powyższy wskaźnik obliczono dla najniższej kategorii zatrudnienia w Grupie Kapitałowej Banku Millennium S.A., jaką jest stanowisko Asystent.

[GRI 202-1] W odniesieniu do osób świadczących pracę na innej podstawie niż umowa o pracę zastosowanie mają odpowiednie regulacje prawa krajowego, w szczególności Kodeksu Pracy.

3.4.5. MOŻLIWOŚĆ ZRZESZANIA SIĘ

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

[GRI 2-30] Bank oraz spółki z Grupy Banku Millennium nie posiadają układu zbiorowego z pracownikami - pracownicy nie są objęci układem zbiorowym (0%). W pozostałych spółkach Grupy nie funkcjonują organizacje związkowe.

W Banku funkcjonuje szereg porozumień ze związkami zawodowymi, m.in. w zakresie regulaminu wynagradzania, funduszu socjalnego oraz regulaminów premialnych, ale nie mają one formy układu zbiorowego.

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

3.4.6. OCENA PRACOWNIKÓW

[GRI 404-3] Wytyczne dotyczące tworzenia zasad oceny pracowników, w szczególności w odniesieniu do oceny wyników pracy i oceny kompetencji, zostały zawarte w „Instrukcji przeprowadzania oceny pracowników w Banku Millennium S.A”. Zgodnie z tą regulacją wszyscy pracownicy podlegają okresowym ocenom pracy (wszyscy pracownicy aktywnie świadczących pracę w danym okresie).

W Grupie Banku Millennium wszystkie jednostki i wszystkie kategorie pracowników (wyższa kadra zarządzająca, kadra zarządzająca, pracownicy sprzedaży, pracownicy techniczni oraz pozostali pracownicy) objęte są okresowymi ocenami wyników pracy. Ze względu na wyłączenie z oceny jedynie pracowników nie spełniających określonych w wewnętrznych regulacjach wymagań dotyczących minimalnego stażu i czasu pracy), w cyklicznych procesach oceny uczestniczy około 98% pracowników aktywnie świadczących pracę w danym okresie.

[GRI 404-3] % aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium biorących udział w ocenie udział w ocenie

	Oceniony	%	Nieoceniony	%	Suma	%
% aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium biorących udział w ocenie	6 207	98,6%	91	1,4%	6 298	100%

[GRI 404-3] % ocenionych aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium w podziale na płeć

% ocenionych aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium w podziale na płeć	Oceniona/-y	%	Nieoceniona/-y	%	Suma	%
Kobiety	3 951	98,5%	60	1,5%	4 011	100%
Mężczyźni	2 256	98,6%	31	1,4%	2 287	100%

[GRI 404-3] % ocenionych aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium w podziale na grupy pracownicze

% ocenionych aktywnych pracowników Grupy Banku Millennium w podziale na grupy pracownicze	Oceniona/-y	%	Nieoceniona/-y	%	Suma	%
Wsparcie	2 737	98,2%	50	1,8%	2 787	100%
Sprzedaż	3 470	98,8%	41	1,2%	3 511	100%

Ocena dokonywana jest według wcześniej komunikowanych, obiektywnych kryteriów. W ocenie uwzględnione są obszary związane z wynikami biznesowymi oraz postawami pracowników istotnymi z punktu widzenia ustalonych celów i misji organizacji. Pracownicy oceniani są m.in. w zakresie współpracy, efektywności, jakości oraz poziomu zaangażowania w realizację powierzonych zadań z uwzględnieniem ograniczania ryzyka i stosowania najlepszych praktyk bankowych. W zależności od grupy i realizowanych zadań pracownicy podlegają ocenie w cyklach miesięcznych, kwartalnych lub półrocznych. Proces oceny odbywa się w sposób regularny i ustrukturyzowany. Przełożeni otrzymują informację i wytyczne dotyczące przeprowadzenia rozmowy oceniającej z pracownikiem. Proces oceny ma na celu podsumowanie z pracownikiem rezultatów wykonanej pracy. Przełożony wspólnie z pracownikiem, zgodnie z rekomendacją pracodawcy, powinien omówić szczegółowo zrealizowane cele i zadania podlegające ocenie oraz przedstawić kryteria dokonanej oceny. Dodatkowo w jednostkach sprzedaży, w ramach kryterium budowania i zarządzania zespołem, uwzględniony jest obszar przekazywania informacji zwrotnej pracownikom.

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

Awanse stanowiskowe*

Grupa Banku Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	3%	7%	5%
Kadra zarządzająca	9%	10%	10%
Pracownicy sprzedaży	35%	23%	26%
Pracownicy techniczni	14%	15%	15%
Pozostali pracownicy	11%	13%	12%
Razem	21%	19%	20%

Bank Millennium	Mężczyźni	Kobiety	Razem
Wyższa kadra zarządzająca	4%	9%	6%
Kadra zarządzająca	9%	11%	10%
Pracownicy sprzedaży	36%	23%	26%
Pracownicy techniczni	15%	15%	15%
Pozostali pracownicy	13%	14%	14%
Razem	22%	19%	20%

* % pracowników w danej grupie, którzy otrzymali awans

3.4.7. REKRUTACJA I ROZWÓJ ZAWODOWY

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

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

W 2023 roku liczba osób podlegająca procesowi rotacji wewnętrznej powróciła do stabilnego poziomu sprzed czasu fuzji i pandemii.

Rekrutacje wewnętrzne - Bank Millennium*	2023	2022	2021	2020	2019
Liczba pracowników	105	94	158	753	87

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

Pozyskiwanie talentów

Działania z zakresu *employer branding* są istotnym elementem działalności Banku. Skierowane są do kilku potencjalnych grup pracowników: studentów i absolwentów, specjalistów IT i Digital, specjalistów sprzedaży oraz specjalistów wspierających i rozwijających bankowy biznes.

Stale pracujemy nad tym, by docierać do jak najszerszego grona zewnętrznych utalentowanych kandydatów, dlatego jesteśmy obecni na wybranych uczelniach, konferencjach, targach pracy, serwisach rekrutacyjno-wizerunkowych i social media.

Osobom bez doświadczenia zawodowego oferujemy możliwość odbycia praktyk w ramach **Programu Letnich Praktyk**. To ważne, by młode osoby wchodzące na rynek pracy, nastawione na rozwój zawodowy, mogły zrealizować swoje plany w naszym banku i budować przyszły kapitał kompetencyjny. Celem programu jest promocja Banku jako pracodawcy oraz wzmocnienie kontaktu i zainteresowania bankowością. W 2023 Bank Millennium umożliwił 36 studentom i świeżo upieczonym absolwentom, wybranym w procesie rekrutacji, realizację 2 lub 3-miesięcznych praktyk zawodowych podczas wakacji. Praktykanci nabywali swoje umiejętności w 14 różnych departamentach. Program praktyk poprzedzony był starannie zaplanowanymi kampaniami promocyjnymi, które miały na celu wzmocnienie pozycji Banku jako atrakcyjnego pracodawcy. Poza otrzymaniem atrakcyjnego wynagrodzenia, indywidualnego rozwoju pod okiem opiekunów, praktykanci zostali zaproszeni na szkolenia, a po zakończonych praktykach, część osób otrzymała propozycję zatrudnienia w Banku.

W 2023 Bank był zaangażowany we współpracę z renomowanymi uczelniami, m.in. kontynuował ze Szkołą Główną Handlową SGH i Uniwersytetem SWPS. Jako członek **Klubu Partnerów Szkoły Głównej Handlowej** Pracownicy Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji. Bank jako partner dydaktyczny kierunku psychologia i informatyka na Uniwersytecie SWPS wprowadza studentów w praktyczne rozwiązania z obszaru User Experience. Taka współpraca pozwala na lepsze przygotowanie do pracy specjalistów oraz aktywne promowanie możliwości zawodowych w banku. Poprzez swoją obecność wizerunkową oraz zaangażowanie się w projekty uczelniane, Bank buduje wśród studentów i absolwentów przywiązanie do marki.

Po raz kolejny, Bank został partnerem tegorocznej edycji „Mostów Ekonomicznych” - ogólnopolskiego projektu realizowanego przez Samorząd Studentów SGH i Forum Uczelni Ekonomicznych. Jej celem jest integracja środowisk akademickich z uczelni ekonomicznych z Warszawy, Krakowa, Wrocławia, Katowic i Poznania oraz budowanie relacji partnerskich między środowiskiem akademickim a

biznesem. Dzięki takiemu działaniu studenci mają szansę uczestniczyć w warsztatach, case studies, inspirujących wykładach i spotkać się z ludźmi biznesu, którzy mają na swoim koncie wiele osiągnięć.

Bank cyklicznie uczestniczy w **targach pracy** które cieszą się dużą frekwencją studentów i absolwentów uczelni wyższych. Od marca do maja w Warszawie, Wrocławiu oraz Krakowie bank był obecny na siedmiu imprezach targowych, organizowanych m.in. przez Absolvent Talent Days, Pracuj.pl, Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego, Warszawskie Dni Informatyki, Wydział Zarządzania Uniwersytetu Warszawskiego oraz Politechnikę Gdańską. Pracownicy rekrutacji udzielają informacji na temat praktyk lub pracy, prezentują szeroki wachlarz możliwości rozwoju zawodowego w różnych obszarach oraz o przebiegu procesu rekrutacji.

Bank chętnie dzieli się wiedzą, dlatego też chętnie występował w roli partnera i uczestnika **konferencji**, na których uczestnicy mogli zaczerpnąć wiedzy i inspiracji zawodowych. W 2023 roku Bank Millennium uczestniczył w dwóch konferencjach poświęconych oprogramowaniu Java oraz chmurze Microsoft Azure. Spotkania były skierowane do architektów, developerów, devopsów, specjalistów Cloud i Big Data, a także studentów szkół wyższych i młodych osób, zainteresowanych branżą IT. Nasi eksperci wystąpili podczas konferencji w roli prelegentów. Głównym celem prezentacji było pokazanie uczestnikom nowoczesnych technik programowania w Javie oraz rozwiązań chmurowych w Microsoft Azure. Uczestnicy spotkania mogli się przekonać, w jaki sposób bank wykorzystuje nowoczesne technologie i dobre praktyki, kojarzone ze współczesnym programowaniem.

Bank wykorzystuje możliwości komunikacyjne mediów społecznościowych, takich jak LinkedIn i Goldenline oraz popularnych portali wizerunkowo-rekrutacyjnych w celu sprawnego dotarcia do kandydatów z informacjami nt. korzyści zatrudnienia w banku oraz skuteczniejszego promowania ofert pracy.

Nagrody dla pracowników

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

Program Nagród Pracowniczych IMPAKT, w którym pracownicy nagradzają swoich kolegów i koleżanki z pracy. Program integruje społeczność, buduje kulturę współpracy i wzajemnego docenienia. W 2023 roku wyróżnionych zostało 50 pracowników za zaangażowanie, podnoszenie jakości, innowacyjne rozwiązania oraz podejmowanie wyzwań inspirujących innych. Gala programu oraz rozdanie nagród odbyły się w Hotelu Verde w Warszawie i uczestniczyło w niej 110 osób.

Najlepsi pracownicy i menadżerowie są raz do roku nagradzani **Nagrodą Prezesa** za ponadprzeciętne osiągnięcia zawodowe. W 2023 roku trafiły one do 14 pracowników z centrali i sieci sprzedaży.

Szkolenia

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

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

Liczba tematów szkoleń e-learning	Bank Millennium				Grupa Banku Millennium			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	1443**	2 033*	1 002	495	1460**	2 038*	1 009	490

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

**Spadek w stosunku do 2022 roku - migracja danych jedynie z platformy Leanovatica (nowa nazwa: Youniversity)

Kwestie związane ze szkoleniami z zakresu ESG zostały opisane w rozdziale 2.5. „Edukacja ekologiczna”.

Szkolenia wstępne dla nowych pracowników Grupy Banku Millennium - szkolenia realizowane były zdalnie ze wsparciem programu MS Teams oraz stacjonarnie.

Millennium Campus - program rozwoju wiedzy i kompetencji, którego celem jest wspieranie wzrostu innowacyjności w organizacji. Propozycja udziału w programie kierowana jest do wszystkich pracowników i pozwala spojrzeć na wiele tematów z innej perspektywy. Wykłady prowadzone są online, nagrania wraz z materiałami dodatkowymi udostępniane są na platformie szkoleniowej i w intranecie „Świat Millennium”. W latach 2022/2023 zrealizowaliśmy cykl wykładów związanych z szeroko rozumianym bezpieczeństwem.

Rozwojowe piątki

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

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

Zewnętrzne platformy szkoleniowe

Pracownicy mają dostęp do platformy Legimi oferującej literaturę biznesową i beletrystykę. Platforma Legimi pozwala na korzystanie z oferty ponad 195 000 e-booków i audiobooków. Platforma dostępna dla pracowników na urządzeniach mobilnych (tablety, e-czytniki, smartfony) oraz komputerach prywatnych. Książki można czytać lub słuchać online lub offline i można z nich korzystać bez ograniczeń.

Bank kontynuuje szkolenia z Professional Agile Leadership - Essentials PAL-E oraz z Professional Scrum Product Owner dla managerów z obszaru IT.

Szkolenia dla pracowników oddziałów i sieci franczyzowej

- Szkolenie wstępne specjalistyczne dla nowych pracowników oddziałów własnych i sieci franczyzowej.
- Warsztat certyfikujący Model Oszczędnościowo-Inwestycyjny (MOI) - przygotowuje do sprzedaży produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych, zgodnie z regulacjami MIFID oraz dostarcza wiedzy o standardach wymaganych w ramach modelu oszczędnościowo-inwestycyjnego.

- „ABC sprzedaży przez telefon”, „Sprzedaż przez telefon - obiekcje”, „Podstawy biznesu - konta” dla pracowników sieci własnej i franczyzowej.
- „ABC Biznes - podstawowa oferta dla Klientów biznesowych” - szkolenie zdalne dla pracowników sieci detalicznej.
- „Model potrzeb kredytowych - efektywne wykorzystanie umiejętności sprzedażowych”, „Efektywna rozmowa z Klientem - Model „W punkt””, „Master of Funds” - dla pracowników sieci własnej.
- Szkolenie rozwojowe „Rozmowa sprzedażowa z Klientem Biznes” z zakresu biznesu, którym celem jest poszerzenie wiedzy produktowej i sprzedażowej. Prowadzone jest w formule stacjonarnej.
- Szkolenia rozwojowe „Hipoteczna obsługa posprzedażowa - Proces kredytowania i Transze” oraz „Hipoteczna obsługa posprzedażowa - Akt Notarialny i Ubezpieczenia”, „Budowa domu” z zakresu hipoteki, którym celem jest poszerzenie wiedzy produktowej i sprzedażowej. Prowadzone jest w formule online.
- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów kredytowych prowadzone w ramach Rozwojowej Środy, których celem jest przygotowanie pracownika do certyfikacji kredytowej. Składają się z pakietu 6 szkoleń. Mają formułę online.
- Szkolenia produktowe i sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów oszczędnościowo-inwestycyjnych prowadzące w ramach Rozwojowej Środy, których celem jest przygotowanie do certyfikacji inwestycyjnej. Składają się z pakietu 6 szkoleń. Mają formułę online.
- Szkolenie produktowo-sprzedażowe dla pracowników sieci detalicznej, dotyczące produktów hipotecznych prowadzące w ramach Rozwojowej Środy, którym celem jest przygotowanie do certyfikacji hipotecznej. Składa się z jednego szkolenia, które jest prowadzone w formie online.
- Szkolenia dla pracowników sieci detalicznej prezentujące ofertę kont dla przedsiębiorców.
- Certyfikacja kredytowa i inwestycyjna, składają się z intensywnych warsztatów zakończonych egzaminem, który potwierdza zdobytą wiedzę oraz weryfikacją warunków biznesowych. Warsztaty realizowane są w formie stacjonarnej.
- Certyfikacja hipoteczna składająca się ze szkoleń oraz egzaminu potwierdzającego zdobytą wiedzę oraz spełnieniem warunków biznesowych. Ma formę warsztatów online.

Szkolenia dla pracowników Bankowości Bezpośredniej

- Szkolenie wstępne specjalistyczne dla nowych pracowników.
- Warsztaty z Filozofii Jakości.
- Szkolenia z technik sprzedażowych „Aktywne ofertowanie”; „Praca na liczbach”.
- Szkolenia z kredytu konsolidacyjnego, którego celem jest poszerzenie wiedzy produktowej i sprzedażowej.
- Szkolenia z ubezpieczeń „APK w rozmowie z Klientem”; „Pożyczka pod ochroną”.
- Warsztaty z obsługi klienta - „Junior”, „Młodzi - dorośli”.
- Szkolenie rozwojowe „Zostań Mentee” - szkolenie przygotowujące doświadczonych pracowników do odbierania wewnętrznej linii pomocy merytorycznej.
- Szkolenia w ramach projektu „Akademia Talentów” - wykorzystanie MS Office oraz narzędzi CC w pracy menadżera, „Planowanie pracy - harmonogram”, „Skuteczny feedback”, „Prowadzenie warsztatów”, „Prosty język”.
- Szkolenie dla pracowników zespołów hipotecznych, którego celem jest poszerzenie wiedzy produktowej i sprzedażowej z zakresu kredytu gotówkowego.

Szkolenia dla pracowników Bankowości Przedsiębiorstw

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

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

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

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

Szkolenia dla pracowników zajmujących się sprzedażą produktów ubezpieczeniowych

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

[GRI 404-2] Programy menedżerskie

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

Szkolenie rozwojowe dla kierujących placówkami detalicznymi - program szkoleń wspierających menedżerów w dalszym rozwoju kompetencji. W 2023 roku uruchomione zostało pierwsze z zaplanowanych szkoleń - Zarządzanie sobą w czasie.

M#leaders

W 2023 Bank ukończył kolejną edycję programu rozwoju umiejętności przywódczych M#leaders.

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

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

Stacjonarne warsztaty rozpoczęły się w styczniu, a skończyły na początku lipca 2023.

Youniversity

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

Szkolenia rozwojowe dla Dyrektorów Regionalnych

Cykl szkoleń dla kadry menedżerskiej realizowany przez firmę Inspire Leadership mający na celu podniesienie umiejętności i kompetencji.

Program szkoleń obejmuje następującą tematykę:

1. Motywacja (techniki motywowania, budowanie motywacji wewnętrznej, budowanie motywacji wewnętrznej u Kierowników, umiejętność podtrzymywania motywacji u pracowników, motywowanie a gratyfikacja odroczone, elementy wpływające na motywację, ćwiczenia praktyczne).
2. Rozwój kierowników (praktyka rozmów coachingowych i mentoringowych, rozmowy i działania coachingowe 1:1, rozmowy rozwojowe).
3. Wystąpienia publiczne (story telling i motywujące wystąpienia).
4. Informacje zwrotne (przekazywanie informacji zwrotnych - np. dotyczące stosowania rutyn, pracy oddziałów), umiejętne szukanie i otrzymywanie informacji zwrotnych, pozytywna informacja (nacisk na „dobre” konsekwencje).
5. Uwaga (jak obserwować, analizować i omawiać wyniki obserwacji - np. pracy Kierownika, Oddziałów) czyli uważność (mindfulness) w sytuacjach biznesowych, samoocena obserwowanego, zachowanie równowagi dane vs człowiek - wszechstronność.
6. Budowanie zespołu (zespół a grupa - np. w związku z brakiem wspólnego celu liczbowego, wspólnota problemów i sposobów ich pokonywania, wspólnota rozwoju, zdobywania wiedzy i dzielenia się doświadczeniem, kultura pracy w zespole).
7. Zarządzanie sytuacyjne (przygotowanie do pracy z różnymi typami doradców, zgodnie z metodologią Blancharda, świadomość, że nawet przy doświadczeniu wskazówki mogą być potrzebne).

Szkolenia dla Departamentu Klienta Zamożnego

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

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

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

Studium doradztwa finansowego EFPA EFA poziom III. Poziom ten potwierdza samodzielność pracy doradcy z klientem średniozamożnym/zamożnym, dobre rozeznanie w różnorodności potrzeb i profili klientów oraz umiejętność pakietyzowania produktów finansowych w dostosowaniu do oczekiwań klienta. Doradca EFPA EFA jest nastawiony na długofalową współpracę z klientem, co wymaga regularnego monitorowania sytuacji klienta oraz produktów, z których korzysta. Doradca EFPA EFA powinien także trafnie rozpoznawać sytuacje, w których należy zwrócić się o pomoc do ekspertów w wyspecjalizowanych dziedzinach. Na zakończenie Studium, uczestnicy przystępują do międzynarodowego egzaminu i otrzymują Certyfikat Doradcy Finansowego EFPA EFA (European Financial Advisor).

Studium doradztwa EFPA ESG. Uzyskanie certyfikatu przez doradcę potwierdza znajomość fundamentów zrównoważonego inwestowania, znajomość charakterystyki i korzyści zrównoważonego finansowania, umiejętność identyfikacji zainteresowania klienta zrównoważonym inwestowaniem, aby ostatecznie dobrać produkty ESG do wartości i celów ważnych dla klienta. Posiadacz certyfikatu EFPA ESG Advisor to zaufany doradca w finansach i biznesie dla klienta świadomego i zaangażowanego w rozwój ESG w Polsce w zakresie środowiska, kwestii społecznych i ładu korporacyjnego.

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

Bank Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	50,1	42,0	47,2
Zarząd	-	58,1	58,1
Wyższa kadra zarządzająca	23	23	23
Kadra zarządzająca	43,2	39,9	41,5
Pracownicy sprzedaży	62	60	61,4
Pracownicy techniczni	21,4	19,9	20,7
Pozostali pracownicy	18	16,3	17,5

Grupa Banku Millennium	Kobiety	Mężczyźni	Ogółem
Średnia liczba godzin na pracownika	48,7	40,7	45,8
Zarząd	0,0	58,1	58,1
Wyższa kadra zarządzająca	23,3	23,2	23,3
Kadra zarządzająca	41,0	38,7	41,0
Pracownicy sprzedaży	62,0	60,0	61,4
Pracownicy techniczni	20,2	19,2	20,2
Pozostali pracownicy	17,2	16,0	17,2

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

Szkolenia w formie webinarów w ramach inicjatywy RÓŻNORODNOŚĆ jest OK!

Inicjatywa, której fundamentem jest podpisana Karta Różnorodności. Chcemy dotrzeć do jak największej liczby pracowników i pracowniczek dlatego organizujemy spotkania w formie webinarów. Zwracamy uwagę na tematy dotyczące płci, wieku, wynagrodzenia, dobrego samopoczucia w miejscu pracy, budowania relacji dzięki właściwej komunikacji, dysfunkcji, kultury międzynarodowej. Chcemy zadbać o to, by każda osoba w organizacji czuła się ważna i potrzebna, by to, co nas różni mogło łączyć i dawać efekt synergii w miejscu pracy.

Od marca 2023 roku zorganizowaliśmy webinaria poświęcone: Ciałopozytywności, Równości płci, Gender Pay Gap, komunikacji w zespołach wielopokoleniowych, feminatywom oraz ona i on w biznesie - efekt synergii. Materiały są dostępne na platformie szkoleniowej Cornerstone.

Szkolenia z pierwszej pomocy

W 2023 zorganizowaliśmy cykl szkoleń z pierwszej pomocy. Zainteresowani Pracownicy mogli wziąć udział w szkoleniach w formule stacjonarnej (w centralach Banku w Warszawie, Gdańsku oraz Wrocławiu), a także w krótkich formach instruktaży on-line, które prowadzone były przez wykwalifikowanych ratowników współpracujących z firmą SEKA. Dodatkowo zaproponowaliśmy również warsztaty dla dzieci naszych Pracowników (realizowane w centralach BM). Projekt cieszył się ogromnym zainteresowaniem, a jego celem było szerzenie wiedzy o tym, jak bezpiecznie udzielać pierwszej pomocy w sytuacjach zagrożenia życia lub zdrowia.

3.4.8. ŚWIADCZENIA SOCJALNE

[GRI 401-2,3-3] Pracownikom Grupy Banku Millennium oferowane są takie same świadczenia socjalne i rzeczowe bez względu na rodzaj umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) i wymiar czasu pracy (część etatu/pełen etat) oraz miejsce świadczenia pracy. Wysokość i zakres świadczeń są uzależnione od sytuacji życiowej i materialnej pracownika.

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

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

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

Zapomogi

Bank i Spółki w ramach pomocy socjalnej oferują zapomogi dla pracowników, którzy znaleźli się w szczególnie trudnej sytuacji materialnej, rodzinnej czy życiowej. Również emerytowani pracownicy po zakończeniu zatrudnienia mogą ubiegać się o zapomogę w związku z trudną sytuacją materialną lub zdrowotną.

Przyznane świadczenia dla pracowników Banku	2023	2022	2021	2020
Zapomogi (zł)	545 420	695 465	517 320	388 550
Liczba pracowników, którzy dostali zapomogi	118	158	122	120

Ubezpieczenie na życie

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

Ubezpieczenia na życie	Grupa Banku Millennium				Bank Millennium			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
Liczba i % pracowników, którzy skorzystali z oferty	3 033 (44%)	3 034 (43%)	3 267 (46%)	2 982 (44%)	2 924 (45%)	2 932 (44%)	3 120 (47%)	2 840 (45%)

Platforma kafeteryjna MyBenefit

[GRI 403-6] Posiadamy platformę kafeteryjną, która umożliwia dokonywanie zakupów on-line różnorodnych produktów i usług ze środków Zakładowego Funduszu Świadczeń Socjalnego. Na platformie pracownik może skorzystać z oferty ponad tysiąca zróżnicowanych benefitów, w szczególności z oferty usług turystycznych, kulturalnych, sportowych i rekreacyjnych. Pracownik samodzielnie wybiera, które benefity go interesują i realizuje je w dowolnym miejscu i czasie. Na platformie została udostępniona też karta sportowa MultiSport, która w sposób kompleksowy zapewnia pracownikom dostęp do zróżnicowanych aktywności sportowych, takich jak basen, siłownia, fitness, squash, jak również nauka tańca, zajęcia jogi, sporty walki czy ścianka wspinaczkowa. Korzystając z karty pracownicy mają możliwość prowadzenia zdrowego i aktywnego trybu życia. Dodatkowo mogą wykupić na specjalnie wynegocjowanych warunkach cenowych kartę sportową dla swoich bliskich. Również emerytowani pracownicy po zakończeniu zatrudnienia mogą korzystać z oferty karty sportowej w ramach specjalnie dedykowanej karty dla seniora.

Świadczenie świąteczne

Przed Świętami Bożego Narodzenia pracownicy mogą liczyć na wsparcie finansowe w postaci **świadczenia świątecznego**. Wysokość świadczenia jest zróżnicowana, uzależniona od sytuacji życiowej i materialnej pracownika.

3.4.9. PRZYJAZNE MIEJSCE PRACY

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

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

Grupa Banku Millennium	2023		Razem			
	Mężczyźni	Kobiety	2023	2022	2021	2020
Pracownicy uprawnieni do urlopu	12	485	497	616	711	821
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	10	307	317	349	407	472
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	8	280	288	329	364	438
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	1	256	257	282	330	198
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	80%	91%	91%	94%	89%	93%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	78%	78%	78%	75%	84%

Bank Millennium	2023		Razem			
	Mężczyźni	Kobiety	2023	2022	2021	2020
Pracownicy uprawnieni do urlopu	12	471	483	592	686	798
Pracownicy, którzy skorzystali z urlopu	10	297	307	333	397	459
Wrócili do pracy po zakończeniu urlopu	1	312	313	313	355	426
Byli zatrudnieni 12 miesięcy po powrocie z urlopu	1	242	243	273	318	195
Odsetek powrotów do pracy po urlopie	80%	91%	91%	94%	89%	93%
Odsetek zatrzymanych w Banku pracowników, którzy powrócili z urlopu	100%	78%	78%	77%	75%	84%

Indywidualne dostosowanie formy i czasu pracy

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

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

Praca w systemie hybrydowym

Wypracowany i szeroko stosowany w okresie pandemii COVID-19 system pracy hybrydowej został wprowadzony w Grupie Banku Millennium. Bank rekomenduje, aby pracownicy pracowali 50% czasu z biura i 50% zdalnie, przy czym Kierujący jednostkami organizacyjnymi mają prawo do modyfikowania tych proporcji stosownie do potrzeb realizowanych zadań lub projektów oraz efektywności osiągniętej przez zespoły pracowników. Takie rozwiązanie pozwala łączyć potrzeby pracowników z interesem pracodawcy.

Wolontariat pracowniczy

Działania realizowane w 2023 roku przez wolontariuszy Grupy Banku Millennium opisane są w rozdziale „Działalność społeczna”.

3.4.10. POWOŁYWANIE I WYBÓR ORAZ OCENA NAJWYŻSZYCH ORGANÓW ZARZĄDZAJĄCYCH

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

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

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

W procesie wyboru członków Zarządu i Rady Nadzorczej dokonuje się oceny odpowiedności, która bierze pod uwagę wszystkie dostępne informacje na temat kandydatów mogące mieć wpływ na wybór,

w tym kompetencje niezbędne do zarządzania wpływem firmy na kwestie ekonomiczne, środowiskowe i społeczne. Bank bierze pod uwagę również różnorodność w zakresie wykształcenia, doświadczeń zawodowych, kompetencji merytorycznych, narodowości, płci oraz wieku przy powoływaniu członków organów, a także - w przypadku członków Rady Nadzorczej - ich niezależność zdefiniowaną przez przepisy ogólne.

Zarząd Banku podlega ocenie przez Komitet Personalny Rady Nadzorczej. Komitet ocenia działania Zarządu na podstawie oceny wyników finansowych (wskaźników ekonomicznych) w odniesieniu do realizacji zamierzonych celów, również w kontekście działań konkurentów i sytuacji rynkowej, oceny zarządzania ryzykiem oraz oceny elementów niefinansowych, w szczególności jakości przywództwa, zarządzania kapitałem ludzkim oraz współpracy między poszczególnymi obszarami Banku. Ocena była podstawą przyznania wynagrodzenia zmiennego dla Członków Zarządu Banku za rok 2022. Większość członków Komitetu Personalnego jest niezależnymi Członkami Rady Nadzorczej. Kompleksowa ocena Zarządu dokonywana jest raz w roku w oparciu o osiągnięte przez Bank wyniki ekonomiczne. Niezależnie od powyższego Komitet Personalny nadzoruje działalność Zarządu w zakresie realizacji polityk HR oraz monitoruje działania Zarządu w obszarze HR. Komitet Personalny pozytywnie ocenia działania podejmowane przez Zarząd. Zmian w składzie Zarządu nie proponowano.

3.5. ZDROWIE I BEZPIECZEŃSTWO PRACOWNIKÓW

3.5.1. OPIEKA MEDYCZNA

[GRI 3-3, 401-2] Program prywatnej opieki medycznej umożliwia pracownikom dostęp do podstawowych i specjalistycznych konsultacji medycznych, szczegółowych badań diagnostycznych i programów profilaktycznych. Pakiet medyczny oferowany jest pracownikom zatrudnionym na podstawie umowy o pracę (na czas określony/nieokreślony) w wymiarze minimum pół etatu. Zakres pakietu medycznego udostępnionego pracownikowi jest zróżnicowany w zależności od zajmowanego stanowiska. W każdym przypadku pracownicy mogą wykupić zróżnicowane pakiety medyczne dla członków najbliższej rodziny (współmałżonka, dzieci, rodziców, także dla rodzeństwa). Również emerytowani Pracownicy po zakończeniu zatrudnienia mogą kontynuować prywatną opiekę medyczną na preferencyjnych warunkach.

W 2023 roku został zmieniony dostawca usług medycznych i poszerzony został zakres usług medycznych oferowanych w standardowym pakiecie medycznym. W ramach nowo wynegocjowanego zakresu pakietu medycznego pracownicy zyskali dostęp do większej liczby lekarzy - specjalistów, procedur medycznych oraz dostęp do kompleksowej diagnostyki medycznej. W standardowych pakietach medycznych umożliwiono między innymi dostęp do limitowanych konsultacji psychologicznych, programów profilaktyki zdrowotnej (szczepienia, badania laboratoryjne), jak również okresowe przeglądy stomatologiczne poszerzone o profilaktykę stomatologiczną. W ramach stałej, corocznej profilaktyki zdrowotnej został udostępniony program diagnostyki medycznej ukierunkowanej na najczęściej występujące nowotwory u kobiet i mężczyzn.

3.5.2. STANDARDY BHP

[GRI 3-3, GRI 403-1, 403-6] Działania prowadzone w ramach BHP uregulowane są w „Instrukcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy oraz ochrony przeciwpożarowej w Banku Millennium”. Obejmują one standardowe zagadnienia bezpieczeństwa i higieny pracy, tematykę ochrony przeciwpożarowej, podstaw prawa pracy oraz działalność szkoleniową w wymienionych obszarach.

[GRI 403-1, 403-2] Działalność kontrolna BHP jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów obejmującym w każdym roku co najmniej 50% ogólnej liczby oddziałów Banku. Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa. Kluczowe ryzyka związane z nieprzestrzeganiem zasad BHP dotyczą możliwości wystąpienia u pracowników niekorzystnych skutków zdrowotnych (głównie upadków, uderzeń, obciążeń psychofizycznych), związanej z tym absencji i konieczności wypłaty odszkodowań. Istotą przyjętych rozwiązań jest zapewnienie zdolności Banku do stałej identyfikacji zagrożeń we wszystkich obszarach prowadzonej działalności, w tym wynikających ze współpracy z innymi podmiotami, współpracy z podwykonawcami oraz zarządzanie ryzykami związanymi z tymi zagrożeniami. Podniesieniu efektywności związanej z identyfikacją zagrożeń służy wdrażany system „Zgłaszanie usterek”, którego głównym celem jest szybka i bezpośrednia likwidacja zagrożeń.

Badanie przyczyn i okoliczności wypadków związanych z pracą nie tylko służy realizacji obowiązków w zakresie ubezpieczeń ale również edukacji i zapobieganiu kolejnym niepożądanym zdarzeniom (Zalecenia powypadkowe). Wszystkie wypracowane materiały z raportów, zaleceń pokontrolnych lub dokumentacji wypadkowej są wykorzystywane przez właściwe jednostki organizacyjne Banku do pracy nad poprawą bezpieczeństwa.

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

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

[GRI 403-4] Bank współpracuje z przedstawicielami związków zawodowych w ramach Komisji BHP oraz ze Społecznymi Inspektorami Pracy, z którymi konsultuje kwestie BHP i warunków pracy.

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

[GRI 403-7] Bank ogranicza także obrót gotówkowy w placówkach detalicznych, co istotnie obniża ryzyka związane z przestępczością i jej negatywnymi skutkami (występowanie urazów fizycznych i psychicznych).

[GRI 403-9] Bezpieczeństwo i higiena pracy	Grupa Banku Millennium				Bank Millennium			
	2023	2022	2021	2020	2023	2022	2021	2020
Wypadki w pracy*	29	28	40	36	28	28	39	34
Wypadki śmiertelne w pracy*	0	0	0	0	0	0	0	0
Wskaźnik dni straconych**	0,02%	0,04%	0,07%	0,08%	0,02%	0,04%	0,07%	0,07%
Wskaźnik nieobecności w pracy***	6,33%	7,54%	9,00%	11,20%	6,51%	7,73%	9,33%	11,85%
Szkolenia BHP****								
Liczba uczestników	5 354	1 677	1 264	1 175	5 032	1 516	1 181	1 099
% uczestników	78%	24%	18%	17%	78%	23%	18%	17%
Audyty oddziałów	139	139	292	197	142	142	306	197

*Liczba pracowników, którzy ulegli wypadkom

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

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

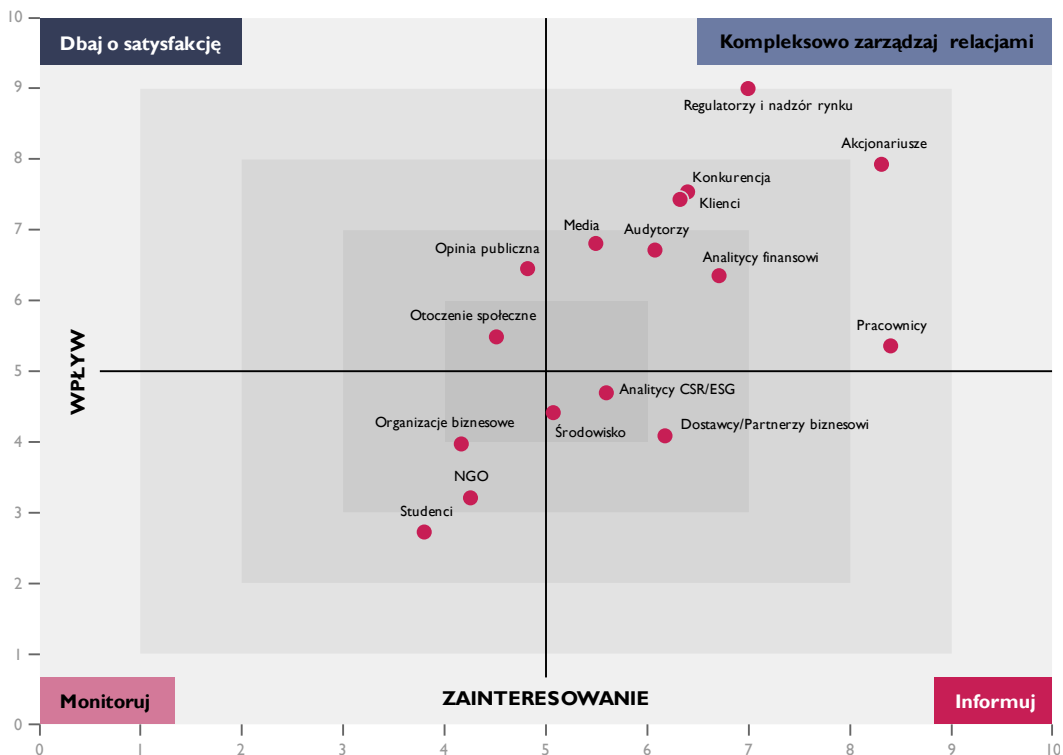
****Szkolenia wstępne i okresowe (przeprowadzane raz na 5 lat).

BANK W OTOCZENIU SPOŁECZNYM

3.6. OTOCZENIE SPOŁECZNE

[GRI 2-29] W 2023 roku przyjęto, że ustalenia wynikające z weryfikacji listy interesariuszy Grupy Banku zaprezentowane w Raporcie ESG za rok 2022 są dalej aktualne, co potwierdzono w toku warsztatów przeprowadzonych w dniu 24 listopada 2023 roku z przedstawicielami jednostek Banku i Grupy Kapitałowej Banku. Matryca interesariuszy została zilustrowana na grafice poniżej.




Matryca interesariuszy Grupy Banku Millennium



3.7. KOMUNIKACJA Z INTERESARIUSZAMI

[2-29] Oczekiwania i opinie interesariuszy uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach, jak i działalności Banku. W 2023 roku Bank przeprowadził aktualizację matrycy istotnych tematów w ramach dialogu z przedstawicielami różnych grup interesariuszy. Szczegółowo proces ten został opisany w rozdziale „Definiowanie treści raportu - dialog z interesariuszami” niniejszego raportu.

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

Interesariusz	Kanały komunikacji	Zgłoszone tematy	Działania Banku
 <p>INWESTORZY I ANALITYCY RYNKU</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy ▪ Roadshows i konferencje ▪ Spotkania ▪ Komunikaty giełdowe i prasowe ▪ Dedykowana strona internetowa (raporty, prezentacje etc). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stosowanie się do zasad ładu korporacyjnego, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z akcjonariuszami.
 <p>KLIENCI</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna, ▪ Internet, portale społecznościowe, ▪ Infolinia ▪ Reklamacje ▪ Badania satysfakcji 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wysoka jakość oferowanych produktów i usług, etyczny marketing i sprzedaż, bezpieczeństwo powierzonych środków, łatwość korzystania z produktów i komunikacji z Bankiem, udogodnienia w dostępie do usług Banku i usług pozabankowych. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Łatwy, szybki i nieograniczony barierami dostęp do usług bankowych i pozabankowych, etyczna reklama i sprzedaż, jasne informowanie o warunkach korzystania z usług, łatwy kontakt z Bankiem, zapewnienie bezpieczeństwa środków klientów.
 <p>PRACOWNICY</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intranet, internet, portale społecznościowe ▪ System zgłaszania nieprawidłowości Whistleblowing ▪ Analizy rynkowe ▪ Ocena pracownika 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie, przyjazne warunki pracy, możliwość angażowania się w działania społeczne. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikacja z pracownikami i odpowiadanie na ich oczekiwania, programy rozwoju kompetencji zawodowych, programy dla rodziców, dofinansowanie aktywności pozapracowych, oferta wolontariatu pracowniczego.



**DOSTAWCY /
PARTNERZY
BIZNESOWI**

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



**OTOCZENIE
SPOŁECZNE**

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



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

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



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

- Raporty
- Korespondencja
- Kontrole nadzorcze
- Zalecenia nadzorcze i rekomendacje dotyczące działalności Banku.
- Raportowanie oraz wdrażanie zaleceń i rekomendacji.

3.8. DZIAŁALNOŚĆ SPOŁECZNA

[GRI 203-1] Programy społeczne realizowane są przez Bank Millennium i za pośrednictwem Fundacji Banku Millennium. Celem statutowym i strategicznym Fundacji jest wspieranie aktywności społecznej na rzecz budowy nowoczesnego społeczeństwa obywatelskiego, poprzez działania edukacyjne, wolontariat i promocje kultury. Misja fundacji „Pomnażamy kapitał społeczny” odnosi się do wspierania projektów, które angażują do działania na rzecz społeczności lokalnych. Fundacja aktywizuje, wspiera i edukuje. Programy społeczne dotyczą edukacji finansowej, mecenatu kultury, edukacji akademickiej i wolontariatu pracowniczego. W 2023 działalność społeczna Banku i Fundacji skupiła się również na ekologii i ochronie planety. Działania na rzecz środowiska są integralną częścią strategii Banku Millennium, który podejmuje wiele inicjatyw na rzecz ograniczania lub wyeliminowania negatywnych wpływów na środowisko naturalne. Bank i Fundacja Banku Millennium uruchomiły w 2023 roku nową edycję programu wolontariatu pracowniczego - OUR PEOPLE'23: SAVE THE PLANET, w ramach którego ponad 217 pracowników-wolontariuszy przeprowadziło 26 ekoinicjatyw. Sportowa część akcji, w której wzięło udział 1 508 osób, pozwoliła zaoszczędzić 71 ton dwutlenku węgla.

[WSKAŹNIK WŁASNY 9] Darowizny (D) i sponsoring (S) w PLN	Grupa Banku Millennium				Bank Millennium			
	2023		2022		2023		2022	
	D	S	D	S	D	S	D	S
Kultura		589 170		550 509		589 170		550 509
Edukacja	551 958	489 041	448 000	107 137	551 958	489 041	448 000	102 137
Działania charytatywne	294 402		341 443		294 402		341 443	
Sport								
Media								
Organizacje społeczne	196 936	36 900	840 000	79 057	196 936	36 900	840 000	79 057
Związki zawodowe								
Inne	5 000	18 209			5 000	18 209		
Razem	1 048 296	1 133 320	1 629 443	736 703	1 048 296	1 133 320	1 629 443	731 703

[GRI 413-1] Zobowiązania Grupy Banku Millennium dotyczące społecznego zaangażowania zostały ujęte w „Polityce zrównoważonego rozwoju Banku Millennium S.A.”, której integralną część stanowią publikowane na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>), następujące dokumenty:

- Zasady zrównoważonego rozwoju
- Zasady dotyczące oddziaływania społecznego
- Zasady wolontariatu korporacyjnego

Wymienione zasady i regulacje są obowiązujące dla 100% podmiotów, a tym samym wszystkich działań operacyjnych w Grupie Banku Millennium w odniesieniu do społeczności lokalnej rozumianej jako całe terytorium Polski.

Grupa Banku Millennium nie udziela wsparcia finansowego i rzeczowego partiom politycznym i politykom.

Bank prowadzi szereg działań mających na celu angażowanie społeczności lokalnych, wsparcie ich rozwoju, a także ocenia i monitoruje swój wpływ na społeczności lokalne. Działania wspierające społeczności lokalne zostały szczegółowo scharakteryzowane w rozdziałach 3.8.1 - 3.8.4 Raportu ESG.

3.8.1. PROGRAMY EDUKACYJNE FUNDACJI BANKU MILLENNIUM

[GRI FS16] Od 2016 roku Fundacja Banku Millennium prowadzi autorski program edukacji finansowej dla dzieci w wieku przedszkolnym, pod nazwą „Finansowy Elementarz”, w ramach którego organizuje warsztaty, tworzy materiały edukacyjne w różnych formatach i przekazuje wiedzę finansową najmłodszym, ich rodzicom, a także nauczycielom przedszkolnym. Niezmiennie stara się dotrzeć do świadomości najmłodszych i ich opiekunów i z sukcesem ten cel realizuje. Program realizowany jest według autorskiego programu przez profesjonalnych animatorów i wolontariuszy Banku Millennium.

W 2023 roku Fundacja kontynuowała program w formule stacjonarnej i zrealizowała dwie kolejne edycje programu (X i XI). Warsztaty Finansowego Elementarza odpowiadają bieżącym potrzebom i zmianom, jakie zachodzą w świadomości dzieci, m.in. temu, jak ważny jest dla nich wirtualny świat. Wśród najmłodszych rozwijane były kompetencje z zakresu wiedzy o pieniądzu i ich wartości. Program skierowany jest do dzieci w wieku przedszkolnym (3-6 lat) i zakłada wprowadzenie najmłodszych w świat finansów, poprzez zabawę i interesujące spotkania z wieloma atrakcjami. Warsztaty realizowane są we współpracy z Fundacją Verba.

W 2023 roku, w ramach dziesiątej i jedenastej edycji, Fundacja zrealizowała ponad 400 warsztatów w 119 przedszkolach w całej Polsce i dotarła do blisko 10 tysięcy przedszkolaków. Tegoroczne zajęcia aktywizowały dziecięcą społeczność - w trakcie zajęć dzieci korzystały ze specjalnie przygotowanych monet i banknotów. Niezmiennie też odbyły się przy udziale wolontariuszy programu oraz głównego bohatera, kluczowej maskotki i bohatera programu - Pana Sebastiana.

W 2023 roku program ponownie został wzbogacony o wiedzę z zakresu cyberbezpieczeństwa, nowych form płatności (BLIK), płatności realizowane przez internet oraz nowych technologii. Uczestnicy zajęć Finansowego Elementarza zgłębiali wiedzę na temat finansów poprzez rozmowy, zabawy oraz przy użyciu materiałów edukacyjnych fundacji. Dzięki programowi warsztatów dzieci poznawały nowe możliwości technologiczne, które czekają na nie w dorosłym świecie, ale z których mogą też korzystać już dzisiaj.

Celem Finansowego Elementarza jest nauka i aktywizacja dzieci w zakresie finansów i bezpieczeństwa, już od najmłodszych lat. W ramach warsztatów, w interaktywny sposób przekazywana jest wiedza o wartości pieniądza, jego formach, umiejętności planowania i oszczędzania, oraz świadomego i bezpiecznego poruszania się po świecie finansów.

Dodatkowo Fundacja Banku Millennium, poprzez stronę internetową, media społecznościowe oraz kanał YouTube, udostępnia rodzicom, nauczycielom i innym osobom zainteresowanym materiały edukacyjne. Wśród nich znajdują się: poradniki umożliwiające skuteczną edukację finansową najmłodszych; artykuły, które wyjaśniają jak przekazywać wiedzę z zakresu oszczędzania, przedsiębiorczości, dobroczynności, technologii oraz funkcjonowania firmy; cykl wywiadów i filmików, dostępny w serwisie YouTube.

Tegoroczny program był realizowany pod honorowym patronatem Ministerstwa Finansów, co jest dodatkowym potwierdzeniem właściwego kierunku rozwoju programu, realizacji celów statutowych Fundacji i wartości edukacyjnej.

3.8.2. AKCJE CHARYTATYWNE I WOLONARIAT PRACOWNICZY

Our People'23: Save the Planet

[WSKAŹNIK WŁASNY 8] Grupa Banku Millennium przykłada dużą wagę do angażowania pracowników w akcje społeczne. Aby umożliwić im realizację własnych pomysłów wolontariackich, organizowane są konkursy wewnętrzne, aktywizujące społeczność banku, w ramach których przyznawane są granty na realizację inicjatyw dobroczynnych pracowników. W ramach Grupy Banku Millennium zarządzaniem inicjatywami na rzecz społeczności zajmuje się Fundacja Banku Millennium.

Bank Millennium i Fundacja nie są obojętne na problemy środowiskowe, dlatego w 2023 roku zrealizowano program wolontariatu pracowniczego pod nazwą Our People'23: Save the Planet, skoncentrowany przede wszystkim na ochronie naszej planety, skierowany do wszystkich pracowników banku i Grupy. W 2023 roku pracownicy-wolontariusze zatroszczyli się o potrzeby Ziemi, stawiając ekowartości na pierwszym miejscu. Fundacja, w ramach programu, za cel postawiła sobie podnoszenie świadomości ekologicznej oraz promowanie ekologicznych wartości takich jak: segregacja odpadów, zazielenianie przestrzeni, ochrona zwierząt i lasów, a także zwiększanie świadomości ekologicznej wśród społeczeństwa.

Program podzielony został na dwie zależne od siebie części: sportowe wyzwanie oraz ekowolontariat.

Sportowa część akcji opierała się na zaangażowaniu pracowników-wolontariuszy w aktywności sportowe. Każdy pokonany kilometr i spalona kaloria przyczyniły się do zrealizowania postawionego celu, jakim było przekazanie Fundacji Banku Millennium kwoty 250 tysięcy złotych. W aktywności zaangażowało się 1 508 wolontariuszy, którzy od 24 kwietnia do 25 czerwca 2023 roku przemierzali łącznie 311 444 km, spalając przy tym 18 mln kalorii. Akcja promowała nie tylko ekologiczne wartości, ale również zachęcała do zdrowego stylu życia bogatego w aktywność fizyczną, która z kolei przekłada się nie tylko za nasze zdrowie i samopoczucie, ale również środowisko. Nasi wolontariusze przy realizowaniu sportowych celów, zamieniali transport samochodem czy komunikacją na spacer, bieg lub rower. Dzięki temu zaoszczędziliśmy 71 ton dwutlenku węgla.

W ramach drugiej części akcji, dzięki kwocie przekazanej Fundacji, **zrealizowano 26 różnorodnych ekoinicjatyw**. Ekowolontariat łącznie zaangażował **125 wolontariuszy**. Ekoinicjatywy wymagały od wolontariuszy: zaangażowania w pracę, otwartości na lokalne społeczności, zaplanowania długoterminowych skutków prowadzonych pro-ekologicznych działań, wykorzystywania surowców i materiałów pochodzących z recyklingu, minimalizacji zakupów. Akcja stworzyła idealną przestrzeń do realizacji kreatywnych i co ważne, charytatywnych pomysłów. Dzięki temu każda z inicjatyw była wyjątkowa.

Na program grantowy Our People'23: Save the Planet Fundacja Banku Millennium przeznaczyła ponad 250 tys. złotych.

3.8.3. MECENAT KULTURY

Działalność w obszarze kultury stanowi już od ponad 30 lat ważną część działań społecznych Banku Millennium. Bank wspiera przedsięwzięcia kulturalne o zasięgu ogólnopolskim i lokalnym. Jest mecenasem kultury 360°, promując sztukę w niemal wszystkich jej formach, m.in.: muzykę, malarstwo, rzeźbę, film, teatr, fotografię, literaturę i performance. Wspiera kulturę niszową i popularną. Jest z założenia partnerem długofalowym. Już od 18 lat jest mecenasem Millennium Docs Against Gravity - największego festiwalu filmowego w Polsce, od ponad 20 lat jest sponsorem Międzynarodowego Festiwalu Jazzu Tradycyjnego Old Jazz Meeting Złota Tarka, jest też wieloletnim sponsorem tego jednego z najważniejszych wydarzeń polskiej sceny kabaretowej Lidzbarskich Wieczorów Humoru i Satyry. Przez 17 lat fundował nagrodę dla wybitnych twórców kultury Złote Berto, 11 lat był mecenasem Perła Millennium - wspólnego programu Banku i TVP, którego celem była

produkcja, promocja i prezentacja na antenie TVP wydarzeń artystycznych z kręgu kultury wysokiej. Bank był także sponsorem festiwalu muzyki współczesnej Sacrum Profanum, Bella Skyway Festival - multimedialnego widowiska przygotowanego przez międzynarodowe grono artystów, Festiwal „Dwa Teatry”, Gdańskiego Festiwalu Muzycznego, Festiwalu Mozartowskiego w Warszawskiej Operze Kameralnej oraz wielu innych wydarzeń. W 2022 Bank objął też mecenatem wystawę polskich fotografów „Solidarni”, pokazującą dramat uchodźców z objętej wojną Ukrainy oraz nadzwyczajną solidarność Polaków w stosunku do nich. Wystawa była prezentowana w Gdańsku, Warszawie i Chelmie.

W 2023 roku Bank Millennium został partnerem festiwalu Inside Seaside, nowego wydarzenia na polskiej scenie muzycznej. Inside Seaside Festival to nowa, duża impreza kulturalna, z dobrym, zróżnicowanym programem muzycznym i wydarzeniami towarzyszącymi, dla fanów muzyki z całej Polski. Organizatorzy postawili na nową formułę i nietypowy dla festiwali muzycznych termin, zapelniając tym samym lukę na polskim rynku muzycznym.

Bank ponownie też objął mecenatem „Start-up kulturalny”. To gliwicka inicjatywa, wspierająca innowacyjne pomysły, wyjątkowe wydarzenia i sztukę na najwyższym poziomie. Jest to autorski program Centrum Kultury Victoria w Gliwicach, skierowany do organizacji, artystów, animatorów, organizatorów imprez i warsztatów - zarówno do profesjonalistów, jak i amatorów, którzy mają do zaproponowania coś niepowtarzalnego w dziedzinie kultury i sztuki.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity

Najważniejszym projektem kulturalnym wspieranym przez Bank jest festiwal Millennium Docs Against Gravity. To największy festiwal filmowy w Polsce i liczący się festiwal filmów dokumentalnych w świecie. Bank Millennium jest partnerem festiwalu już od 18 lat, jest też fundatorem nagrody głównej festiwalu.

W maju 2023 roku odbyła się jubileuszowa 20. edycja festiwalu Millennium Docs Against Gravity, kolejny raz w formule hybrydowej. Podczas festiwalu zaprezentowano 190 najlepszych filmów dokumentalnych z całego świata, zarówno krótko- jak i pełnometrażowych. Towarzyszyły im spotkania z twórcami i bohaterami oraz debaty wokół ważnych tematów zaprezentowanych na ekranie. Jak co roku, festiwal poruszył wiele istotnych kwestii - od ekologii, przez różnorodność, politykę, psychologię, prawa człowieka, sztukę, popkulturę, po relacje rodzinne. Festiwal odbywał się w ośmiu miastach oraz online na platformie festiwalowej. W 20. edycji festiwalu Millennium Docs Against Gravity wzięło udział ponad 144 tysiące osób.

Festiwal Filmowy Millennium Docs Against Gravity to największe święto kina dokumentalnego w Polsce, a jego popularność z roku na rok rośnie. Twórcom festiwalu, a także jego mecenasowi - Bankowi Millennium - zależy na przybliżaniu wiedzy o współczesnym świecie jak najszerszej grupie odbiorców. Obecność festiwalu w wielu miastach, a od 2020 roku także online, pozwala najlepszym filmom dokumentalnym z całego świata dotrzeć do szerokiej publiczności. Dzięki temu Millennium Docs Against Gravity realizuje swoje główne cele - edukację filmową i społeczną, docieranie z kulturą audiowizualną do szerokiej publiczności, nie tylko w dużych miastach, ale też w mniejszych ośrodkach.

3.8.4. WSPIERANIE EDUKACJI - WSPÓŁPRACA Z INSTYTUCJAMI EDUKACYJNYMI

[GRI 203-1] Stałym elementem działań na rzecz studentów i absolwentów jest wspieranie aktywności edukacyjnych poprzez aktywny udział Pracowników banku w warsztatach, konferencjach lub debatach.

W 2023 roku Bank kontynuował współpracę z Szkołą Główną Handlową w Warszawie, wspierając uczelnię w podnoszeniu jakości infrastruktury, a także studentów i absolwentów w rozwoju kompetencji i zainteresowań. Przykładem trwałej współpracy jest centrum coworkingu stworzone przez Bank Millennium i SGH. Jest to bezpłatna przestrzeń do spotkań, networkingu, konsultacji z teoretykami i praktykami biznesu. Centrum coworkingu stale służy studentom i absolwentom, którzy założyli lub planują założenie własnego startupu i chcą zderzyć swoje pomysły z rzeczywistością biznesową. Od 2017 Bank jest już członkiem **Klubu Partnerów Szkoły Głównej Handlowej** i ściśle współpracuje z uczelnią, udzielając się w życiu akademickim. Przedstawiciele Banku biorą aktywny udział w spotkaniach Rady Klubu Partnerów SGH, na których omawiane są elementy strategii uczelni czy możliwości kształcenia studentów w zakresie kluczowych kompetencji.

Bank angażuje się w kształtowanie przyszłych liderów bankowości, dlatego wspiera studentów w rozwoju ich kompetencji. W ramach kooperacji z uczelnią przedstawiciel banku wystąpił w roli prelegenta skupiając się na praktycznym aspekcie bankowości przedsiębiorstw. Uczestnikami wydarzenia byli studenci należący do SKN Bankowości SGH, którzy swoją przyszłość zawodową wiążą z obszarem bankowości korporacyjnej. Wykład był także niezwykle okazją do inspirującej wymiany poglądów między pokoleniami.

Bank kontynuując partnerstwo dydaktyczne kierunku psychologia i informatyka na Uniwersytecie SWPS wprowadzał studentów w praktyczne rozwiązania z obszaru User Experience. Taka współpraca pozwalała na dzielenie się wiedzą specjalistyczną, lepsze przygotowanie do pracy specjalistów oraz aktywne promowanie możliwości rozwoju zawodowego z w banku.

Po raz kolejny, Bank został partnerem tegorocznej edycji „Mosty Ekonomiczne” - ogólnopolskiego projektu realizowanego przez Samorząd Studentów SGH i Forum Uczelni Ekonomicznych. Jej celem jest integracja środowisk akademickich z uczelni ekonomicznych z Warszawy, Krakowa, Wrocławia, Katowic i Poznania oraz budowanie relacji partnerskich między środowiskiem akademickim a biznesem. Dzięki takiemu działaniu studenci mają szansę uczestniczyć w warsztatach, case studies, inspirujących wykładach i spotkać się z ludźmi biznesu, którzy mają na swoim koncie wiele osiągnięć.

W grudniu 2023 roku Bank Millennium i Akademia Leona Koźmińskiego nawiązały strategiczne partnerstwo, na mocy którego wspólnie zrealizują ważne dla społeczeństwa projekty, mające wpływ na przyszłość edukacji. Umowę o współpracy podpisali Joao Bras Jorge, prezes zarządu Banku Millennium oraz prof. Grzegorz Mazurek, Rektor Akademii Leona Koźmińskiego. Bank dołączył jednocześnie do grona darczyńców pierwszego w polskim środowisku akademickim kapitału żelaznego, pozwalającego finansować rozwój młodych pokoleń, kadry akademickiej oraz badań naukowych. Partnerstwo strategiczne to wyjątkowa forma współpracy, w ramach której strony będą udzielać sobie merytorycznego wsparcia, realizować wspólne inicjatywy - komunikacyjne i edukacyjne, a jedna z sal wykładowych w uczelni zyska branding Banku Millennium, przypominający studentom i słuchaczom o bliskości biznesu.

Bank Millennium był sponsorem IT Azure Summit 2023, największej polskiej konferencji poświęconej chmurze obliczeniowej Microsoft Azure. Przedstawiciel Banku prowadził prelekcję o faktach i mitach Azure Landing Zone.

W maju Bank Millennium wziął udział w Javeloper2023 największej polskiej konferencji poświęconej Java i architekturze oprogramowania. Wydarzenie skierowane było do architektów, developerów, devopsów, specjalistów od bezpieczeństwa, specjalistów cloud oraz big data i zgromadziło online

ponad 1500 uczestników. Przedstawiciel Banku prowadził prelekcję Vavr - ulepszone możliwości programowania funkcyjnego w JAVA.

W ramach programu praktyk skierowanego do studentów i absolwentów szkół wyższych praktykanci otrzymali możliwość rozwoju w obszarach takich jak: IT, HR, finanse, ryzyko, marketing, zarządzanie projektami, czy bankowość elektroniczna. W 2023 roku program praktyk letnich poszerzył swoją ofertę o możliwość odbycia praktyk nie tylko w Warszawie, ale również we Wrocławiu, Gdańsku, Krakowie oraz Katowicach. Praktykanci zostali zaproszeni na szkolenia z umiejętności miękkich oraz metodyk zwinnych, stosowanych w Banku Millennium.

3.8.5. WSPIERANIE RÓŻNORODNOŚCI

Europejski Lider Różnorodności

Bank jest sygnatariuszem Karty Różnorodności i podejmuje działania wspierające różnorodność w środowisku bankowym i poza organizacją. Bank otrzymał tytuł „Europejskiego Lidera Różnorodności 2024” **Financial Times**. Ranking sporządzony został na podstawie opinii ponad 100 tysięcy europejskich pracowników na kontynencie oraz ekspertów zajmujących się zasobami ludzkimi i rekrutacją. **Partnerem merytorycznym projektu jest firma badawcza Statista.**

Podczas wypełniania ankiet pracownicy mieli możliwość oceny praktyk stosowanych przez ich pracodawców w zakresie różnorodności oraz przedstawienia swojego postrzegania praktyk stosowanych przez innych czołowych pracodawców w reprezentowanych przez nich branżach. Autorzy rankingu dodali w tym roku do analizy trzy nowe wskaźniki: udział kobiet na stanowiskach kierowniczych (np. komitety wykonawcze, zarządy, rady nadzorcze), komunikację prowadzoną na rzecz różnorodności oraz wynik różnorodności obliczony przez dostawcę danych. Chodziło o to, aby jeszcze mocniej przybliżyć osiągnięte w rankingu wyniki do rzeczywistości doświadczanej przez pracowników. Ankiety pracownicze składają się obecnie na 70 procent ostatecznego wyniku firmy, a te nowe wskaźniki stanowią aż 30 procent ogólnej oceny.

Ranking „Europejskich liderów różnorodności 2024” przedstawia listę 850 firm, które uzyskały najwyższą punktację w badaniu. Bank Millennium znalazł się na 262 pozycji zestawienia osiągając wskaźnik 73.36 punktów. Bank Millennium ma szóstą pozycję w rankingu spośród polskich firm, za to na tle rodzimego sektora bankowego osiągnął najlepszy wynik.

RÓŻNORODNOŚĆ JEST OK!

Inicjatywa, w której chcemy zadbać o to, by każda osoba w organizacji czuła się ważna i potrzebna. Zwracamy uwagę na tematy dotyczące płci, wieku, wynagrodzenia, dobrego samopoczucia w miejscu pracy, budowania relacji dzięki właściwej komunikacji, dysfunkcji, kultury międzynarodowej. Chcemy by to, co nas różni mogło łączyć i dawać efekt synergii w miejscu pracy.

Od marca 2023 roku zorganizowaliśmy webinary poświęcone: Ciałopozytywności, Równości płci, Gender Pay Gap, komunikacji w zespołach wielopokoleniowych, feminatywom oraz ona i on w biznesie - efekt synergii.

W tym roku rozpoczniemy od tematów poświęconych niepełnosprawnościom, komunikacji i współpracy w zespołach międzykulturowych.

Jesteśmy otwarci na tematy, które chcą poruszać pracownicy, by szerzyć pozytywne nastawienie na różnorodność i otwartość na to, że jesteśmy inni. Jednocześnie chcemy dbać o empatię i wyrozumiałość dla siebie mimo różnic w zespołach, by współpraca była efektywna.

Wsparcie dla Paraolimpijek

W roku 2023 Bank Millennium ponownie wspierał paraolimpijki i tym samym umożliwiał im dalsze sportowe i życiowe sukcesy. Już po raz trzeci w ramach wsparcia dla paraolimpijek Bank Millennium ufundował stypendium dla jednej z nich. Bank zasilł zbiórkę na ten cel we współpracy z fundacją Martyny Wojciechowskiej Unaweza oraz akcją #CorinneRunsForGood.

Festival Millennium Docs Against Gravity

Jubileuszowa 20. edycja MDAG odbyła się w dniach 12-21 maja 2023 roku w kinach, w ośmiu polskich miastach - Warszawie, Wrocławiu, Gdyni, Poznaniu, Katowicach, Łodzi, Bydgoszczy i Lublinie oraz online - od 23 maja do 4 czerwca na platformie mdag.pl. Bank Millennium jest sponsorem festiwalu Millennium Docs Against Gravity i fundatorem Nagrody Głównej od 2006 roku. Tegoroczna edycja MDAG przyciągnęła do kin studyjnych i online o ponad sześć tysięcy osób więcej niż w 2022 roku. Festiwal jest coraz popularniejszy i łącznie w obu częściach festiwalu udział wzięło aż 144 483 osób. Zaprezentowano niemal 190 najlepszych filmów dokumentalnych z całego świata, zarówno krótko- jak i pełnometrażowych. Festiwalowi towarzyszyło kilkadziesiąt wydarzeń dodatkowych - zarówno w kinach jak i online. Warsztaty, dyskusje i dyżury psychologiczne w ramach Safe Space, warsztaty dotyczące inkluzywnego języka, sekcja VR oraz wystawy plakatów i rysunków w przestrzeniach kin festiwalowych to tylko niektóre nowości zaprezentowane podczas 20. edycji festiwalu. Co roku też ważną część programu Millennium Docs Against Gravity stanowią filmy poświęcone ekologii w sekcji „Klimat na zmiany” oraz filmy poświęcone tematom queerowym i LGBTQ+. W tym roku MDAG otworzył Miesiąc Dumy (Pride Month), debatę wokół sekcji WE'RE HERE, WE'RE QUEER, w której poprzez filmy dokumentalne przygląda się życiu osób LGBTQ+ w różnych stronach świata.

Aby udostępnić festiwal możliwie jak najszerzej publiczności, w szczególności osobom niewidomym i słabowidzącym, seniorom oraz osobom z dysleksją i niepełnosprawnością intelektualną, wybrane filmy i seanse były wyświetlane podczas festiwalu z napisami dla niesłyszących oraz z opcją przekazywania werbalnego opisu treści wizualnych głosem, przez słuchawki.



4. ŁAD KORPORACYJNY (GOVERNANCE)

ZARZĄDZANIE

4.1. STOSOWANIE ZASAD ŁADU KORPORACYJNEGO

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

Dobre praktyki spółek notowanych na giełdzie

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

Podobnie jak w poprzednich latach, tak i w 2023 roku, kierując się regułą przejrzystości swoich działań w układaniu relacji korporacyjnych i inwestorskich oraz najwyższą jakością komunikacji z akcjonariuszami, Bank przestrzegał zasad Dobrych Praktyk. Potwierdzeniem stosowania zawartych w Dobrych Praktykach rekomendacji, jest opublikowany na stronie internetowej Banku dokument „Informacja na temat stanu stosowania przez spółkę rekomendacji i zasad zawartych w Zbiorze Dobre Praktyki Spółek Notowanych na GPW”.

W zakresie Rekomendacji IV.R.2 pkt 2 i 3, przewidującej umożliwienie akcjonariuszom udziału w Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy (dalej także „WZA”) przy wykorzystaniu środków komunikacji

elektronicznej, poprzez zapewnienie dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym, w ramach której akcjonariusze mogą wypowiadać się w toku Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, przebywając w miejscu innym niż miejsce obrad WZA oraz wykonywać, osobiście lub przez pełnomocnika, prawo głosu w toku posiedzeń, w ocenie Banku, realizacja przywołanej reguły w trakcie obrad WZA niesie za sobą zagrożenia natury technicznej oraz prawnej dla prawidłowego i sprawnego przeprowadzania obrad WZA. Uniknięcie wspomnianych zagrożeń stanowi większą wartość dla akcjonariuszy, niż realizacja zapisanej w części IV, Rekomendacji IV.R.2, pkt 2 Dobrych Praktyk. Bank, podobnie jak to czynił już od 2008 roku, zapewnia transmisję internetową obrad WZA w czasie rzeczywistym, zgodnie z wymogiem określonym w części IV, Rekomendacji IV.R.2 pkt 1 Dobrych Praktyk. Jednocześnie, Bank w ramach wdrożenia Dobrych Praktyk 2021 zapewnił akcjonariuszom techniczną możliwość dwustronnej komunikacji w czasie rzeczywistym w toku obrad WZA.

Zasady Ładu Korporacyjnego dla Instytucji Nadzorowanych

Bank, jako instytucja finansowa, podlega od początku 2015 roku także wymienionym na wstępie „Zasadom Ładu Korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych”.

Zarząd i Rada Nadzorcza Banku podjęły uchwały o stosowaniu tych Zasad, z wyjątkiem §16 ust. 1 oraz § 24 ust. 1, dotyczących odbywania posiedzeń organów Banku (Zarządu i Rady Nadzorczej) w języku polskim.

Znajomość języka angielskiego przez członków Zarządu Banku umożliwia całkowite wzajemne zrozumienie oraz właściwy poziom komunikacji w trakcie posiedzeń. Natomiast stosowana w praktyce, zasada prowadzenia obrad Rady Nadzorczej Banku zarówno w języku polskim, jak i w języku angielskim, przy zapewnieniu niezbędnej pomocy tłumacza, również zapewnia wzajemne zrozumienie i właściwy poziom komunikacji.

Rada Nadzorcza oceniła, że zastosowane w Banku rozwiązania i mechanizmy służące wdrożeniu oraz realizacji Zasad, w stopniu zadowalającym uwzględniają ujęte w Zasadach cele w powiązaniu z potrzebami optymalnej organizacji działalności Banku.

Rekomendacja Z

Jako podmiot nadzorowany przez KNF, Bank dostosował swoją działalność również do zasad ładu wewnętrznego opisanych przez KNF w Rekomendacji Z, której aktualna wersja weszła w życie 1 stycznia 2022 r.

Rada Nadzorcza ocenia, że Bank realizował zasady wynikające z Rekomendacji Z w stopniu zadowalającym, z uwzględnieniem zmieniającej się sytuacji wewnętrznej i otoczenia Banku.

4.2. STRUKTURA ZARZĄDZANIA

[GRI 2-9] Zgodnie ze Statutem Banku Millennium, władzami Banku są Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, Rada Nadzorcza i Zarząd.



Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy

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

Rada Nadzorcza

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

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

[GRI 2-9]

**Skład Rady Nadzorczej
 Banku Millennium**

	Funkcja	Kadencja
Bogusław Kott	Przewodniczący Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Nuno Manuel da Silva Amado	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Dariusz Rosati	Wiceprzewodniczący i Sekretarz Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Miguel de Campos Pereira de Bragança	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Olga Grygier-Siddons	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Anna Jakubowski	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Grzegorz Jędryś	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Alojzy Nowak	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
José Miguel Bensliman Schorcht da Silva Pessanha	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Miguel Maya Dias Pinheiro	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Beata Stelmach	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Lingjiang Xu	Członek Rady Nadzorczej	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.

**[GRI 405-1] Rada Nadzorcza
 Banku Millennium według płci**

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)

**[GRI 405-1] Rada Nadzorcza
 Banku Millennium według
 grup wiekowych**

	Mężczyźni	Kobiety	Razem
[30-50]	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)
≥50	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)
Razem	9 (75%)	3 (25%)	12 (100%)

[GRI 2-9] Opis kompetencji istotnych m.in. z punktu widzenia zarządzania ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem firmy oraz informacje o innych pełnionych funkcjach przez członków Rady Nadzorczej Banku są dostępne, w odniesieniu do każdej z tych osób, na stronie internetowej Banku:

<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny/rada-nadzorcza>

[GRI 2-11] W roku 2023 Przewodniczący Rady Nadzorczej nie pełnił żadnej funkcji kierowniczej ani nadzorczej w Grupie Banku Millennium. Był natomiast członkiem Rady Fundacji Banku Millennium (dalej: Fundacji). Fundatorem Fundacji Banku Millennium jest Bank, zaś zgodnie ze Statutem Fundacja nie prowadzi działalności gospodarczej.

Zarząd Banku

[GRI 2-9] Zarząd Banku kieruje całokształtem działalności Banku i reprezentuje go na zewnątrz. Na podstawie zasadniczej struktury organizacyjnej zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą, Zarząd określa szczegółowy schemat organizacyjny Banku. Zarząd określa zasady funkcjonowania i organizacji pracy w Banku oraz zasady polityki kadrowej. Ponadto, do kompetencji Zarządu należy m.in. opracowywanie i przedkładanie Radzie Nadzorczej i Walnemu Zgromadzeniu Akcjonariuszy sprawozdań i innych dokumentów dotyczących funkcjonowania Banku, zwoływanie Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy, ustanawianie przepisów wewnątrzbankowych, powoływanie komitetów upoważnionych do stałego monitoringu określonych spraw. Zarząd Banku liczy **7 członków. Czterech członków Zarządu jest obywatelami Polski.** Kadencja Zarządu trwa trzy pełne lata obrotowe.

Skład Zarządu Banku Millennium	Funkcja	Kadencja
Joao Nuno Lima Bras Jorge	Prezes Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Fernando Maria Cardoso Rodrigues Bicho	Wiceprezes Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Wojciech Haase	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Andrzej Gliński	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
Wojciech Rybak	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.
António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	kadencja 3-letnia; powołanie 24.03.2021 r.

[GRI 405-1] Zarząd Banku Millennium według płci	Mężczyźni	Kobiety	Razem
	7 (100%)	0 (0%)	7 (100%)

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

[GRI 2-9] Opis kompetencji istotnych m.in. z punktu widzenia zarządzania ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem firmy oraz informacje o innych pełnionych funkcjach przez członków Zarządu Banku są dostępne, w odniesieniu do każdej z tych osób, na stronie internetowej Banku:

<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/wladze-banku-i-lad-korporacyjny/zarzad>

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

[GRI 2-11] W roku 2023 Prezes Zarządu Banku Millennium pełnił funkcje przewodniczącego rad nadzorczych w następujących spółkach Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing i Millennium Goodie (w każdej z nich Bank Millennium posiadał 100% udział w kapitale). Pełnienie tych funkcji pozwala na sprawowanie nadzoru właścicielskiego nad działalnością powyższych spółek. Spółki te w sposób istotny uzupełniają usługi bankowe świadczone przez Bank Millennium i są ważnym elementem oferty finansowej Grupy.

Poza sprawowaniem funkcji nadzorczych w powyższych spółkach, Prezes Zarządu Banku Millennium pełnił funkcję Wiceprezesa Rady Fundacji Banku Millennium.

Komitety Banku

[GRI 2-9] W Banku funkcjonują następujące Komitety:

- Komitet Handlowy
- Komitet Kredytowy
- Komitet Ryzyka
- Komitet Kapitału, Aktywów i Pasywów
- Komitet Procesów i Ryzyka Operacyjnego
- Komitet Inwestycji i Kosztów
- Komitet Należności Zagrożonych
- Komitet Sterujący Technologii Informatycznych
- Komitet Personalny
- Komitet Walidacyjny
- Komitet ds. AML
- Komitet Produktowy
- Komitet Zrównoważonego Rozwoju

Prezes Zarządu Banku jest Przewodniczącym Komitetu Zrównoważonego Rozwoju. W skład Komitetu wchodzi wszyscy Członkowie Zarządu Banku, jak również przedstawiciele jednostek wykonujących zadania związane ze zrównoważonym rozwojem w Banku i Grupie Kapitałowej Banku. Posiedzenia

Komitetu odbywają się nie rzadziej niż raz na kwartał. Zakres zadań Komitetu obejmuje m.in. rekomendowanie do Zarządu Banku strategii zrównoważonego rozwoju, przyjmowanie planów operacyjnych związanych z wdrażaniem tej strategii oraz monitorowanie wdrażania zaplanowanych działań, ocenę wpływu zasad zrównoważonego rozwoju na działalność Banku, zatwierdzanie i monitorowanie KPI i KRI w obszarze zrównoważonego rozwoju, przekazywanie Zarządowi Banku okresowej informacji o kluczowych aspektach dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Struktura zarządzania w Spółkach Banku

Cały Zarząd Banku Millennium zasiada w Radach Nadzorczych Spółek: Millennium Leasing sp. z o.o. oraz Millennium Goodie sp. z o.o. W Radach Nadzorczych pozostałych spółek Grupy Banku Millennium Członkowie Zarządu Banku stanowią większość składu Rady, z wyjątkiem nowej spółki w strukturze Grupy - Millennium Financial Services sp. z o.o., która nie posiada rady nadzorczej. Dodatkowo w przypadku Millennium Banku Hipotecznego S.A. (oprócz 4 Członków Zarządu Banku Millennium S.A.) w skład Rady Nadzorczej zgodnie z przepisami prawa wchodzi członkowie niezależni.

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

4.3. PODEJŚCIE DO ZARZĄDZANIA ZRÓWNOWAŻONYM ROZWOJEM

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

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

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



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

W Banku Millennium działania na rzecz zrównoważonego rozwoju są integralną częścią strategii biznesowej. Obszar ESG został także ujęty w przyjętej przez Zarząd i zatwierdzonej przez Radę Nadzorczą nowej strategii Grupy na lata 2022-2024, a także w przyjętej przez Zarząd i opublikowanej w roku 2022 Strategii ESG. Szczegółowo kwestia ta została omówiona w rozdziale 1.4 niniejszego raportu („ESG integralną częścią nowej strategii na lata 2022-2024”).

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

Bank przykłada także dużą wagę do kwestii ochrony środowiska i ochrony klimatu, realizuje swoje działania w duchu strategii formułowanej przez Unię Europejską i kraje członkowskie. Bank określił swoje podejście do tych kwestii w „Polityce środowiskowej Grupy Banku Millennium”. Szczegółowo te kwestie zostały omówione w rozdziale 2.1. „Zarządzanie wpływem na środowisko i ochroną klimatu”.

Organizacja procesu zarządzania obszarem ESG

[GRI 2-12, 2-13]

Zarząd Banku odpowiada za efektywne zarządzanie obszarem zrównoważonego rozwoju w Banku, w zakresie kwestii środowiskowych, społecznych i dotyczących ładu korporacyjnego, a Rada Nadzorcza Banku nadzoruje ten proces.

W ramach Zarządu nadzór nad obszarem zrównoważonego rozwoju sprawuje Prezes Zarządu, natomiast nadzór nad zarządzaniem ryzykiem ESG sprawuje Członek Zarządu Banku ds. Ryzyka.

Zarząd otrzymuje szereg informacji i raportów, umożliwiających kontrolę procesów mających na celu określanie i zarządzanie jej ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem, w tym - okresowe raporty dotyczące wszystkich kluczowych obszarów działalności Banku. W tym zakresie działania kontrolne Zarządu przeprowadzane są również poprzez działające w Banku komitety. W procesie tym uwzględniane są również informacje pochodzące od interesariuszy Banku, np. w zakresie dotyczącym spraw pracowniczych lub kwestii wynikających ze skarg lub badań w obszarze obsługi klientów. Przykładowo, w ramach Komitetu Procesów i Ryzyka Operacyjnego prezentowane są raporty dotyczące: reklamacji klientów i podejmowanych przez Bank działań związanych z kwestiami zidentyfikowanymi w procesie rozpatrywania reklamacji, a także raporty dotyczące obszaru jakości i badań dotyczących potrzeb klientów i procesu obsługi klienta. Istotną rolę w tym zakresie pełni również Komitet Zrównoważonego Rozwoju, którego działania opisane są poniżej w tym rozdziale.

Również Rada Nadzorcza otrzymuje, w tym poprzez działające przy Radzie Nadzorczej komitety informacje dotyczące kluczowych aspektów działania Banku, w tym aspektów związanych z jego ekonomicznym, środowiskowym i społecznym wpływem. Przykładowo, w ramach prac Komitetu Audytu analizowane są kwestie dotyczące procesu reklamacji i działań podejmowanych przez Bank w odniesieniu do zidentyfikowanych w tym procesie kwestii. Komitet Ryzyka Rady Nadzorczej przyjmuje informacje o miernikach apetytu na ryzyko, w tym dotyczących obszaru ESG. Ponadto globalnej oceny działań Banku, w tym zarządzania kwestiami ekonomicznymi, środowiskowymi i społecznymi dokonuje Rada Nadzorcza na podstawie prezentowanych publicznie rocznych sprawozdań Banku. Są one przedmiotem analizy i prezentacji na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy i stanowią podstawę do udzielenia absolutorium z wykonania obowiązków przez Zarząd Banku w danym roku obrotowym.

[GRI 2-17] Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku i spółek Grupy Banku Millennium objęci są szkoleniami, adekwatnymi do sprawowanych przez nich ról oraz wiedzy i doświadczenia. Szkolenia te mają również na celu zwiększenie posiadanej przez nich wiedzy, umiejętności i doświadczeń związanych ze zrównoważonym rozwojem.

Biorąc pod uwagę rosnące znaczenie zrównoważonego rozwoju dla działalności Grupy Banku Millennium, w 2021 roku Bank powołał Komitet Zrównoważonego Rozwoju oraz Biuro Zrównoważonego Rozwoju, które następnie, zgodnie z uchwałą Zarządu podjętą w grudniu 2023 roku, zostało przekształcone w Departament Zrównoważonego Rozwoju.

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

monitorowanie KPI i KRI w obszarze zrównoważonego rozwoju, przekazywanie Zarządowi Banku okresowej informacji o kluczowych aspektach dotyczących zrównoważonego rozwoju.

Departament Zrównoważonego Rozwoju jest nadzorowany bezpośrednio przez Prezesa Zarządu Banku. Celem Departamentu jest nadzór i koordynacja procesu wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju w Banku i Grupie Kapitałowej Banku. Zakres zadań Departamentu obejmuje m.in.: koordynację prac związanych ze strategią zrównoważonego rozwoju, współpracę z innymi jednostkami Banku oraz podmiotami Grupy Kapitałowej Banku w zakresie wdrażania zasad zrównoważonego rozwoju, zapewnienie identyfikacji ryzyk związanych ze zmianami klimatycznymi w działalności Banku, współpracę z innymi jednostkami Banku w zakresie wdrażania zrównoważonych produktów, prowadzenie działań mających na celu promowanie wśród pracowników Banku zasad zrównoważonego rozwoju.

Działania w zakresie zrównoważonego rozwoju w poszczególnych obszarach kompetencyjnych są w gestii poszczególnych jednostek Banku i Grupy Kapitałowej Banku zgodnie z ich obszarami odpowiedzialności, stanowiąc integralną część biznesu, przy czym poszczególne obszary działań przypisane są pracownikom zajmującym stanowiska kierownicze wyższego szczebla (tj. podlegające bezpośrednio Prezesowi Zarządu lub członkom Zarządu Banku lub spółek Grupy).

Procesy łagodzenia negatywnego wpływu

[GRI 2-25] Rozpatrując kwestie negatywnego wpływu działalności Grupy Banku Millennium na otoczenie dostrzegamy przede wszystkim wpływ wynikający z działalności operacyjnej Grupy, skutkujący właściwym dla działalności bankowej zużyciem zasobów, wytworzeniem odpadów czy też emisją gazów cieplarnianych. W tym zakresie przyjęliśmy zobowiązanie obejmujące działania ukierunkowane m.in. na celu redukcję śladu węglowego. Zobowiązania te ujęte są w Strategii ESG na lata 2022-2024 i obejmują, m.in. redukcję o 50% własnych emisji gazów cieplarnianych w 2022 roku w porównaniu z 2020 rokiem, osiągnięcie neutralności klimatycznej w odniesieniu do emisji własnych (do 2027 roku) oraz pełnej neutralności klimatycznej (do roku 2050).

Inne, potencjalne obszary negatywnego wpływu Grupy mogą być identyfikowane przez pracowników podmiotów z Grupy, w szczególności w toku reklamacji zgłaszanych przez klientów. Nasze zobowiązania w tym zakresie dotyczą wdrażania adekwatnych działań w odpowiedzi na zgłaszane przez tych interesariuszy kwestie.

W Banku funkcjonuje efektywny proces obsługi skarg zgłoszonych przez Klientów. Klienci mogą przekazać zgłoszenia w dogodny dla siebie sposób: listownie, telefonicznie, poprzez wiadomość w systemie internetowym banku oraz w każdej placówce. Za obsługę reklamacji Klientów odpowiada Wydział Relacji z Klientami. Pracownicy wydziału analizują każde zgłoszenie i przygotowują kompleksową odpowiedź dla klienta. Bank, podczas rozpatrywania reklamacji dąży do pełnego wyjaśnienia sprawy i zaproponowania rozwiązania dopasowanego do sytuacji danego Klienta. Naszym priorytetem w komunikacji z klientami jest zrozumiały, przejrzysty i przyjazny przekaz, dlatego kierujemy się zasadami prostego języka.

Ponadto Wydział Relacji z Klientami rozpatruje skargi bądź uwagi przekazywane przez klientów za pośrednictwem wszelkich dostępnych kanałów komunikacji, np. zgłoszone bezpośrednio do Zarządu Banku czy do rzecznika prasowego Banku.

Naczelną zasadą stosowaną podczas obsługi reklamacji jest otwartość na porozumienie z Klientem, co np. może mieć miejsce w postępowaniu mediacyjnym przed Rzecznikiem Finansowym bądź Arbitrem Bankowym.

W razie nieuwzględnienia roszczeń klienta, Bank każdorazowo wskazuje Klientowi ewentualne możliwości odwołania od przekazanej decyzji.

Do zadań Wydziału Relacji z Klientami należy identyfikacja obszarów mogących wywierać negatywny wpływ na Klientów, analiza tych informacji oraz przekazywanie ich do stosownych jednostek w

strukturze Banku bądź Grupy. Ponadto Wydział Relacji z Klientami opracowuje propozycje zmian w produktach, usługach i procesach w Banku mające na celu ograniczenie ilości reklamacji bądź eliminację ich przyczyn. Realizujemy to zadanie nieprzerwanie od kilku lat w programie pod nazwą Voice of Customer.

Proces obsługi reklamacji w Banku podlega comiesięcznemu badaniu monitorującemu poziom satysfakcji i zadowolenia Klientów z poszczególnych aspektów procesu reklamacyjnego. Badanie ma postać ankiety zawierającej pytania otwarte i zamknięte. W cyklicznym, miesięcznym badaniu o opinii pytamy wybraną losowo próbę klientów. Średni wynik ankiety satysfakcji w 2023 to ponad 85% Klientów zadowolonych i bardzo zadowolonych z procesu reklamacji. Realizujemy też ankiety „ad hoc” służące zebraniu informacji od Klientów, dotyczących wybranych aspektów procesu przykładowo - badamy satysfakcję Klientów składających reklamacje dotyczące Kont Oszczędnościowych Profit.

Systematyczna i wnikliwa analiza wyników badań przekłada się bezpośrednio na zmiany w procesie reklamacyjnym, takie jak np. skracanie czasu obsługi zgłoszeń, zmianę sposobu komunikacji w zakresie poszczególnych zagadnień. Szczególną uwagę poświęcamy wypowiedziom Klientów bardzo nisko oceniających proces reklamacji. Dla takich Klientów mamy dedykowany program Close The Loop 2.0. Jego celem jest wykorzystywanie zwrotnego głosu Klienta, aby ulepszać produkty i usługi świadczone przez Bank i tym samym zwiększać zadowolenie Klienta.

Dodatkowo, monitorujemy efektywność procesu reklamacji w cyklach kwartalnych, postępując się dedykowanymi wskaźnikami KPI i KRI. W razie zidentyfikowania znacznych odchyłeń takich wskaźników od dopuszczalnych poziomów wykonujemy dodatkowe analizy, a w razie potrzeby planujemy i podejmujemy stosowne działania zaradcze.

W Banku funkcjonuje także proces umożliwiający zgłoszenie przez każdego pracownika zaobserwowanego przez niego zachowania, postrzeganego jako budzące wątpliwości, w szczególności w aspekcie etycznym. Ten proces został opisany bardziej szczegółowo w rozdziale „4.8.5 Mechanizmy zasięgnięcia porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości”.

Potwierdzenie jakości prowadzonych działań w ocenach rynkowych

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

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

W 2023 roku Bank został po raz kolejny nagrodzony Złotym Listkiem CSR, czyli najwyższą kategorią wyróżnienia w rankingu tygodnika „Polityka”. Bank Millennium znalazł się w też w Rankingu Liderów Różnorodności Financial Times. To zestawienie europejskich firm jest sporządzane cyklicznie przez elitarny dziennik gospodarczo-finansowy wspólnie z firmą badawczą Statista. Otrzymał również tytuł Europejskiego Lidera Klimatycznego w rankingu przygotowanym również przez Financial Times i Statistę. Bank Millennium znalazł się również w pierwszej edycji World’s Most Trustworthy Companies 2023, zorganizowanej przez Newsweek i Statista.

4.4. ZARZĄDZANIE RYZYKIEM

Misją zarządzania ryzykiem w Grupie Banku Millennium jest zapewnienie, aby wszystkie rodzaje ryzyka, finansowego i niefinansowego, były zarządzane, monitorowane i kontrolowane odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetyt na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy.

Cele misji zarządzania ryzykiem osiągnane są poprzez realizację następujących działań:

- Opracowanie strategii zarządzania ryzykiem, polityki kredytowej, procesów i procedur określających zasady akceptacji dopuszczalnego poziomu poszczególnych rodzajów ryzyka,
- Wdrażanie, w coraz większym zakresie, narzędzi informatycznych służących do identyfikacji, kontroli i do pomiaru ryzyka,
- Zwiększanie wśród pracowników świadomości odpowiedzialności za właściwe zarządzanie ryzykiem na każdym poziomie struktury organizacyjnej Grupy.

Szczegółowe informacje w zakresie zarządzania ryzykiem (w tym dotyczące modelu zarządzania i kontroli ryzyka, procesu zarządzania ryzykiem, podziału kompetencji w zakresie zarządzania ryzykiem, przyjętej Strategii Ryzyka, a także zasad i polityk w tym obszarze) zostały opublikowane w Sprawozdaniu Zarządu z działalności Banku Millennium S.A. i Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za 2023 rok.

4.5. STANDARDY ETYCZNE I PRAWA CZŁOWIEKA

[GRI 3-3] Grupa Banku Millennium posiada system zarządzania etyką, na który składają się:

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

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

pieniędzy, przeciwdziałanie korupcji, w tym zasady przyjmowania i wręczania korzyści oraz brania udziału i organizowania przetargów. Kodeks Etyczny obowiązuje również franczyzobiorców i pracowników placówek franczyzowych.

Każdy z pracowników zobowiązany jest do zapoznania się z treścią Kodeksu poprzez ukończenie obowiązkowego szkolenia, potwierdzenia jego znajomości oraz stosowania zasad zawartych w Kodeksie w codziennej pracy. Ponadto w Banku powołano Rzecznika ds. Etyki - do którego zadań należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków dotyczących łamania zasad etycznych.

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

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

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

Przeszkoleni z Kodeksu Etycznego*	Bank Millennium			Grupa Banku Millennium		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Kadra menedżerska przeszkolona w danym roku	32 2,7%	25 1,85%	22 2,29%	33 2,66%	28 1,93%	25 2,43%
Pozostali pracownicy przeszkoleni w danym roku	909 16,18%	1 320 19,20%	1 064 18,38%	949 16,27%	1 422 18,98%	1 108 18,25%
Całkowity udział przeszkolonej kadry menedżerskiej	95,44%	94,50%	94,09%	95,44%	94,33%	93,99%
Całkowity udział przeszkolonych pozostałych pracowników	97,51%	94,20%	93,10%	97,43%	94,09%	92,97%

* Liczba i % przeszkolonych z Kodeksu Etycznego (w każdej z analizowanych grup - kadra menedżerska, pozostali pracownicy). Szkoleniem objęte są wszystkie osoby zatrudnione w Grupie Banku Millennium.

W celu zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków, wyczerpującego informowania o zasadach działania produktów oraz ich reklamowania i sprzedaży Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych, oprócz stosowania Kodeksu Etycznego Grupy Banku

Millennium, przestrzega ponadto przepisów prawa obowiązujących towarzystwa funduszy inwestycyjnych.

Pracownicy mają możliwość zgłaszania naruszeń standardów etycznych za pomocą poczty elektronicznej lub tradycyjnej (również anonimowo). W przypadku identyfikacji nieprawidłowości w postępowaniu biznesowym pracowników banku (poza Członkami Zarządu) zgłoszenia można dokonać na przeznaczoną do tego celu skrynkę mejlową lub przesyłając list zaadresowany imiennie do Prezesa Zarządu Banku (kanał zapewniający anonimowość zgłaszającego). W przypadku identyfikacji nieprawidłowości w postępowaniu biznesowym Członków Zarządu lub Rady Nadzorczej Banku, zgłoszenia należy dokonać listownie, adresując list imiennie do Przewodniczącego Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

W 2023 roku nie było przypadków zgłoszenia naruszeń obowiązujących w Banku zasad etyki.

Kwestie dotyczące respektowania praw człowieka opisane są w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium, polityce różnorodności oraz w procedurach antydyskryminacyjnych i antymobbingowych.

W 2022 roku przyjęto w Banku „Politykę zrównoważonego rozwoju Banku Millennium S.A.”, której integralną część stanowią, publikowane na stronie Banku (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>), „Zasady przestrzegania praw człowieka”.

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

W Grupie Banku Millennium pracownicy korzystają m.in. z prawa do informacji i konsultacji, pomocy społecznej i mieszkaniowej oraz dobrych warunków pracy i dostępu do służby zdrowia. Polityki obowiązujące w Grupie i rezultaty ich stosowania opisane są w rozdziale „Pracownicy”, zaś Zasady przestrzegania praw człowieka są opisane pod adresem: (<https://www.bankmillennium.pl/o-banku/esg#zasady-esg>) oraz w rozdziale 1.5 Raportu - „Podejście do zrównoważonego rozwoju”.

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

Dodatkowo Bank Millennium posiada w regulaminie kredytowania dla klientów korporacyjnych **zapisy dotyczące spełniania przez wszystkich klientów wymogów ochrony środowiska i poszanowania zasad pracy**. W regulaminie zawarte są ponadto ograniczenia dotyczące finansowania działań szkodliwych społecznie - wskazanych na Liście Wyłączeń Środowiskowych EBOiR (Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju). Klient jest zobowiązany do niewykorzystywania środków z kredytu w jakikolwiek sposób dotyczący działań wymienionych na Liście Wykluczeń Środowiskowych i Społecznych Europejskiego Banku Odbudowy i Rozwoju.

4.6. BANK W OTOCZENIU RYNKOWYM

4.6.1. RELACJE Z RYNKIEM KAPITAŁOWYM

Bank w komunikacji ze środowiskiem inwestorskim dba o wysoki poziom przejrzystości oraz o odpowiedni dostęp do informacji dla wszystkich jej odbiorców. Rzetelne i aktualne informacje przekazywane są w trybie i z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. Lista publikowanych przez Bank informacji z określeniem częstotliwości i miejsca publikacji znajduje się na stronie Banku w dedykowanej sekcji Relacji z Inwestorami - część pt. Polityka Informacyjna <https://www.bankmillennium.pl/o-banku/relacje-inwestorskie/polityka-informacyjna>.

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

Bank wykorzystuje różne kanały komunikacji w celu dotarcia do obecnych i potencjalnych Akcjonariuszy, w tym głównie takie jak:

- okresowe konferencje z udziałem Zarządu na temat kwartalnych wyników Grupy Kapitałowej Banku (cztery w ciągu 2023 r.),
- udział w konferencjach organizowanych dla inwestorów w kraju i za granicą (6)
- indywidualne i grupowe spotkania z uczestnikami rynku kapitałowego (307 osób),
- bieżące komunikaty giełdowe (41) i prasowe,
- dedykowana strona internetowa w portalu Banku poświęcona relacjom inwestorskim,
- zachęcanie do udziału w dorocznym Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy,
- kontakty bieżące z uczestnikami rynku (przez e-mail lub telefon).

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

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

Na dzień 31 grudnia 2023 r. struktura rekomendacji (nie starszych niż 6 miesięcy) przedstawiała się następująco:

Kupuj	Trzymaj	Sprzedaj
4	2	1

4.6.2. WSPÓŁPRACA Z ORGANIZACJAMI BRANŻOWYMI

[GRI 2-28] Bank jest członkiem wielu organizacji branżowych o regionalnej, krajowej i międzynarodowej skali działania. Działalność części z nich koncentruje się na obszarze biznesu korporacyjnego (Izby gospodarcze, handlowe i przemysłowe), innych - na doskonaleniu relacji i wiedzy pracowników posiadających konkretne kompetencje (Polska Izba Biegłych Rewidentów czy Stowarzyszenie Audytorów Wewnętrznych). Najważniejsze organizacje branżowe to: Konfederacja Lewiatan (reprezentuje interesy pracodawców w Polsce), Stowarzyszenie Emitentów Giełdowych, ACI Polska Stowarzyszenie Rynków Finansowych, Polski Związek Faktorów, Polsko-Portugalska Izba Gospodarcza, Polski Związek Firm Deweloperskich oraz Polskie Stowarzyszenie Inwestorów Kapitałowych Pracodawcy Pomorza, Polska Rada Biznesu, SinoCham Polsko-Chińska Główna Izba Gospodarcza, Izba Domów Maklerskich.

Bank jest również członkiem **Związku Banków Polskich** - organizacji zrzeszającej i reprezentującej interesy wszystkich banków działających w Polsce. Pomaga ona bankom i klientom w kształtowaniu właściwych relacji i optymalnym rozwoju. Specjaliści Banku biorą udział w pracach dotyczących rozwiązywania trudności i zagadnień specyficznych dla całego sektora m.in. w Komitecie ds. Jakości Usług Finansowych czy Bankowym Centrum Cyberbezpieczeństwa oraz Bankowy Rejestr Incydentów Bezpieczeństwa IT, Polskim Komitecie użytkowników SWIFT oraz SEPA, Komitecie ds. Finansowania Nieruchomości, Radzie Bankowości Elektronicznej oraz Radzie Wydawców Kart Bankowych.

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

4.6.3. PARTNERZY BIZNESOWI

Polityka zakupowa

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

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

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

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

Kryteria wyboru dostawców

[GRI 3-3] Do kryteriów wyboru dostawców w procesie przetargu należą korzystna relacja jakości do kosztu świadczenia usługi lub dostarczanego dobra oraz czas realizacji zamówienia i płatności. Uwzględniana jest również wiarygodność merytoryczna i finansowa oferenta.

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

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

Standardy etyczne i środowiskowe

[GRI 308-1, GRI 414-1] Ważnym elementem regulacji zakupowych jest wymóg stosowania klauzul etycznych i/lub środowiskowych w umowach, gdzie te zapisy mogą mieć zastosowanie (np. zapisy BHP w umowach na dostarczenie usług budowlanych lub środowiskowe w umowach dotyczących utylizacji odpadów). [F55] Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. W 2022 zostały opracowane „Wytyczne dotyczące zrównoważonego rozwoju dla dostawców” obejmujące między innymi wymagania dotyczące: praw pracowniczych; bezpieczeństwa, prewencji i zdrowia; odpowiedzialności za środowisko oraz odpowiedzialnego zarządzania. Potencjalni dostawcy, w oświadczeniach przez nich podpisywanych zobowiązują się do ich przestrzegania. Ponadto w procesie wyboru dostawców Grupa stosuje Kwestionariusz dla dostawców w zakresie zrównoważonego rozwoju.

Wykonanie istotnych dla Banku umów jest monitorowane. Oceniana jest jakość i terminowość świadczonych usług i dostarczonych towarów, a także sytuacja finansowa dostawców. W uzasadnionych przypadkach prowadzone są audyty w siedzibach dostawców, umożliwiające ocenę bezpieczeństwa i ciągłości prowadzenia ich działalności biznesowej. W roku 2023 w Banku w przypadku ok. 1780 umów monitorowano ilość i jakość dostarczonych towarów i usług. W przypadku 35 umów monitorowaniu podlegała sytuacja finansowa dostawców oraz awaryjne plany działania. W Grupie Banku Millennium w przypadku ok. 2001 umów monitorowano natomiast ilość i jakość dostarczonych towarów i usług.

Zakupione towary i usługi	Bank Millennium			Grupa Banku Millennium		
	2023	2022	2021	2023	2022	2021
Liczba dostawców *	4 876	4 961	4 310	10 903	11 047	11 502
[GRI 204-1] Odsetek kwot zapłaconych lokalnym dostawcom **	94%	93%	95%	95%	93%	93%

* W danych za rok 2022 skorygowano (zmniejszono) liczbę dostawców o 2540 (odbiorców płatności z tytułu postępowań administracyjnych) oraz analogicznie w roku 2021 o liczbę 2329

** Mającym siedzibę w Polsce

Czas płatności za faktury	Bank Millennium			Grupa Banku Millennium		
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Do 30 dni	76%	74%	75%	84%	82%	83%
31-60 dni	22%	23%	21%	14%	15%	14%
Powyżej 60 dni	2%	3%	4%	2%	3%	3%

Partnerzy Millennium TFI

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

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

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

[GRIF55] Towarzystwo zobowiązuje dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych w przypadku umów grupowych, zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

Partnerzy Millennium Leasing sp. z o.o.- dostawcy przedmiotów leasingu

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

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

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

[GRI FS5] Spółka zobowiązuje dostawców do przestrzegania standardów etycznych i środowiskowych w przypadku umów grupowych, zgodnie z zasadami zawartymi w Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium.

4.7. POLITYKA PODATKOWA

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

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

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

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

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

BEZPIECZEŃSTWO KORPORACYJNE

4.8. BEZPIECZEŃSTWO ŚRODKÓW KLIENTÓW

[GRI 3-3, WSKAŹNIK WŁASNY 5] Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez klientów środków jest priorytetem w działalności Grupy Banku Millennium. Sprawne zarządzanie tym obszarem regulowane jest przez obowiązujące w Banku i Spółkach Grupy polityki bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom i zarządzania ryzykiem, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Wewnętrzne regulacje Banku służą przeciwdziałaniu i identyfikacji różnego rodzaju ryzyk związanych z prowadzeniem działalności bankowej. Pracownicy są systematycznie szkoleni z zasad przeciwdziałania nadużyciom i zapewnienia ochrony środków i danych klientów. **Dodatkowo w tym obszarze wdrożono szereg zabezpieczeń technicznych działających w modelu wielowarstwowym (ang. defence in depth).**

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

4.8.1. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI I TRANSAKCJI

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

System zarządzania bezpieczeństwem informacji

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

Audyty/testy bezpieczeństwa systemów informacyjnych

Bank regularnie przeprowadza audyty/testy bezpieczeństwa systemów informacyjnych - zarówno zewnętrzne jak i wewnętrzne. Niezależnie od audytów wymaganych przez przepisy ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa, wykonywanych z częstotliwością co najmniej raz na dwa lata, Bank wykonuje szereg stosownych audytów/testów - w zależności od potrzeb. Procesy audytowe dotyczą zarówno funkcjonujących systemów, ze szczególnym uwzględnieniem systemów przetwarzających dane klientów oraz systemów udostępnianych w Internecie, jak również modyfikacji, nowych rozwiązań i systemów, które są wdrażane.

Model zarządzania bezpieczeństwem

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących klientów, pracowników, partnerów biznesowych oraz realizowanych transakcji. Do realizacji tego celu Bank wykorzystuje szeroką gamę

środków organizacyjnych, proceduralnych i technicznych, w szczególności mechanizmów ochrony urządzeń, systemów, aplikacji, baz danych oraz kanałów komunikacyjnych. Model zarządzania bezpieczeństwem informacji został zbudowany w celu ochrony przed wpływem kluczowych ryzyk, takich jak potencjalna utrata informacji o transakcjach finansowych, wyciek informacji poufnych czy niedostępność usług.

Ban przykłada szczególną wagę do bezpieczeństwa klientów wykorzystujących elektroniczne kanały dostępu do usług i produktów bankowych, doskonaląc techniczne i operacyjne sposoby ochrony. Bank wykorzystuje sprawdzone i bezpieczne metody potwierdzania tożsamości użytkowników systemów informatycznych, a także stale rozwija je, by zapewnić bezpieczny i wygodny dostęp do serwisów Banku. Klienci mogą korzystać z innowacyjnych metod identyfikacji, takich jak biometria.

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

Organizacja bezpieczeństwa

Dane oraz środki klientów Banku Millennium są pod ciągłą opieką dedykowanego zespołu specjalistów dbających o bezpieczeństwo wszystkich kanałów dostępu do usług i produktów Banku. W strukturze organizacyjnej Banku funkcjonuje jednostka odpowiedzialna za szeroko pojęte bezpieczeństwo, w ramach której działają zespoły zajmujące się wszystkimi aspektami bezpieczeństwa, od bezpieczeństwa fizycznego, przez wszystkie aspekty cyberbezpieczeństwa i bezpieczeństwa ICT, do zarządzania ryzykiem nadużyć. Ponadto, w ramach ww. jednostki odpowiedzialnej za bezpieczeństwo funkcjonuje zespół odpowiedzialny za wykonywanie bieżących kontroli podatności w systemach Banku. Kontrole te są wykonywane w trybie ciągłym. Bank działa w sposób proaktywny wobec potencjalnych incydentów bezpieczeństwa poprzez monitorowanie i bieżącą pracę Security Operation Center (24/7).

Szkolenia w obszarze ochrony danych i cyberbezpieczeństwa

Istotnym elementem systemu ochrony informacji w Banku jest obowiązkowy **program edukacyjny obejmujący wszystkich pracowników**. Zawiera on zestaw informacji o dobrych praktykach w zakresie ochrony danych osobowych, tajemnicy bankowej, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz innych poufnych danych. Szkoleniami objęci są zarówno pracownicy Grupy Banku Millennium, jak i pracownicy firm współpracujących, którzy mogą mieć dostęp do sieci Banku.

[WSKAŹNIK WŁASNY 6]

Szkolenia z bezpieczeństwa Grupa Banku Millennium	2023	2022	2021	2020
% przeszkolonych pracowników	94%	91%	90%	91%

Działania edukacyjne w obszarze cyberbezpieczeństwa

Edukujemy różne grupy klientów, w tym seniorów, nastolatków, rodziców młodszych dzieci. Dodatkowo, jako Bank publikujemy ostrzeżenia o nowych metodach działania przestępców, na swojej stronie oraz w kanałach elektronicznych:

<https://www.bankmillennium.pl/bankowosc-elektroniczna/bezpieczenstwo#zasady-bezpieczenstwa>

Dodatkowo, Bank realizuje cykliczne, kontrolowane kampanie phishingowe dodatkowo zwiększając poziom dojrzałości bezpieczeństwa swoich pracowników.

4.8.2. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

[GRI 3-3] Bank Millennium przetwarza dane osobowe w szczególności w celu prowadzenia rachunków bankowych, bezpiecznego realizowania dyspozycji, wykonania obowiązków nałożonych przepisami prawa na Bank, a także by informować o nowych usługach i produktach. Bank - jako administrator danych - dokłada wszelkich starań, aby w jak najpełniejszym stopniu zrealizować wymogi Rozporządzenia 2016/679 o ochronie danych osobowych (RODO) i w ten sposób chronić dane osobowe. Bank Millennium powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych, który sprawuje nadzór nad prawidłowym przetwarzaniem danych oraz nad regulacjami dotyczącymi ochrony danych osobowych w Grupie Banku Millennium.

Ponadto w Banku powstała specjalna jednostka, tj. Biuro Ochrony Danych, której zadaniem jest zapewnienie doradztwa, wsparcia oraz nadzoru nad wypełnieniem obowiązków w zakresie przetwarzania danych osobowych.

Zgodnie z RODO przetwarzanie danych osobowych to wszelkie operacje na danych osobowych. Zdajemy sobie sprawę, że dla naszych klientów, czy innych osób z nami współpracujących kluczowa jest transparentność i dostępność informacji, stąd zestaw informacji o zasadach przetwarzania danych osobowych i polityce prywatności zebraliśmy w jednym miejscu, na naszej oficjalnej stronie internetowej: <https://www.bankmillennium.pl/ochrona-danych>.

Aby zapewnić zgodność z wymogami RODO Bank wdrożył Politykę Bezpieczeństwa Danych Osobowych Banku Millennium, która dotyczy wszystkich linii biznesowych oraz spółek w Grupie Banku Millennium. Za zatwierdzanie, wprowadzanie w życie i modyfikowanie Polityki Bezpieczeństwa Danych Osobowych odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Polityka ta ustanawia ogólne reguły przetwarzania danych osobowych, które powinny być przestrzegane i stosowane przez wszystkie osoby przetwarzające dane osobowe w Grupie Banku Millennium, zarówno w systemach informatycznych, jak i w sposób tradycyjny (w formie papierowej). W szczególności Polityka obejmuje następujące zagadnienia:

- Zasady przetwarzania danych osobowych,
- Obowiązki Inspektora Ochrony Danych,
- Upoważnienia i obowiązki użytkowników systemów informatycznych,
- Transparentność przetwarzania,
- Prawa osób, których dane dotyczą,
- Analiza ryzyka i ocena skutków przetwarzania,
- Powierzenie przetwarzania i udostępnianie danych osobowych,
- Środki techniczne i organizacyjne służące zapewnieniu bezpieczeństwa danych osobowych,
- Postępowanie w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych.

W ramach przyjętych zasad przetwarzania danych osobowych Bank zapewnia, aby tylko określone osoby, mające odpowiednie upoważnienia i uprawnienia, miały dostęp do dokumentów zawierających dane osobowe. Kontrola dostępu jest realizowana zarówno poprzez ograniczony dostęp do pomieszczeń, gdzie przechowywane są informacje w formie papierowej, jak i poprzez zapewnienie odpowiednich procedur dostępu do wszelkich zbiorów danych osobowych w formie elektronicznej.

Prawa naszych klientów dotyczące przetwarzania ich danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych są każdorazowo prezentowane w klauzuli informacyjnej. Klienci zapoznawani są z właściwą klauzulą informacyjną przed zawarciem umowy w zakresie produktów lub usług bankowych. W każdej chwili mogą także wyświetlić jej treść dostępną na stronie Banku: <https://www.bankmillennium.pl/ochrona-danych>

Każda z dostępnych klauzul informacyjnych wskazuje zakres, podstawy prawne i cele przetwarzania, a także mający zastosowanie okres retencji, tj. maksymalny okres przetwarzania danych osobowych. Bank co do zasady, nie przetwarza danych do celów innych niż wskazane w klauzulach informacyjnych, jeśli jednak cele te ulegają zmianie - klienci są o tym fakcie szczegółowo informowani.

Klienci oraz wszelkie inne podmioty danych są informowani przez Bank o przysługujących im prawach do:

- dostępu do własnych danych osobowych,
- sprostowania danych osobowych w sytuacji, gdy ich treść jest błędna,
- usunięcia danych osobowych po upływie mającego zastosowanie okresu retencji danych,
- ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
- przenoszenia danych osobowych,
- sprzeciwu wobec przetwarzania, oraz
- wycofania zgody na przetwarzanie danych - tam gdzie zgoda była jego podstawą.

W przypadku użytkowników korzystających ze strony internetowej Banku, użytkownicy są informowani o zasadach wykorzystywania ich plików cookie i proszeni o zgodę na ich zainstalowanie, o ile taka zgoda jest wymagana.

Szczegółowe informacje na ten temat można znaleźć pod poniższym linkiem: <https://www.bankmillennium.pl/polityka-plikow-cookie>.

Bank Millennium przetwarza dane osobowe klientów, pracowników, czy innych osób będących w relacji z Bankiem przy wykorzystaniu środków technicznych i organizacyjnych niezbędnych do zapewnienia bezpieczeństwa tych danych. Dane osobowe stanowią dla Banku jeden z kluczowych zasobów, a ich bezpieczeństwo jest najwyższym priorytetem. Bank stale udoskonala wykorzystywane środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą czy nieautoryzowaną zmianą.

Jednocześnie w przypadku klientów Banku Millennium, dane osobowe objęte są także tajemnicą bankową, co wiąże się z obowiązkiem zapewnienia jeszcze dalej idącej ochrony danych dotyczących relacji z klientami. Dla zapewnienia najwyższych standardów także pod tym względem, realizowane są szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji chronionych, w tym z zakresu ochrony danych osobowych i tajemnicy bankowej.

Udostępnianie i powierzanie danych osobowych podmiotom trzecim

Udostępnianie danych osobowych przez Bank w pewnych sytuacjach jest konieczne do wykonywania usług bankowych, jak np. w przypadku wykonywania polecenia przelewu. Udostępnianie zawsze odbywa się zgodnie z najwyższymi standardami ochrony danych osobowych oraz w zgodzie z regulacjami dotyczącymi tajemnicy bankowej.

Bank udostępnia dane osobowe klientów tylko wtedy, kiedy jest to konieczne oraz każdorazowo bada i zapewnia właściwą podstawę prawną ww. udostępnienia. Udostępnianie danych odbywa się z zachowaniem odpowiednich środków bezpieczeństwa, aby zapobiec nieautoryzowanemu dostępowi, utracie lub naruszeniu danych. Zakres udostępnianych danych osobowych ograniczony jest do minimum niezbędnego do osiągnięcia danego celu.

W przypadku konieczności przetwarzania danych osobowych przez odrębne podmioty świadczące usługi dla Banku, może on powierzyć ich przetwarzanie, w drodze umowy zawartej na piśmie, zgodnej z wymogami art. 28 RODO. Powierzając dane osobowe do przetwarzania Bank korzysta wyłącznie z usług takich podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa podmiotów danych.

Klienci oraz pracownicy Banku są informowani o udostępnianiu i powierzeniu przetwarzania ich danych poza Bank we właściwych klauzulach informacyjnych.

Bank terminowo odpowiada na wnioski podmiotów danych dotyczące przeniesienia danych, dostępu do danych oraz usunięcia danych. W 2023 roku łącznie zostało obsłużonych 1113 takich wniosków.

Postępowanie w przypadku naruszenia ochrony danych osobowych

Nasze działania mają na celu pełną ochronę danych osobowych naszych klientów oraz współpracujących z nami osób. W rzadkich przypadkach naruszenia ochrony danych osobowych w Banku, podstawową zasadą jest niezwłoczna reakcja, przy równoczesnym podejściu ze szczególną starannością do każdego incydentu.

Wszelkie, nawet potencjalne incydenty zgłaszane są do zespołu pracującego w trybie 24/7, a następnie kierowane są do dalszej analizy do specjalistów z zakresu ochrony danych osobowych, o ile sprawa dotyczy przetwarzania danych osobowych. Bank na podstawie przeprowadzonych analiz stale doskonali swoje środki bezpieczeństwa.

W przypadku naruszenia ochrony danych osobowych, Bank powiadamia organ ochrony danych osobowych, w określonych sytuacjach także sam podmiot danych zgodnie z wymogami art. 34 i 35 RODO - w sposób i w terminach określonych w tych przepisach. Jeśli dany incydent związany jest z kradzieżą tożsamości, Bank w pełni współpracuje z właściwymi organami ścigania.

[GRI 418-1] Istotne skargi dotyczące naruszenia prywatności klientów i utraty ich danych w 2023 roku

Liczba uzasadnionych skarg dotyczących naruszenia prywatności klienta otrzymanych od podmiotów zewnętrznych i uznanych przez organizację *	70
Zakończone postępowania prowadzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (PUODO) **	9
Całkowita liczba zidentyfikowanych incydentów bezpieczeństwa danych osobowych, ***	117
z czego wymagające zraportowania do PUODO	30

* Ujawnienie dotyczy Banku Millennium S.A. - skarg klientów składanych osobiście lub przez podmioty reprezentujące, nie uwzględnia postępowań PUODO, które są obsługiwane poza procesem reklamacyjnym

** Postępowania przed PUODO dot. naruszeń ochrony danych osobowych zakończone w 2023 roku (nie dot. postępowań zakończonych zaskarżoną decyzją)

*** Dotyczy incydentów RODO zarejestrowanych w danym roku kalendarzowym

4.8.3. PRZECIWDZIAŁANIE NADUŻYCIOM

Elementy systemu przeciwdziałania nadużyciom są budowane i dostosowywane do bieżących potrzeb firmy w oparciu o **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużyć**. System ten umożliwia koordynowanie działań różnych jednostek Banku w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom. Dostarcza jednocześnie profesjonalne narzędzia i rozwiązania gwarantujące ochronę środków klientów. Bank wdraża liczne mechanizmy mające na celu wykrywanie nadużyć. Mechanizmy te są nieustannie rozwijane celem lepszej identyfikacji bieżących schematów przestępczych.

W wyniku przeprowadzonych analiz w roku 2023 Bank postanowił poszerzyć stosowane dotychczas metody przeciwdziałania nadużyciom związanym z:

- przejściem tożsamości klientów w bankowości elektronicznej (tzw. Account Takover Fraud, ATO) skutkujących aktywacją aplikacji mobilnej na urządzeniu oszusta bądź tokenizacją kart w portfelach zewnętrznych (np. Apple Pay, Google Pay) oraz
- atakami socjotechnicznymi z wykorzystaniem kanału telefonicznego (voice phishing, vishing), polegającymi na podszywaniu się oszustów pod pracowników banku.

W celu ograniczenia przypadków aktywacji aplikacji mobilnej Banku na urządzeniach oszustów, prowadzących do przejęcia przez osoby trzecie dostępu do konta klienta (tzw. Account Takover - ATO), Bank dokonał zmiany w procesie aktywacji aplikacji mobilnej i wymaga od Klienta podjęcia dodatkowych działań, w przypadku wystąpienia podwyższonego ryzyka.

W 2023 wdrożono w Banku zupełnie nowy silnik decyzyjny wspierający proces monitoringu transakcji oszukańczych, umożliwiający korelację w trybie rzeczywistym (online) informacji z wielu różnych typów i źródeł danych oraz wykorzystujący mechanizmy sztucznej inteligencji w celu zwiększenia skuteczności detekcji nadużyć. Wdrożenie w tym nowym silniku zaawansowanych mechanizmów wykrywające nieuprawnione operacje tokenizacji kart i uniemożliwiające dokonanie podejrzanych transakcji przy użyciu takiego podejrzanego portfela mobilnego skutecznie przyczyniło się do znacznego spadku nadużyć z wykorzystaniem portfeli mobilnych.

Dzięki wdrożeniu opisanych mechanizmów antyfraudowych oraz regularnemu przeglądowi ich parametryzacji, udział oszustw związanych z ATO Fraud został istotnie ograniczony.

W celu ograniczenia zjawiska oszustw związanych z podszywaniem się pod pracowników Banku wdrożono pilotażowo rozwiązanie umożliwiające klientowi weryfikację w aplikacji mobilnej autentyczności kontaktu telefonicznego inicjowanego przez pracowników Banku. Celem jest wdrożenie nowego standardu komunikacji telefonicznej z klientami posiadającymi aplikację mobilną z aktywną usługą autoryzacji mobilnej. Nowy standard komunikacji będzie polegał na zastąpieniu standardowego odpytania Klienta o dane osobowo-produktowe podczas procesu identyfikacji i uwierzytelnienia w trakcie połączeń telefonicznych inicjowanych przez pracowników Banku zatwierdzeniem powiadomienia push w aplikacji mobilnej klienta. W treści powiadomienia push będą znajdować się dane dzwoniącego pracownika Banku.

Docelowo usługa ta będzie miała charakter obligatoryjny tzn. będzie stosowana zawsze w przypadku połączenia telefonicznego inicjowanego przez pracownika Banku, a nie tylko na prośbę Klienta, który ma wątpliwości dotyczące tożsamości osoby dzwoniącej.

W związku z tym, że dość często nadużyciom vishingu towarzyszy proceder instalowania oprogramowania typu „zdalny pulpit” wykorzystywanego przez oszustów do nieuprawnionego dokonywania transakcji przez oszustów bądź pozyskiwania danych uwierzytelniających klientów, Bank wdrożył techniczne zabezpieczenia w aplikacji mobilnej Banku (dla obu platform systemowych tj. Android i iOS), uniemożliwiające nagrywanie sesji za pośrednictwem takiego oprogramowania.

4.8.4. PRZECIWDZIAŁANIE PRANIU PIENIĘDZY I FINANSOWANIU TERRORYZMU (AML/CTF)

Bank Millennium identyfikuje i ocenia ryzyko związane z praniem pieniędzy i finansowaniem terroryzmu odnoszące się do działalności Banku, z uwzględnieniem czynników ryzyka dotyczących klientów, państw lub obszarów geograficznych, produktów i usług, transakcji, kanałów ich dostaw, mając na względzie charakter i wielkość Banku.

Stosowane przez Bank regulacje wewnętrzne w zakresie przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (AML/CTF), w tym Polityki w zakresie AML/CFT oraz sankcji, a także Procedura przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu tworzą kompleksowy systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą proceder prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu. W celu minimalizowania ryzyka, Bank działa zgodnie z zasadami wyżej wymienionych regulacji wewnętrznych AML/CTF, które określają reguły postępowania zgodne z przepisami krajowymi, międzynarodowymi oraz standardami bankowymi.

Bank stosuje wobec klientów odpowiednie do poziomu rozpoznanego ryzyka AML/CFT środki bezpieczeństwa finansowego, podejmuje działania ograniczające ryzyka otwierania relacji i prowadzenia stosunków gospodarczych z osobami lub podmiotami, co do których istnieje podejrzenie, że ich środki finansowe pozyskiwane są w sposób nielegalny.

Bank przestrzega polskich przepisów AML/CFT, regulacji prawnych Unii Europejskiej i Organizacji Narodów Zjednoczonych oraz międzynarodowych standardów bankowych w zakresie szczególnych środków ograniczających (sankcji). Wewnętrzne regulacje w zakresie AML/CFT co najmniej raz w roku poddawane są przeglądowi pod kątem zgodności z obowiązującymi regulacjami prawa.

Obowiązkiem wszystkich pracowników Banku Millennium jest dokładanie wszelkich starań, by nie dopuścić do wykorzystywania produktów i usług Banku do procederu prania pieniędzy i finansowania terroryzmu oraz, aby wszelkie podejrzone czynności były bezzwłocznie zgłaszane do odpowiedniej jednostki bankowej.

Bank prowadzi szkolenia z zakresu AML/CFT dla wszystkich pracowników w celu spełnienia najwyższych standardów, w szczególności w zakresie obowiązujących regulacji AML/CFT, między innymi stosowania środków bezpieczeństwa finansowego i szczególnych środków ograniczających w ramach relacji gospodarczej z klientem oraz typologii prania pieniędzy. Bank posiada procedury i kanały umożliwiające zgłaszanie naruszeń z zakresu AML, zapewniające anonimowość oraz w pełni odzwierciedlające wymogi ustawy.

Najważniejsze funkcje, role i zakres odpowiedzialności oraz specyficzne obszary, w szczególności wysokiego ryzyka zostały odpowiednio opisane w regulacjach wewnętrznych Banku. Dedykowana jednostka AML jest odpowiednio umieszczona w strukturze organizacyjnej Banku, a osoby odpowiedzialne za działania Banku w obszarze AML posiadają odpowiednie kompetencje i kwalifikacje.

Zarząd Banku jest regularnie informowany o sposobie realizacji obowiązków wynikających z Ustawy AML. Raportowanie obejmuje w szczególności najbardziej istotne informacje w ramach informacji zarządczej, w tym najważniejsze zmiany w prawie i regulacjach, dane statystyczne oraz inne dane wymagane do prezentacji pełnego obrazu ryzyka AML/CFT w organizacji. W Banku funkcjonuje specjalistyczny Komitet ds. AML, który otrzymuje regularne informacje w przedmiotowym zakresie. Raporty z obszaru AML/CFT przekazywane są również do Komitetu ds. Ryzyka Rady Nadzorczej (z częstotliwością kwartalną) oraz do Rady Nadzorczej (z częstotliwością roczną).

Spółki Grupy Banku Millennium będące instytucjami obowiązany posiadają odrębne polityki i procedury dotyczące przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu i stosują w spójny sposób wymogi regulacji AML/CFT, w tym ustanowione w Polityce AML/CFT Grupy Banku Millennium.

Pracownicy wykonujący obowiązki związane z AML/CFT, są odpowiednio przeszkoleni w tym zakresie, zgodnie z programem szkoleniowym.

4.8.5. MECHANIZMY ZASIĘGANIA PORAD I SYGNALIZOWANIA POTENCJALNYCH NIEPRAWIDŁOWOŚCI

Kluczowe polityki Grupy Banku Millennium publikowane są na stronie internetowej Banku. Ponadto polityki, procedury i instrukcje są udostępnione dla pracowników w intranecie korporacyjnym. Pracownicy mogą uzyskać porady dotyczące realizowania założeń polityk firmy oraz praktyk odpowiedzialnego postępowania biznesowego kierując się do właściwych jednostek, w zależności od obszaru, którego ma dotyczyć porada. Przykładowo w zakresie realizacji polityki zapewnienia zgodności z przepisami i regulacjami nadzorczymi, a także z wewnętrznymi procedurami - jednostką właściwą będzie Departament Zapewnienia Zgodności; dla polityki kadrowej - Departament Kadr; w zakresie ryzyka kredytowego - Departament Ryzyka. W odniesieniu do praktyk odpowiedzialnego postępowania biznesowego właściwą jednostką do konsultacji jest Departament Zapewnienia Zgodności. Ponadto w Grupie wdrożono szereg rozwiązań, które - w ramach różnych kanałów komunikacji, w tym w oparciu o formułę „help desk” - zapewniają dostęp pracowników do porad i wyjaśnień dotyczących np. funkcjonowania produktów, działania procesów w Grupie, czy też kwestii formalno-prawnych.

[GRI 2-16, 2-26] W Grupie Banku Millennium funkcjonuje system zgłaszania naruszeń rozumianych jako nieprzezwroczanie przez pracowników przepisów obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych lub standardów rynkowych. Pracownicy mają zapewnione procedury i narzędzia anonimowego zgłaszania naruszeń, a także mogą zasięgać porad. Poszczególne spółki z Grupy Banku Millennium posiadają osobne procedury dotyczące zgłaszania naruszeń.

Proces ten odbywa się na podstawie obowiązującej w Banku Instrukcji zgłaszania naruszeń w Banku Millennium S.A. (w odniesieniu do potencjalnych naruszeń dokonanych przez pracowników, z wyłączeniem Członków Zarządu Banku) oraz Zasadach zgłaszania naruszeń do Rady Nadzorczej w Banku Millennium S.A. (w odniesieniu do potencjalnych naruszeń dokonanych przez Członków Zarządu Banku). Zgłoszenia można dokonać drogą mailową, wysyłając wiadomość na przeznaczoną do tego skrzynkę funkcyjną * NARUSZENIA - kanał niezapewniający anonimowości zgłaszającego lub pocztą - przesyłając list oznaczony jako „do rąk własnych” Prezesa Banku (jeśli zgłoszenie dotyczy pracowników Banku) lub Przewodniczącego Rady Nadzorczej (jeśli zgłoszenie dotyczy Członka Zarządu Banku) - kanał zapewniający anonimowość zgłaszającego.

[GRI 2-16] Zgłoszenia wnoszone w ramach opisanego powyżej procesu zgłaszania naruszeń są raportowane przez Departament Zapewnienia Zgodności w ramach obowiązków sprawozdawczych do Zarządu Banku, Komitetu Audytu Rady Nadzorczej oraz do Rady Nadzorczej. W roku 2023 nie zaraportowano zgłoszeń, które spełniałyby definicję z Instrukcji zgłaszania naruszeń w Banku Millennium S.A. lub Zasad zgłaszania naruszeń do Rady Nadzorczej w Banku Millennium S.A.

Ponadto w Banku powołano Rzecznika ds. Etyki - do którego zadań należy stanie na straży przestrzegania Kodeksu Etycznego, promowanie i informowanie o standardach etycznych, zlecenie kontroli przestrzegania zasad etycznych, weryfikowanie przypadków dotyczących łamania zasad etycznych. Pozostałe kwestie dotyczące roli Rzecznika ds. Etyki oraz systemu zarządzania etyką są opisane w Rozdziale 4.5. „Standardy etyczne i prawa człowieka”.

4.8.6. ZAPOBIEGANIE KONFLIKTOWI INTERESÓW

[GRI 2-15] Bank wdrożył „Politykę przeciwdziałania konfliktom interesów w Banku Millennium S.A.”. Zgodnie z jej treścią, **Bank wprowadził następujące zasady** regulujące ten obszar:

- przyjmowanie oraz przekazywanie świadczeń pieniężnych i niepieniężnych (tzw. „zachęt”),
- przegląd oraz zatwierdzanie produktów,
- odpowiednia struktura organizacyjna (w tym przejrzyste schematy podległości służbowej) oraz bariery informacyjne,
- stosowane polityki wynagrodzeń,
- transakcje osobiste,
- prowadzenie działalności dodatkowej lub konkurencyjnej,
- transakcje z podmiotami Grupy Banku Millennium.

Za właściwe zarządzanie konfliktem interesów i nadzór nad nim odpowiedzialny jest Zarząd Banku. Departament Zapewnienia Zgodności okresowo, nie rzadziej jednak niż raz do roku, dokonuje, na podstawie zarejestrowanych przypadków istniejących konfliktów interesów, analizy przyczyn ich wystąpienia oraz przedstawia Zarządowi Banku wnioski zmierzające do ich wyeliminowania w przyszłości.

Odrębne regulacje w tym zakresie posiada Biuro Maklerskie Banku Millennium S.A., które stosuje się do Polityki przeciwdziałania konfliktom interesów w Biurze Maklerskim Banku Millennium S.A., Procedury identyfikacji, klasyfikacji i oceny przyjmowanych i przekazywanych przez Biuro Maklerskie Banku Millennium S.A. świadczeń pieniężnych i niepieniężnych w związku ze świadczeniem usług inwestycyjnych oraz Regulaminu Transakcji osobistych osób zaangażowanych w Biurze Maklerskim Banku Millennium S.A.

Niektóre Spółki, oprócz regulacji wspólnych dla Grupy Banku, przestrzegają specyficznych regulacji, np. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje się do „Regulaminu zarządzania konfliktami interesów w Millennium TFI S.A.”.

Członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej są obowiązani powiadomić Bank o zaistniałym konflikcie interesów lub o możliwości jego powstania. Bank, poza mechanizmem samooceny członków Zarządu i Rady Nadzorczej, samodzielnie dokonuje własnych monitorowań i analiz w tym zakresie. Jeżeli na podstawie tej analizy Bank poweźmie informację o konflikcie interesów odnośnie do któregoś z członków wskazanych organów, to jednostka ds. zgodności dokonuje (samodzielnie albo na bazie sygnału od innej jednostki) zgłoszenia do Przewodniczącego Rady Nadzorczej/Prezesa Zarządu, albo do członka niezależnego Rady Nadzorczej/innego członka Zarządu. Członek Zarządu lub Rady Nadzorczej powinien powstrzymać się od głosowania nad wszelkimi sprawami, w przypadku których znajduje się on w konflikcie interesów bądź też jego obiektywność lub zdolność do należytego wypełniania obowiązków może ulec zmniejszeniu.

O zaistniałych konfliktach interesów informowani są interesariusze. Ujawnienie informacji o konfliktach interesów jest stosowane przez Bank wyłącznie jako środek ostateczny, w sytuacji gdy Bank nie jest w stanie skutecznie przeciwdziałać i zarządzać konfliktem interesów. Bank ujawnia informacje dot. konfliktów interesów, wtedy, gdy utrzymuje się ryzyko rezydualne wystąpienia szkody dla interesariusza, oraz gdy rozwiązania organizacyjne lub administracyjne wprowadzone przez Bank nie są wystarczające w celu zapewnienia z należytą pewnością, aby ryzyko szkody nie występowało.

4.8.7. PRZECIWDZIAŁANIE KORUPCJI

[GRI 3-3] Podejście Banku zakłada brak tolerancji wobec wszelkich przejawów korupcji, które można w skrócie sprowadzić do sytuacji przyjmowania bądź wręczania korzyści (tak majątkowych jak i niemajątkowych), mających na celu osiągnięcie określonego zachowania bądź zaniechania drugiej strony.

W tym celu Bank już od 2021 roku stosuje osobną regulację poświęconą tej tematyce, pod nazwą „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”.

Dokument stanowi próbę kompleksowego ujęcia tematyki korupcji i adresuje następujące obszary:

- **Role i odpowiedzialności poszczególnych osób, jednostek oraz organów Banku** - odpowiedzialność za przeciwdziałanie zjawisku korupcji spoczywa na każdym pracowniku Banku, co oznacza że są oni zobowiązani, w przypadku podejrzenia popełnienia tego typu czynu, niezwłocznie poinformować właściwe służby Banku, a w przypadku gdyby mogli się obawiać konsekwencji dokonanego zgłoszenia, istnieje możliwość przekazania informacji z zachowaniem anonimowości. Regulacja wyznacza również role Zarządu oraz Rady Nadzorczej Banku, które powinny baczyć odpowiednio nad wdrożeniem oraz okresową oceną adekwatności i skuteczności wdrożonego systemu przeciwdziałania korupcji. W Banku ustanowione również funkcję Koordynatora, odpowiedzialnego za wdrożenie procesu przeciwdziałania korupcji oraz niezależne monitorowanie przestrzegania zasad nałożonych wskazaną wyżej regulacją.
- **Relacje z kontrahentami** - Bank uznaje właściwe relacje z kontrahentami za podstawy sprawnego i transparentnego funkcjonowania Banku oraz świadczenia przez niego poszczególnych usług klientom. Nakłada to na Bank szczególny obowiązek analizy każdego z kontrahentów, zarówno na etapie nawiązywania relacji, jak również w całym okresie jej trwania. W ramach wspomnianej analizy, odpowiednie służby Banku poświęcają szczególną uwagę takim zagadnieniom jak: kluczowy personel kontrahenta, negatywne informacje z publicznie dostępnych źródeł (w tym mediów), weryfikacja danych kontrahenta na listach sankcyjnych stosowanych w Banku powiązania kapitałowe oraz osobowe z innymi podmiotami czy też dokonują weryfikacji przedstawianych przez kontrahenta referencji ze stanem faktycznym.
- **Relacje z urzędnikami** - relacje tego typu rozpatrywane są przez Bank w dwojakim aspekcie, to znaczy zatrudnienia oraz interakcji na poziomie urzędowym. Jeżeli chodzi o ten pierwszy aspekt, Bank, zatrudniając tego typu osoby, dokłada wszelkiej staranności w zakresie przeciwdziałania konfliktom interesów, mając na uwadze uzasadnione interesy tych osób oraz przepisy prawa powszechnie obowiązującego (zwłaszcza w obszarach ochrony danych osobowych oraz prawa pracy). W drugim przypadku Bank podjął bezwzględną decyzję o zakazie wręczania bądź otrzymywania korzyści, niezależnie od ich wartości oraz charakteru; oznacza to również zakaz wręczania i przyjmowania korzyści o charakterze okolicznościowym występujących przy okazji świąt.
- **Relacje z innymi organizacjami** - w przypadku partii politycznych, Bank przyjął politykę całkowitej neutralności, co oznacza niepodejście się finansowania partii politycznych, zarówno bezpośrednio jak i pośrednio. W odniesieniu z kolei do organizacji typu non-profit (takich jak organizacje charytatywne czy fundacje), Bank dopuszcza finansowanie tego typu organizacji, zgodnie z regulacjami wewnętrznymi Banku.

- **Wręczanie oraz otrzymywanie korzyści** - Bank dzieli korzyści na trzy główne kategorie, tj. prezenty, wydarzenia reprezentacyjne oraz biznesowe. W zależności od typu korzyści, różna jest ścieżka postępowania. Niemniej, główną zasadą jest rejestrowanie korzyści, a w pewnych, wyszczególnionych w regulacji sytuacjach - ich uprzednie zatwierdzanie przez właściwe służby Banku. Wszystko to ma służyć uszczelnieniu procesu obiegu różnego rodzaju korzyści, które mogą być otrzymywane bądź przekazywane przez pracowników Banku.

[GRI 205-2] Pracownicy w ramach obowiązkowych szkoleń z Kodeksu Etycznego zapoznają się z polityką antykorupcyjną Grupy Banku Millennium. Dodatkowo, w związku z wdrożeniem nowej regulacji „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne”, za pośrednictwem wewnętrznych kanałów komunikacji trwa akcja edukacyjna, polegająca na publikacji artykułów objaśniających najważniejsze aspekty przeciwdziałania korupcji w organizacji.

[GRI 2-26] Pracownicy mogą również zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości w tym obszarze za pośrednictwem utworzonej do tego celu **skrzynki mailowej**, albo też kontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

Ponadto w roku 2023 odbywało się również szkolenie dotyczące przeciwdziałania korupcji:

[GRI 205-2] Przeszkoleni z zakresu przeciwdziałania korupcji*	Bank 2023	Grupa 2023
Kadra menedżerska przeszkolona w danym roku	1 040 97,20%	1 050 97,22%
Pozostali pracownicy przeszkoleni w danym roku	5 267 97,32%	5 291 97,33%

* Liczba i % przeszkolonych. Szkolenie zakomunikowano 100% pracowników zatrudnionych w Banku Millennium, Millennium Banku Hipotecznym oraz Millennium Leasing. Pozostałe spółki z Grupy Banku nie były w 2023 r. objęte szkoleniami w zakresie przeciwdziałania korupcji, natomiast Bank pracuje nad ich udostępnieniem dla pracowników tych spółek w 2024 r.

Szkoleń nie przechodzą Członkowie Zarządu, natomiast Bank pracuje nad udostępnieniem im szkoleń dostosowanych do specyfiki ich zadań. Szkolenie dla Członków Zarządu będzie obejmowało również coroczne zapoznanie się z regulacjami wewnętrznymi dotyczącymi obszaru przeciwdziałania korupcji. W 2023 r. Członkowie Zarządu nie zapoznali się z regulacjami wewnętrznymi dotyczącymi obszaru przeciwdziałania korupcji. Regulacje wewnętrzne w tym obszarze nie zostały zmienione w 2023 r.

Każdy dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w „Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium”, w tym do poszanowania praw człowieka i respektowania zasad polityki antykorupcyjnej. Dodatkowo w obecnie zawieranych umowach z dostawcami została włączona klauzula potwierdzająca przestrzeganie zapisów Kodeksu Etycznego przez dostawców. Treść regulacji „Przeciwdziałanie korupcji w Banku Millennium S.A. Zasady i wytyczne” jest komunikowana i udostępniana 100% partnerów biznesowych oraz każdemu z dostawców biorących udział w przetargu. Bank nie organizuje odrębnych szkoleń z tematyki korupcji dla partnerów biznesowych, natomiast Zasady przeciwdziałania korupcji są udostępniane partnerom biznesowym i pozostałym interesariuszom na stronie internetowej Banku. Bank nie zbiera informacji w zakresie liczby dostawców, którzy przystępowali do przetargów w poszczególnych latach.

[GRI 205-1] W ramach oceny poszczególnych składowych ryzyka operacyjnego, przedmiotem analizy Departamentu Audytu Wewnętrznego w trakcie prowadzonych badań audytowych jest także aspekt podatności na ryzyko korupcji różnych rodzajów aktywności Banku. Dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie potwierdzają adekwatność i efektywność wdrożonych w tym celu mechanizmów kontrolnych, jak np. procedury, podział obowiązków, autoryzacje, limity. Badaniom okresowym

Departamentu Audytu Wewnętrznego podlega cała działalność Banku i wszystkie procesy biznesowe w ramach Grupy Banku Millennium. [GRI 205-3, 3-3] W 2023 roku w Grupie Banku Millennium nie wykryto przypadków korupcji. Nie wystąpiły również przypadki potwierdzonych incydentów, w których pracownicy zostali zwolnieni lub ukarani dyscyplinarnie za korupcję, potwierdzonych incydentów, w których umowy z partnerami biznesowymi zostały rozwiązane lub nie zostały przedłużone z powodu naruszeń związanych z korupcją ani publicznych spraw sądowych dotyczących korupcji wszczętych przeciwko Bankowi lub jego pracownikom.

Niektóre Spółki posiadają ponadto własne regulacje antykorupcyjne. Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych stosuje własne regulacje antykorupcyjne wynikające z wymogów prawa wobec tej kategorii podmiotów, ujęte w „Regulaminie przyjmowania i przekazywania zachęt”.

4.9. SYSTEM KONTROLI WEWNĘTRZNEJ

4.9.1. ZAPEWNIENIE ZGODNOŚCI

Zasady i standardy dotyczące zapewnienia zgodności z regulacjami zewnętrznymi i wewnętrznymi opisane są w dokumencie „**Polityki Zgodności Banku Millennium S.A.**”. W ramach procesu zarządzania ryzykiem braku zgodności, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa następujące obszary:

- monitorowanie zmian w przepisach prawa i standardach rynkowych,
- zapewnianie zgodności wewnętrznych regulacji Banku z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, jak również rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze,
- monitorowanie oraz zatwierdzanie nowych produktów, jak również modyfikacji bądź wycofywania istniejących produktów,
- zatwierdzanie materiałów marketingowych,
- zgłaszanie naruszeń przepisów obowiązującego prawa, regulacji wewnętrznych lub standardów rynkowych,
- przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
- przeciwdziałanie oraz zarządzanie konfliktami interesów,
- przeciwdziałanie korupcji,
- przestrzeganie zasad etycznych,
- transakcje osobiste,
- ochrona informacji poufnych oraz stanowiących tajemnicę zawodową,
- monitorowanie i zapewnienie zgodności w zakresie wszystkich produktów i usług banku, w tym produktów i usług finansowych objętych dyrektywą MiFID II.

Raport dotyczący funkcjonowania systemu nadzoru zgodności działalności z prawem prezentowany jest co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej, oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

[GRI 2-27] W 2023 roku nie nałożono prawomocnym orzeczeniem na Bank kar finansowych z tytułu braku zgodności z przepisami prawa powszechnie obowiązującymi.

[GRI 2-27] Bank definiuje jako istotne przypadki niezgodności z prawem i regulacjami sytuacje, w których zostały nałożone kary pieniężne lub inne sankcje za nieprzestrzeganie wymogów wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.

W latach 2020 - 2023, w Banku miał miejsce jeden przypadek niezgodności z przepisami w powyższym rozumieniu, zidentyfikowany w roku 2020, skutkujący karą pieniężną w wysokości 10 464 213 PLN (w tej sprawie Bank złożył skargę kasacyjną do Sądu Najwyższego). We wskazanym okresie w Banku nie miały miejsca jakiegokolwiek inne przypadki niezgodności, których skutkiem byłyby kary innego rodzaju niż pieniężne.

[GRI 206-1] Raport w zakresie spraw sądowych znajduje się w rozdziale pt. „Sprawy Sądowe” w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2023 roku.

Zgodnie z przywołanym powyżej rozdziałem, w zakresie zachowań antykonkurencyjnych oraz złamania regulacji antytrustowych i antymonopolowych, stan spraw sądowych, których stroną jest Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest następujący:

1	Liczba postępowań prawnych będących w toku w raportowanym okresie dotyczących zachowań antykonkurencyjnych, których organizacja była uczestnikiem (dotyczy wyłącznie postępowania w sprawie praktyki ograniczającej konkurencję opisanego w sprawozdaniu finansowym w przywołanym rozdziale)
0	Liczba postępowań prawnych zakończonych w raportowanym okresie dotyczących zachowań antykonkurencyjnych, których organizacja była uczestnikiem.
0	Liczba postępowań prawnych będących w toku w raportowanym okresie dotyczących złamania regulacji antytrustowych i antymonopolowych, których organizacja była uczestnikiem.
0	Liczba postępowań prawnych zakończonych w raportowanym okresie dotyczących złamania regulacji antytrustowych i antymonopolowych, których organizacja była uczestnikiem

Opis rozstrzygnięć dotyczących ujętej w powyższym zestawieniu sprawy znajduje się w rozdziale pt. „Sprawy Sądowe” w Rocznym Sprawozdaniu Finansowym Grupy Kapitałowej Banku Millennium S.A. za okres 12 miesięcy zakończony 31 grudnia 2023 roku.

4.9.2. AUDYT WEWNĘTRZNY

Działalność Audytu Wewnętrznego została uregulowana w „Karcie audytu - zasady działalności audytu wewnętrznego Banku Millennium S.A.”. Jest działalnością planową, opartą na rocznym planie audytów. Podstawę procesu planowania stanowi ocena ryzyka poszczególnych obszarów i procesów Banku oraz w Spółkach Zależnych, służąca identyfikacji podwyższonego ryzyka i wspomagająca określanie priorytetów oraz zasobów do realizacji zadań. Proces planowania uwzględnia konsultacje z kierownictwem wyższego szczebla oraz właścicielami kluczowych procesów. Roczny plan audytu zatwierdzany przez Radę Nadzorczą Banku, jest realizowany w podziale kwartalnym przez doświadczonych i wykwalifikowanych profesjonalistów.

Audyt wewnętrzny to wyodrębniona w ramach systemu kontroli wewnętrznej Banku Millennium S.A., niezależna i obiektywna działalność doradcza, realizowana przez Departament Audytu Wewnętrznego, mająca na celu przysporzenie wartości i usprawnianie procesów w Banku/Grupie Banku Millennium S.A. oraz dokonywanie oceny adekwatności i skuteczności systemu zarządzania ryzykiem i systemu kontroli wewnętrznej. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

W 2023 roku w ramach działalności zapewniającej Departament Audytu Wewnętrznego realizował zadania audytowe w Banku, spółkach zależnych Banku, podmiotach zewnętrznych, którym Bank, w zakresie dopuszczonym przepisami prawa, powierzył wykonywanie czynności bankowych i związanych

z działalnością bankową, a także w ramach Grupy Kapitałowej BCP. Planowa działalność Departamentu obejmowała m.in. wykonywanie audytów kluczowych procesów biznesowych i procesów wsparcia, placówek oraz zgodności z zewnętrznymi wymogami regulacyjnymi. Wśród zadań wykonywanych przez Departament Audytu Wewnętrznego znalazły się również postępowania wyjaśniające i audyty prewencyjne. W ramach działalności doradczej, Departament realizował zadania związane z koordynacją procesu BION, inspekcji i kontroli nadzorczych / zewnętrznych przeprowadzanych w Banku.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swych działań raportuje Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej i Radzie Nadzorczej Banku. Wyniki przeglądu funkcjonowania całego systemu kontroli wewnętrznej jak i wybranych jego elementów są prezentowane cyklicznie i podlegają ocenie Komitetu Audytu Rady Nadzorczej Banku.

Kwestie ESG w planie audytów

Tematyka ESG jest uwzględniona w realizowanej aktualnie przez audyt wewnętrzny Strategii Audytu oraz Trzyletnim Planie Audytu na lata 2022-24. W roku 2023 badaniem audytowym objęto weryfikację i ocenę mechanizmów kontrolnych związanych z organizacją i raportowaniem ESG. Zakres audytowania poszczególnych aspektów ESG podlega corocznej ocenie w procesie planowania audytów na kolejny rok.



5. TAKSONOMIA UE

Podstawa prawna dla obowiązków sprawozdawczych Grupy dot. Taksonomii UE

Grupa Banku Millennium jest zobowiązana do publikowania ujawnień dot. Taksonomii UE na mocy Art. 8 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 z dnia 18 czerwca 2020 r. (dalej: Taksonomia UE).

Grupa sporządza ujawnienia dot. Taksonomii UE zgodnie z rozporządzeniem 2021/2178³ zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214⁴ oraz przez rozporządzenie 2023/2486⁵.

Na podstawie wymogów wskazanych w Załączniku V do rozporządzenia 2021/2178 Bank Millennium sporządza ujawnienia dot. Taksonomii UE w ujęciu skonsolidowanym wg zakresu konsolidacji

³ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 z dnia 6 lipca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 przez sprecyzowanie treści i prezentacji informacji dotyczących zrównoważonej środowiskowo działalności gospodarczej, które mają być ujawniane przez przedsiębiorstwa podlegające art. 19a lub 29a dyrektywy 2013/34/UE, oraz określenie metody spełnienia tego obowiązku ujawniania informacji

⁴ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2022/1214 z dnia 9 marca 2022 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 w odniesieniu do działalności gospodarczej w niektórych sektorach energetycznych oraz rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

⁵ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2486 z dnia 27 czerwca 2023 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w zrównoważone wykorzystywanie i ochronę zasobów wodnych i morskich, w przejście na gospodarkę o obiegu zamkniętym, w zapobieganiu zanieczyszczeniu i jego kontrolę lub w ochronę i odbudowę bioróżnorodności i ekosystemów, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem któregośkolwiek z innych celów środowiskowych, i zmieniające rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2178 w odniesieniu do publicznego ujawniania szczególnych informacji w odniesieniu do tych rodzajów działalności gospodarczej

ostrożnościowej stosowanej przez Bank na potrzeby adekwatności kapitałowej. Jednostki zależne Banku objęte konsolidacją ostrożnościową to:

- Millennium Bank Hipoteczny S.A.
- Millennium Leasing sp. z o.o.
- Millennium Consulting S.A
- Millennium TFI S.A.
- Millennium Service sp. z o.o.
- Millennium Goodie sp. z o.o.
- Millennium Telecommunication Services sp. z o.o.

Zgodnie z Art. 10 ust. 5 rozporządzenia 2021/2178, Grupa - począwszy od 1 stycznia 2024 r. - ujawnia kluczowe wskaźniki wyników dla instytucji kredytowych (w szczególności wskaźnik **Green Asset Ratio - GAR**), w tym wszelkie adekwatne informacje towarzyszące, na podstawie załączników V, VI, XI oraz XII do tego rozporządzenia (przy czym pkt. 1.2.3 oraz 1.2.4. załącznika V stosuje się od 1 stycznia 2026 r.). Informacje te dotyczą finansowania działalności określonych w rozporządzeniu 2021/2139⁶ zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214.

Z kolei, zgodnie z Art. 10 ust. 7 rozporządzenia 2021/2178, Grupa - w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2025 r. - ujawnia wyłącznie wskaźniki dot. udziałów procentowych działalności kwalifikujących się i niekwalifikujących się do Taksonomii UE (oraz stosowne informacje jakościowe) - dla działalności wskazanych w rozporządzeniu 2023/2485⁷ (które zmienia rozporządzenia 2021/2139) oraz dla działalności wskazanych w rozporządzeniu 2023/2486.

Finansowanie udzielone przez Grupę kwalifikujące się do Taksonomii UE, to ekspozycje finansujące działalności (lub cele / projekty dotyczące tych działalności) wymienione w rozporządzeniu delegowanym 2021/2139 (z późn.zm.) lub 2023/2486 - niezależnie od tego, czy działalności te spełniają techniczne kryteria Taksonomii dot. zrównoważenia środowiskowego.

Finansowanie udzielone przez Grupę zgodne z Taksonomią UE (finansowanie zrównoważone środowiskowo / zielone w rozumieniu Taksonomii UE) to ekspozycje finansujące działalności (lub cele / projekty dotyczące tych działalności), które są zgodne z kryteriami istotnego wkładu i kryteriami braku istotnych szkód (DNSH) określonymi w rozporządzeniu delegowanym 2021/2139 (z późn.zm.) lub 2023/2486 oraz które spełniają minimalne gwarancje określone w Art. 18 rozporządzenia 2020/852. Finansowanie zgodne z Taksonomią UE stanowi podzbiór finansowania kwalifikującego się do Taksonomii UE.

Informacje kontekstowe dotyczące kluczowych wskaźników wyników dla działalności określonych w rozporządzeniu 2021/2139 zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214

⁶ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniające rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych

⁷ Rozporządzenie delegowane Komisji (UE) 2023/2485 z dnia 27 czerwca 2023 r. zmieniające rozporządzenie delegowane (UE) 2021/2139 ustanawiające dodatkowe techniczne kryteria kwalifikacji służące określeniu warunków, na jakich niektóre rodzaje działalności gospodarczej kwalifikują się jako wnoszące istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy działalność ta nie wyrządza poważnych szkód względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych

Bank opracowuje i ujawnia informacje ilościowe w zakresie kluczowych wskaźników wyników dla działalności określonych w rozporządzeniu 2021/2139 zmienionym przez rozporządzenie 2022/1214 (tj. dla pierwotnego zakresu działalności, które mogą mieć istotny wkład w realizację dwóch pierwszych celów środowiskowych - łagodzenia zmian klimatu oraz adaptacji do zmian klimatu) zgodnie z metodyką zawartą w Załączniku V do rozporządzenia 2021/2178 oraz według wzorów tabelarycznych ujawnień zawartych w Załącznikach VI i XII do tego rozporządzenia.

Zgodnie z Załącznikiem V do rozporządzenia 2021/2178 (z uwzględnieniem zmian wprowadzonych rozporządzeniem 2023/2486) wyróżnia się następujące (częstkowe) kluczowe wskaźniki wyników dla instytucji kredytowych dotyczące aktywów:

- wskaźnik zielonych aktywów ogółem dla działalności finansowej na rzecz przedsiębiorstw finansowych;
- wskaźnik zielonych aktywów ogółem dla działalności finansowej na rzecz przedsiębiorstw niefinansowych;
- wskaźnik zielonych aktywów dla ekspozycji związanych z nieruchomościami mieszkalnymi, w tym kredytów na renowację budynków, w celu łagodzenia zmian klimatu;
- wskaźnik zielonych aktywów dla kredytów detalicznych na zakup samochodów, w celu łagodzenia zmian klimatu;
- wskaźnik zielonych aktywów dla kredytów dla samorządów terytorialnych na finansowanie potrzeb mieszkaniowych i innego kredytowania celowego;
- wskaźnik zielonych aktywów dla zabezpieczeń na nieruchomościach komercyjnych i mieszkaniowych przeznaczonych do sprzedaży (przejętych w procesie windykacji).

Wskaźnik zielonych aktywów ogółem (GAR - Green Asset Ratio) to wskaźnik kumulujący wszystkie częściowe wskaźniki wymienione w punktach 1-6 powyżej.

Dla każdego z ww. wskaźników dotyczących ekspozycji zgodnych z Taksonomią UE wzory ujawnieniowe przewidziane w Załącznikach VI i XII do rozporządzenia 2021/2178 przewidują również ujawnienia odpowiednich udziałów procentowych aktywów kwalifikujących się do Taksonomii UE.

Dodatkowo, Załącznik V do rozporządzenia 2021/2178 zobowiązuje Grupę do ujawnienia kluczowych wskaźników dot. Taksonomii UE w odniesieniu do ekspozycji pozabilansowych - tzn. dla niektórych udzielonych gwarancji finansowych oraz dla aktywów zarządzanych przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych (TFI) należące do Grupy Banku.

Bank ujawnia informacje ilościowe dotyczące wymienionych powyżej wskaźników za pośrednictwem szczegółowych wzorów tabelarycznych określonych w Załączniku VI do rozporządzenia 2021/2178.

Dla ekspozycji wobec przedsiębiorstw finansowych i niefinansowych, zawartych we wskaźnikach częściowych dot. aktywów oraz we wskaźnikach częściowych dot. pozabilansu, Grupa - zgodnie z wymogami zawartymi w Załączniku V do rozporządzenia 2021/2178 przyjęła następującą metodykę oceny kwalifikowalności do i zgodności z Taksonomią UE:

1. **dla finansowania bieżącej działalności gospodarczej (general purpose financing)** - ocena kwalifikowalności i zgodności oparta jest o kluczowe wskaźniki wyników dot. Taksonomii UE dla obrotu (przychodów) i nakładów inwestycyjnych (CapEx) publikowane przez klientów Grupy a także zidentyfikowane spółki zależne klientów Grupy lub przez jednostki dominujące klientów Grupy⁸, - w związku z tym, zgodnie z wymogami rozporządzenia 2021/2178 Grupa kalkuluje swoje kluczowe wskaźniki wyników dwukrotnie (po pierwsze w oparciu

⁸ W przypadku klientów Grupy będących przedsiębiorstwami finansowymi, Grupa korzysta odpowiednio ze wskaźników taksonomicznych publikowanych przez klientów Grupy i opartych o przychody lub o nakłady inwestycyjne podmiotów, które finansują klienci Grupy.

- o wskaźniki przychodowe swoich klientów, po drugie w oparciu o wskaźniki swoich klientów dot. CapEx),
2. dla finansowania celowego (use-of-proceeds financing) - ocena kwalifikowalności i zgodności oparta jest o własną analizę charakterystyki celu finansowania i informacje potrzebne do weryfikacji spełnienia kryteriów technicznych Taksonomii UE oraz minimalnych gwarancji społecznych.

Finansowanie przedsiębiorstw niefinansowych i finansowych

Bank identyfikuje przedsiębiorstwa kwalifikujące się do uwzględnienia w liczniku wskaźnika GAR (tj. podmioty zobowiązane do własnego raportowania Taksonomii UE (a także zidentyfikowane spółki zależne tych podmiotów) lub uwzględnione w takim raportowaniu z tytułu konsolidacji przez podmiot dominujący) na podstawie publicznej bazy danych Instrat oraz na podstawie eksperckiego przeglądu portfela (dla spółek zależnych podmiotów uwzględnionych w bazie Instrat oraz dla podmiotów z siedzibą poza granicami Polski). Tożsame podejście zastosowano w odniesieniu do przedsiębiorstw finansowych.

Finansowanie gospodarstw domowych

Na potrzeby wyznaczenia wskaźnika cząstkowego dot. finansowania gospodarstw domowych związanego z nieruchomościami mieszkalnymi, Grupa przyjęła, że:

1. wszystkie udzielone kredyty hipoteczne na budowę domu / zakup domu / zakup mieszkania kwalifikują się do Taksonomii UE w ramach celu środowiskowego „łagodzenie zmian klimatu”,
2. Grupa ocenia zgodność kredytów hipotecznych z Taksonomią UE na podstawie opisanych poniżej technicznych kryteriów zgodności z Taksonomią UE oraz na podstawie weryfikacji na mapach ryzyka fizycznego dla Polski, czy lokalizacja, w której znajduje się finansowana nieruchomość nie jest istotnie narażona na powódzie lub podtopienia⁹,
3. Dla kredytów hipotecznych finansujących nieruchomości wybudowane przed 31.12.2020, zgodnie z technicznymi kryteriami Taksonomii UE, Grupa przyjęła warunek, że finansowany budynek należy do 15 % najbardziej efektywnych budynków w kraju lub regionie pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED).
 - a) Na potrzeby ustalenia 15% najbardziej efektywnych budynków Grupa przyjęła analizę wskazującą, że w tej puli mieszczą się wszystkie budynki wybudowane w Polsce w latach 2017-2020. Analiza ta sporządzona została w oparciu o dane statystyczne dotyczące budynków wybudowanych w Polsce, w tym na raporcie Narodowej Agencji Poszanowania Energii S.A. dotyczącym typologii budynków dla oceny ich efektywności energetycznej. Analiza ta koresponduje również z danymi prezentowanymi w Załączniku do Uchwały nr 23/2022 Rady Ministrów z dnia 6.02.2022 - Długoterminowej strategii renowacji budynków.
 - b) Założone podejście różni się od opublikowanych przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii informacji na temat efektywności energetycznej budynków w kontekście postanowień rozporządzenia delegowanego Komisji 2021/2139 z dnia 4 czerwca 2021 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2020/852 poprzez ustanowienie technicznych kryteriów kwalifikacji służących określeniu warunków, na jakich dana działalność gospodarcza kwalifikuje się jako wnosząca istotny wkład w łagodzenie zmian klimatu lub w adaptację do zmian klimatu, a także określeniu, czy ta działalność gospodarcza nie wyrządza poważnych szkód

⁹ Na podstawie Zawiadomienia Komisji C/2023/267 Grupa kwalifikuje wszystkie kredyty hipoteczne udzielone konsumentom do działalności „7.7 Nabywanie i prawo własności budynków” w ramach celu środowiskowego „łagodzenie zmian klimatu”.

względem żadnego z pozostałych celów środowiskowych (Taksonomia zrównoważonego finansowania inwestycji - budynki - Ministerstwo Rozwoju i Technologii - Portal Gov.pl (www.gov.pl)). Zgodnie z tą informacją budynki mieszkalne o zapotrzebowaniu na energię pierwotną mniejszym niż 76,59 kWh/(m²*rok) można uznać za spełniające kryterium przynależności budynku do 15 % najbardziej efektywnych budynków w kraju lub regionie pod względem zapotrzebowania na energię pierwotną (PED).

W ramach ujawnień taksonomicznych Grupa wskazała wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią UE, która wynika z zastosowania podejścia opisanego w przywołanym powyżej stanowisku Ministerstwa Rozwoju i Technologii, w pkt. 3b) powyżej. Ze względu na fakt, że na moment sporządzania niniejszych ujawnień Grupa nie dysponowała danymi dotyczącymi efektywności energetycznej finansowanych nieruchomości wartość ta wynosi 0.

Dodatkowo, dla poniżej wymienionych Tabel dokonano również ujawnienia, zawierającego wartość zgodnych z Taksonomią UE kredytów hipotecznych, w oparciu o podejście opisane w pkt. 3a) powyżej.

1.0 Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki

1.1 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - w odniesieniu do obrotu

1.2 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - na podstawie nakładów inwestycyjnych

3.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - w odniesieniu do obrotów

3.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych

4.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do obrotu

4.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych

Ujawnienia ilościowe sporządzone zgodnie ze wzorami określonymi w Załączniku XII do rozporządzenia 2021/2178 - ujawnienia dotyczące atomu i gazu

4. Produkty kredytowe dla gospodarstw domowych związane z poprawą efektywności energetycznej nieruchomości mieszkalnych są uznawane za kwalifikujące się do Taksonomii UE w ramach celu środowiskowego „łagodzenie zmian klimatu”, natomiast w obecnym cyklu raportowym Bank nie posiada danych źródłowych, które pozwoliłyby na rzetelną ocenę zgodności tych produktów kredytowych z Taksonomią UE.

Wg stanu na koniec roku 2023, Bank nie identyfikuje w swoim portfelu aktywów, które mogłyby zostać zakwalifikowane do wskaźników cząstkowych dla konsumenckiego finansowania samochodów, dla finansowania celowego dla samorządów ani dla nieruchomości przejętych na własność Banku w procesie odzyskiwania strat kredytowych.

Informacje kontekstowe dotyczące kluczowych wskaźników wyników dla działalności określonych w rozporządzeniu 2023/2485 oraz 2023/2486

Zgodnie z Art. 10 ust. 7 rozporządzenia 2021/2178, Grupa - w okresie od 1 stycznia 2024 r. do 31 grudnia 2025 r. - dla działalności określonych w rozporządzeniu 2023/2485 oraz 2023/2486 (tj. dla rozszerzonego, nowego zakresu działalności, które mogą mieć istotny wkład w realizację co najmniej jednego z sześciu celów środowiskowych wskazanych w Taksonomii UE) ujawnia wyłącznie wskaźniki dot. udziałów procentowych działalności kwalifikujących się i niekwalifikujących się do Taksonomii UE (oraz stosowne informacje jakościowe).

Grupa dokonała przeglądu swojego portfela (z perspektywy pozycji bilansowych i pozabilansowych) pod kątem kwalifikacji do ww. „nowych” działalności i stwierdza, że:

- Kredyty związane z nieruchomościami mieszkalnymi udzielane przez Bank konsumentom oraz finansowanie celowe udzielane przedsiębiorstwom kwalifikują się wyłącznie do pierwotnego zakresu działalności w ramach celu łagodzenie zmian klimatu i nie kwalifikują się do działalności „nowych”,
- Z uwagi na harmonogram obowiązków sprawozdawczych w zakresie „nowych” działalności z Taksonomii UE, zgodnie z którym przedsiębiorstwa finansowe i niefinansowe po raz pierwszy ujawniają wskaźniki dla kwalifikowalności swoich działalności do „nowych działalności” za rok 2023, Grupa nie ma możliwości rzetelnej oceny kwalifikowalności finansowania na cele ogólne udzielanego przedsiębiorstwom.

Grupa nie zdecydowała się na przyjęcie uproszczenia i przeprowadzenia analizy kwalifikowalności w oparciu o wiodące kody NACE swoich klientów, gdyż taka informacja byłaby wg Grupy niewspółmierna w kontekście ujawnień dot. kwalifikowalności ekspozycji do „pierwotnego” zakresu działalności sporządzanych na podstawie precyzyjnych wskaźników ujawnionych przez klientów Grupy i mogłaby wprowadzić czytelników niniejszego raportu w błąd.

Opis zgodności z Taksonomią UE w strategii biznesowej Grupy, procesy projektowania produktów oraz współpraca z klientami i kontrahentami

Grupa Banku Millennium podejmuje działania, które ukierunkowane są na budowę portfela aktywów finansujących działalności zgodne z Taksonomią.

W Strategii Grupy na lata 2022-2024 „Inspirują nas ludzie”, jak i w Strategii ESG, stanowiącej jej rozwinięcie, ujęto cele związane z aktywnym wspieraniem klientów w prowadzonej przez nich dekarbonizacji oraz udzieleniem w ciągu kolejnych 3 lat 2 mld złotych finansowania dla klientów Grupy Kapitałowej Banku na projekty zrównoważone i transformacyjne.

Naszym celem jest wprowadzenie oferty produktów wspierających zrównoważony rozwój w różnych segmentach biznesowych w zakresie efektywności energetycznej, wykorzystania odnawialnych źródeł energii i gospodarki o obiegu zamkniętym, a także zwiększenie finansowania przeznaczonego na projekty związane ze zrównoważonym rozwojem poprzez aktywne uczestnictwo w rządowych i unijnych programach transformacji w kierunku ograniczenia negatywnego wpływu na środowisko.

Bank podejmuje aktywne działania, które ukierunkowane są na budowę portfela aktywów finansujących działalności zrównoważone środowiskowo, stosując się jednocześnie do Polityki Środowiskowej i Zasad odpowiedzialnego finansowania. Również w tym celu Bank przeprowadził w

2023 roku kompleksowy projekt dot. zbudowania i wdrożenia procesu klasyfikacji zielonych aktywów - w oparciu o wewnętrzne kryteria biznesowe Banku oparte na najlepszych praktykach rynkowych oraz w oparciu o Taksonomię UE.

Ujawnienia ilościowe sporządzone zgodnie ze wzorami określonymi w Załączniku VI do rozporządzenia 2021/2178

1.0 Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocy „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem (PLN '000)	KLUCZOWY WSKAŹNIK WYNIKÓW****	KLUCZOWY WSKAŹNIK WYNIKÓW*****	% pokrycia (względem aktywów ogółem)***	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	25 669	0,03%	0,09%	65,30%	17,82%	34,70%
		Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem (PLN '000)	Kluczowy wskaźnik wyników	Kluczowy wskaźnik wyników	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
<i>Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników</i>	<i>Wskaźnik zielonych aktywów (przepływ)</i>	168 727	0,91%	1,26%	33,50%	16,52%	49,53%
	<i>Portfel handlowy*</i>	n/a	n/a	n/a			
	<i>Gwarancje finansowe</i>	0	0,00%	0,00%			
	<i>Zarządzane aktywa</i>	29 146	1,00%	3,32%			
	<i>Przychody z tytułu opłat i prowizji**</i>	n/a	n/a	n/a			

* W przypadku instytucji kredytowych, które nie spełniają warunków określonych w art. 94 ust. 1 rozporządzenia w sprawie wymogów kapitałowych lub warunków określonych w art. 325a ust. 1 tego rozporządzenia.

**Przychody z tytułu opłat i prowizji od usług innych niż udzielanie pożyczek i zarządzanie aktywami.

*** % aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w aktywach banku ogółem.

****Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do obrotu.

***** Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych, z wyjątkiem działalności kredytowej, w przypadku której stosuje się ogólny kluczowy wskaźnik wyników dotyczący obrotu.

1.2 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - na podstawie nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Table with 28 columns (a-af) and 57 rows. Columns include 'Calokwitwa wartość Bilansowa [brutto]', 'Lagowanie zmian klimatu (CCM)', 'Adaptacja do zmian klimatu (CCA)', 'Zasoby wodne i morskie (WWR)', 'Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)', 'Zanieczyszczenie (PPC)', 'Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)', and 'OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)'. Rows list various financial instruments and asset categories, including 'Wskaznik Zielonych Aktywów', 'Przedsiębiorstwa finansowe', 'Kredyty i zaliczki', and 'Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów'.

2. Informacje sektorowe na temat wskaźnika zielonych aktywów

Podział według sektorów - 4 cyfrowy poziom NACE (kod i etykieta)	a		b		c		d		e		f		g		h		i		j		k		l		m		n		o		p		q		r		s		t		u		v		w		x		y		z		aa		ab	
	Łagodzenie zmian klimatu (CCE)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WMR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓLEM (CCM + CCA + WMR + CE + P + BE)																															
	Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej		Przedsiębiorstwa niefinansowe (podlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej)		NISP i inne przedsiębiorstwa niefinansowe niepodlegające dyrektywie w sprawie sprawozdawczości niefinansowej									
	Wartość bilansowa (brutto)		W tym zrównoważona środowiskowo (CCM)		W tym zrównoważona środowiskowo (CCA)		W tym zrównoważona środowiskowo (WTR)		W tym zrównoważona środowiskowo (CE)		W tym zrównoważona środowiskowo (PPC)		W tym zrównoważona środowiskowo (BIO)		W tym zrównoważona środowiskowo (OGÓLEM)		W tym zrównoważona środowiskowo (WMR + CE + P + BE)																																							
PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (CCM)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (CCA)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (WTR)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (CE)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (PPC)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (BIO)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (OGÓLEM)	PLN 1000	W tym zrównoważona środowiskowo (WMR + CE + P + BE)																																									
1	27.51 - Produkcja elektrycznego sprzętu gospodarstwa domowego	5 939	1 398			155	3			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			6 094	1 401																	
2	26.51 - Produkcja instrumentów i przyrządów pomiarowych, kontrolnych i nawigacyjnych	5	5			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			5	5																	
3	26.51 - Produkcja instrumentów i przyrządów pomiarowych, kontrolnych i nawigacyjnych	5	5			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			5	5																	
4	33.13 - Naprawa i konserwacja urządzeń elektronicznych i optycznych	0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0																	
5	42.99 - Roboty związane z budową pozostałych obiektów inżynierii lądowej i wodnej, gdzie indziej niesklasyfikowane	55	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			55	0																	
6	29.32 - Produkcja pozostałych części i akcesoriów do pojazdów silnikowych, z wyłączeniem motocykli	3	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			3	0																	
7	42.12 - Roboty związane z budową dróg szynowych i kolei podziemnej	3 626	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			3 626	0																	
8	47.72 - Sprzedaż detaliczna obuwia i wyrobów skórzanych prowadzoną w wyspecjalizowanych sklepach	8	3			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			8	3																	
9	46.42 - Sprzedaż hurtowa odzieży i obuwia	26	10			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			26	10																	
10	46.75 - Sprzedaż hurtowa wyrobów chemicznych	0	0			104 317	13 040			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			0	0			104 317	13 040																	

3.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

%	2023-12-31																														
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)						
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki										
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)			Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na finansowanie sektorów istotnych dla systematyki (zgodna z systematyką)												
W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca		W tym przeznaczenie wpływów		W tym na rzecz przejścia		W tym wspomagająca			
Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i w mianowniku																															
1	41,20%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	72,72%
2	Przedsiębiorstwa finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
3	Institucje kredytowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
4	Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,04%
5	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
6	Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
7	Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
8	w tym firmy inwestycyjne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
9	Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
10	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
11	Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
12	w tym spółki zarządzające aktywami	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
13	Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
14	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
15	Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
16	w tym zakłady ubezpieczeń	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
17	Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
18	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
19	Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
20	Przedsiębiorstwa niefinansowe	0,38%	0,09%	0,00%	0,00%	0,15%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,76%
21	Kredyty i zaliczki	0,88%	0,09%	0,00%	0,00%	0,15%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,76%
22	Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
23	Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
24	Gospodarstwa domowe	40,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	45,68%
25	w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	40,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	31,02%
26	w tym kredyty na renowację budynków	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
27	w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
28	Finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
29	Finansowanie mieszkalnictwa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
30	Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%
31	Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
32	Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem	41,20%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,15%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,01%	100,00%	

4.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wskaznik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem zarówno w liczniku, jak i w mianowniku	2023-12-31																											
	Lagowanie zmian klimatu (LCM)				Adaptacja do zmian klimatu (CCA)				Zaroby wody i morskie (WMI)				Gospodarka o niskim zanieczyszczeniu (CL)				Zanieczyszczenie (PC)				Bioróżnorodność ekosystemów (BI)				OGOLEN (CCA + CGA + WTR + CE + FPC + BI)			
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na		Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem			
W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca	W tym przeznaczanie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca		
Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i Instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów	18,53%	0,91%	0,88%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	50,67%
Przedsiębiorstwa finansowe	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
Institucje kredytowe	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
Kredyty i zaliczki	0,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
W tym firmy inwestycyjne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
W tym spółki zarządzające aktywami	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
W tym zakłady ubezpieczeń	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Przedsiębiorstwa niefinansowe	0,52%	0,04%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,95%
Kredyty i zaliczki	0,52%	0,04%	0,00%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,95%
Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
W tym firmy inwestycyjne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Gospodarstwa domowe	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	42,37%
W tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,07%
W tym kredyty na renowację budynków	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,37%
W tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Finansowanie mieszkalnictwa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem	18,53%	0,91%	0,88%	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%

* W tabeli 4.1 Grupa uwzględniła wyłącznie ekspozycje, które zostały po raz pierwszy ujęte w ewidencji księgowej Grupy w trakcie roku 2023.

5.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych - w odniesieniu do obrotu

% (w porównaniu z przepływem pozabilansowych aktywów kwalifikowanych ogółem)	2023-12-31																																		
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					Zasoby wodne i morskie (WNR)					Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)					Zanieczyszczenie (PPC)					Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)					OGÓLEM (CCM + CCA + WNR + CE + PPC + BIO)				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na									
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem									
		W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca					
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	6,10%	0,91%	0,00%	0,00%	0,62%	0,07%	0,09%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,17%	1,00%	0,00%	0,00%	0,62%			

5.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący ekspozycji pozabilansowych - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych

% (w porównaniu z przepływem pozabilansowych aktywów kwalifikowanych ogółem)	2023-12-31																																		
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					Zasoby wodne i morskie (WNR)					Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)					Zanieczyszczenie (PPC)					Bioróżnorodność i ekosystemy (BIO)					OGÓLEM (CCM + CCA + WNR + CE + PPC + BIO)				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na									
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem									
		W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca			W tym przeznaczenie wpływów	W tym na rzecz przejścia	W tym wspomagająca					
1 Gwarancje finansowe (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący gwarancji finansowych)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%				
2 Zarządzane aktywa (kluczowy wskaźnik wyników dotyczący zarządzanych aktywów)	7,11%	3,13%	0,00%	0,10%	2,28%	0,22%	0,19%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,33%	3,32%	0,00%	0,10%	2,30%				

Jak wyjaśniono w nocie opisowej „Finansowanie gospodarstw domowych”, w poniższych tabelach prezentujemy również ujawnienia, które uwzględniają wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią UE w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt 3a) . :

1.0 Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki

1.1 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - w odniesieniu do obrotu

1.2 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - na podstawie nakładów inwestycyjnych

3.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - w odniesieniu do obrotów

3.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do stanu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych

4.1 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do obrotu

4.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych

1.0 Podsumowanie kluczowych wskaźników wyników, które mają być ujawniane przez instytucje kredytowe zgodnie z art. 8 rozporządzenia w sprawie systematyki - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocy „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

		Aktywa zrównoważone środowiskowo ogółem (PLN '000)	KLUCZOWY WSKAŹNIK WYNIKÓW****	KLUCZOWY WSKAŹNIK WYNIKÓW*****	% pokrycia (względem aktywów ogółem)***	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
Główny kluczowy wskaźnik efektywności	Wskaźnik zielonych aktywów w odniesieniu do stanu	5 733 748	6,86%	6,92%	65,30%	17,82%	34,70%
		Zrównoważona środowiskowo działalność ogółem (PLN '000)	Kluczowy wskaźnik wyników	Kluczowy wskaźnik wyników	% pokrycia (względem aktywów ogółem)	% aktywów wyłączonych z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 2 i 3 oraz sekcja 1.1.2 załącznika V)	% aktywów wyłączonych z mianownika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów (art. 7 ust. 1 oraz sekcja 1.2.4 załącznika V)
<i>Dodatkowe kluczowe wskaźniki wyników</i>	<i>Wskaźnik zielonych aktywów (przepływ)</i>	168 727	0,91%	1,26%	33,50%	16,52%	49,53%
	<i>Portfel handlowy*</i>	n/a	n/a	n/a			
	<i>Gwarancje finansowe</i>	0	0,00%	0,00%			
	<i>Zarządzane aktywa</i>	29 146	1,00%	3,32%			
	<i>Przychody z tytułu opłat i prowizji**</i>	n/a	n/a	n/a			

* W przypadku instytucji kredytowych, które nie spełniają warunków określonych w art. 94 ust. 1 rozporządzenia w sprawie wymogów kapitałowych lub warunków określonych w art. 325a ust. 1 tego rozporządzenia.

**Przychody z tytułu opłat i prowizji od usług innych niż udzielanie pożyczek i zarządzanie aktywami.

*** % aktywów objętych kluczowym wskaźnikiem wyników w aktywach banku ogółem.

****Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do obrotu.

***** Na podstawie kluczowego wskaźnika wyników kontrahenta w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych, z wyjątkiem działalności kredytowej, w przypadku której stosuje się ogólny kluczowy wskaźnik wyników dotyczący obrotu.

1.2 Aktywa na potrzeby obliczania wskaźnika zielonych aktywów - na podstawie nakładów inwestycyjnych- ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Table with columns for categories (a-f), sub-categories (g-o), and metrics (p-z). Rows include 'Wskaznik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem', 'Przedsiębiorstwa finansowe', 'Przedsiębiorstwa niefinansowe', and 'Aktywa wyłączone z licznika przy obliczaniu wskaźnika zielonych aktywów'. Total values for green assets are shown in rows 48 and 53.

4.2 Kluczowy wskaźnik wyników dotyczący wskaźnika zielonych aktywów w odniesieniu do przepływu - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

% (w porównaniu z przepływem aktywów kwalifikowalnych ogółem)	a	b	c	d	e	f	g	h	i	j	k	l	m	n	o	p	q	r	s	t	u	v	w	x	z	aa	ab	ac	ad	ae	af
	2023-12-31														Zanieczyszczenie (PPC)				Bezpieczeństwo ekosystemów (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)								
	Łagodzenie zmian klimatu (CCM)					Adaptacja do zmian klimatu (CCA)					Zasoby wodne i morskie (WTR)				Gospodarka o obiegu zamkniętym (CE)				Zanieczyszczenie (PPC)				Bezpieczeństwo ekosystemów (BIO)				OGÓŁEM (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
	Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem przeznaczonych na								
Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem					Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem				Udział procentowy uwzględnionych aktywów ogółem									
W tym przeznaczenie wpływów					W tym przeznaczenie wpływów					W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów									
W tym na rzecz przejścia					W tym na rzecz przejścia					W tym na rzecz przejścia				W tym na rzecz przejścia				W tym na rzecz przejścia				W tym na rzecz przejścia									
W tym wspomagająca					W tym wspomagająca					W tym wspomagająca				W tym wspomagająca				W tym wspomagająca				W tym wspomagająca									
W tym przeznaczenie wpływów					W tym przeznaczenie wpływów					W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów				W tym przeznaczenie wpływów									
Wskaźnik zielonych aktywów - aktywa objęte wskaźnikiem równoważnikowy, jak i w mianowniku																															
1 Kredyty i zaliczki, dłużne papiery wartościowe i instrumenty kapitałowe nieprzeznaczone do obrotu kwalifikujące się na potrzeby obliczenia wskaźnika zielonych aktywów	20,47%	1,26%	0,88%	0,01%	0,01%	0,04%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,51%	1,26%	0,88%	0,01%	0,01%	50,67%
2 Przedsiębiorstwa finansowe	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
3 Instytucje kredytowe	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
4 Kredyty i zaliczki	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,24%
5 Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
6 Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
7 Inne instytucje finansowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
8 w tym firmy inwestycyjne	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
9 Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
10 Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
11 Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
12 w tym spółki zarządzające aktywami	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
13 Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
14 Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
15 Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
16 w tym zakłady ubezpieczeń	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
17 Kredyty i zaliczki	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
18 Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
19 Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
20 Przedsiębiorstwa niefinansowe	2,46%	0,38%	0,00%	0,01%	0,04%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,50%	0,39%	0,00%	0,01%	0,01%	8,65%	
21 Kredyty i zaliczki	2,46%	0,38%	0,00%	0,01%	0,04%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,50%	0,39%	0,00%	0,01%	0,01%	8,65%	
22 Dłużne papiery wartościowe, w tym deklaracja o przeznaczeniu wpływów	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
23 Instrumenty kapitałowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
24 Gospodarstwa domowe	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	42,37%	
25 w tym kredyty zabezpieczone nieruchomościami mieszkalnymi	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	18,00%	0,88%	0,88%	0,00%	0,00%	14,07%	
26 w tym kredyty na renowację budynków	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,73%	
27 w tym kredyty na pojazdy silnikowe	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
28 Finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
29 Finansowanie mieszkalnictwa	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
30 Inne finansowanie samorządów terytorialnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
31 Zabezpieczenie uzyskane przez przejęcie nieruchomości mieszkalnych i komercyjnych	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
32 Aktywa wskaźnika zielonych aktywów ogółem	20,47%	1,26%	0,88%	0,01%	0,01%	0,04%	0,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,51%	1,26%	0,88%	0,01%	0,01%	100,00%	

* W tabeli 4.2 Grupa uwzględniła wyłącznie ekspozycje, które zostały po raz pierwszy ujęte w ewidencji księgowej Grupy w trakcie roku 2023.

Ujawnienia ilościowe sporządzone zgodnie ze wzorami określonymi w Załączniku XII do rozporządzenia 2021/2178 - ujawnienia dotyczące atomu i gazu

Grupa dokonała przeglądu swojego portfela pod kątem identyfikacji ekspozycji finansujących którejkolwiek z określonych w rozporządzeniu 2022/1214 działalności związanych z energią jądrową lub gazem ziemnym. Grupa nie zidentyfikowała żadnego finansowania celowego / inwestycyjnego przeznaczonego na te cele. Grupa zidentyfikowała natomiast finansowanie przeznaczone na cele ogólne związane z działalnością gospodarczą klientów Grupy, które związane jest z gazem ziemnym. Identyfikacja została przeprowadzona na podstawie kluczowych wskaźników wyników publikowanych w tym zakresie przez klientów Grupy. Poniżej zaprezentowano stosowne ujawnienia ilościowe związane z finansowaniem dotyczącym ww. działalności¹⁰.

Działalność związana z energią jądrową i gazem ziemnym

Działalność związana z energią jądrową		
1.	Bank finansuje badania, rozwój, demonstrację i rozmieszczenie innowacyjnych instalacji wytwarzania energii elektrycznej wytwarzających energię w ramach procesów jądrowych przy minimalnej ilości odpadów z cyklu paliwowego, finansuje tę działalność lub jest ma na nią ekspozycję.	NIE
2.	Bank finansuje budowę i bezpieczną eksploatację nowych obiektów jądrowych w celu wytwarzania energii elektrycznej lub ciepła technologicznego, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, z wykorzystaniem najlepszych dostępnych technologii, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
3.	Bank finansuje bezpieczną eksploatację istniejących obiektów jądrowych wytwarzających energię elektryczną lub ciepło technologiczne, w tym na potrzeby systemu ciepłowniczego lub procesów przemysłowych, takich jak produkcja wodoru z energii jądrowej, a także ich modernizację pod kątem bezpieczeństwa, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
Działalność związana z gazem ziemnym		
4.	Bank finansuje budowę lub eksploatację instalacji do wytwarzania energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
5.	Bank finansuje budowę, modernizację i eksploatację instalacji do skojarzonego wytwarzania energii cieplnej/chłodniczej i energii elektrycznej z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE
6.	Bank finansuje budowę, modernizację i eksploatację instalacji do wytwarzania ciepła wytwarzających energię cieplną/chłodniczą z wykorzystaniem gazowych paliw kopalnych, finansuje tę działalność lub ma na nią ekspozycję.	NIE

¹⁰ Grupa nie ujawnia tabel wynikających ze wzoru nr 5 załącznika XII do rozporządzenia 2021/2178, z uwagi na ograniczoną wartość informacyjną tych wzorów w stosunku do działalności bankowej (Grupa nie identyfikuje sposobu, aby zaraportować działalności niekwalifikujące się Taksonomii UE przy jednoczesnym - zgodnie ze wzorem - przypisaniem ich do konkretnych działalności taksonomicznych 4.26-4.31). Grupa uważa, że zaprezentowane powyżej tabele prezentują pełny obraz działalności Grupy związanej z finansowaniem działalności, o których mowa w ww. załączniku

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 041	0,00%	0	0,00%	13 041	0,00%
	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 628	0,00%	8 736	0,00%	3 892	0,00%
	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	25 669	0,00%	8 736	0,00%	16 933	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 041	50,81%	0	0,00%	13 041	77,02%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	12 628	49,19%	8 736	100,00%	3 892	22,98%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	25 669	100,00%	8 736	100,00%	16 933	100,00%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	563	0,00%	563	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	34 097 779	0,04%	34 003 203	0,04%	94 576	0,00%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	34 098 342	0,04%	34 003 766	0,04%	94 576	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1-6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 487	0,00%	72 847	0,00%	4 639	0,00%
	cy zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	77 487	0,00%	72 847	0,00%	4 639	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 487	100,00%	72 847	100,00%	4 639	100,00%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	77 487	100,00%	72 847	100,00%	4 639	100,00%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3b)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	613	0,00%	613	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	844	0,00%	844	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	34 498 400	0,04%	34 376 640	0,04%	121 760	0,00%
	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	34 499 858	0,04%	34 378 097	0,04%	121 760	0,00%

Jak wyjaśniono w nocie opisowej „Finansowanie gospodarstw domowych”, w poniższych tabelach prezentujemy również ujawnienia, które uwzględniają wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią UE w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt 3a).

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 041	0,00%	0	0,00%	13 041	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 720 706	0,01%	5 716 814	0,01%	3 892	0,00%
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	5 733 748	0,01%	5 716 814	0,01%	16 933	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	13 041	0,23%	0	0,00%	13 041	77,02%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 720 706	99,77%	5 716 814	100,00%	3 892	22,98%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 733 748	100,00%	5 716 814	100,00%	16 933	100,00%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką - w odniesieniu do obrotu - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	563	0,00%	563	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	28 389 701	0,03%	28 295 125	0,03%	94 576	0,00%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	28 390 263	0,03%	28 295 687	0,03%	94 576	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (mianownik) - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

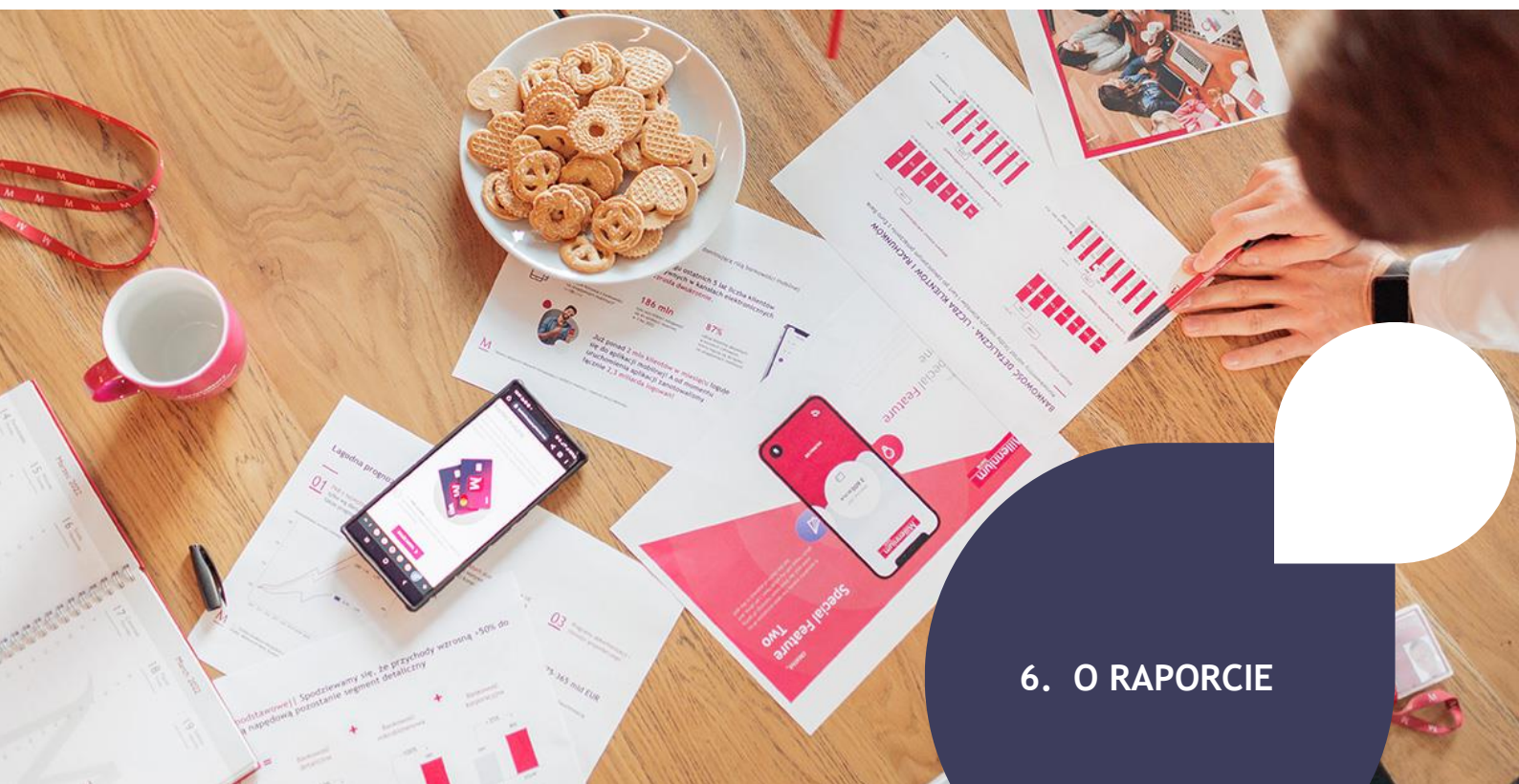
Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 785 565	0,01%	5 780 925	0,01%	4 639	0,00%
8.	Całkowity mający zastosowanie kluczowy wskaźnik wyników	5 785 565	0,01%	5 780 925	0,01%	4 639	0,00%

Działalność gospodarcza zgodna z systematyką (licznik) - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 785 565	100,00%	5 780 925	100,00%	4 639	100,00%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej zgodnej z systematyką w liczniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	5 785 565	100,00%	5 780 925	100,00%	4 639	100,00%

Działalność gospodarcza kwalifikująca się do systematyki, ale niezgodna z systematyką - w odniesieniu do nakładów inwestycyjnych - ujawnienie uwzględniające wartość kredytów hipotecznych zgodnych z Taksonomią w oparciu o podejście opisane w nocie „Finansowanie gospodarstw domowych”, pkt.3a)

Wiersz	Rodzaje działalności gospodarczej	Kwota i udział (informacje należy przedstawić w kwotach pieniężnych i wartościach procentowych)					
		CCM + CCA		Łagodzenie zmiany klimatu		Adaptacja do zmian klimatu	
		Kwota	%	Kwota	%	Kwota	%
1.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.26 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
2.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.27 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
3.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.28 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
4.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.29 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	613	0,00%	613	0,00%	0	0,00%
5.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.30 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	844	0,00%	844	0,00%	0	0,00%
6.	Kwota i udział działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, o której mowa w sekcji 4.31 załączników I i II do rozporządzenia delegowanego (UE) 2021/2139 w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
7.	Kwota i udział innych rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką, niewymienionych w wierszach 1–6 powyżej w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	28 790 322	0,03%	28 668 562	0,03%	121 760	0,00%
8.	Całkowita kwota i całkowity udział rodzajów działalności gospodarczej kwalifikującej się do systematyki, ale niezgodnej z systematyką w mianowniku mającego zastosowanie kluczowego wskaźnika wyników	28 791 779	0,03%	28 670 019	0,03%	121 760	0,00%



6. O RAPORCIE

6.1. PODEJŚCIE DO RAPORTOWANIA

O raporcie

[GRI 2-3] Raport ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium prezentuje działalność Grupy Banku Millennium za okres od 1 stycznia 2023 r. do 31 grudnia 2023 r., chyba że w treści raportu wskazano inaczej. Raport został opublikowany w dniu 28 lutego 2023 roku. Raport został sporządzony zgodnie ze Standardami GRI (wykorzystano także sektorowy dodatek do usług finansowych) oraz zgodnie z wymogami raportowania niefinansowego nałożonymi przez znowelizowaną Ustawę o rachunkowości. Raport stanowi sprawozdanie na temat informacji niefinansowych, o którym mowa w art. 49b Ustawy. Zawarto w nim podsumowanie działalności Grupy Banku Millennium w kontekście zrównoważonego rozwoju, tj. w obszarach: ekonomicznym, społecznym i środowiskowym. **[GRI 2-3]** Grupa Banku Millennium publikuje raporty w cyklu rocznym. Ostatni raport, sporządzony za rok 2022, opublikowany został w lutym 2023 roku. Pierwszy raport odpowiedzialności społecznej Bank wydał za 2006 rok. **[GRI 2-2]** W raporcie opisano działalność Banku Millennium oraz wszystkich spółek Grupy Banku Millennium (zaprezentowanych na grafice w ramach wskaźnika **GRI 2-1** na stronie 8 niniejszego raportu), z wyłączeniem spółek będących w likwidacji. W raporcie uwzględniono również zmiany w strukturze Grupy Banku Millennium, związane ze sprzedażą 80% udziałów w Millennium Financial Services sp z o.o., opisaną w rozdziale 1.1. „Profil organizacji”. Zmiana ta nie miała wpływu na zastosowaną metodologię konsolidacji danych. W odniesieniu do istotnych zagadnień prezentowane jest podejście dotyczące wszystkich spółek objętych raportowaniem. Zakres spółek objętym niniejszym raportem nie różni się od zakresu spółek objętych sprawozdawczością finansową. Niniejszy raport nie zawiera korekt informacji w zakresie udziałów mniejszościowych. **[GRI 2-6]** Zmiana w strukturze Grupy Banku Millennium, dotycząca sprzedaży 80% udziałów w Millennium Financial Services sp z o.o., została opisana w rozdziale „1.1. Profil organizacji”.

[GRI 2-4] W stosunku do ostatniej publikacji za 2022 rok nie zaszły istotne zmiany w zasięgu i granicach raportowania.

[GRI 2-14] W proces sporządzania niniejszego raportu (przygotowanie treści i/lub ich sprawdzenie oraz akceptację) zostali włączeni zarówno kierujący poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi Banku i Grupy, jak i członkowie zarządów - zarówno Banku, jak i spółek Grupy. Proces ten odbywał się w ramach spotkań dotyczących treści raportu oraz drogą mailową.

Ponadto osoby te uczestniczyły w procesie wyboru istotnych tematów raportowania, poprzez udział w badaniu opinii interesariuszy, opisanym szczegółowo w rozdziale „1.8. Definiowanie treści raportu - dialog z interesariuszami”, jak i poprzez ustalenia dokonywane w trybie roboczym lub w ramach pracy Komitetu Zrównoważonego Rozwoju.

[GRI 2-5] Raport ESG Grupy Banku Millennium S.A. został poddany badaniu w postaci niezależnej usługi atestacyjnej w odniesieniu do wybranych wskaźników profilowych oraz wybranych materialnych wskaźników wynikowych, oznaczonych w tabeli GRI „TAK”. Usługa atestacyjna została zrealizowana przez Deloitte Audyt Sp. z o.o. sp. k., która jest jednocześnie biegłym rewidentem przeprowadzającym badanie sprawozdania finansowego Banku i Grupy Banku Millennium. Proces wyboru audytora został przeprowadzony zgodnie z „Polityką wyboru i współpracy z firmami audytorskimi” i był koordynowany przez Departament Zrównoważonego Rozwoju we współpracy z Departamentem Zapewnienia Zgodności, natomiast wybór audytora został uchwalony przez Zarząd Banku, a następnie zatwierdzony przez Komitet Audytu Rady Nadzorczej Banku Millennium.

Badanie w postaci niezależnej usługi atestacyjnej daje ograniczoną pewność zgodnie ze zmienionym Międzynarodowym Standardem Usług Atestacyjnych 3000 („Zmieniony ISAE 3000”), mającym zastosowanie do usług atestacyjnych innych niż badania lub przeglądy historycznych informacji finansowych, opublikowanym przez Radę Międzynarodowych Standardów Rewizji Finansowej i Usług Atestacyjnych („IAASB”). Usługi nie stanowią czynności rewizji finansowej w rozumieniu Ustawy z dnia 11 maja 2017 r. o biegłych rewidentach, firmach audytorskich oraz nadzorze publicznym. Deloitte Audyt Sp. z o.o. sp. k. jest niezależnym od Banku Millennium S.A. podmiotem.

Raport z wykonania niezależnej usługi atestacyjnej jest dostępny na stronie internetowej Banku Millennium S.A.

6.2. TABELA ZGODNOŚCI Z USTAWĄ O RACHUNKOWOŚCI

Obowiązkowe pozycje z Ustawy o rachunkowości	Grupa (str.)	Bank (str.)
Opis modelu biznesowego	13	13
Opis polityki dotyczącej zagadnienia przeciwdziałania korupcji. Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie przeciwdziałania korupcji.	20-24, 201-203	20-24, 201-203
Opis polityki dotyczącej zagadnień praw człowieka. Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienie praw człowieka.	20-24, 184-186	20-24, 184-186
Opis polityki dotyczącej zagadnień społecznych. Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia społeczne.	20-24, 166-167	20-24, 166-167
Opis polityki dotyczącej zagadnień pracowniczych. Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia pracownicze.	137-142	137-142
Opis polityki dotyczącej zagadnień środowiskowych. Istotne ryzyka negatywnie wpływające na zagadnienia środowiskowe	25-37,49-50	25-37,49-50

6.3. INDEKS TREŚCI GRI STANDARDS

Oświadczenie: Grupa Banku Millennium przygotowała raport zgodny z GRI Standards za okres 01.01.2023 - 31.12.2023

Wykorzystany standard: GRI 1: Podstawy 2021

STANDARD GRI / INNE ŹRÓDŁO	NUMER WSKAŹ- NIKA	NAZWA WSKAŹNIKA	LOKALI- ZACJA	POMINIĘCIE			NIEZALEŻNA ATESTACJA
				Pominięte wymagania	Powód	Wyjaś- nienie	
OGÓLNE UJAWNIENIA							
GRI 2: Ogólne ujawnienia 2021	Organizacja i jej praktyki raportowania						
	2-1	Dane na temat organizacji	7, 8				
	2-2	Podmioty objęte raportowaniem zrównoważonego rozwoju w organizacji	237				TAK
	2-3	Okres objęty raportem, częstotliwość raportowania i dane kontaktowe	237, 247				
	2-4	Korekty informacji	238				
	2-5	Weryfikacja zewnętrzna	238				
	Działalność i pracownicy						
	2-6	Rodzaje działalności, łańcuch wartości i inne relacje biznesowe	7, 8, 9 236				
	2-7	Pracownicy	131				TAK
	2-8	Osoby świadczące pracę niebędące pracownikami	136				
	Zarządzanie						
	2-9	Struktura i skład organów zarządzających	175, 176, 177, 178				
	2-10	Powoływanie i wybór najwyższych organów zarządzających	159				
	2-11	Przewodniczący najwyższych organów zarządzających	177, 178				
	2-12	Rola najwyższych organów zarządzających w nadzorowaniu zarządzania wpływem	20, 181				TAK
	2-13	Delegowanie odpowiedzialności za zarządzanie wpływem	181				
	2-14	Rola najwyższych organów zarządzających w raportowaniu zrównoważonego rozwoju	238				TAK
	2-15	Konflikty interesów	200				
	2-16	Komunikacja kwestii krytycznych	199				
	2-17	Zbiorowa wiedza najwyższych organów zarządzających	181				
2-18	Ocena działań najwyższych organów zarządzających	159					
2-19	Polityki wynagrodzeń	140					

	2-20	Proces ustalania wynagrodzeń	138, 141				
	2-21	Roczny wskaźnik całkowitego wynagrodzenia	141				
Strategie, polityki i procedury							
	2-22	Oświadczenie w sprawie strategii zrównoważonego rozwoju	5				
	2-23	Zobowiązania w ramach polityk	20, 24				TAK
	2-24	Realizacja zobowiązań w ramach polityk	23, 94				
	2-25	Procesy łagodzenia negatywnego wpływu	182				
	2-26	Mechanizmy zasięgania porad i sygnalizowania potencjalnych nieprawidłowości	199, 202				TAK
	2-27	Zgodność z prawem i regulacjami	93, 122, 123, 124, 125, 203				
	2-28	Członkostwo w organizacjach	23, 95, 188				TAK
Angażowanie interesariuszy							
	2-29	Podejście do angażowania interesariuszy	42, 46, 113, 163				TAK
	2-30	Układy zbiorowe	146				TAK
ISTOTNE ZAGADNIENIA							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-1	Proces określania istotnych zagadnień	42				
	3-2	Lista istotnych zagadnień	42, 46				
	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	46				TAK
Zatrudnienie							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	137, 156, 158, 160				TAK
GRI 401: Zatrudnienie 2016	401-1	Łączna liczba nowozatrudnionych pracowników, odejść (wskaźnik fluktuacji pracowników)	132				TAK
	401-2	Świadczenia zapewniane pracownikom pełnoetatowym, które nie przysługują pracownikom tymczasowym lub zatrudnionym w niepełnym wymiarze godzin	156, 160				TAK
	401-3	Urlopy rodzicielskie	158				
BHP							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	161				TAK
GRI 403: BHP 2018	403-1	System zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy	161				

	403-2	Identyfikacja zagrożeń, ocena ryzyka i badanie wypadków	161				
	403-3	Stużby bezpieczeństwa i higieny pracy	161				
	403-4	Wpływ pracowników na decyzje, konsultacje i komunikacja w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	161				
	403-5	Szkolenia dla pracowników w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	161				
	403-6	Programy promocji zdrowia dla pracowników	157, 161				
	403-7	Zapobieganie i łagodzenie wpływu na zdrowie i bezpieczeństwo związanego z relacjami biznesowymi organizacji	161				
	403-9	Urazy związane z pracą	162				
Szkolenia i edukacja							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	150				TAK
GRI 404: Szkolenia i edukacja 2016	404-1	Średnia liczba godzin szkoleniowych w roku przypadająca na pracownika	155				
	404-2	Programy podnoszenia kwalifikacji pracowników i programy wsparcia w okresie przejściowym	153, 155				
	404-3	Odsetek pracowników regularnie otrzymujących oceny pracy i rozwoju kariery	147				TAK
Marketing oraz znakowanie produktów i usług, etyczna sprzedaż							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	121, 122, 125 184				TAK
GRI 417: Marketing oraz znakowanie produktów i usług 2016	417-1	Wymagania dotyczące informowania o produktach i usługach oraz ich znakowania	121, 123				
	417-3	Wymagania dotyczące informowania o produktach i usługach oraz ich znakowania	122				
Prywatność klientów							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	194				TAK
GRI 418: Prywatność klientów 2016	418-1	Uzasadnione skargi dotyczące naruszenia prywatności i utraty danych klientów	196				TAK
Dostępność produktów i usług banku, w szczególności dla osób wykluczonych cyfrowo, osób z niepełnosprawnościami i seniorów							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	104, 105				TAK

Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 1	% placówek z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	108				
	Wskaźnik własny 2	% placówek franczyzowych z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	108				
	Wskaźnik własny 3	% bankomatów z dostępem dla osób z niepełnosprawnością	108				
Innowacje i rozwijanie przez bank nowych technologii							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	99				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 4	Działania podejmowane w zakresie innowacyjnych usług	99				
Rozwiązania w zakresie bezpieczeństwa środków powierzonych bankowi							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	192				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 5	Działania w zakresie bezpieczeństwa	192				
	Wskaźnik własny 6	Szkolenia z bezpieczeństwa	193				
Obecność na rynku							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	146				TAK
GRI 202: Obecność na rynku 2016	202-1	Stosunek wynagrodzenia pracowników najniższego szczebla do płacy minimalnej na danym rynku, z podziałem na płeć	146				TAK
Ocena środowiskowa dostawców							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	189				TAK
GRI 308: Ocena środowiskowa dostawców 2016	308-1	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełniania kryteriów środowiskowych	189				
Rola czynników ESG w strategii biznesowej							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	18				TAK
Wskaźniki własne	Wskaźnik	Czynniki ESG w strategii biznesowej	18				

	własny 10						
Zapobieganie korupcji							
GRI 3: Istotne zagadnienia 2021	3-3	Zarządzanie istotnymi zagadnieniami	201, 203				TAK
GRI 205: Zapobieganie korupcji 2016	205-1	Jednostki biznesowe poddane analizie pod kątem ryzyk związanych z korupcją	202				
	205-2	Komunikacja oraz szkolenia w zakresie polityk i procedur antykorupcyjnych	202				TAK
	205-3	Potwierdzone przypadki korupcji i podjęte działania	203				TAK
POZOSTAŁE WSKAŹNIKI, NIEPRZYPISANE DO ISTOTNYCH ZAGADNIENI							
Wyniki ekonomiczne							
GRI 201: Wyniki ekonomiczne 2016	201-1	Bezpośrednia wartość ekonomiczna wytworzona i podzielona	11				
Pośredni wpływ ekonomiczny							
GRI 203: Pośredni wpływ ekonomiczny 2016	203-1	Inwestycje w infrastrukturę oraz wspierane usługi	166, 170				
Praktyki zakupowe							
GRI 204: Praktyki zakupowe 2016	204-1	Odsetek zakupów u lokalnych dostawców	189				
Zachowania antykonkurencyjne							
GRI 206: Zachowania antykonkurencyjne 2016	206-1	Kroki prawne podjęte z powodu naruszeń zasad wolnej konkurencji oraz praktyk monopolistycznych	204				TAK
Podatki							
GRI 207: Podatki 2019	207-1	Podejście do kwestii podatków	191				
	207-2	Zarządzanie tematem podatków, kontrola i zarządzanie ryzykiem	191				
	207-3	Angażowanie interesariuszy i zarządzanie wątpliwościami w kwestiach podatkowych	191				
Materiały i surowce							
GRI 301: Materiały i surowce 2016	301-1	Wykorzystane materiały i surowce wg masy lub objętości	54, 56, 57				TAK
Energia							
GRI 302: Energia 2016	302-1	Zużycie energii w organizacji	64-66				TAK
	302-4	Redukcja zużycia energii	76				
Woda i ścieki							

GRI 303: Woda i ścieki 2018	303-5	Zużycie wody	67				
Różnorodność biologiczna							
GRI 304: Różnorodność biologiczna 2016	304-1	Zakłady znajdujące się na lub sąsiadujące z obszarami chronionymi bądź obszarami o dużej wartości pod względem różnorodności biologicznej	52				
Emisje							
GRI 305: Emisje 2016	305-1	Bezpośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 1)	79, 82-83				TAK
	305-2	Pośrednie energetyczne emisje gazów cieplarnianych (Zakres 2)	79, 82-83				
	305-3	Inne pośrednie emisje gazów cieplarnianych (Zakres 3)	79, 82-83				TAK
	305-4	Intensywność emisji gazów cieplarnianych	79, 82-83				
	305-5	Redukcja emisji gazów cieplarnianych	84				
Odpady							
GRI 306: Odpady 2020	306-1	Wytwarzanie odpadów i znaczące skutki związane z odpadami	52				
	306-2	Zarządzanie znaczącymi skutkami związanymi z odpadami	52				
	306-3	Wytworzone odpady	58				TAK
	306-4	Odpady nieskierowane do unieszkodliwienia	60-61				
Stosunki pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą							
GRI 402: Stosunki pomiędzy pracownikami a kadrą zarządzającą 2016	402-1	Minimalne wyprzedzenie, z jakim informuje się o istotnych zmianach operacyjnych	146				
Różnorodność i równość szans							
GRI 405: Różnorodność i równość szans 2016	405-1	Różnorodność organów zarządzających i pracowników	134, 135, 136, 143, 176, 178				TAK
	405-2	Stosunek pensji podstawowej i wynagrodzenia całkowitego kobiet do mężczyzn	145				TAK
Zapobieganie dyskryminacji							
GRI 406: Zapobieganie dyskryminacji 2016	406-1	Przypadki dyskryminacji i podjęte działania naprawcze	144				TAK
Działania podejmowane przez bank w sferze edukacji ekologicznej							
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 7	Działania podejmowane w ramach edukacji ekologicznej	94				

Programy społeczne Grupy Banku Millennium i Fundacji Banku Millennium						
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 8	Działania podejmowane w ramach wolontariatu	168			
Działalność sponsoringowa i charytatywna banku						
Wskaźniki własne	Wskaźnik własny 9	Środki przekazane w ramach darowizn i sponsoringu	166			
Społeczności lokalne						
GRI 413: Społeczności lokalne 2016	413-1	Jednostki biznesowe z wdrożonymi programami współpracy z lokalnymi społecznościami, ocenami oddziaływania i programami rozwoju lokalnego	166			TAK
Ocena społeczna dostawców						
GRI 414: Ocena społeczna dostawców 2016	414-1	Nowi dostawcy, którzy zostali poddani ocenie pod kątem spełniania kryteriów społecznych	189			
Ujawnienia związane z tematami sektorowymi						
Portfel produktów	FS5	Interakcje z klientami/inwestorami/partnerami biznesowymi dotyczące ryzyk środowiskowych i społecznych	190, 191			
Społeczności lokalne	FS13	Punkty dostępu na obszarach słabo zaludnionych lub w niekorzystnej sytuacji ekonomicznej według rodzaju	108			TAK
Społeczności lokalne	FS14	Inicjatywy na rzecz poprawy dostępu do usług finansowych dla osób w niekorzystnej sytuacji	105			TAK
Odpowiedzialny produkt	FS15	Zasady uczciwego projektowania i sprzedaży produktów i usług finansowych	125			TAK
Odpowiedzialny produkt	FS16	Inicjatywy mające na celu edukację finansową według typu odbiorców	117, 167			

6.4. DANE KONTAKTOWE

[GRI 2-3] Dziękujemy za zapoznanie się z Raportem ESG Banku Millennium i Grupy Banku Millennium za 2023 rok. Prosimy o przesyłanie komentarzy i pytań na jego temat do:

Magdalena Trzynadłowska, magdalena.trzynadlowska@bankmillennium.pl

PODPISY:

Data	Imię i nazwisko	Stanowisko/Funkcja	Podpis
28.02.2024	Joao Bras Jorge	Prezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	Fernando Bicho	Wiceprezes Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	Wojciech Haase	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	Andrzej Gliński	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	Wojciech Rybak	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	António Ferreira Pinto Júnior	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym
28.02.2024	Jarosław Hermann	Członek Zarządu	Podpisano kwalifikowanym podpisem elektronicznym