



## List Prezesa Zarządu Banku Millennium



Szanowni Państwo,

mam przyjemność zaprosić Państwa do zapoznania się z raportem *Odpowiedzialny Biznes 2015* Grupy Banku Millennium, w którym prezentujemy nasz wpływ na zrównoważony rozwój ekonomiczny, społeczny i środowiskowy. Tegoroczny raport jest już dziesiątą tego typu publikacją, a zarazem potwierdzeniem, że od dawna uwzględniamy zasady CSR w prowadzeniu działalności biznesowej.

**Zgodnie ze strategią biznesową Banku, koncentrujemy się na najwyższej jakości obsługi Klientów, etycznym marketingu i sprzedaży, zapewnieniu bezpieczeństwa powierzanych przez Klientów środków oraz wprowadzaniu innowacyjnych produktów.** Kładziemy również nacisk na tworzenie stabilnych i atrakcyjnych warunków pracy, nasi Pracownicy angażują się w programy na rzecz społeczności lokalnych. Dbamy o ograniczanie negatywnego wpływu Banku na środowisko naturalne.

**Zapewnienie najwyższej jakości obsługi jest jednym z priorytetów Banku.**

Z wykorzystaniem wniosków z własnych badań ankietowych i audytów firm zewnętrznych oraz analizy informacji zwrotnych od naszych Klientów,

projektujemy usługi uwzględniające ich oczekiwania. Chcemy dostarczać Klientom innowacyjne rozwiązania tak, aby mogli oni w każdym miejscu i czasie, i w jak najprostszym sposobie korzystać z naszych usług finansowych. Zależy nam, aby wszystkie grupy Klientów, w tym osoby niepełnosprawne, czuły się komfortowo w kontakcie z Bankiem. Dlatego też wprowadziliśmy szereg udogodnień m.in. oddziały, bankomaty oraz sposób obsługi dostosowane do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Reagujemy również na potrzeby Klientów, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej.** Aby ograniczyć negatywne skutki wynikające ze wzrostu kursu franka szwajcarskiego na początku 2015 roku, wprowadziliśmy szereg rozwiązań uwzględniających zalecenia Związku Banków Polskich i ułatwiających obsługę zadłużenia kredytu hipotecznego udzielonego w tej walucie. Ponadto, każdy Klient posiadający kredyt hipoteczny we frankach szwajcarskich otrzymał propozycję skorzystania ze specjalnych warunków przewalutowania i wcześniejszej spłaty kredytu.



Bank Millennium



Interesariusze Banku



Bezpieczeństwo powierzonych środków



Klienci



Inwestorzy



Partnerzy biznesowi



Pracownicy



Społeczeństwo



Środowisko naturalne

Rozwiązania, które wdrożyliśmy w obszarze jakości obsługi przyczyniły się nie tylko do wzrostu zadowolenia Klientów, ale zostały także docenione przez rynek. W 2015 roku **Bank Millennium został liderem wszystkich najważniejszych rankingów jakości obsługi: Gwiazda Jakości, Jakość na bank** i najbardziej prestiżowego rankingu *Przyjazny Bank Newsweeka* (zwycięstwo w 3 kategoriach: *Bank dla Kowalskiego, Bank w Internecie* oraz *Bankowość Hipoteczna*).

W budowaniu kultury jakości najważniejszą rolę pełnią zmotywowani Pracownicy. To ich starania wpływają na zadowolenie Klientów. Relacje z Pracownikami opieramy na otwartej komunikacji, tak aby znać ich oczekiwania i móc na nie odpowiadać. **Zależy nam na tym, aby zapewnić Pracownikom satysfakcjonujące warunki pracy i rozwoju oraz promować równowagę pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym.** Służą temu zarówno realizowane w Banku programy szkoleń i rozwoju kompetencji, jak i projekt *Rodzice na Tak*, który został wdrożony, by wspierać Pracowników, którzy są rodzicami.

**Pracownicy uczestniczą również w wydarzeniach realizowanych przy udziale Banku na rzecz lokalnych społeczności.**

Wolontariusze Banku udzielają swojego wsparcia niepełnosprawnym artystom uczestniczącym w programie *Nikifory*, prowadzą lekcje finansów dla uczniów gimnazjów w ramach programu BAKCYL oraz realizują własne projekty społeczne w programie *Wolontariat 55+*.

**Ważną rolą Banku jest działanie na rzecz poprawy świadomości i wiedzy finansowej Polaków.** Działamy w tym kierunku zarówno edukując Klientów na temat usług finansowych, przekazując uczniom szkół praktyczną wiedzę finansową w programie BAKCYL oraz wspierając *Olimpiadę Wiedzy Ekonomicznej*, która jest organizowana przez Polskie Towarzystwo Ekonomiczne. **Bliska jest nam również idea wspierania przedsiębiorczości i innowacyjności.** W minionym roku byliśmy partnerem i członkiem jury konkursów *Orły Innowacji* dziennika „Rzeczpospolita”, których celem było wyłonienie najbardziej perspektywicznych młodych polskich firm, oferujących innowacyjne produkty i usługi.

Oprócz wspierania programów na rzecz lokalnych społeczności, **jesteśmy również wieloletnim partnerem wielu instytucji realizujących programy z kręgu tzw. kultury wysokiej.** W 2015 roku wspierane przez nas koncerty,

festiwale muzyczne i teatralne, wystawy w muzeach i galeriach oraz przeglądy filmów dokumentalnych, obejrzało prawie 700 tysięcy osób. Od 17 lat Bank jest również fundatorem *Złotego Berła* – corocznej nagrody dla polskiego twórcy, przyznawanej przez Fundację Kultury Polskiej za wybitne osiągnięcia artystyczne.

**Stosowanie przez Bank zasad zrównoważonego rozwoju i etyczne prowadzenie działalności biznesowej zostało również potwierdzone w zewnętrznych ocenach.** Od 2011 roku Bank znajduje się w składzie Indeksu RESPECT, który obejmuje spółki odpowiedzialne społecznie notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Bank został także wyróżniony *Srebrnym Listkiem CSR POLITYKI* przyznawanym firmom wdrażającym działania z zakresu zrównoważonego rozwoju oraz zdobył tytuł *Etycznej Firmy 2014* w konkursie organizowanym przez dziennik „Puls Biznesu”.

Zapraszam do przeczytania raportu i zapoznania się z opisami konkretnych działań, jakie realizujemy w odpowiedzi na oczekiwania naszego otoczenia. **[G4-I]**

**Joao Bras Jorge**

Prezes Zarządu Banku Millennium