



02

Interesariusze Banku



Interesariusze mogą wyrażać swoje opinie na temat współpracy z Bankiem poprzez różne kanały kontaktu. Wyrażone przez nich oczekiwania uwzględniane są przy wprowadzaniu innowacji i usprawnień zarówno w produktach i usługach, jak i działalności Banku.





2.1. IDENTYFIKACJA INTERESARIUSZY BANKU

Grupy Interesariuszy zostały wybrane w efekcie procesu mapowania. Proces ten został przeprowadzony w oparciu o wyniki wewnętrznej ankiety określającej skalę wpływu poszczególnych grup Interesariuszy na Bank oraz wpływu Banku na grupy Interesariuszy.

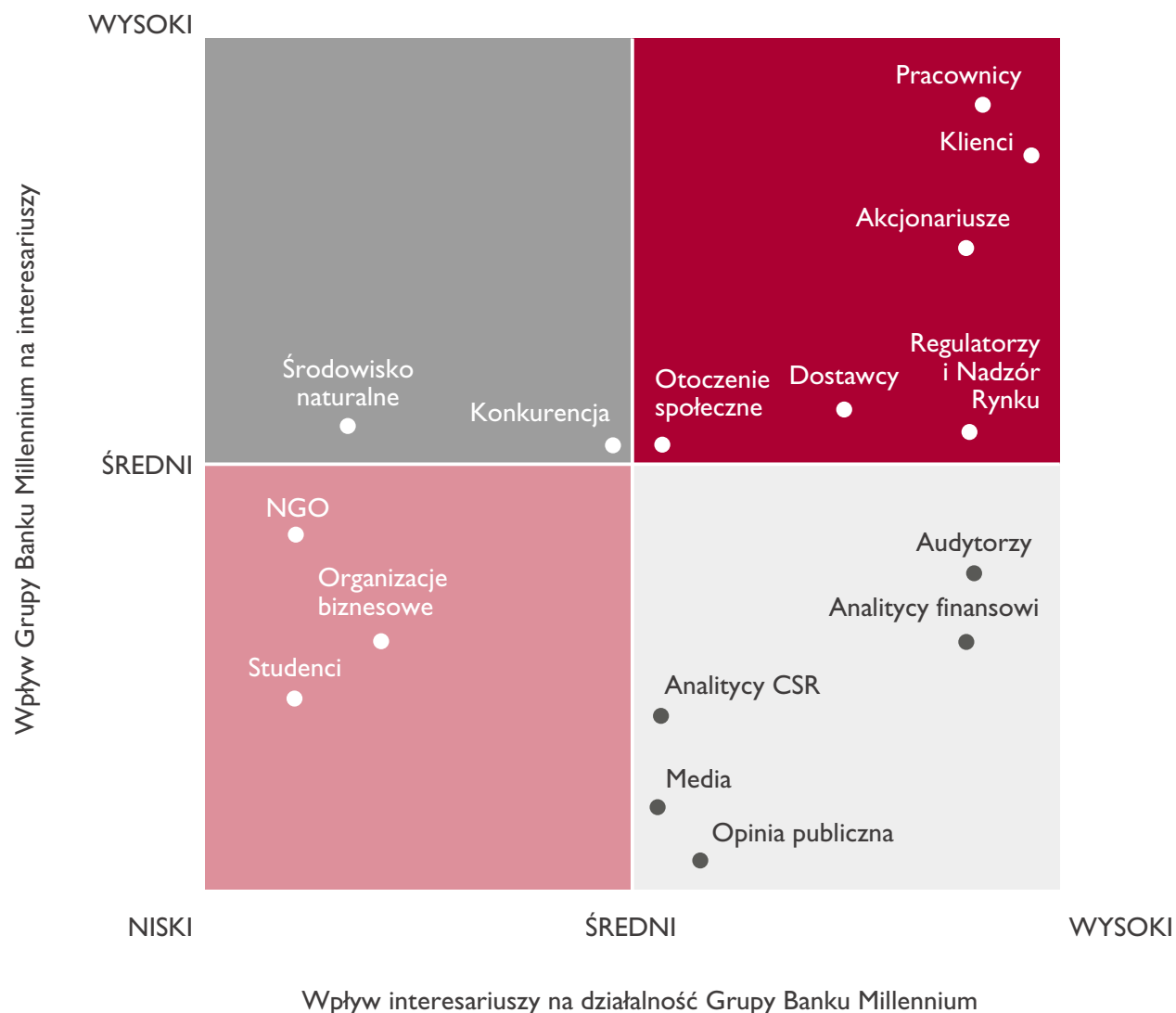
O wypełnienie ankiety poproszono kierujących poszczególnymi działami firmy, które w największym stopniu związane są z realizacją polityki CSR Banku.

Wyłoniono w ten sposób kluczowych Interesariuszy Grupy Banku Millennium.

Są nimi **Klienci, Pracownicy, Inwestorzy, Partnerzy biznesowi, Otoczenie społeczne, Regulatorzy i Nadzór Rynku oraz Środowisko naturalne.**

- Koncentrować się
- Informować
- Monitorować
- Wspierać

Mapowanie Interesariuszy [G4-25a]





Interesariusze Grupy Banku Millennium [G4-24a]



2.2. DIALOG Z INTERESARIUSZAMI

Firma prowadzi dialog z kluczowymi grupami Interesariuszy, którego celem jest poznanie opinii i oczekiwań na temat współpracy z Bankiem. **[G4-26a]:**





Główne tematy zgłaszane przez Interesariuszy [G4-26a, G4-27a]

INWESTORZY I ANALITYCY

Kanały komunikacji:

- ✓ Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy
- ✓ Roadshows i konferencje
- ✓ Spotkania
- ✓ Komunikaty giełdowe i prasowe
- ✓ Kontakty poprzez Internet, e-mail, telefon

Częstotliwość kontaktu:

Raz na rok

Kilka razy w roku

Kilkaset w roku

Na bieżąco

Na bieżąco

Zgłoszone tematy:

Przejrzystość działania, łatwy i szybki dostęp do informacji o Banku, etyczna i odpowiedzialna społecznie działalność.

Działania Banku:

Stosowanie się do zewnętrznych standardów dla spółek giełdowych, Polityka Compliance, zapewnienie przejrzystości, bezpieczeństwa i etyki działania, szybka wymiana informacji przez wiele kanałów komunikacji z Akcjonariuszami.



KLIENCI

Kanały komunikacji:

- ✓ Oddziały, bankowość internetowa i mobilna
- ✓ Strona www, portale społecznościowe
- ✓ Infolinia
- ✓ Reklamacje
- ✓ Badania satysfakcji z produktów i usług oraz jakości obsługi Klienta
- ✓ Spotkania z Klientami

Częstotliwość kontaktu:

Na bieżąco

Na bieżąco

Na bieżąco

Na bieżąco

Kilkanaście razy w roku

Kilkadziesiąt razy w roku

Zgłoszone tematy:

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.

Działania Banku:

Prowadzenie projektów poprawy jakości, wprowadzanie rozwiązań w odpowiedzi na potrzeby Klientów, stosowanie zasad etycznej sprzedaży i marketingu, zapewnienie bezpieczeństwa środków Klientów, ułatwień w dostępie do usług oraz możliwości szybkiego kontaktu z Bankiem.



PRACOWNICY

Kanały komunikacji:

- ✓ Intranet, forum społecznościowe, czaty, inne publikacje wewnętrzne
- ✓ Spotkanie firmowe z udziałem Zarządu
- ✓ System oceny Pracownika
- ✓ Badania satysfakcji i motywacji

Częstotliwość kontaktu:

- Na bieżąco
- Raz do roku
- Raz na kwartał
- Raz do roku

Zgłoszone tematy:

Stabilność zatrudnienia i możliwość rozwoju zawodowego, uczciwe wynagradzanie i nagradzanie, odpowiadanie na zgłaszane przez Pracowników wnioski.

Działania Banku:

Regularne monitorowanie celów zawartych w polityce kadrowej, badanie potrzeb, motywacji i satysfakcji Pracowników, zapewnienie Pracownikom możliwości wyrażania opinii poprzez różne kanały komunikacji.



DOSTAWCY

Kanały komunikacji:

- ✓ Okresowe spotkania
- ✓ Telefon, e-mail
- ✓ Negocjacje i realizacja umów

Częstotliwość kontaktu:

- Kilkaset w roku
- Na bieżąco
- Na bieżąco

Zgłoszone tematy:

Uczciwe zasady wyboru i współpracy z Dostawcami.

Działania Banku:

Stosowanie obiektywnych procedur wyboru Dostawców; terminowa realizacja postanowień umowy.



OTOCZENIE SPOŁECZNE

Kanały komunikacji:

- ✓ Oferty dotyczące współpracy
- ✓ Konkursy i szkolenia dla studentów
- ✓ Konferencje z udziałem przedstawicieli społecznych i NGO
- ✓ Wolontariat pracowniczy

Częstotliwość kontaktu:

Kilkaset w roku
Kilkadziesiąt w roku

Kilkadziesiąt w roku

Kilka razy w roku

Zgłoszone tematy:

Wspieranie projektów społecznych przez Bank i jej Pracowników.

Działania Banku:

Merytoryczne i finansowe wspieranie projektów społecznych; zachęcanie Pracowników do udziału w akcjach społecznych i wolontariacie.



ŚRODOWISKO

Kanały komunikacji:

- ✓ Rankingi środowiskowe
- ✓ Sprawozdania środowiskowe do organów administracji państwowej.

Częstotliwość kontaktu:

Kilkadziesiąt w roku
Kilkanaście w ciągu roku

Zgłoszone tematy:

Redukowanie negatywnego wpływu na środowisko, edukacja ekologiczna Klientów i Pracowników.

Działania Banku:

Monitorowanie i redukcja wpływu na środowisko, programy edukacji ekologicznej.