



Kim jesteśmy

Jesteśmy bankiem,

który wspiera klientów w osiągnięciu finansowego sukcesu dzisiaj i w przyszłości

aktywnych klientów **2,62** mln*

Od ponad 30 lat Bank Millennium świadczy uniwersalne usługi finansowe klientom indywidualnym i instytucjonalnym. Od początku swojej działalności wyznacza trendy w polskiej bankowości. Jest jednym z pierwszych banków prywatnych w Polsce, pierwszym bankiem notowanym na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie oraz wydawcą pierwszej na polskim rynku karty płatniczej. Ofertę rynkową uzupełniają spółki Grupy Banku Millennium: Millennium Leasing, Millennium Dom Maklerski, Millennium Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych i Millennium Goodie.

pracowników banku

8 140

766 oddziałów

Innowacyjność to jeden ze strategicznych filarów rozwoju banku

– Świat finansów zmienia się każdego dnia. Motorem przemian są rosnące oczekiwania klientów, płynne otoczenie gospodarcze i rozwój technologii. Dlatego wśród strategicznych filarów rozwoju banku, obok wzrostu przychodów i zwiększenia liczby klientów, umieściliśmy dalszą cyfryzację, klientocentryzm i behawioralną personalizację. Jako cyfrowy lider rynku uczestniczymy aktywnie w wyzwaniach otwartej bankowości, którą niesie ze sobą unijna dyrektywa PSD2.

Wiemy, że stawianie potrzeb i zadowolenia klientów w centrum uwagi jest skuteczną metodą budowania przyjaznych relacji. Dzięki temu od kilku lat jesteśmy niekwestionowanym liderem jakości polskiego sektora bankowego. Ukierunkowanie na jakość jest obok innowacyjności podstawową wartością kultury organizacyjnej banku – obowiązuje we wszystkich działach, kanałach, procesach i codziennej pracy każdego z nas.

– Joao Bras Jorge, Prezes Zarządu



Najważniejsze nagrody i wyróżnienia 2019 i 2020



NAJLEPSZY BANK W POLSCE WG GLOBAL FINANCE



NAJLEPSZY BANK CYFROWY DLA KLIENTÓW INDYWIDUALNYCH W POLSCE WG GLOBAL FINANCE



NAJLEPSZY BANK W FINANSOWANIU HANDLU WG GLOBAL FINANCE



GWIAZDA RELACJI Z KLIENTEM 2019



GWIAZDA JAKOŚCI OBSŁUGI 2017, 2018 | 2019



ZŁOTY BANKIER 2017, 2018 | 2019



ZŁOTY LISTEK CSR



INSTYTUCJA ROKU 2020 – ZWYCIĘZCA W KILKU KATEGORIACH

Innowacyjność

mamy we krwi

Jesteśmy dużą organizacją, innowacyjną jak start-up

– W banku od lat pracujemy w modelu zwinnym, w którym zespoły IT pracują razem z biznesem i przedstawicielami wielu specjalności nad konkretnymi wdrożeniami. Aktualnie znacząca część IT pracuje w metodyce SCRUM. Pierwszym przedsięwzięciem prowadzonym na takich zasadach była intuicyjna, smartshoppingowa platforma goodie. W pracach nad jej powstawaniem wykorzystaliśmy synergię doświadczeń kilkudziesięciu osób o bardzo różnych specjalizacjach (IT, UX, marketing, badania rynku, graficy etc.).

Z punktu widzenia IT niezwykle ważne jest rozwijanie i zatrzymywanie w firmie utalentowanych pracowników. Okazuje się, że metodą na zatrzymanie tych najlepszych jest właśnie tworzenie interdyscyplinarnych zespołów, wykorzystujących metodologie SCRUM, DevOps i Design Thinking połączone z kulturą innowacji panującą w firmie. Metodyki te stają się podstawowymi składnikami nowego modelu operacyjnego banku, dla którego charakterystyczna jest znacznie szersza i głębsza współpraca.

– Jarek Hermann, Członek Zarządu



aktywnych klientów internetowych*

2 mln

*stan na 1.09.2020

1,54 mln

klientów korzystających z urządzeń mobilnych

90 %

lokat terminowych założonych online

Włączamy się w dyskusję nad rozwojem innowacyjności w Polsce

– Innowacyjność jest procesem poszukiwania nowych przewag konkurencyjnych, tworzenia wyższej wartości dodanej. Naszym pomysłem na włączenie się do publicznej dyskusji nad innowacyjnością jest publikacja raportu „Indeks Millennium – Potencjał Innowacyjności Regionów”. Dostrzegając różnice w potencjale innowacyjnym poszczególnych regionów, analizujemy szeroki biznesowy kontekst tego zjawiska. Opracowanie i ranking województw są tworzone co roku tak, by badać i porównywać zmiany zachodzące na tych samych obszarach geograficznych. W każdej edycji raportu przyglądamy się czynnikom kształtującym wyniki poszczególnych sektorów gospodarki oraz wraz z ekspertami komentującymi wyniki badania szukamy „przepisów na innowacyjność” dla każdego z województw.

– Grzegorz Maliszewski, Główny Ekonomista Banku



Tworzymy unikalne produkty i rozwiązania

– Od lat jesteśmy liderem na rynku pod względem innowacyjności oraz najlepszych praktyk User Experience. Wystarczy wymienić kilka naszych unikatowych rozwiązań: pierwsze w Polsce ubezpieczenie komunikacyjne z możliwością skanowania telefonem danych z dowodu rejestracyjnego pojazdu, a także ubezpieczenie turystyczne z innowacyjną usługą „Pomoc w podróży” w aplikacji mobilnej, którą stale rozwijamy i udoskonalamy. Wszystkie z nich są nie tylko innowacyjne, ale zarazem niezwykle przyjazne użytkownikom.

W ramach otwartej bankowości PSD2 klienci mogą już dodawać konta z innych banków do bankowości elektronicznej Millennium, zlecać przelewy z tych kont i potwierdzać dochód w procesie pożyczki gotówkowej z wykorzystaniem logowania do innego banku w Millenecie. Jako pierwsi na rynku wprowadziliśmy w aplikacji mobilnej usługę AutoPay, czyli możliwość automatycznego płacenia za autostrady, zakup biletów do kin Helios, a wcześniej chatbota realizującego transakcje.

– Halina Karpińska, Dyrektor Departamentu Bankowości Elektronicznej

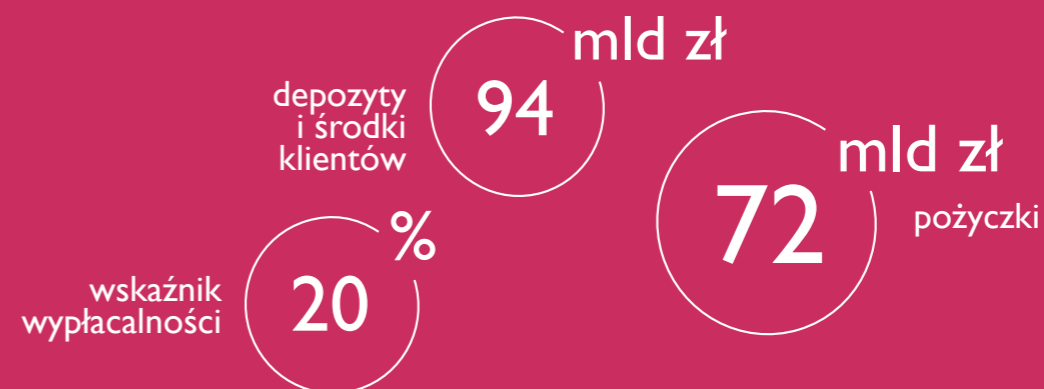
Nowa normalność po wybuchu pandemii COVID-19

– W obliczu bezprecedensowego kryzysu zdrowotnego, gospodarczego i społecznego w I połowie 2020 roku, najważniejszą sprawą dla banku było zapewnienie bezpieczeństwa pracowników i klientów oraz utrzymanie ciągłości biznesu i usług. Jednak nawet w tak trudnym okresie bank zachował aktywne podejście do akcji kredytowej, ze szczególnym powodzeniem w sprzedaży kredytów hipotecznych. Jednocześnie obserwowaliśmy znaczący napływ depozytów, wdrożyliśmy środki mające na celu możliwie jak największe odzyskanie dochodów utraconych wskutek znaczących obniżek stóp procentowych, a także przyspieszony plan synergii kosztowych i dodatkowych oszczędności kosztów.

Dzięki prawnemu i operacyjnemu połączeniu z Euro Bankiem w IV kwartale 2019 roku oraz utrzymaniu wysokiego tempa wzrostu organicznego, Bank Millennium stał się dużo większym i bardziej konkurencyjnym bankiem, o sumie bilansowej około 100 mld złotych, który zajmuje siódme miejsce na rynku pod względem wartości aktywów, ze szczególnie silną, piątą pozycją w obszarze kredytów konsumenckich. Transakcja znacząco zwiększyła również zysk i skalę działania banku. – **Fernando Bicho, Wiceprezes Zarządu**



Zawsze mierzymy wyżej



Rozwijamy pracowników, promujemy współpracę

– Bez motywacji nie ma rozwoju, a bez rozwoju trudno myśleć o ponadprzeciętnych wynikach. Z badania satysfakcji pracowników wynika, że czynnikiem posiadającym największy wpływ na motywację ludzi jest bezpośredni przełożony. Dlatego wiele robimy, by podnieść w banku jakość zarządzania. W 2015 roku uruchomiliśmy m.in. nowatorski program rozwoju kompetencji przywódczych M#leaders, który kontynuujemy.

Żeby osiągnąć założone cele, wciąż zabiegamy o talenty i na bieżąco pozyskujemy specjalistów o szczególnych, niszowych kwalifikacjach. Szeroko współpracujemy z organizacjami studenckimi, tworzymy programy eksperckie, do których zapraszamy młode, uzdolnione osoby. Jesteśmy atrakcyjnym miejscem pracy dla informatyków. – **Jacek Chmielewski, Dyrektor Departamentu Kadr**



Dane skonsolidowane (mln zł)	2018	2019	po 2 kwartałach 2020
Aktywa razem	80 459	97 916	102 579
Kapitał własny	8 384	8 942	9 200
Depozyty ogółem	66 244	81 455	86 255
Kredyty ogółem	52 712	69 615	71 507
Wskaźnik kredyty/depozyty	79,6%	86,0%	82,9%
Przychód operacyjny ogółem	2 728	3 472	1 781
Koszty operacyjne ogółem	-1 268	-1 726	-923
Zysk netto	760,7	560,7	71,7
Wskaźnik koszty/dochody	46,5%	47,4%	47,1%
Zwrot na kapitale (ROE)	9,6%	6,4%	8,7%*
Łączny współczynnik kapitałowy (TCR)	21,7%	20,0%	20,0%

* skorygowany

Słuchanie klientów

to fundament biznesu

Jakość obsługi jest naszym priorytetem i hobby

– Klientocentryzm jest strategią i DNA Millennium, determinując wszystkie nasze działania i plany. Wsłuchujemy się w głos klientów, ponieważ ich oczekiwania są kluczowym kryterium decyzji biznesowych. Z klientami przeprowadzamy tysiące wywiadów, dopytujemy, co o nas myślą, stale monitorujemy ich satysfakcję, wnikliwie analizujemy wszelkie opinie i reklamacje. Modyfikacje procesów, produktów czy komunikacji rozpoczynamy od rozpoznania potrzeb odbiorców. Rozwiązania wypracowujemy wspólnie z klientami, a zmiany przed wdrożeniem testujemy w badaniach i rozmowach. Jest to ciągły proces, którego celem i efektem są zadowoleni, lojalni klienci, traktujący nas jako swój główny bank. – **Magdalena Suchanek, Dyrektorka Departamentu Jakości**

klientów zadowolonych ze współpracy z bankiem* **93%**

*źródło: Badanie relacyjne COVID-19, klienci detaliczni, N=23 118, kwiecień-maj 2020

**źródło: Badanie relacyjne klientów korporacyjnych, N=626, czerwiec-lipiec 2020



60% klientów korporacyjnych poleciliby Bank Millennium innym**

67% klientów detalicznych poleciliby Bank Millennium innym*



Produkty i usługi tworzymy zawsze pod potrzeby klientów

– Czy konto bankowe może być czymś więcej niż zwykłym rachunkiem? Oczywiście, jeżeli punktem wyjścia jest głos klientów wsparty chęcią ciągłego doskonalenia się. Dzięki temu możemy tworzyć produkty i usługi pod ich potrzeby. Przykładowo Konto 360° powstało po to, by codzienne bankowanie było przyjemnością, a jego korzyści wykraczały poza tradycyjne funkcje rachunku bankowego. Teraz jest najlepiej sprzedającym się kontem ostatnich lat (mamy już ponad milion otwartych rachunków). Z badań dowiedzieliśmy się również, że klienci chcieliby przychodzić do nowoczesnie zaaranżowanych oddziałów z funkcjonalnościami zbliżonymi do cyfrowego otoczenia. Stopniowo zmieniamy więc wygląd placówek – w ciągu ostatnich kilku lat otworzyliśmy nowe m.in. w Warszawie, Gdańsku, Łodzi, Katowicach i Poznaniu. Ich innowacyjna przestrzeń pozwala na rozmowę z klientem i dogłębną analizę jego potrzeb. – **Wojciech Rybak, Członek Zarządu odpowiedzialny za klientów detalicznych**

Projektując rozwiązania dla firm chcemy być zawsze o krok przed klientem

– Podstawą bankowości korporacyjnej jest nadal profesjonalny Doradca-partner klienta. Dlatego jesteśmy konsekwentni, jeśli chodzi o samorozwój naszych pracowników oraz dostarczanie efektywnych rozwiązań, ułatwiających uczenie się. Proces zakupowy klienta postrzegamy również jako obustronne uczenie się, pozwalające zbudować relację oraz spersonalizować obsługę.

Codzienny kontakt z bankiem oparty jest jednak o wysokiej klasy rozwiązania technologiczne. Nasza bankowość internetowa to kompleksowa konsola, integrująca poszczególne obszary zarządzania finansami, jak również platforma komunikacyjna i sprzedażowa. Podążanie za klientem skłoniło nas do udostępnienia przyjaznych rozwiązań mobilnych, zbudowanych z myślą o najwyższej jakości zintegrowanym doświadczeniu użytkowników. – **Anna Gregorczyk, Dyrektorka Departamentu Marketingu Bankowości Przedsiębiorstw**



Wspieramy kulturę i edukację finansową

– Jesteśmy wszechstronną instytucją, której aktywność wychodzi poza działalność finansową. Konsekwentnie realizujemy program wspierania kultury, m.in. od 15 lat jesteśmy sponsorem największego w Polsce Festiwalu Filmów Dokumentalnych Millennium Docs Against Gravity. Ze względu na pandemię, w 2020 roku filmy można oglądać także w wersji online.

Pod egidą Fundacji Banku Millennium wdrażamy m.in. ogólnopolski program edukacyjny „Finansowy Elementarz”. W ramach tego autorskiego cyklu wyjaśniamy przedszkolakom podstawowe pojęcia z dziedziny finansów. Do tej pory w 630 przedszkolach w całej Polsce, w trakcie 2 200 warsztatów, przeschkoliliśmy ponad 32 tys. dzieci. Stworzyliśmy również „Poradnik dla rodziców – Jak uczyć dzieci finansów”, skierowany do opiekunów przedszkolaków, dostępny online, podobnie jak wszystkie inne materiały edukacyjne. Od 2016 roku prowadzimy grantowy program wolontariatu pracowniczego. – **Iwona Jarzębska, Rzecznik prasowy i prezes Fundacji Banku Millennium**



Cyfrowe ułatwienia dla każdego

– W obecnej sytuacji związanej z koronawirusem zaproponowaliśmy m.in. możliwość zdalnego otwarcia konta osobistego za pomocą selfie, z wykorzystaniem dowodu osobistego i zdjęcia twarzy. Nasze uczestnictwo w rządowych programach „Rodzina 500+” i „Dobry Start” to przykłady pozytywnej roli sektora bankowego w cyfryzacji polskich urzędów oraz znaczące ułatwienia dla rodzin. Możliwość składania wniosków „500+”, „300+”, a od 1 sierpnia 2020 roku również odebrania za pośrednictwem serwisu internetowego Millenet Bonu turystycznego, to popularne wśród naszych klientów usługi. Dzięki sukcesywnemu rozszerzaniu rozwiązań w naszej bankowości elektronicznej, staje się ona oknem na cyfrowy świat polskiej administracji. Klienci mogą za jej pośrednictwem korzystać z Platformy Usług Elektronicznych ZUS i Profilu Zaufanego, otwierającego bezpieczny i wygodny dostęp do kilkunastu serwisów administracji publicznej – bez wychodzenia z domu, komfortowo i całkowicie bezpiecznie. – **Tomasz Pol, Dyrektor Departamentu Marketingu Bankowości Detalicznej**



Lubimy pomagać, ułatwiamy życie

Kompleksowe wsparcie klientów

– W związku z pandemią COVID-19 naszym priorytetem stało się zapewnienie maksymalnego wsparcia dla pracowników i klientów. Jako jeden z pierwszych banków wdrożyliśmy czasowe odroczenie spłat rat pożyczek gotówkowych, kredytów hipotecznych i kredytów dla firm. W ramach programu Tarcza Finansowa PFR udostępniliśmy wnioski o wsparcie finansowe bezpośrednio w systemie Millenet. Bank utworzył Specjalny Fundusz Wsparcia dla Pracowników na wypadek zarażenia koronawirusem, a Fundacja Banku przekazała Instytutowi Chemii Bioorganicznej PAN w Poznaniu środki wspierające opracowanie pierwszego polskiego testu na obecność COVID-19.

Zgodnie z zaleceniami Sanepidu w oddziałach i centralach banku wprowadziliśmy rygorystyczne zasady bezpieczeństwa, z dodatkową dezynfekcją pomieszczeń, panelami z pleksi, oddzielającymi pracowników od klientów, bezpiecznymi odległościami i dodatkowymi zabezpieczeniami (dezynfekcja rąk, rękawice, maski lub przyłbice). – **Małgorzata Nasiłowska, Ekspert ds. PR**



1 mln zł

w Specjalnym Funduszu Wsparcia dla Pracowników na wypadek zarażenia COVID-19

500 tys. zł

dla ICB PAN w Poznaniu na pierwszy polski test na obecność COVID-19

7,6 mld zł

kredytów z aktywnymi wakacjami kredytowymi



Bank Millennium

ul. Stanisława Żaryna 2A, 02-593 Warszawa

www.bankmillennium.pl

TeleMillennium 0 801 331 331

Copyright Bank Millennium