

Millennium
bank

Millennium 2024

Inspirowany ludźmi

Warszawa, 6 grudnia 2021



AGENDA

- 01** Nasze aspiracje
- 02** Jesteśmy dobrze przygotowani, aby zrealizować nasze cele
- 03** Rozwiązujemy dotychczasowe problemy i idziemy do przodu
- 04** Nasze ambicje w kwestii ESG
- 05** Aspiracje finansowe, biznesowe i związane z ryzykiem



Zastrzeżenie

Niniejsza prezentacja („Prezentacja”) została sporządzona przez Bank Millennium S.A. („Bank”). Niniejszej Prezentacji nie należy traktować jako elementu jakiegokolwiek zaproszenia lub oferowania sprzedaży jakichkolwiek papierów wartościowych, inwestowania lub obrotu bądź zachęcania do oferty zakupu jakichkolwiek papierów wartościowych lub rekomendacji zawarcia jakiejkolwiek transakcji, w szczególności w odniesieniu do papierów wartościowych Banku.

Przedstawienie przez Bank danych zawartych w niniejszej Prezentacji nie narusza przepisów dotyczących spółek giełdowych, w szczególności notowanych na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie. Informacje przedstawione w Prezentacji są informacjami objętymi raportami bieżącymi bądź okresowymi publikowanymi przez Bank, bądź stanowią informacje dodatkowe, których raportowanie przez Bank, jako spółkę publiczną, nie jest wymagane.

Treść niniejszej Prezentacji nie stanowi wyraźnego lub dorozumianego oświadczenia, zapewnienia lub gwarancji w jakiegokolwiek mierze ze strony Bank lub jego przedstawicieli. Ponadto Bank ani żaden z jego przedstawicieli nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności za jakąkolwiek stratę, lub szkodę, która może wynikać z wykorzystania niniejszej Prezentacji, lub jakichkolwiek informacji w niej zawartych, lub w innym zakresie, będącym w związku z niniejszą Prezentacją.

Prezentowane dane finansowe Banku opierają się na danych poziomu skonsolidowanego Grupy Banku Millennium i są spójne z publikowanymi sprawozdaniami finansowymi Grupy (dostępnymi na stronie Banku pod adresem www.bankmillennium.pl).

Zagadnienia ujęte w Prezentacji obejmują, odnoszące się do przyszłości stwierdzenia, które oparte są o bieżące oczekiwania i przekonania zarządcze, oraz zależą od szeregu czynników i niewiadomych, mogących spowodować istotne odchylenie rzeczywistych efektów od opisanych w przedmiotowych stwierdzeniach dotyczących przyszłości. Niniejsza Prezentacja nie stanowi prognozy ani oceny zysku.

O ile taki obowiązek sprawozdawczy nie wynika z obowiązujących przepisów prawa, Bank nie będzie publikował jakichkolwiek aktualizacji, modyfikacji, lub rewizji informacji, danych, lub twierdzeń, zawartych w niniejszej Prezentacji, a także nie będzie publikował informacji o jakiegokolwiek zmianie strategii lub zamierzeń Banku, lub o zaistnieniu faktów bądź zdarzeń, które wpływają na strategię lub zamierzenia Banku.

01

Nasze aspiracje



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Bank Millennium **Inspirują nas ludzie**

Od lat **koncentrujemy się na klientach**. Rozmawiamy, słuchamy, rozumiemy i współtworzymy nasze rozwiązania. Teraz zrealizujemy to nastawienie jeszcze bardziej intensywniej ...



... poprzez uzupełnienie wewnętrznymi przemyśleniami oraz spostrzeżeniami, aby być naprawdę **zainspirowanymi przez (naszych) ludzi!**

Filary strategii „Millennium 24”:

01

Najwyższa jakość i szersza oferta dla **klientów indywidualnych**

02

Bank pierwszego wyboru dla **nowych mikrobiznesów**

03

Strategiczny partner, wspierający **rozwój firm**

oraz

Wspierany przez **innovacyjne rozwiązania** najwyższej próby **CX** w kanałach cyfrowych (dewiza „**po pierwsze mobilność**”)

04

Zrównoważona organizacja **na ścieżce neutralności klimatycznej**

05

Znakomite miejsce pracy dla **naszych ludzi i nowych talentów**, które pozyskamy z rynku



Ostatnie miesiące przyniosły zmianę oczekiwań i preferencji klientów. Zmieniły się również wzorce zakupowe - podróż konsumenta zaczyna się od „kiedy tego potrzebuję?”, a nie „gdzie mogę to kupić?”. Konsumenci są bardziej świadomi swoich wydatków. **Mając do dyspozycji więcej zdalnych kanałów, niezwykle ważne jest znalezienie równowagi między człowieczeństwem a technologią (przenieś się do sieci, ale pozostań człowiekiem).** W dobie hiperindywidualizacji ludzie chcą się czuć wyjątkowo. Oczekują, że marki zrozumieją i odpowiedzą na ich indywidualne potrzeby.

Piotr Gajnodzinow

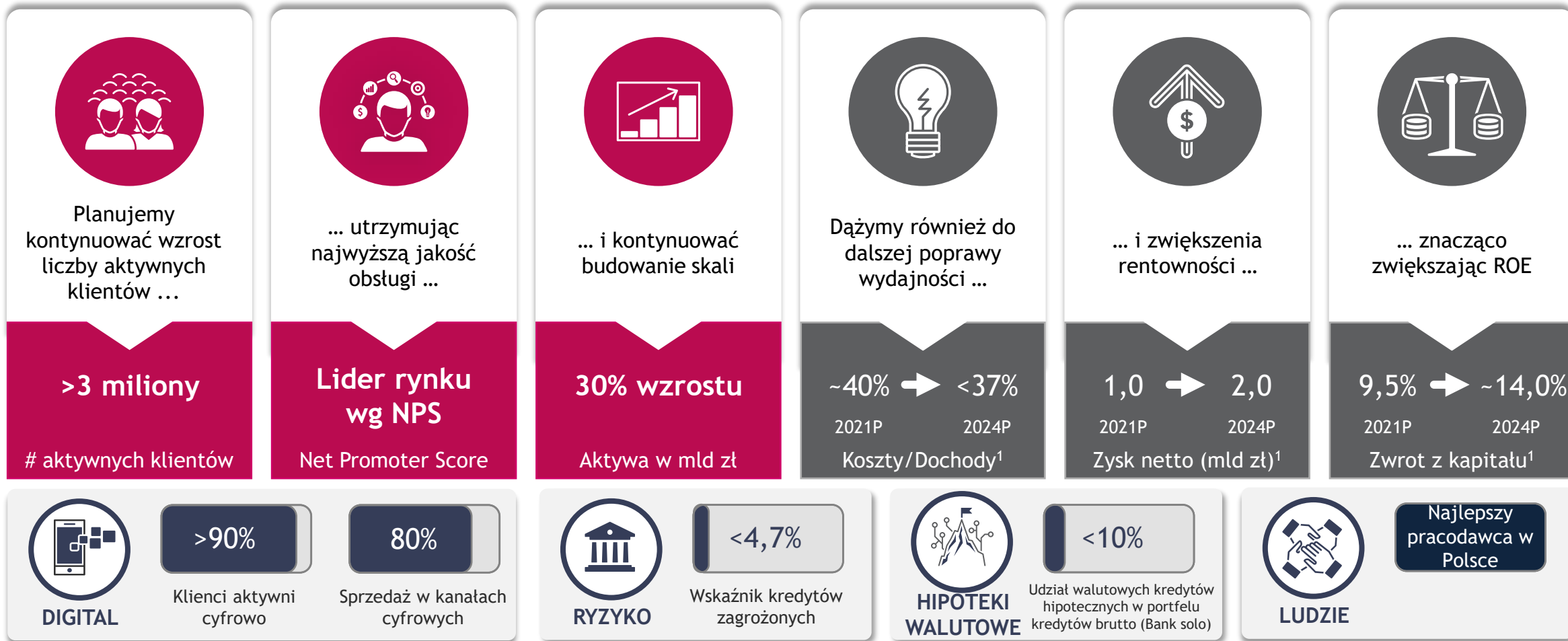
Kierownik Zespołu Monitorowania Doświadczeń
Klientów w Departamencie Jakości



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Ambicje strategii 2024 w skrócie | Rentowny wzrost, podwojenie powtarzalnego zysku Banku Millennium przy jednoczesnym wzroście skali, pogłębiona diagnoza klienta

Nasze ambicje do 2024 r.:



1. Koszty/dochody, zysk netto i ROE (zwrot z kapitału) bez kosztów związanych z portfelem kredytów walutowych

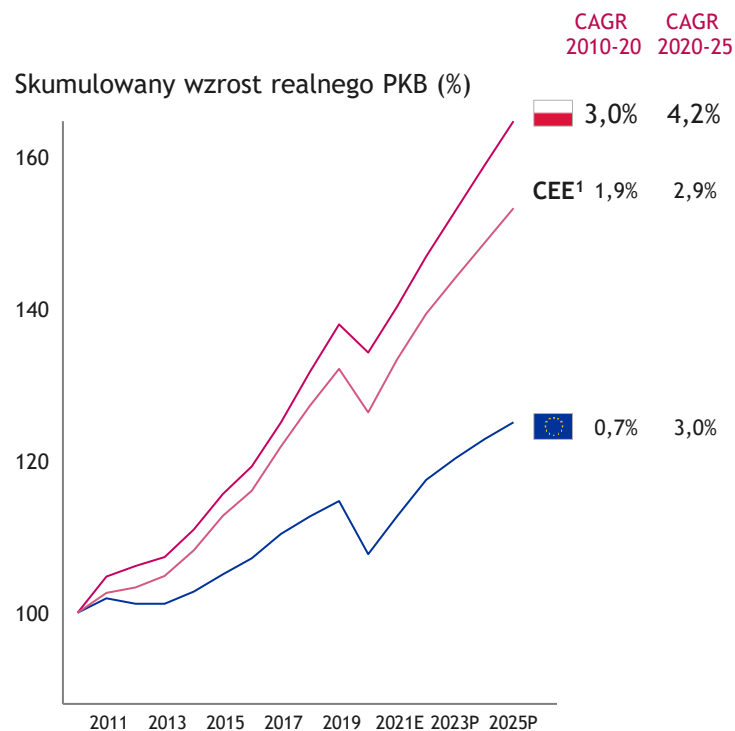
02

**Jesteśmy dobrze
przygotowani, aby
zrealizować nasze
cele**

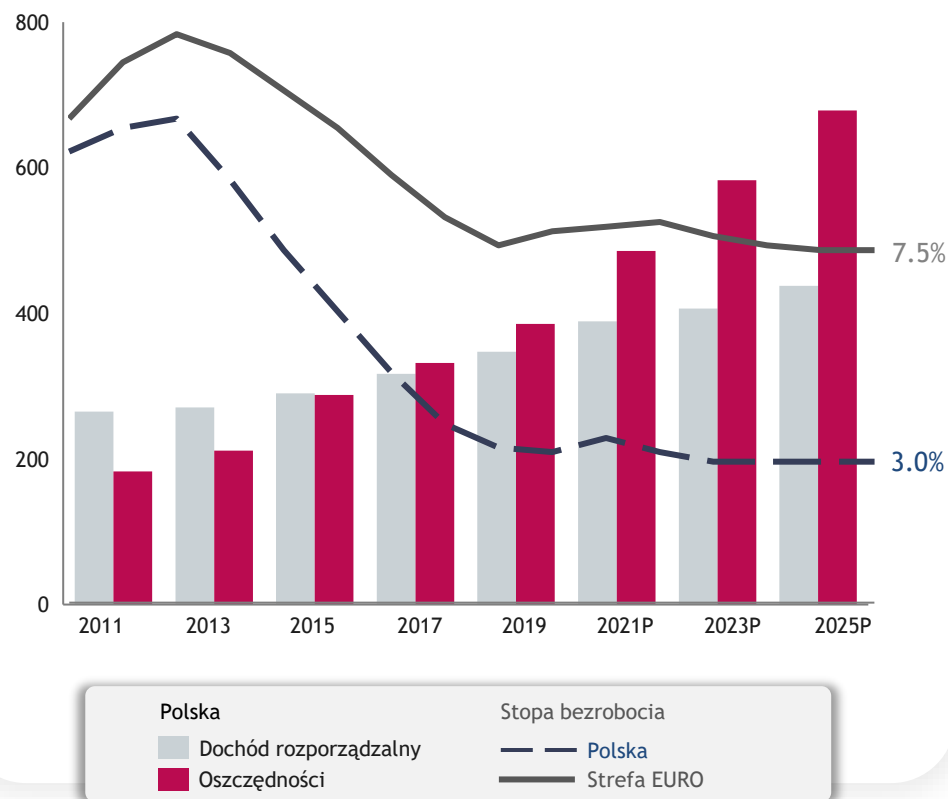


Łagodna prognoza makroekonomiczna ...

01 PKB z najwyższą dynamiką w UE nie tylko wg danych historycznych, ale także prognoz



02 Jedna z najniższych stóp bezrobocia w UE z pozytywnym wpływem na siłę nabywczą i oszczędności konsumentów



03 Programy dekarbonizacji i rozwoju gospodarczego

~275-365 mld EUR

CAPEX na zieloną transformację wymagany do 2030 r.

~58 mld EUR

Krajowy Plan Odbudowy

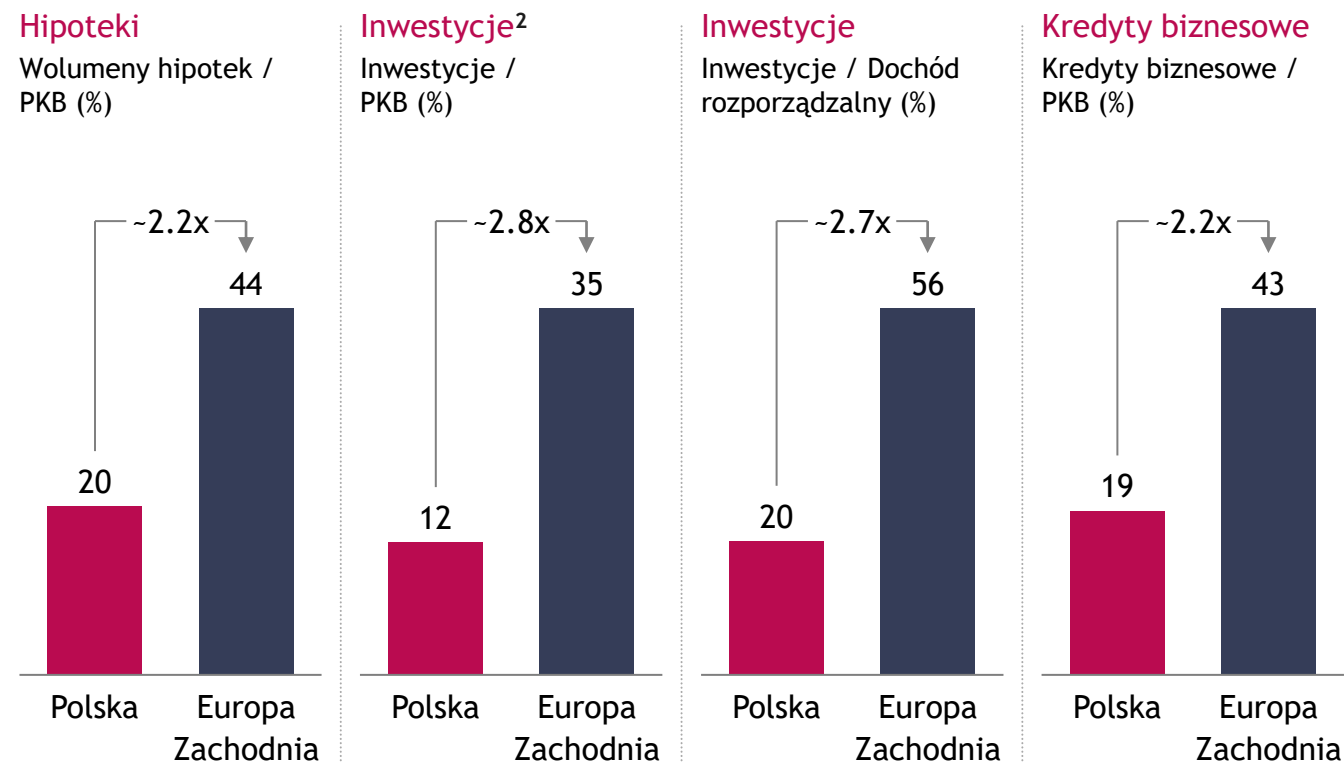


1. Europa Środkowo-Wschodnia według Economist Intelligence Unit: Polska, Czechy, Słowacja, Węgry i Rumunia
Źródło: Millennium Bank, Economist Intelligence Unit, Komisja Europejska

... powinna wspierać sektor bankowy

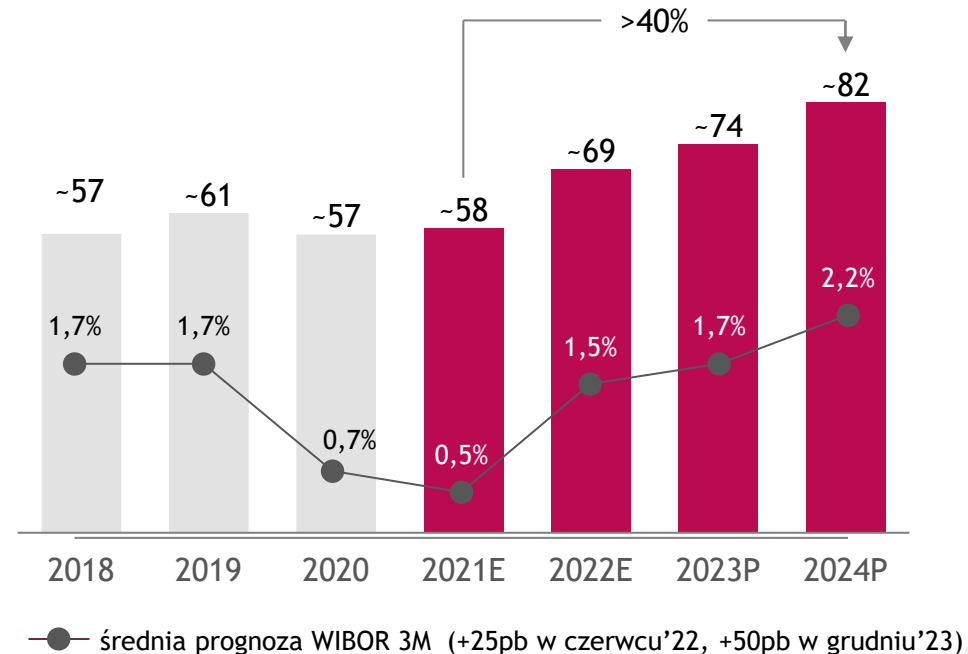
Konwergencja do poziomu Europy Zachodniej będzie wspierać wzrost wolumenów we wszystkich kluczowych liniach produktowych

Polska i Europa Zachodnia¹ 2020



Prognozowany wzrost przychodów sektora wspierany także oczekiwanym wzrostem stóp procentowych

Dochody bankowe netto sektora ogółem (mld zł)

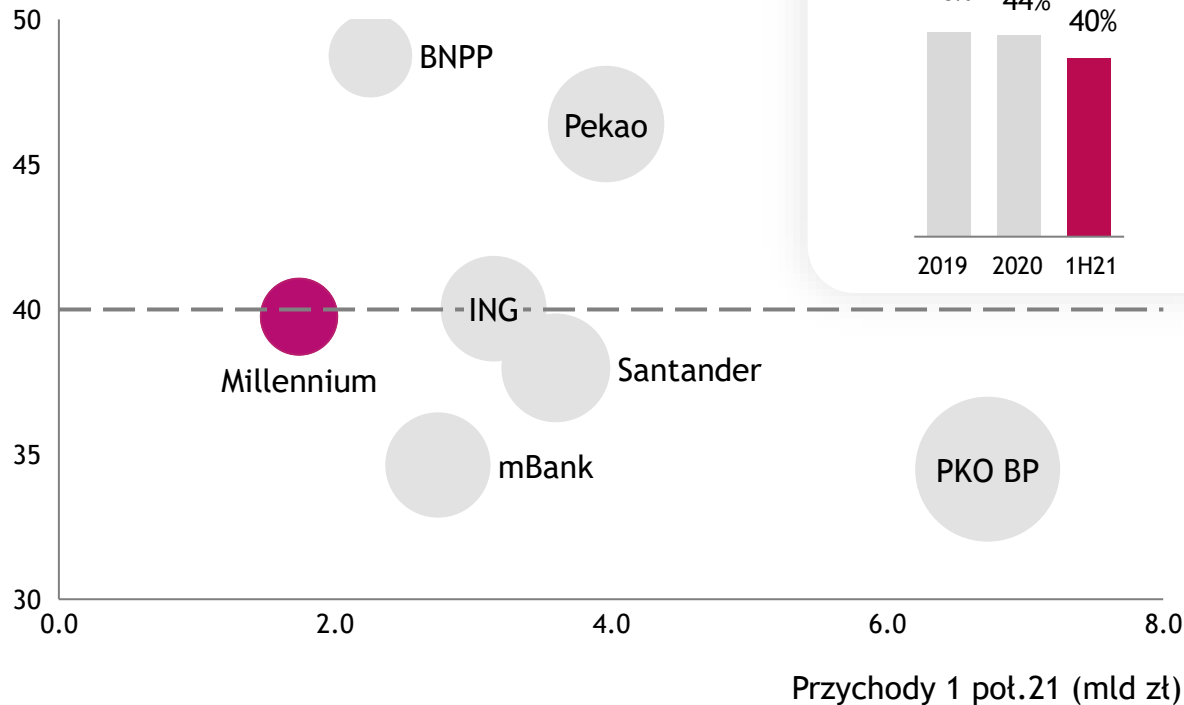


Jesteśmy na wysokim poziomie ucyfrowienia i dzięki temu działamy na efektywnej kosztowo i skalowalnej platformie

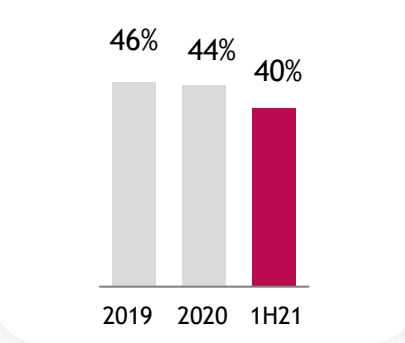
Będąc 7-mym największym bankiem kompensujemy efekty skali znacznie wyższą efektywnością operacyjną

Przychody oraz wskaźnik koszty/dochody

Wsk. koszty/dochody z wyłączeniem BFG (1 poł.21) (%)



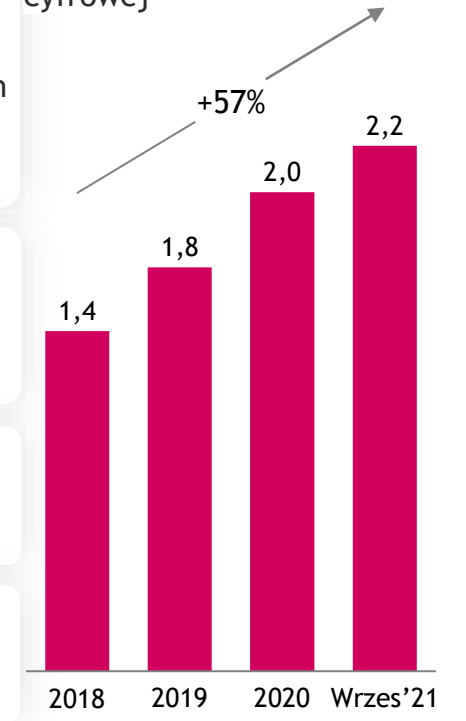
Wsk. K/D Bank Millennium z wył. BFG



Bank Millennium do tej pory: silny wzrost cyfrowy i rozwój kanałów zdalnych

- 2,2 mln aktywnych użytkowników cyfrowych
- 1,2 mln często korzystających użytkowników cyfrowych
- 99% transakcji
- 1,63 mln aktywnych użytkowników mobilnych
- 1 mln tylko użytkowników mobilnych
- 1,17 mln użytkowników BLIK (+33% w 9M21)
- 70% sprzedaży kredytu gotówkowego w kanałach cyfrowych

Dynamiczny rozwój użytkowników bankowości cyfrowej



Źródło: sprawozdania finansowe (nieskonsolidowane)



Okres pandemii wykorzystaliśmy do przyspieszenia modernizacji naszych biur. Dzięki temu przestrzeń biurowa wspiera teraz pracę hybrydową - sale konferencyjne wyposażyliśmy w systemy videokonferencyjne, wprowadziliśmy również nieprzypisane miejsca pracy w ujednocionym standardzie. Naszym celem jest dostarczanie optymalnych powierzchni biurowych, zmniejszając koszty utrzymania i ślad węglowy, a jednocześnie dostosowane do zmieniającego się środowiska i stylu pracy. Przestrzeń biurowa Banku Millennium jest nowoczesna, zróżnicowana i wspiera współpracę.

Weronika Paksoy

Kierownik w Departamencie Administracji i Infrastruktury

“



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Jesteśmy liderami innowacji cyfrowej i oferujemy naszym klientom najlepszą jakość obsługi ...

Skoncentrowane na ludziach podejście w obszarze cyfrowym i innowacjach...



Badanie i rozumienie potrzeb



Podążanie za najnowszymi trendami, by kształtować lepsze emocje i zachowania, badania układu nerwowego dla testowania rozwiązań, śledzenie ruchów gałki ocznej, monitorowanie CX

Technologia i cyberbezpieczeństwo



Które wspierają transformację cyfrową i ochronę klientów np. SI, czatboty, Internet rzeczy, robotyzacja, analityka

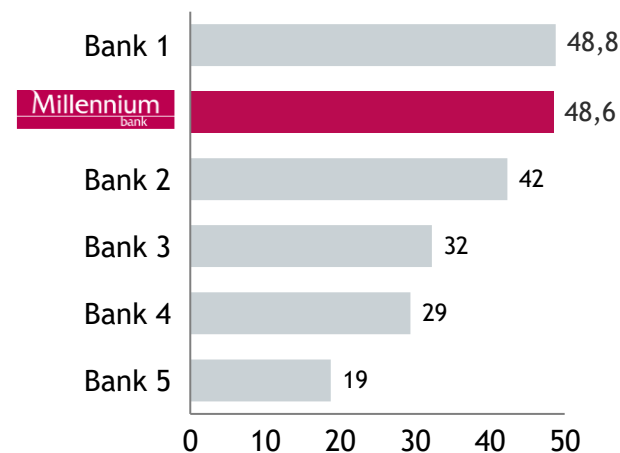
Produkty i procesy



Pełne dostosowanie do sfery cyfrowej i omnikanalowości. Zapewnienie głęboko spersonalizowanego doświadczenia. Przy wsparciu najnowszej technologii np. biometria, e-tożsamość, PSD2

... i dodając wartości doświadczeniu klienta sprzyja wysokiej lojalności i rekomendacjom (NPS¹). Dzięki temu jesteśmy uznawani za lidera innowacji i jakości

NPS Polskich banków (2021)



1-se miejsce 2021 „Tradycyjna bankowość”
2-gie miejsce 2021 „Bankowość zdalna”



Zwycięzca 2020 Europejskie Nagrody Klientocentryzmu



Innowacja Fin-Tech 2020 Złoty Bankier



Wyróżniający się Innowator 2021 dla usługi bankowości otwartej Global Finance,



Praca z klientami to esencja naszego banku. Każdego klienta traktujemy indywidualnie, każdą kwestię, z którą do nas dzwoni, chcemy rozwiązać w najkrótszym możliwym czasie. Bardzo uważnie śledzimy wyniki satysfakcji klientów oraz wyniki naszego wewnętrznego monitoringu, który przekazuje feedback naszym konsultantom. Wyciągamy wnioski i każdego miesiąca usprawniamy sposób, w jaki działamy.

Celina Rutkowska

Kierująca Zespołem Zarządzania Jakością w
Departamencie Bankowości Bezpośredniej



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Jesteśmy dobrze przygotowani na szybko zmieniające się preferencje i oczekiwania klientów

Świat bankowości dynamicznie się zmienia...



60%

Klientów deklaruje korzystanie z bankowych kanałów cyfrowych



GEN Z

Młodzi klienci cyfrowi wchodzą na rynek bankowy



JAKOŚĆ

Jakość i wygoda obsługi jako główny czynnik wyboru banku przy otwarciu rachunku bieżącego



70%

Klientów gotowych zapłacić więcej, aby zachować zrównoważony rozwój



PERSONALIZACJA z największym wpływem na polecenie banku

.... a my jesteśmy na najlepszej pozycji aby wygrać



Najlepszy „Cyfrowy Bank” w Polsce wg Global Finance Magazine

>40%

nowych klientów to Pokolenie Z

>70%

wzrost nowych klientów poniżej 18 rż vs 2020 r.

49 NPS

NPS wysoki wynik Banku Millennium ...

2. miejsce

... wiodący polski bank na rynku



+10 lat członkostwa



>85%

naszych klientów zgadza się, że proponowane oferty / rozwiązania są przygotowane do ich potrzeb

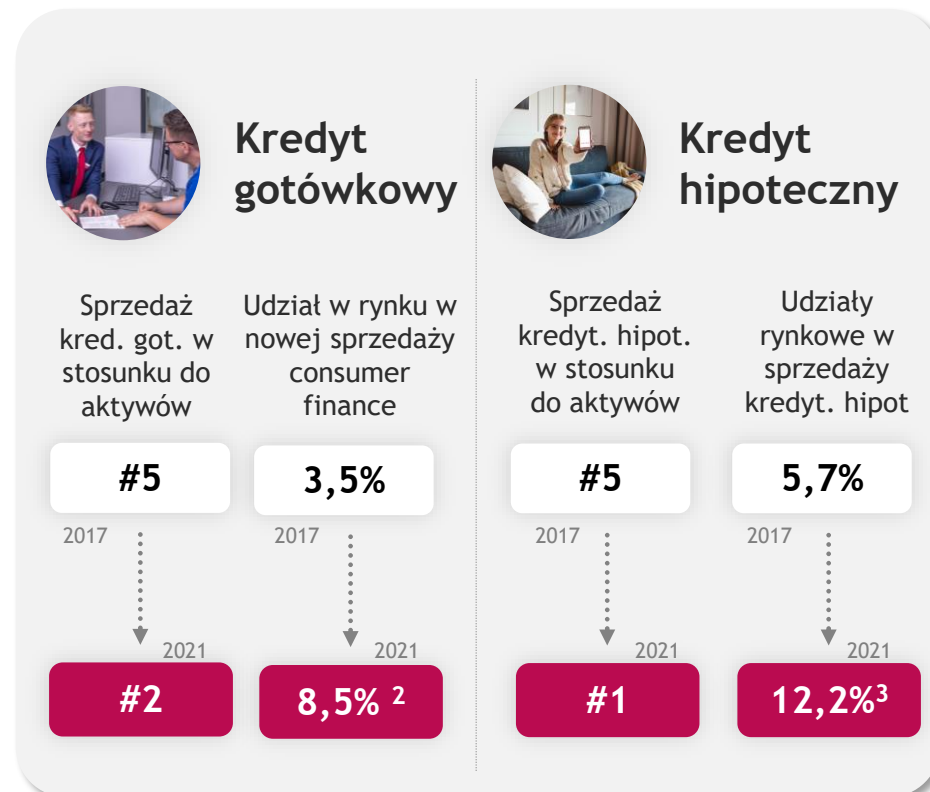
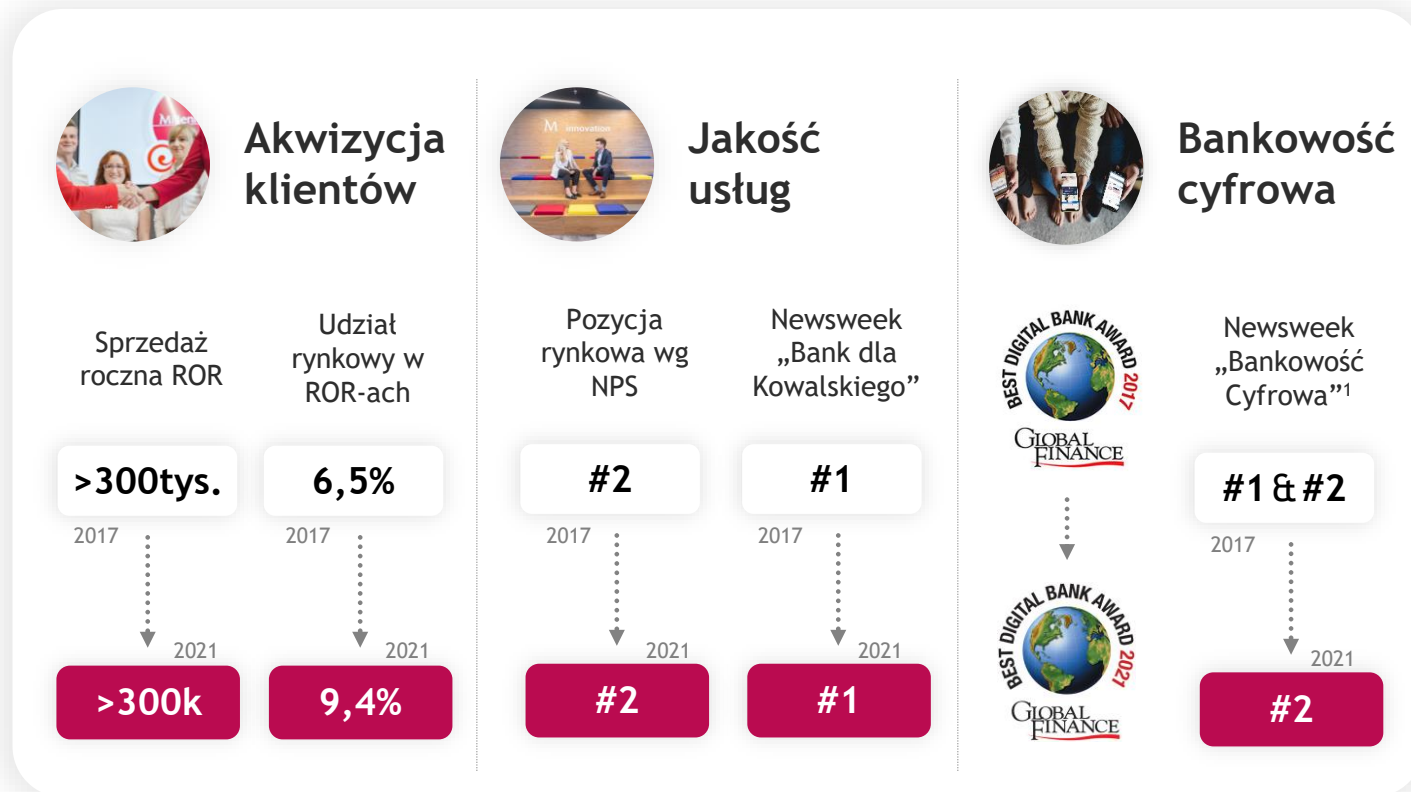
50%

klientów korporacyjnych podpisuje umowy kredytowe elektronicznie (podpis kwalifikowany)

Udowodniliśmy, że realizujemy cele

Naszą główną siłą napędową były i są umiejętności w pozyskiwaniu nowych klientów dzięki wiodącej pozycji w zakresie jakości i obsługi cyfrowej...

... a do tego rozwinęliśmy kompetencje w rozwoju oferty kredytowej



1. W edycji 2017 Bank został sklasyfikowany w kategoriach: "Bankowość Mobilna" - 1 miejsce oraz "Bankowość Internetowa" - 2 miejsce / 2. 1 poł. 21 / 3. 1kw21-3.kw.2021
 Źródło: Bank Millennium, Sprawozdania finansowe, Kantar, Newsweek, Global Finance Magazine

03

Rozwiązujemy
dotychczasowe
problemy i idziemy
do przodu

Historyczny
portfel
kredytów
walutowych



Strategia
działalności
podstawowej



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi



Portfel walutowych kredytów hipotecznych | Koszt związany z historycznym portfelem ostatnio negatywnie wpływa na zyskowność Banku

Zysk netto za 9M21:
(mln zł)

- Koszty negocjacji i prawne
- Rezerwy na ryz. prawne walutowych kredytów hipot.²
- Zysk netto bez kosztów walutowych kredytów hipotecznych

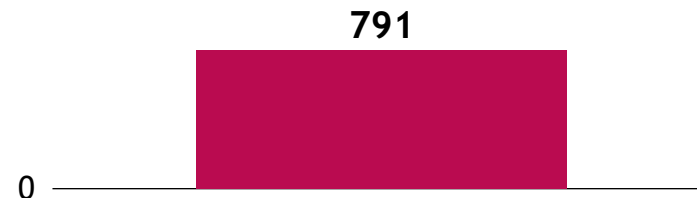
Kluczowe pozycje bilansu:

01 ROE³

02 Kapitał alokowany⁴

03 Aktywa⁴

GŁÓWNA DZIAŁALNOŚĆ

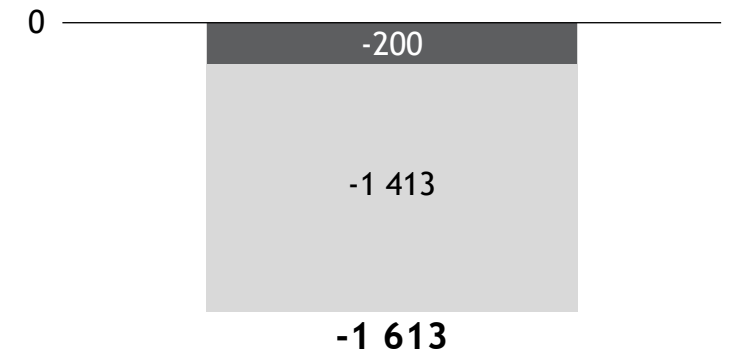


16,4 %

5 920

93 138

PORTFEL WALUTOWYCH KREDYTÓW HIPOTECZNYCH¹



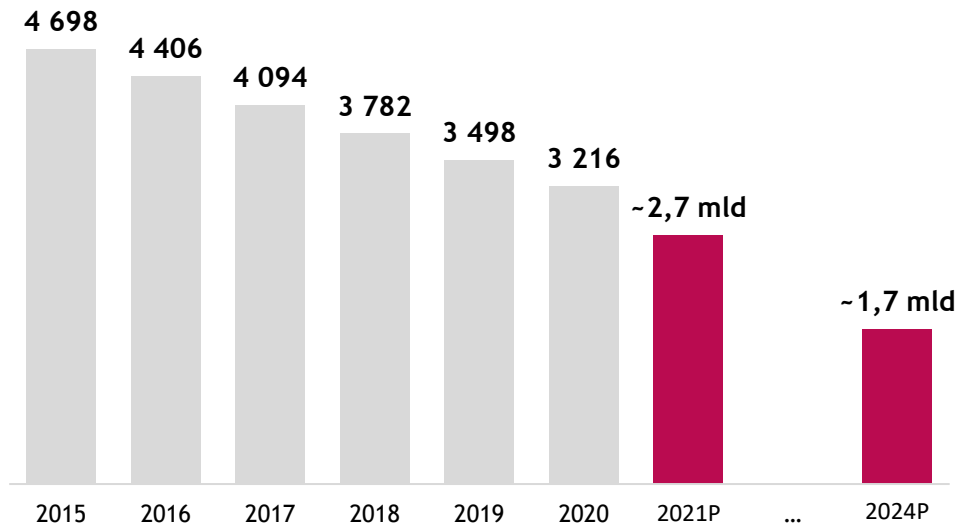
-

2 059

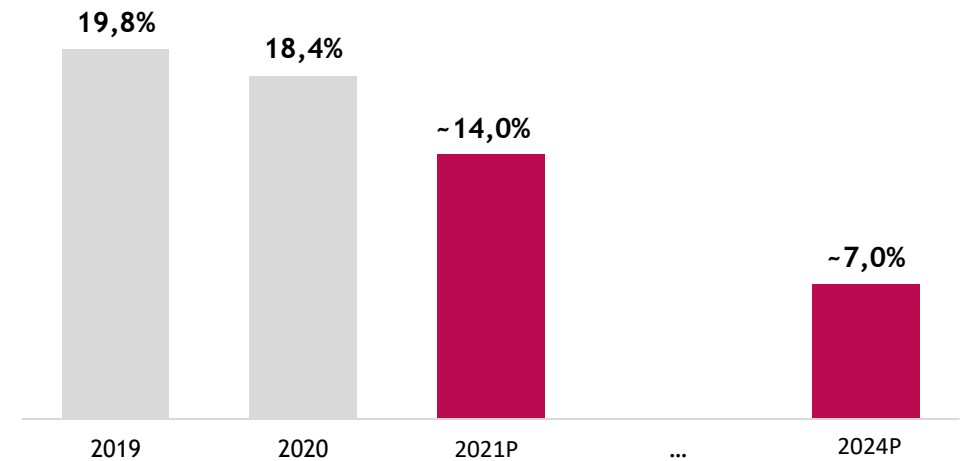
10 654

Historyczny portfel kredytów hipotecznych walutowych | Spadek w ujęciu nominalnym oraz relatywnym

Walutowe kredyty¹ brutto
Bez rezerw na ryzyko prawne (mln CHF)



Udział walutowych kredytów hipotecznych w kredytach brutto dla Banku solo



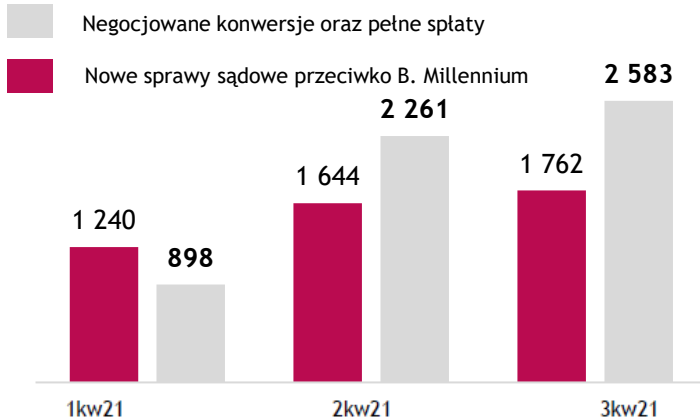
Bank koncentrował się na zmniejszaniu portfela walutowych kredytów hipotecznych. W 2021 roku w ujęciu rocznym tempo redukcji portfela walutowych kredytów hipotecznych (w CHF) przekracza 17%, a waga w całym portfelu jest już bliska 14%.

Historyczny portfel kredytów hipotecznych walutowych | Jak radziliśmy sobie do tej pory i zamierzamy rozwiązać problem

01 Konstruktywne podejście

Ugody z kredytobiorcami - pozasądowe lub w ramach postępowań sądowych

Nowe pozwy¹ a ugodowe przewalutowania oraz całkowite spłaty (#)

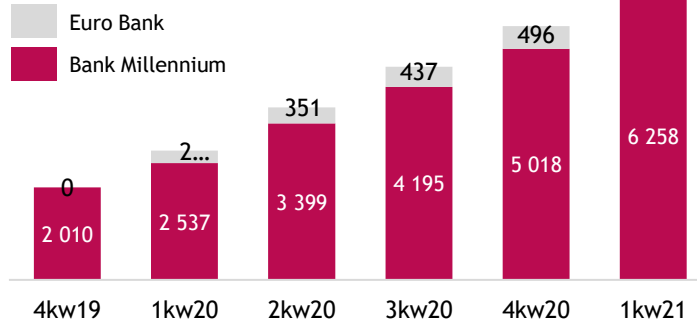


02 Prawna obrona stanowiska Banku

Prawna obrona stanowiska Banku

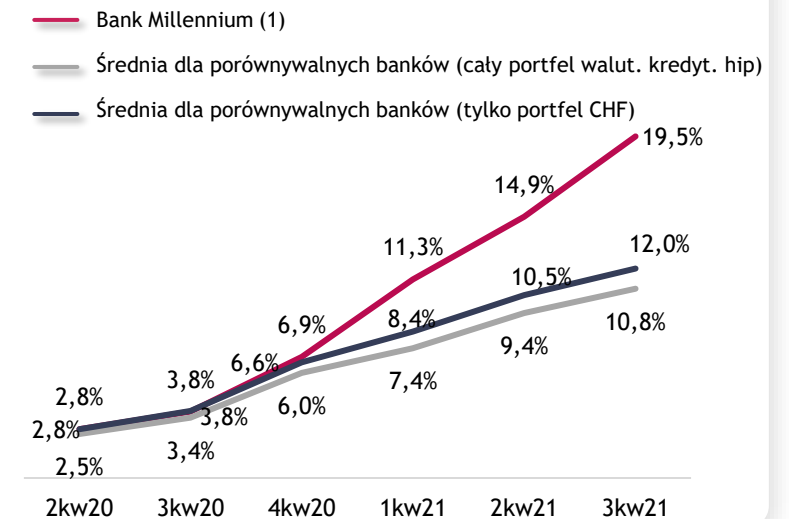
- ✔ Obrona ważności umów kredytowych
- ✔ Ochrona praw Banku w razie uznania nieważności, w tym pozwy przeciwko kredytobiorcom o bezpodstawne wzbogacenie się

Indywidualne roszczenia dot. walutowych kredytów hipotecznych



03 Regularna ocena i aktualizacja rezerw na ryzyko prawne

Pokrycie rezerwami na ryz. prawne (jako % salda walut. kred. hipotecznych)



Redukcja udziału kredytów hipotecznych w kredytach ogółem do <10%

Tempo sfinalizowanych negocjacji utrzymane w kolejnych 12 miesięcy

Główne skutki finansowe ujawnią się do 2023 r.



Projekt negocjacji ugód kredytów hipotecznych we frankach to kilkadziesiąt tysięcy kontaktów z klientami każdego miesiąca, wszystkimi dostępnymi kanałami. **To często niezwykle długie i trudne rozmowy prowadzące do tego, by znaleźć najlepsze rozwiązanie.** Obecnie rozmowy z klientami prowadzi ponad stu negocjatorów. Projekt ten to wspólny wysiłek całego banku - tylko dzięki współpracy wielu obszarów jesteśmy w stanie osiągnąć tak dobre rezultaty.

Grażyna Stawropolcewa

Kierownik Zespołu Obsługi Produktów Hipotecznych w Departamencie Bankowości Bezpośredniej



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Strategia działalności podstawowej | Motory wzrostu - innowacyjne rozwiązania trafiające w potrzeby klientów

Detal



Hipoteka

Szybka weryfikacja i decyzje, procesy E2E cyfrowe/ hybrydowe, ośrodek doradztwa zdalnego, automatyzacja back-office'u



Pożyczka gotówkowa

Użycie PSD2 wobec nowych klientów banku, x-sell do kredytów ratalnych, płynna obsługa cyfrowa, skuteczne silniki ryzyka dla obsługi pierwszej sprzedaży mobilnej



Inwestycje

Większy x-sell wśród własnych klientów, robodoradztwo dla rozwoju samoobsługi, model obsługi zdalnej dla klientów zamożnych, omnikanalowa platforma inwestycyjna

Mikro



Kredyty

Proces w całości cyfrowy, zdalne wsparcie eksperta



Propozycja wartości

Nowe cechy np. rejestracja nowej firmy, zarządzanie pieniędzmi



Akwizycja

Ukierunkowane oferty dla bazy klientów detalicznych

Korpo



Proces kredytowy

Proces cyfrowy i szybki, z najwyższym doświadczeniem klienta



Fundusze unijne i zielone finansowanie

Finansowanie i całościowe wsparcie transformacji firmy



Rozwiązania cyfrowe

Doskonalsze platformy cyfrowe dla klientów i narzędzia dla opiekunów klienta

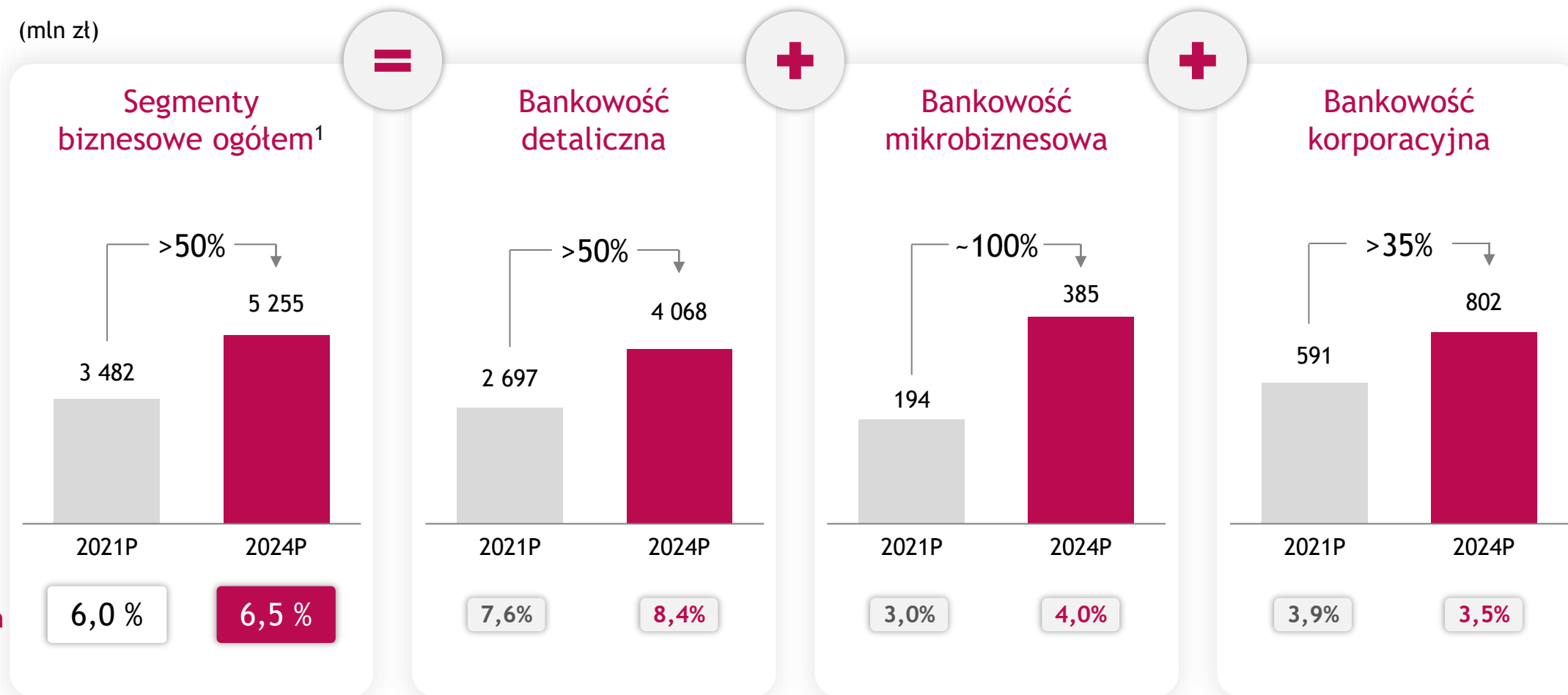
Strategia działalności podstawowej | Spodziewamy się, że przychody wzrosną >50% do 2024 r., a kluczową siłą napędową pozostanie segment detaliczny



(mln zł)

Wzrost
2021P-24P

Udział w
przychodach
ryнку



M

Każdego dnia w oddziałach wprowadzamy setki naszych klientów w świat bankowości mobilnej. Pomagamy im zainstalować naszą aplikację, aktywować dostęp do konta internetowego oraz zrealizować pierwsze transakcje. Dzięki temu oszczędzają czas, a swój bank mają zawsze pod ręką. W ten sposób oswajamy ich ze światem nowoczesnej bankowości, wzbudzamy zadowolenie i pozytywne wrażenie, że to takie proste!

Barbara Jędrzejczyk
Kierownik oddziału, Warszawa

“



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

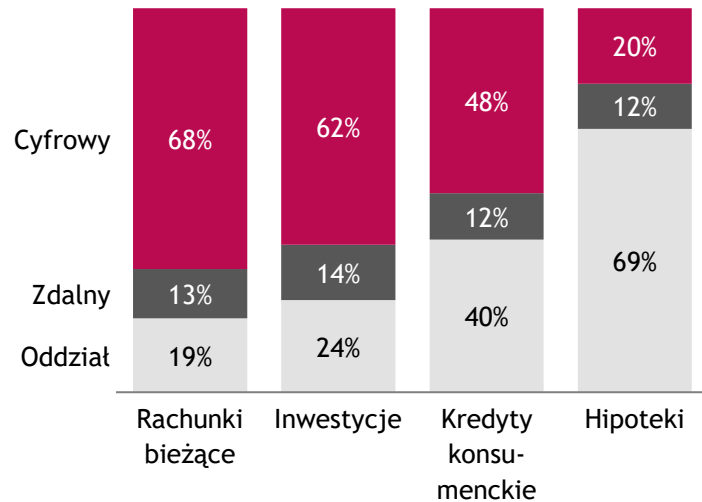
Sprzedaż i obsługa | Planujemy dalszą cyfryzację naszego modelu sprzedaży i obsługi, wykorzystując zmiany preferencji klientów przyspieszone przez COVID-19

Przejdźcie do kanałów cyfrowych przyspieszone przez COVID-19...

~33%

klientów cyfrowych zaczęło korzystać z cyfrowych kanałów podczas pandemii COVID-19

Preferowane kanały przez klientów przy zakupie nowych produktów¹



...w związku z tym niezbędnym jest dalsze usprawnianie naszego modelu dystrybucyjnego i roli kanałów



Kanały cyfrowe

Podstawowy kanał sprzedaży „prostych” produktów i obsługi klienta z naciskiem na urządzenia mobilne



Oddziały

Koncentracja na pozyskiwaniu klientów, sprzedaży bardziej specjalistycznych produktów, edukacji i migracji do kanałów cyfrowych



Zdalni doradcy produktowi

pracownicy specjalizujący się w bardziej skomplikowanych produktach (kredyt hipoteczny, inwestycje, mikrobiznes), dostępni w dogodnym czasie



Call Center

Obsługa i wsparcie w migracji klientów do kanałów cyfrowych

Zwiększymy udział kanałów cyfrowy / procesów omnikanalowych (zmiana planowanych poziomów m. 2021 a 2024)

	2021	2024
Klienci aktywni cyfrowo	83%	>90%
Transakcje	99%	>99%
Sprzedaż (szt.)		
Rachunki bieżące	✓ 27%	>90%
Kredyty gotówkowe	✓ 67%	>80%
Inwestycje	✓ 64%	>80%
Karty kredytowe i kredyty w ROR	53%	>90%
Kredyty hipoteczne (lead)	6%	>50%
Kredyty mikrobiznes	20%	>90%
Kredyty korporacyjne	n/a	>30%

✓ Wśród 3 najlepszych graczy rynkowych



Będziemy kontynuować zarządzanie proporcją użycia kanałów ludzkich i cyfrowych, dostosowując się do preferencji klientów oraz trendów

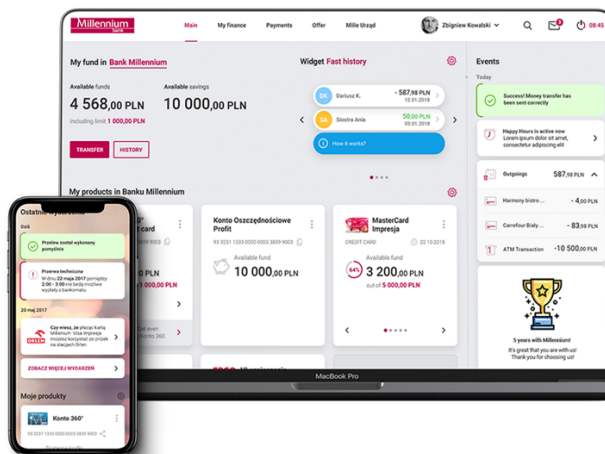
Cyfryzacja | Aplikacja mobilna zyskała na znaczeniu i stała się kluczowym kanałem interakcji

Cykle rozwoju aplikacji mobilnej

2012 - 2017

Dodatek do bankowości internetowej

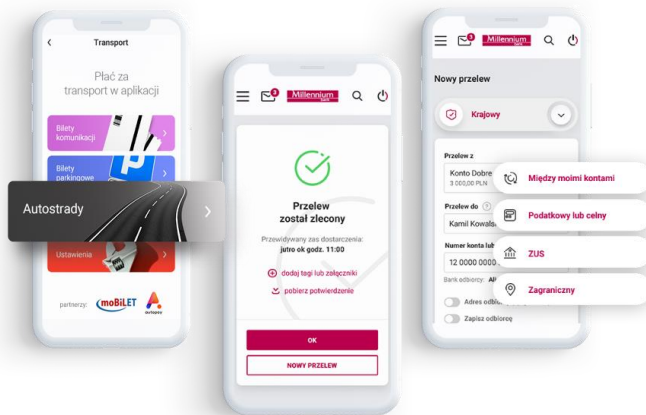
- ✓ Proste operacje
- ✓ Podstawowe informacje



2018 - 2021

Kluczowy kanał bankowości codziennej

- ✓ Większość codziennych operacji bankowych i płatności
- ✓ Pierwsze procesy sprzedaży
- ✓ Wyjście poza bankowość
- ✓ Rodzinny ekosystem - nowa aplikacja dla dzieci



2022 - 2024

Aplikacja jako osobiste centrum zarządzania

- ✓ Narzędzie wsparcia finansowego dobrobytu
- ✓ Wszystkie procesy sprzedaży
- ✓ Dostosowana i spersonalizowana w oparciu o potrzeby klienta
- ✓ Jeszcze więcej niż usługi bankowe i jedna aplikacja dla wszystkich moich kont (otwarta bankowość)



2012-2014 Poprawa modelu biznesowego pod kątem rentowności

2015-2017 Utrzymanie zyskowności, przy zachowaniu celu wzrostu organicznego



2018-2021 Przyspieszony wzrost



2022-2024 Inspirowany ludźmi

Cykle strategiczne

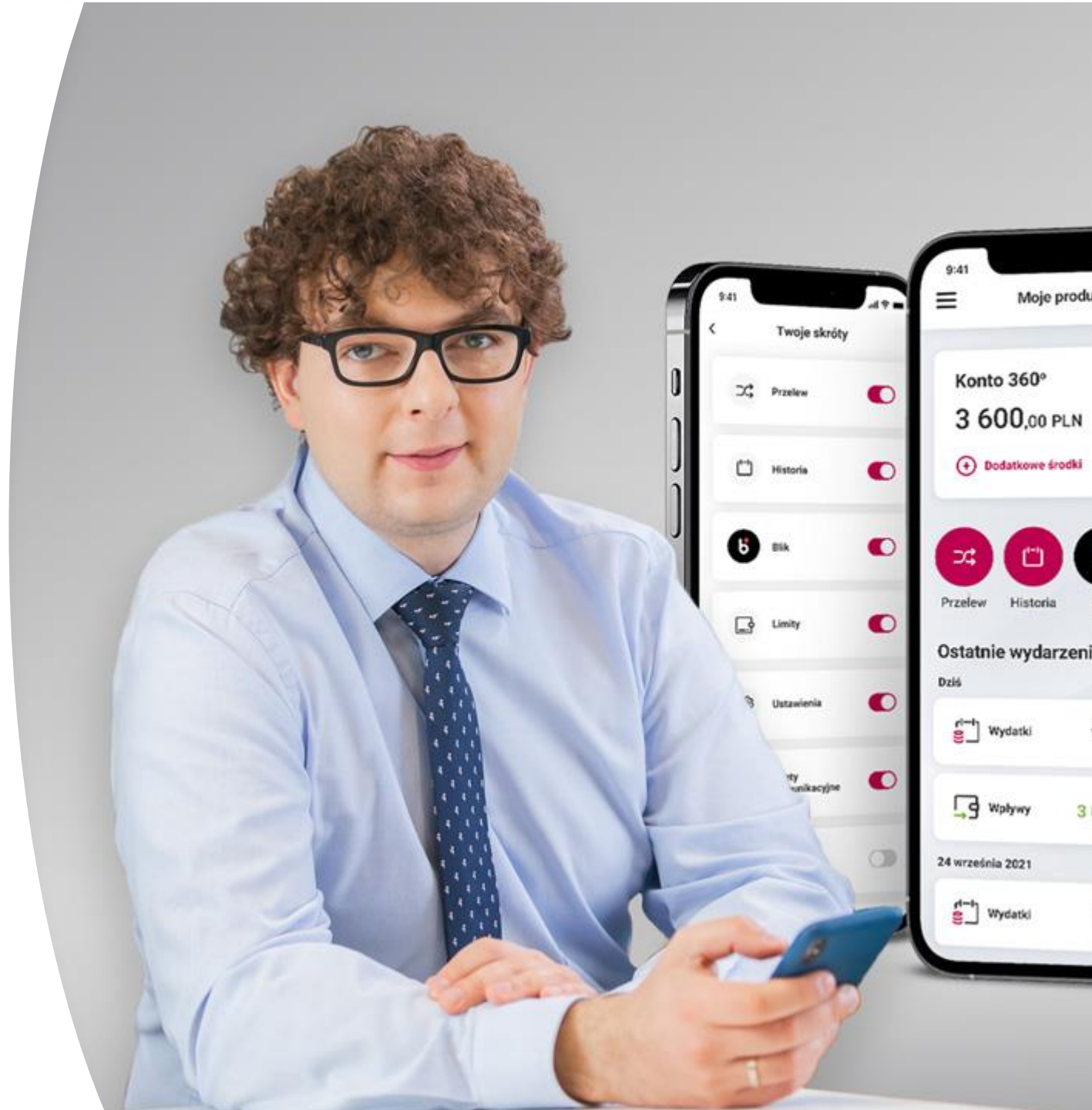




Widzimy, jak zmieniają się świat i oczekiwania klientów, którzy nie poszukują dziś produktów, a doświadczenia. Dla wielu z nich bank to aplikacja mobilna, z której na co dzień korzystają. Dlatego naszym celem jest ciągły rozwój usług dostępnych mobilnie, nie tylko bankowych. Aplikacja musi być przyjazna dla użytkownika i wszechstronna. Ma zapewniać nie tylko łatwy dostęp do finansów i kontaktu bankiem, ale stać się centrum zarządzania codziennością.

Ernest Lachowski

Kierownik Wydziału Bankowości Mobilnej i Internetowej



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

goodie Obecnie jeden z najbardziej popularnych agregatorów okazji. Teraz pora wzmocnić ofertę z jeszcze wyższym stopniem personalizacji

goodie to już jest sukces

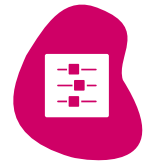
2,8 mln pobrań aplikacji goodie

2021 Osiągnięcie progu rentowności

9 na 10 użytkowników goodie z potencjałem stania się klientami Banku Millennium

20% wydłużenie średniego czasu trwania sesji użytkownika w aplikacji goodie, I poł. 2020 r. - I poł. 2021 r.

goodie jako czynnik zwiększenia akwizycji i dalszego wzmocnienia CVP¹ poprzez silniejszą integrację z rozwiązaniami bankowymi



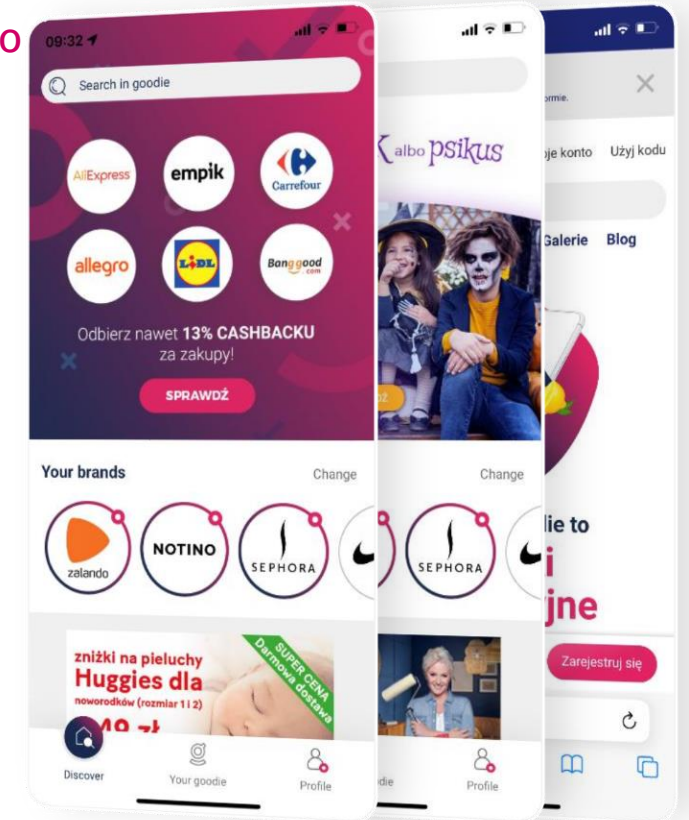
Personalizacja
Dalszy rozwój zdolności cyfrowych i kompetencji personalizacyjnych



Opcje finansowania
goodie jako kanał inicjujący sprzedaży pożyczki gotówkowej lub kredytu ratalnego oraz wzmacniająca sprzedaż krzyżową

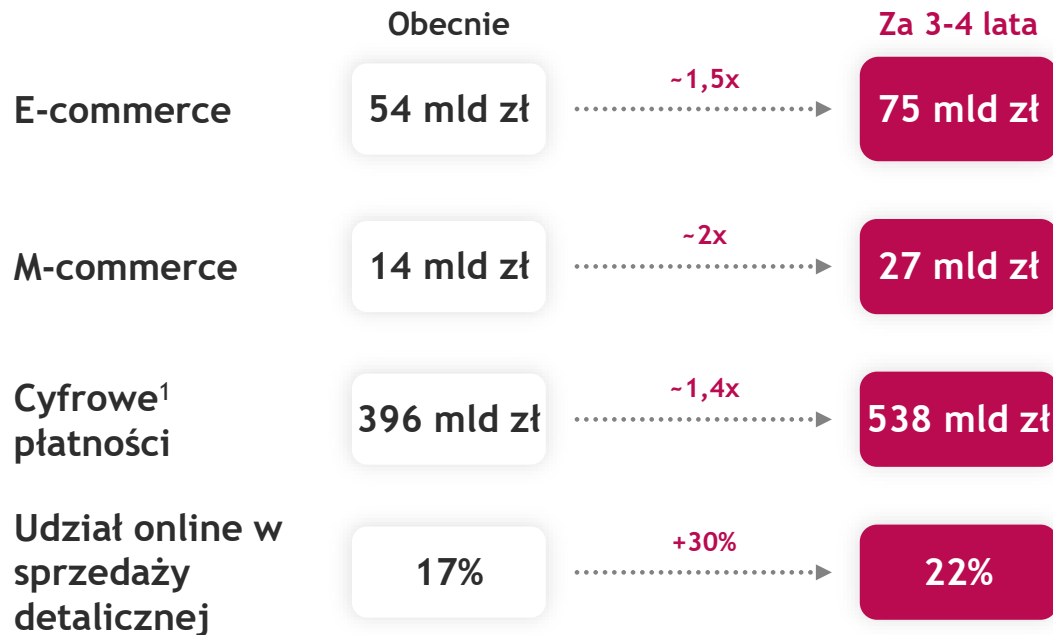


Wykorzystanie możliwości, stworzonych przez PSD2
Zachęty do integracji PSD2 pomiędzy aplikacją goodie a zewnętrznymi aplikacjami bankowymi



E-commerce | Planujemy wykorzystać potencjał dynamicznie rozwijającego się rynku e-Commerce i rozszerzyć naszą ofertę, aby lepiej spełniać potrzeby klientów

Oczekuje się, że e-commerce / m-commerce i udział płatności cyfrowych będą nadal rosły



Bank Millennium planuje również wykorzystać obecne trendy do dalszego poszerzania oferty

Partnerstwa w płatnościach ratalnych z głównymi sieciami detalicznymi

Bramka płatnicza
Rozwijana wspólnie z partnerem

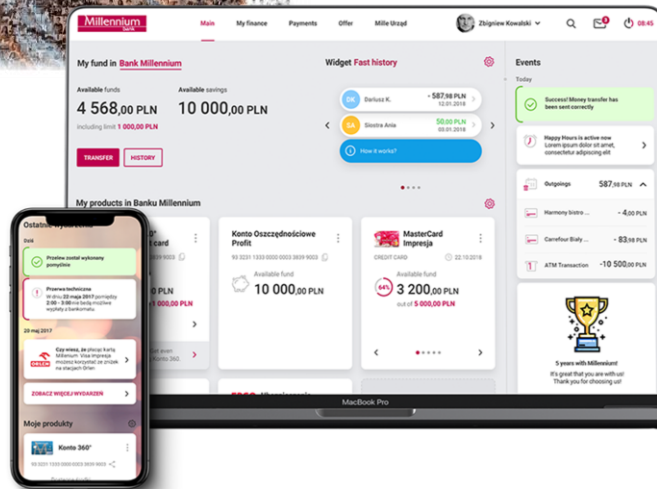
Buy Now Pay Later
Rozwiązanie ogólnosektorowe rozwijane wspólnie z BLIK

Personalizacja | Zachwycimy naszych klientów jeszcze silniejszą personalizacją

Już w 2017 roku jako pierwsi postawiliśmy na personalizację...

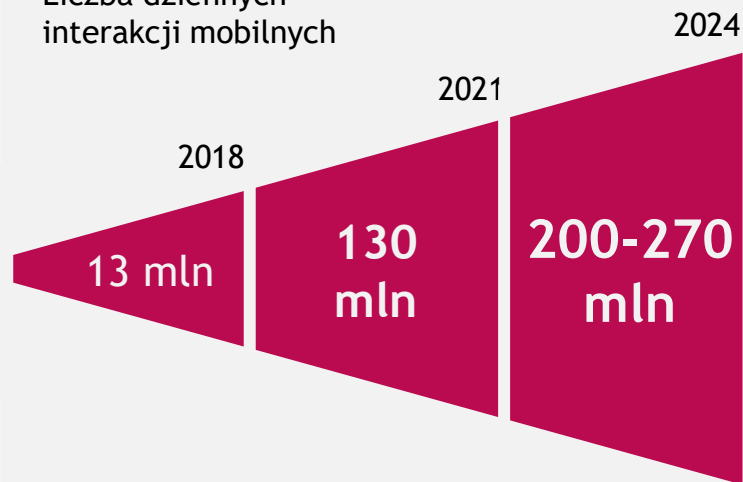


... i w pełni to zrealizowaliśmy



Liczba punktów kontaktu z klientami, które możemy wykorzystać przy personalizacji, dramatycznie rośnie...

Liczba dziennych interakcji mobilnych



...i mamy jasny plan, jak dalej rozwijać nasze możliwości personalizacji, aby wykorzystać te interakcje



Zintegrowany system danych



Możliwości w czasie rzeczywistym



Skalowalna produkcja treści



Maksymalizacja samoobsługi



Gwiazda Relacji z Klientem
Gwiazdy bankowości w rankingu
"Dziennik Gazeta Prawna" & PwC

Personalizacja odzwierciedlona także w nowym haśle marketingowym

Millennium
bank

Inspirowany Tobą



Dla klientów czas oczekiwania na decyzję kredytową jest, obok ceny i kwoty, najważniejszym elementem wyboru oferty kredytu hipotecznego. Wychodząc naprzeciw tej potrzebie, wdrażamy rozwiązania automatyzujące proces, zwiększające jego przejrzystość i przyjazność. Chcemy, by nasz proces hipoteczny był jeszcze szybszy i łatwiejszy oraz w pełni dostosowany do potrzeb klientów i zmieniającego się świata.

Katarzyna Kowalczyk

Dyrektor Departamentu Hipotecznych Decyzji
Kredytowych



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

Kredyty hipoteczne | Aspirujemy do zachowania 4-tej pozycji na rynku kred. hipotecznych poprzez usprawnienie procesu wnioskowania o kredyt i generowanie większego ruchu w kanałach własnych

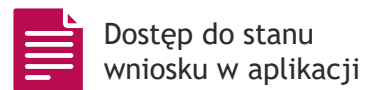
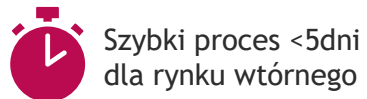
Na rynku widać sporo utrudnień dla klientów

Problemy sygnalizowane przez klientów

- 42%** długi czas na podjęcie decyzji
- 40%** brak wglądu w stan wniosku
- 24%** konieczność odwiedzenia oddziału

Millennium już wprowadza nowe rozwiązania, aby im zaradzić

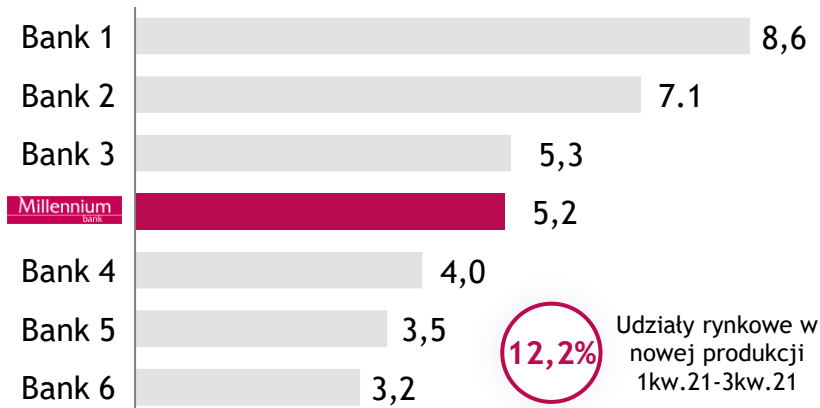
Ostatnio wdrożone ulepszenia



Złoty Bankier 2021
Kategoria "Hipoteki"
1. miejsce / Zwycięzca

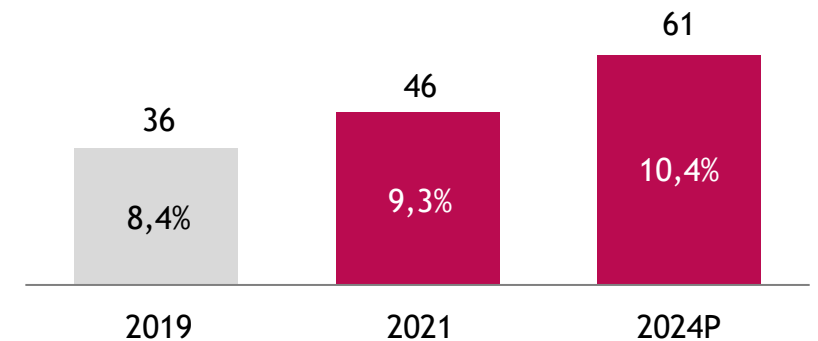
Jesteśmy już #4 w nowej sprzedaży i spodziewamy się dalszego wzrostu wolumenów...

Nowa sprzedaż hipotek, 1poł'21 (mld zł)



... zwiększając w ciągu 3 lat udział w rynku do ponad 10%

Dynamika wolumenu hipotek (mld zł) i udziały rynkowe w portfelu (%)



Mamy ambitny plan, który odpowie na oczekiwania klientów



Proces E2E cyfrowy / hybrydowy



Rozwój centrów zdalnego doradztwa



Wejście w ścieżkę klienta (CJ) na wcześniejszym etapie

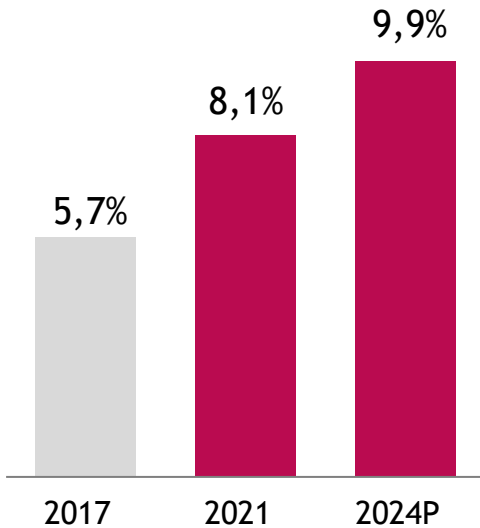


Dalsza automatyzacja procesów back-office

Consumer Finance | Będziemy dalej wykorzystywać potencjał własnej bazy klientów i pozyskiwać nowych poprzez udoskonalony proces cyfrowy

W produktach consumer finance przekroczyliśmy nasz przeciętny udział w rynku i skupiamy się na dalszym rozwoju aby osiągnąć ~10%...

Udział rynkowy w przychodach z CF (%)



Udział rynkowy w nowej produkcji / sprzedaż brutto²



... poprzez inwestowanie w poprawę oferowanej wartości zarówno dla istniejącej bazy klientów, jak również nowo pozyskanych.

01 Nowo pozyskani klienci



Wsparcie poprzez PSD2 nowych możliwości weryfikacji dochodu, aby zapewnić sprawniejszą akwizycję klientów



Zaoferowanie rozwiązania w czasie i miejscu, w którym klient tego potrzebuje

02 Obecni klienci Banku



Dodanie nowych partnerów kredytów e-ratalnych i zwiększenie wielkości sprzedaży krzyżowej kredytów gotówkowych przy użyciu nowych, bardziej innowacyjnych rozwiązań cyfrowych



Wzmocnienie dzięki analizie danych AI, aby antycypować potrzeby klientów i umożliwić spersonalizowanie oferty

... i wsparcie oraz edukacja klienta



Wzmocnienie obsługi klienta przez stworzenie wysoce przyjaznych narzędzi kontaktu, głównie cyfrowych, i zwiększenie wiedzy klienta nt. produktu



Stały rozwój CX we wszystkich kanałach, osiągnięty dzięki uproszczeniu procesów i premiowaniu szerszych kontaktów z Bankiem

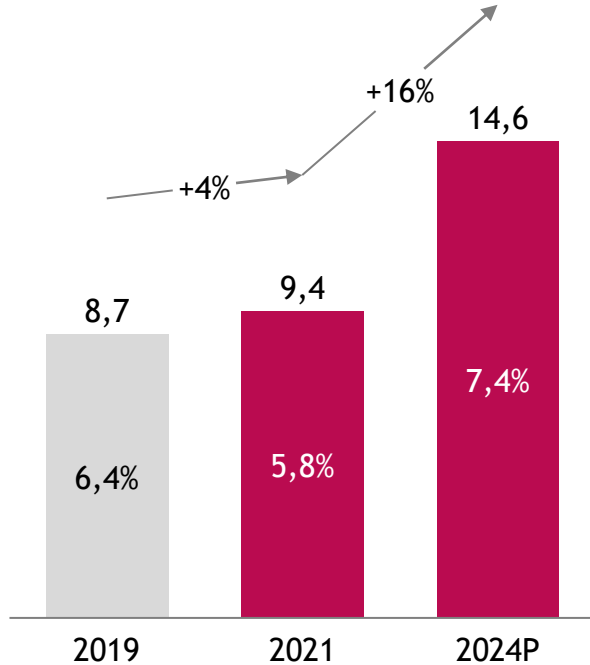


Stymulowanie migracji prostych transakcji dot. kredyt. gotówkowych do kanałów cyfrowych, aby zwiększyć dostępność i satysfakcję klienta

Inwestycje¹ | Jesteśmy już wśród liderów cyfrowej sprzedaży produktów inwestycyjnych, wciąż jednak mamy znaczny potencjał do zwiększania wolumenów i poziomu „nasylenia”

Planujemy znacząco przyspieszyć wzrost (>2x historyczna stopa wzrostu)

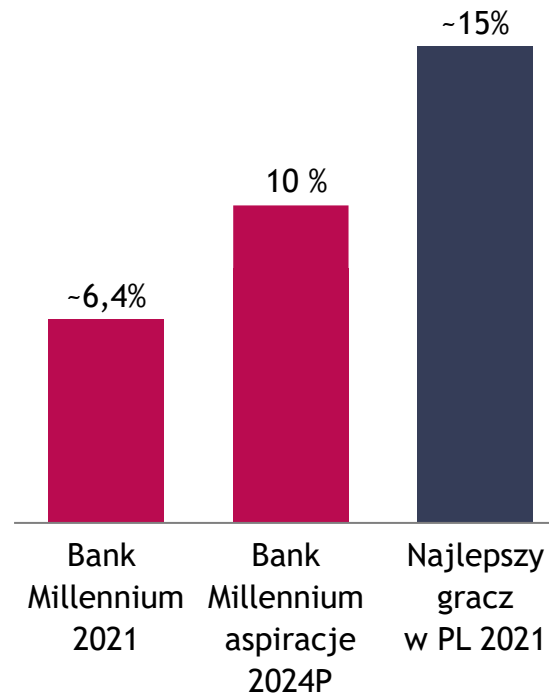
Dynamika wolumenu inwestycji Banku Millennium (mld zł) i udziały w rynku (%)



Jesteśmy obecnie silni w kanałach cyfrowych, przy widocznym potencjale na poprawę penetracji w inwestycjach



Udziału inwestycji jako % bazy aktywnych klientów



Mamy ambitny zestaw inicjatyw strategicznych mający na celu realizację naszych aspiracji



Platforma „robo-doradztwa” do samodzielnego korzystania - uruchomienie 4 kw.21



Zdalni doradcy inwestycyjni dla klientów zamożnych



Wielokanałowa platforma inwestycyjna obejmująca rozszerzoną ofertę (np. usługi maklerskie)



Szerokie działania edukacyjne zaadresowane odpowiednio do potrzeb klienta

Bancassurance | Planujemy wykorzystać nasz ogromny potencjał do poprawy pozycji w zakresie samodzielnych produktów ubezpieczeniowych

Obecnie jesteśmy bardzo silni w sprzedaży powiązanych produktów ubezpieczeniowych



Ubezp. do kred. gotówkowych



Ubezp. nieruchomości (hipoteczne)



Ubezp. na życie (hipoteczne)



Udział rynkowy Banku Millennium w ubezpieczeniach „pakietowych” w 2020 roku

Możliwość lepszego dopasowania do potrzeb klienta poprzez poszerzenie oferty samodzielnych produktów ubezpieczeń, przy jednoczesnej poprawie przychodów prowizyjnych

01 Rozwój oferty poza „moto” i „travel”



Życie



Dom



Wypadki



Mikro-ubezpieczenia

02 Model sprzedaży i obsługi



CRM¹ i personalizacja



Kanał cyfrowy wspierany innymi kanałami, np. call center



Zdalni doradcy klienta



Możliwa ekspansja może pozytywnie wpłynąć na wynik z prowizji

Ścisła współpraca z partnerami ubezpieczeniowymi i większe wykorzystanie ich możliwości



Nadchodzące lata będą dla przedsiębiorców czasem dużej zmiany wynikającej z przyspieszającej digitalizacji oraz transformacji w kierunku zielonej gospodarki. Inwestycje te stymulowane będą przez znaczące środki publiczne - zarówno z Nowej Perspektywy Unii Europejskiej, jak i Krajowego Planu Odbudowy. Nasze aktywne wsparcie w realizacji projektów z udziałem finansowania publicznego pozwoli klientom na wykorzystanie szans i jeszcze szybszy rozwój. Chcemy być istotnym elementem ich sukcesu.

Agnieszka Kucharska

Kierująca Zespołem Produktów i Procesu Kredytowego w obszarze Bankowości Przedsiębiorstw



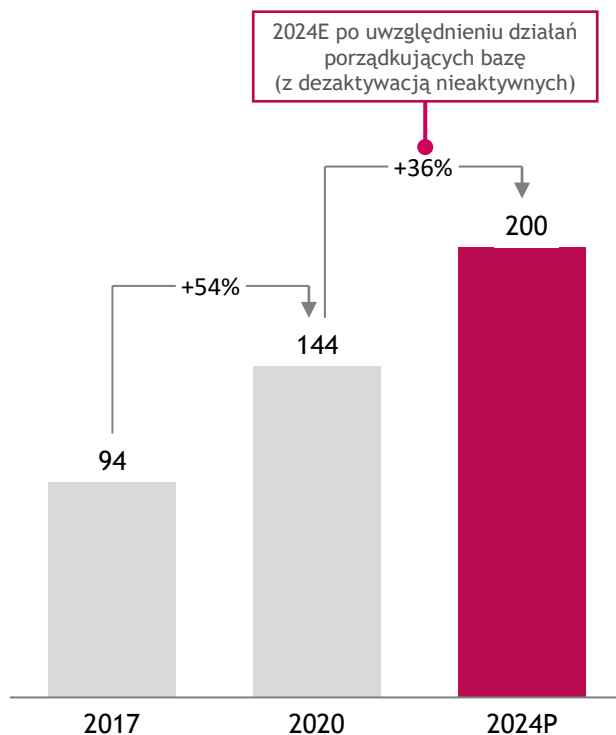
Millennium 2024
Inspirowany ludźmi



Mikrobiznes | Planujemy wdrożyć innowacyjny, cyfrowo-zorientowany model obsługi, aby w pełni wykorzystać znaczny potencjał wzrostu w tym segmencie

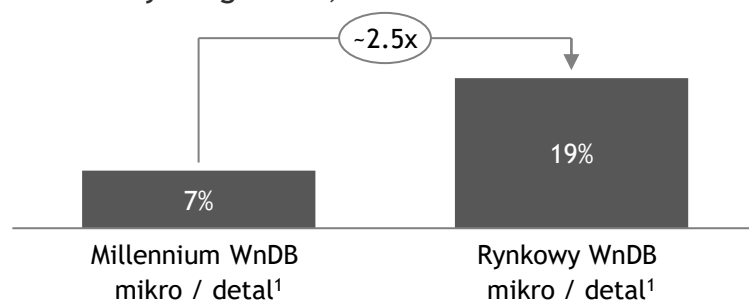
Silny dotychczasowy i planowany wzrost liczby klientów

Liczba klientów biznesowych (tys.)

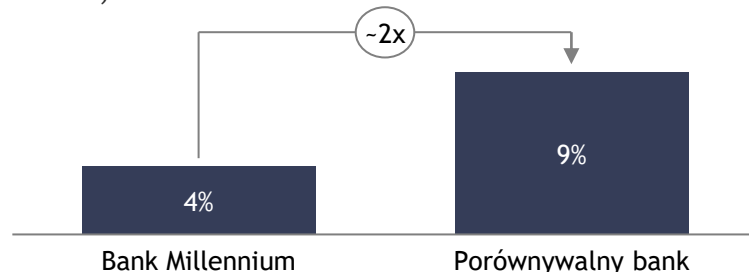


Widzimy znaczny potencjał wzrostu w oparciu o bazę klientów detalicznych

Udział segmentu mikrobiznes w segmencie detalicznym wg WnDB, 2020



Liczba klientów biznesowych jako % bazy klientów detal., 2020



Dalszy wzrost w oparciu o ofertę cyfrową i analitykę danych



Sprzedaż cyfrowa i zdalni doradcy jako nasz podstawowy model obsługi



Kompleksowe procesy cyfrowe udzielania pożyczek wspieranych gwarancjami (np. de minimis)



Kompleksowa propozycja wartości dla małej przedsiębiorczości adresująca każdy etap ścieżki klienta począwszy od uruchomienia firmy, przez wygodną bankowość codzienną, rozwój firmy w oparciu o kredyty, leasing itp. - wszystko poprzez kanały cyfrowe ze wsparciem pracownika



Spersonalizowane działania ukierunkowane na klientów detalicznych oparte na zaawansowanej analityce danych

Bankowość korporacyjna | Chcemy skupić się na cyfryzacji kluczowych procesów w celu zwiększenia skali oraz wydajności

COVID przyspieszył znaczenie cyfrowych rozwiązań wśród klientów MŚP/MID

~17%

wzrost liczby aktywnych cyfrowo MŚP w 2020 r. wobec ~11% średniego tempa wzrostu w latach 2016-2019

~70%

klientów zadeklarowało, że funkcjonalności cyfrowe wpłynęły na ich decyzję o wyborze Banku w 2020 roku w porównaniu z ~55% w 2019 roku

~35%

wzrost preferencji klientów w kontaktowaniu się z Bankiem poprzez zdalnych doradców

W latach 2022-2024 skupimy się na dalszym rozwoju naszej oferty cyfrowej, w tym:



Rozwój procesu kredytowego w celu obsługi większej liczby wniosków i skrócenia *Time-to-Yes* bez wpływu na profil ryzyka



Rozwój oferty produktów i rozwiązań w samoobsługowych z naciskiem na interfejs cyfrowy dla klientów MŚP w celu poprawy jakości i efektywności obsługi klienta



Poprawa efektywności doradców klienta poprzez cyfrowe narzędzia wspierające akwizycję klientów i cross-sell



W 2022-23 skupimy się na maksymalizacji rentowności z wykorzystanego kapitału i przygotowujemy się na silny wzrost po tym okresie



M

Kryzys klimatyczny stawia przed biznesem wiele wyzwań w zakresie wdrażania rozwiązań neutralnych dla środowiska. Nasi klienci również stoją przed tymi wyzwaniami. **Dla mnie osobiście oznacza to, że w najbliższych latach będę miała możliwość aktywnego wspierania klientów w finansowaniu „zielonych inwestycji”**. Cieszę się, że udział tego typu inwestycji w naszym portfelu będzie rósł, a ja będę miała okazję uczestniczyć w projekcie tak ważnym dla transformacji naszych przedsiębiorców w najbliższych latach.

Martyna Wolińska
Starszy Doradca Bankowy, Poznań

“



Bankowość korporacyjna | Planujemy skupić się na wykorzystaniu funduszy UE i PL, w szczególności w obszarze *Green Finance*

~47 mld EUR

szacowane środki UE na inwestycje w ciągu najbliższych 6 lat

~75 mld EUR

szacowana luka w finansowaniu zielonej transformacji w Polsce przez najbliższe 10 lat do wypełnienia przez instytucje finansowe

Rozwiniemy nasz potencjał, aby wesprzeć naszych klientów w zielonej transformacji



Będziemy oferować kredyty inwestycyjne wspierane funduszami unijnymi ze szczególnym uwzględnieniem segmentu MŚP/MID



Zapewnimy holistyczne wsparcie w zarządzaniu finansowaniem i wyborze programów unijnych poświęconych zielonej transformacji



Będziemy wspierać naszych klientów w realizacji projektów OZE, w tym na cele własne i wspierających elektromobilność



Chcemy pozyskać ~5% udziału rynkowego w kredytach inwestycyjnych zabezpieczonych funduszami UE i PL oraz związanych z zielonym finansowaniem



04

Nasze ambicje w kwestii ESG



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi





Bank od lat stosuje rozwiązania wspierające ochronę środowiska, tym bardziej jesteśmy dumni z tego, że jesteśmy pierwszą w pełni ekologiczną placówką w Polsce. Zwiększamy również świadomość ekologiczną klientów. Nauczyliśmy ich, jak korzystać z rozwiązań digitalowych i pokazaliśmy, jakie korzyści daje im aplikacja mobilna. Zastosowane w placówce elementy wykończeniowe: farba oczyszczająca powietrze, wentylacja z zastosowaniem odzysku ciepła, zabudowa meblowa z drewna i materiałów 100% PET sprawiają, że praca w takim oddziale stała się w 100% „eko”.

Martyna Sarnik

Kierująca Placówką Detaliczną w Gdańsku



Millennium 2024
Inspirowany ludźmi

ESG | Środowisko - Zrównoważony rozwój od dawna jest częścią naszej strategii, teraz zmierzamy także do neutralności klimatycznej

Nasze zaawansowane możliwości w zakresie ESG i zrównoważonego rozwoju...



Zaawansowane monitorowanie, redukcja i raportowanie w zakresie emisji własnych od ponad 10 lat



Polityka środowiskowa - brak finansowania energetyki węglowej i górnictwa



0,96%

% ekspozycji na węgiel w portfelu przedsiębiorstw (09/21)

0,27%

% ekspozycji na węgiel całym portfelu Banku (09/21)

Ekspozycja bliska zeru w sektorze wydobywczym

... wspierają nas w drodze do osiągnięcia neutralności klimatycznej

Redukcja emisji...

50%

% cięcia własnej emisji¹ CO₂e w 2022 vs. 2020

... oraz dążenie do osiągnięcia neutralności klimatycznej do:

2027

Zakres 1 & 2

2050

Zakres 3

Ograniczenie finansowania niezrównoważonego biznesu...

2 mld zł

...finansowanie dla korporacji i leasingu w projektach zrównoważonych i transformacyjnych (najbliższe 3 lata)

Wdrażanie zrównoważonych produktów w b. detalicznej...

... oraz przyczynianie się do wzrostu świadomości i wiedzy na temat zmian klimatu



ESG | Strona społeczna - Usługi bankowe w Millennium - odpowiedzialne i bez barier

Nasza silna pozycja jest doceniana na rynku...

Najlepszy Bank dla CSR

W CEE 2017



Złoty Listek

Polityki 2021



... a naszą aspiracją jest dalsze osiąganie ambitnych celów w najbliższych latach



Klienci

- ✔ Obsługa zorientowana na klienta, skoncentrowana na doskonałej jakości, dalszym uproszczeniu procesów i prostym języku komunikacji, najlepszym w swojej klasie doświadczeniu cyfrowym (CX) i omnikanalowym
- ✔ Bankowość bez barier i dostępna dla osób niepełnosprawnych



Pracownicy

- ✔ Ulepszony EVP¹, w tym rozwój hybrydowego modelu pracy, zarządzanie talentami w oparciu o ścieżki kariery tworzące nowe możliwości i najwyższą jakość warunków pracy
- ✔ Samorozwój i szkolenia dostosowane do potrzeb pracowników
- ✔ Regularne badania opinii pracowników



Społeczeństwo

- ✔ Edukacja finansowa dla dzieci i ich rodziców
- ✔ Inicjatywy kulturalne jako ponad 30-letnia tradycja
- ✔ Wspieranie inicjatyw społecznych naszych pracowników z korzyścią dla ich lokalnego środowiska



ESG | Ład korporacyjny: Najwyższa jakość i standardy

Nasza silna pozycja jest doceniana na rynku...

+10 lat
członkostwa

WIG ESG

RESPECT
Index

Sygnatariusz



Ocena ESG

Ocena: **Medium**



Ocena: **A**



... a naszą aspiracją jest dalsze osiąganie ambitnych celów w najbliższych latach



Etyczne podejście do biznesu

- ✓ Regularnie aktualizujemy Kodeks Etyki i oceny zgodności



Środki zwalczania przestępczości finansowej

- ✓ Podejmujemy środki mające na celu zwiększenie przejrzystości i wiarygodności relacji biznesowych z klientami
- ✓ Wdrażamy system informatyczny AML



Uwzględnienie zagrożeń klimatycznych i środowiskowych

- ✓ Wprowadzamy wskaźniki zrównoważonego rozwoju w oświadczeniach dotyczących apetytu na ryzyko
- ✓ Uwzględniamy ocenę ryzyka klimatycznego w polityce ryzyka
- ✓ Przeprowadzamy testy warunków skrajnych



M

Analiza sytuacji na rynku pracy zapoczątkowała szereg działań mających na celu lepsze dopasowanie szeroko rozumianej oferty HR do potrzeb kandydatów, pracowników i banku. **Patrząc w przyszłość wierzymy, że skuteczne pozyskiwanie i utrzymywanie talentów jest kluczową kompetencją banku. Chcemy również stale dbać o naszych obecnych pracowników, ponieważ ich zaangażowanie determinuje naszą zdolność do realizacji ambitnych celów.**

Monika Parczewska

Expert from the Recruitment and Development Team

“



Millennium 2024
Inspired by people



Organizacja | Aspirujemy do tego, aby stać się jeszcze bardziej pożądanym miejscem pracy dla najbardziej utalentowanych

Jesteśmy uznawani za jednego z najlepszych pracodawców w Polsce...

... i będziemy dążyć do dalszej poprawy jako najlepsze miejsce do pracy



2.
miejsce

Forbes and Statista
Poland's Best Employer
2021
(w sektorze
bankowym)



4.
miejsce

Universum Most
Attractive
Employers Polska
2020
(w sektorze
bankowym)



Nagroda
solidnego
pracodawcy

Za najlepsze
praktyki HR i
możliwości rozwoju
pracowników (2020)



Nowe sposoby pracy



Ulepszona propozycja wartości dla
pracowników i wzmocnienie pozycji
jako pracodawcy



Inspirujące i rozwijające
kompetencje miejsce pracy



Środowisko wspierające innowacje
i zachęcające do współpracy



Atrakcyjne programy rozwojowe



05

Aspiracje finansowe, biznesowe i dot. ryzyka



Naszym celem jest podwojenie powtarzalnego zysku oraz istotne poprawienie efektywności

Nasze ambicje do 2024 r.:



Pragniemy wzmocnić powtarzalną zyskowość...

1,0 → 2,0

2021P 2024P

Zysk netto (mld zł)¹



... osiągnąć znaczący wzrost ROE...

9,5% → ~14,0%

2021P 2024P

Zwrot z kapitału¹



... poprzez dalszą poprawę efektywności

~40% → <37%

2021P 2024P

Koszty/dochody¹



Oczekujemy znormalizowanego kosztu ryzyka na poziomie:

~50pb



Planujemy utrzymać wskaźnik kredytów zagrożonych na:

<4,7%



Planujemy wzrost w kredytach o:

6% CAGR²

BIZNES



>3 miliony

Klienci aktywni

>90%

Aktywni klienci kanałów cyfrowych

>80%

Sprzedaż w kanałach cyfrowych

HIPOTEKI
WALUTOWE



<10%

udział hipotek walut. w kredytach brutto Banku (solo)