



03

Bezpieczeństwo powierzonych środków

Zapewnienie bezpieczeństwa powierzonych przez Klientów środków jest jednym z priorytetów prowadzenia zrównoważonego biznesu, zdefiniowanych w aktualnej strategii biznesowej Banku. Bank prowadzi działalność w oparciu o obowiązujące regulacje prawne, kodeks zachowań etycznych oraz najlepsze praktyki rynkowe. Specjalna waga przykładana jest do spraw związanych z zarządzaniem ryzykiem oraz bezpieczeństwem działania.





3.1. WEWNĘTRZNE REGULACJE

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.



3.1.1. Polityka zapewnienia zgodności (compliance)

Monitorując spełnianie regulacji wewnętrznych i zewnętrznych, Bank Millennium za szczególnie istotne uważa:

- ✓ przeciwdziałanie praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu;
- ✓ zapewnienie zgodności wewnętrznych aktów normatywnych Banku Millennium z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a także z rekomendacjami wydawanymi przez organy nadzorcze;
- ✓ zarządzanie konfliktami interesów;
- ✓ przestrzeganie zasad etycznych;

- ✓ ograniczanie transakcji osobistych i ochrona informacji poufnych związanych z Bankiem Millennium, instrumentami finansowymi wydanymi przez Bank, jak również informacji związanych ze sprzedażą/zakupem takich instrumentów;
- ✓ monitorowanie i zapewnianie zgodności w zakresie produktów inwestycyjnych objętych dyrektywą Unijną MiFID.

Raport oceny adekwatności i skuteczności systemu nadzoru zgodności z prawem jest prezentowany co kwartał Zarządowi Banku i Komitetowi Audytu Rady Nadzorczej oraz corocznie Radzie Nadzorczej.

[G4-57, G4-DMA EN29, G4-DMA S08]



Przypadki spraw prawnych

Pozwy grupowe Klientów hipotecznych Banku

Ubezpieczenie niskiego wkładu kredytu hipotecznego **2015**

W dniu 25.09.2015 roku do Sądu Okręgowego w Warszawie wpłynął pozew grupowy, dotyczący kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF z ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego. Grupa kredytobiorców Banku (454 osób), reprezentowana przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Olsztynie, żąda zapłaty łącznej kwoty 3,5 mln zł.

Zdaniem członków grupy regulacje związane z ubezpieczeniem niskiego wkładu własnego są niedozwolone, a tym samym nie wiążą kredytobiorców. Bank przygotowuje odpowiedź na pozew.

Indeksacja kredytu hipotecznego **2014**

W dniu 21.10.2014 roku Bankowi został doręczony pozew grupowy, w którym grupa kredytobiorców żąda ustalenia odpowiedzialności Banku z tytułu bezpodstawnego wzbogacenia się w związku z umowami o kredyt hipoteczny indeksowany do CHF. Zdaniem członków grupy, Bank miał nienależnie pobierać od nich zawyżone kwoty tytułem spłaty kredytów.

W dniu 21.09.2015 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie uchylił postanowienie Sądu Okręgowego w Warszawie o odrzuceniu pozwu grupowego. Bank oczekuje na wydanie przez Sąd Okręgowy w Warszawie nowego postanowienia w przedmiocie dopuszczalności rozpoznania sprawy w postępowaniu grupowym.

Wartość kar finansowych [G4-SO8]

Kwota kary **2015** 12 158 370 zł

Decyzją z dnia 29.12.2006 roku Prezes UOKiK nałożył na Bank Millennium karę w wysokości 12 158 370 zł. Kara została nałożona również na inne banki (łącznie 20 banków). Nałożenie powyższej kary jest wynikiem postępowania, w którym UOKiK uznał za ograniczającą konkurencję praktykę polegającą na uczestniczeniu banków, w tym Banku Millennium, w porozumieniu mającym na celu wspólne ustalanie stawek opłaty interchange pobieranych od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i Mastercard. Wyrokiem z dnia 06.10.2015 roku Sądu Apelacyjnego w Warszawie, Bank zobowiązany został do zapłacenia kwoty nałożonej kary.

Kwota kary **2014** 850 000 zł

Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów niewskazanie przez Bank w umowach o otwarcie i prowadzenie Indywidualnych Kont Emerytalnych przesłanek dokonywania zmian umowy oraz niewskazanie w tych umowach zakresu odpowiedzialności Banku za terminowe i prawidłowe przeprowadzenie rozliczeń pieniężnych oraz wysokości odszkodowania za przekroczenie terminu realizacji dyspozycji posiadacza rachunku i nakazał zaniechania ich stosowania. Z tytułu powyższych naruszeń, Prezes UOKiK nałożył na Bank karę w wysokości 2 857 389 zł. Bank odwołał się od decyzji Urzędu. W dniu 25.11.2014 r. Sąd ograniczył wysokość kary do łącznej kwoty 850 000 zł. Wyrok nie jest prawomocny.





3.1.2. Przeciwdziałanie nadużyciom

W celu efektywnego zwalczania nadużyć i skutecznego im zapobiegania stworzono **Program Zarządzania Ryzykiem Nadużycić**, będący podstawą dla istniejącego i na bieżąco modyfikowanego systemu przeciwdziałania nadużyciom. System ten umożliwia koordynowanie działań jednostek Banku, zaangażowanych w przeciwdziałanie nadużyciom w zakresie wykrywania, badania i zapobiegania nadużyciom, dostarczając jednocześnie profesjonalne narzędzia gwarantujące efektywną ochronę Banku.

Jednym z elementów programu jest **szkolenie Pracowników Oddziałów**, którzy ze względu na bezpośredni kontakt z Klientami mają największą możliwość identyfikacji podejrzanych zachowań. Oprócz szkoleń dla nowych Pracowników Sieci (484 osoby przeszkolone w 2015 roku), prowadzona jest strona w intranecie ze wszystkimi niezbędnymi informacjami i materiałami, a także rozsyłane są do Pracowników informacje, dotyczące nowych sposobów i metod stosowanych przez oszustów.

Innym elementem programu jest specjalnie stworzone **konto poczty elektronicznej oraz alarmowy numer telefonu** działające 24/7/365 tak, aby każdy Pracownik Banku w przypadku wątpliwości związanych z podejrzeniem nadużycia mógł je natychmiast wyjaśnić. To rozwiązanie sprawdza się szczególnie w przypadku identyfikacji przez Pracownika tzw. „oszustwa na wnuczka”, gdyż pozwala na szybką reakcję w tej sprawie.

Przeciwdziałanie praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CTF)

Stosowany przez Bank **Program przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu (AML/CTF) jest kompleksowym systemem identyfikacji obszarów zagrożenia, jakie niesie ze sobą przestępstwo prania pieniędzy.**

Działania podjęte w ramach realizacji programu polegają m.in. na stosowaniu wobec Klientów środków bezpieczeństwa finansowego, uzależnionych od oceny ryzyka prania pieniędzy,

rejestrowanie i raportowanie transakcji, typowanie transakcji podejrzanych, współpracę z Generalnym Inspektorem Informacji Finansowej.

Bank Millennium na bieżąco dostosowuje raporty do analizy transakcji podejrzanych, uwzględniając funkcjonujące w danym okresie schematy (branże, kierunki przepływu środków finansowych, zachowania Klientów) w celu skutecznej identyfikacji i raportowania transakcji mogących mieć związek z procederem prania pieniędzy.

Wprowadzone procedury wewnętrzne, rozwiązania organizacyjne oraz programy szkoleń dla Pracowników, zapewniają sprawne funkcjonowanie Programu.



22% pracowników
przeszkolonych z programu AML/CTF





Program przeciwdziałania praniu pieniędzy	2015	2014	2013	2012
Liczba i % przeszkolonych Pracowników	1259 (22%)	1256 (22%)	1539 (28%)	1346 (22%)
Liczba przekazanych do GIIF* raportów na temat Podejrzanej Działalności (SAR)	152	134	155	187
Liczba Klientów, których dotyczyły raporty SAR	472	502	640	844

* Główny Inspektor Informacji Finansowej

Regulacje antykorupcyjne

Regulacje antykorupcyjne opisane w wewnętrznych politykach zapewnienia zgodności oraz Kodeksie Etycznym Grupy Banku Millennium **odnoszą się do przyjmowania i oferowania korzyści przez Pracowników Banku, zasad kontaktów z osobami pełniącymi funkcje publiczne, instytucjami publicznymi i partiami politycznymi.**

Regulacje odnoszą się również do Dostawców oraz Kontrahentów Banku. Każdy Dostawca biorący udział w przetargu, poprzez podpisanie oświadczenia, zobowiązuje się do przestrzegania zasad zawartych w Kodeksie Etycznym Banku.

Pracownicy mogą zgłaszać pytania oraz zaobserwowane nieprawidłowości, dotyczące naruszenia przepisów prawa, regulacji i norm etycznych, za pośrednictwem **dedykowanej linii**

telefonicznej oraz skrzynki mailowej.

Mogą też skontaktować się z bezpośrednim przełożonym lub kierującym Departamentem Zapewnienia Zgodności.

W ramach prowadzonych audytów wewnętrznych, badaniom podlega podatność procesów bankowych na różnego rodzaju zagrożenia i nadużycia, w tym zjawisko korupcji. **[G4-DMA SO3, G4-DMA SO5]**



Ryzyko korupcji [G4-SO3, G4-SO5]	2015	2014	2013	2012
Liczba i odsetek jednostek organizacyjnych analizowanych ze względu na ryzyko korupcji	Trudno wskazać liczbę audytowanych jednostek, ponieważ audyty dotyczą poszczególnych procesów, w które zaangażowanych jest po kilka jednostek organizacyjnych.			
Akcje powzięte w wyniku stwierdzenia przypadków korupcji	Brak wykrytych przypadków korupcji	I	Brak wykrytych przypadków korupcji	

Bezpieczeństwo informacji

System zarządzania bezpieczeństwem informacji stosowany w Banku **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.

Przyjęty model zarządzania bezpieczeństwem informacji wyznacza kompleksowy system ochrony

wszelkich informacji przetwarzanych w Banku, w tym dotyczących zarówno Klientów, Pracowników oraz realizowanych transakcji.

Do realizacji tego celu Bank wykorzystuje środki organizacyjne, informatyczne, telekomunikacyjne, a w szczególności mechanizmy ochrony urządzeń, systemów, aplikacji, baz danych oraz kanałów komunikacyjnych.

Bank stale analizuje nowe zagrożenia oraz metody działania przestępców tak, aby skuteczniej im przeciwdziałać. Ponadto aktywnie współpracuje z innymi podmiotami sektora finansowego

w Polsce i za granicą, wymieniając wiedzę o nowoczesnych zagrożeniach, trendach oraz zmieniających się metodach nadużyć.

Szczególne uwaga przykładana jest do ciągłości usług świadczonych przez Bank. Wdrożony w Banku **System Zarządzania Ciągłością Działania** ma na celu zapewnienie dostępności kluczowych procesów oraz systemów informatycznych niezależnie od zdarzeń losowych. Rozproszona architektura środowiska informatycznego również zwiększa odporność na zagrożenia.



Audyt wewnętrzny i zewnętrzny

Audyt wewnętrzny

Audyt wewnętrzny opiniuje wprowadzane i aktualizowane w Banku regulacje, niezależnie i obiektywnie ocenia i doradza jednostkom w zakresie audytowanego obszaru. Działania o charakterze doradczym mogą być wykonywane, o ile ich charakter nie narusza zasady obiektywizmu i niezależności audytora wewnętrznego.

Departament Audytu Wewnętrznego jest jednostką niezależną, podlegającą Prezesowi Zarządu Banku, a wyniki swoich 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. [G4-DMA FS9, G4-FS9]

Audyt Wewnętrzny – działania przeprowadzone w 2015 roku

Audyty procesowe	64
Audyty finansowe	5
Audyty placówek	161
Audyty zgodności z wymogami: IRF / MiFID	10
Nieplanowe audyty	9
Przegląd ICP, Inspekcje KNF, BION	5
RAZEM:	254
Kontrola prewencyjna	56
Postępowania wyjaśniające (nieplanowe)	303

Audyt zewnętrzny

W 2015 roku Audytorem Zewnętrznym dla Banku był PwC. Oprócz współdziałania przy wykonywaniu podstawowych zadań Audytora Zewnętrznego, takich jak przegląd i badanie półrocznych i rocznych sprawozdań finansowych, Bank realizuje wraz z PwC koncepcję bieżącego monitorowania i konsultowania zdarzeń ekonomicznych pod kątem prawidłowej prezentacji w pozostałych sprawozdaniach finansowych. Stosowanie takiego podejścia powoduje, że informacje w sprawozdaniach śródrocznych są prezentowane w taki sam sposób, jak w sprawozdaniu rocznym. **[G4-58]**





3.2. ZARZĄDZANIE RYZKIEM

Misją zarządzania ryzykiem w Grupie Banku Millennium jest zapewnienie, aby wszystkie rodzaje ryzyka były zarządzane, monitorowane i kontrolowane odpowiednio do przyjętego profilu ryzyka (apetytu na ryzyko) oraz charakteru i skali działania Grupy. Cele tej misji osiągnęte 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 identyfikacji, kontroli i pomiarowi ryzyka;
- ✓ zwiększanie wśród Pracowników świadomości odpowiedzialności za właściwe zarządzanie ryzykiem.

Inicjatywy podejmowane przez Bank w 2015 roku skupiały się przede wszystkim na działaniach związanych z dalszym usprawnieniem procesu identyfikowania, pomiaru, monitorowania i raportowania ryzyka kredytowego.

Szczegółowe informacje na temat zarządzania ryzykiem znajdują się w Raporcie Rocznym 2015, który jest dostępny na stronie internetowej Banku. **[G4-I4]**



3.3. WSPÓŁPRACA Z REGULATORAMI I NADZOREM RYNKU

W 2015 roku w Banku przeprowadzone zostały inspekcje zrealizowane przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz kontrole przeprowadzone przez Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych i Państwową Inspekcję Pracy. W odniesieniu do każdego otrzymanego przez Bank zalecenia pokontrolnego wyznaczana jest jednostka odpowiedzialna za jego wykonanie, która okresowo informuje o statusie realizacji.

Stałym elementem współpracy z organami nadzoru jest aktywność wybranych Pracowników Departamentu Prawnego Banku w zakresie opiniowania projektów regulacji oraz inicjowania dyskusji na ważne w opinii ekspertów Banku tematy. Działania te odbywają się za pośrednictwem organizacji sektorowych, takich jak Związek Banków Polskich i Konfederacja Lewiatan. **[G4-58]**