

Sprawozdanie Zarządu z działalności  
Grupy Kapitałowej ING Banku  
Śląskiego S.A. w I półroczu 2020 roku



## Realizacja priorytetów strategicznych ING Banku Śląskiego na 2020 rok

Priorytet	Realizacja
<b>Akwizycja klientów i digitalizacja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożyliśmy weryfikację behawioralną i otwarcie konta na selfie.</li> <li>Wdrożyliśmy podgląd do rachunków w siedmiu innych bankach (4 banki dostępne w 2019 roku) w ramach otwartej bankowości.</li> <li>Wdrożyliśmy nową aplikację mobilną ING Business.</li> <li>Liczba klientów naszego banku wzrosła o 145 tys. od końca 2019 roku.</li> </ul>
<b>Zgodność z wymogami regulacyjnymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nasz łączny współczynnik kapitałowy na koniec II kw. 2020 roku wyniósł 17,47% tj. 6,47p.p. powyżej wymaganego poziomu.</li> <li>Nasze wskaźnik LCR wyniósł 223%, a wskaźnik NSFR 144% na koniec II kw. 2020 roku (minimum regulacyjne dla obu wskaźników wynosi 100%)</li> </ul>
<b>Motywacja pracowników</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeprowadziliśmy w kwietniu 2020 roku doroczną podwyżkę wynagrodzenia zasadniczego.</li> <li>Uruchomiliśmy wewnętrzną Giełdę Inicjatyw Rozwojowych, która umożliwia dzielenie się kompetencjami i zdobywanie nowych doświadczeń.</li> <li>Zorganizowaliśmy dwudniowe wydarzenie „Why differences matter?“, podczas którego uczestnicy mieli okazję dowiedzieć się jak budować skuteczne zespoły i jaki jest wpływ różnorodności na atmosferę pracy i sukces podejmowanych działań.</li> </ul>
<b>Stabilność i dostępność systemów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożyliśmy 23 zmiany w systemach i procesach zorientowane na zmniejszenie i skrócenie ilości planowanych przerw serwisowych, poprawie wydajności kluczowych serwisów i usprawnieniu procesów związanych z monitorowaniem i obsługą problemów w systemach IT</li> <li>Wdrożyliśmy nową platformę do konteneryzacji. Umożliwia ona dekompozycję obecnego portfolio aplikacji do nowoczesnych rozwiązań opartych na mikro serwisach.</li> <li>Przełączyliśmy działalność banku w zdalny tryb pracy zachowując pełną zdolność operacyjną.</li> </ul>
<b>Efektywność operacyjna i zarządzanie danymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>42% klientów indywidualnych wykorzystuje do bankowania wyłącznie bankowość mobilną (dane za II kw. 2020 roku; 37% w II kw. 2019 roku)</li> <li>Klienci indywidualni podpisali profilem zaufanym 2,1 mln dokumentów w I poł. 2020 roku (+253% r/r)</li> <li>Liczba klientów mobilnych ING Business wzrosła o 28,3% r/r do 30,1 tys. na koniec czerwca 2020 roku.</li> <li>Udział wniosków kredytowych złożonych online przez średnich i dużych firm wzrósł do 97% wszystkich wniosków (w I poł. 2020 roku; 95% rok wcześniej).</li> </ul>

### Zysk netto

(I półrocze 2020 roku)

# 583,5

mln zł (-26% r/r)

### Sprzedaż kredytów hipotecznych

(I półrocze 2020 roku)

# 6,0

mld zł (+19% r/r)

### Liczba klientów

(I półrocze 2020 roku)

# 4,65

mln (-7% r/r)

### Wzrost salda należności korporacyjnych brutto

(II kwartał 2020 roku – dynamika r/r)

# 1,3

mld zł (+2% r/r)

### Pandemia COVID-19

W oparciu o informacje WHO (Światowa Organizacja Zdrowia), COVID-19 jest chorobą wirusową z rodziny koronawirusów. Jego pierwsze wystąpienie zaobserwowano w Chinach w grudniu 2019 roku, a obecnie jest pandemią dotykającą większość krajów na całym świecie.

Pierwszy przypadek zachorowania zdiagnozowano w Polsce 4 marca 2020 roku. Od 14 do 20 marca 2020 roku obowiązywał w Polsce stan zagrożenia epidemicznego. 15 marca 2020 roku zamknięto granice Polski, a od 20 marca 2020 roku, zgodnie z decyzją Ministra Zdrowia, obowiązuje stan epidemii. W ramach działań zapobiegających rozprzestrzenianiu się COVID-19 zostały wprowadzone ograniczenia m.in. w zakresie przemieszczania się, prowadzenia działalności gospodarczej, korzystania ze sklepów, zakazano imprez masowych, czy odwołano zajęcia w placówkach oświaty.

Ograniczenia te stopniowo były znoszone w kolejnych krokach od kwietnia 2020 roku. I etap odmrażania gospodarki wyznaczono od 20 kwietnia, II etap od 4 maja, III etap od 18 maja, a IV etap od 30 maja. Wciąż jednak obowiązują wytyczne m.in. w zakresie zachowania dystansu społecznego, czy zasłaniania ust i nosa w miejscach ogólnodostępnych, które nie pozwalają na zachowanie dystansu społecznego.

Towarzyszyły temu również wprowadzane przez Rząd RP Tarcze Antykryzysowe, które mają na celu złagodzenie wpływu pandemii COVID-19 na polską gospodarkę i ochronę miejsc pracy. Niemniej dynamika PKB w 2020 roku, zgodnie z prognozami ekonomistów ING Banku Śląskiego, będzie ujemna. Na koniec czerwca 2020 roku, odnotowano w Polsce łącznie 34 393 przypadków zachorowania na COVID-19, a 1 463 osób zmarło.

Sytuacja ta nie była bez wpływu na sektor bankowy, w tym nasz bank. W kolejnych rozdziałach naszego Sprawozdania Zarządu za I półrocze 2020 roku, w szarych ramkach jak ta, opisujemy jak COVID-19 wpłynął na polską gospodarkę, sektor bankowy, nasz bank, naszych pracowników czy na naszych klientów.

### Liczba zachorowań na COVID-19

(Polska – 30 czerwca 2020 roku)

34,4 tys.

### Prognozowany spadek PKB

(Polska – 2020 rok)

-4,2% r/r

### Liczba przebadanych testów na COVID-19

(Polska – 30 czerwca 2020 roku)

1,5 mln

### Prognozowany wzrost stopy bezrobocia

(Polska – 2020 rok)

+2,9p.p. r/r

## Spis treści

### Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2020 roku

<b>O nas</b>	<b>6</b>
Kim jesteśmy	6
Jak działamy jak Grupa ING w Polsce	6
Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego	8
Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”	10
Istotne zdarzenia w I półroczu 2020 roku	11
Nagrody i wyróżnienia	11
<b>Nasze otoczenie</b>	<b>13</b>
Podstawowe trendy w polskiej gospodarce	13
Polityka pieniężna	16
Sektor bankowy	17
Rynek kapitałowy	20
Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na naszą działalność w II półroczu 2020 roku	22
<b>Działalność Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2020 roku</b>	<b>24</b>
Nasz model biznesowy	26
Bankowość detaliczna	29
Bankowość korporacyjna	30
<b>Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu</b>	<b>32</b>
#ING dla przedsiębiorczych	32
#ING dla równych szans	32

#ING dla klimatu	33
<b>Nasze skonsolidowane wyniki finansowe</b>	<b>34</b>
Podstawowe dane finansowe	34
Podstawowe wskaźniki efektywności	34
Rachunek zysków i strat	35
Sprawozdanie według segmentów działalności	42
Sprawozdanie z sytuacji finansowej	43
Jakość portfela kredytowego	46
Adekwatność kapitałowa	47
Zadeklarowane i wypłacone dywidendy	48
<b>Zasoby i infrastruktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>49</b>
Bankowość elektroniczna	49
Nasze miejsca spotkań	52
Zarządzanie kadrami	54
<b>Główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem</b>	<b>58</b>
Zarządzanie kapitałem	58
Ryzyko kredytowe	58
Ryzyko rynkowe	61
Ryzyko płynności i finansowania	61
Ryzyko modeli	61
Ryzyko operacyjne	62
Ryzyko braku zgodności (compliance)	62
Ryzyko biznesowe	63
<b>Informacje dla inwestorów</b>	<b>64</b>
Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.	64

Cena akcji	65
Ratingi	66
Zmiany w organach statutowych ING Banku Śląskiego S.A.	68
Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.	69
<b>Informacje uzupełniające</b>	<b>70</b>
Stanowisko Zarządu do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz	70
Transakcje z podmiotami powiązаныmi	70
Udzielone zobowiązania warunkowe	70
Postępowania prowadzone przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)	70
Ryzyka prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego	71
Rezerwa na zwroty prowizji od przedpłaconych kredytów konsumenckich	72
Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego	74
<b>Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.</b>	<b>78</b>
Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań	78

## O nas

### Kim jesteśmy



Naszą działalność na polskim rynku bankowym rozpoczęliśmy ponad 30 lat temu, czyli w 1989 roku. Cieszymy się pozycją jednego z największych banków uniwersalnych w kraju. Obsługujemy zarówno klientów detalicznych, jak i podmioty gospodarcze.

Na koniec czerwca 2020 roku prowadziliśmy obsługę w 304 oddziałach oraz 62 punktach ING Express. Są to miejsca spotkań, w których nasi klienci mogą spytać o poradę i porozmawiać. Udostępniamy naszym klientom nowoczesne systemy bankowości internetowej i mobilnej, by mogli szybko i samodzielnie zarządzać swoimi finansami.

Nasza organizacja posiada dwie główne lokalizacje – w Warszawie i Katowicach. To tu podejmowane są najważniejsze decyzje dotyczące działalności operacyjnej naszego banku, tu również mają swoją siedzibę Zarząd. ING Bank Śląski S.A. formalnie jest zarejestrowany w Katowicach. Na koniec czerwca 2020 roku zatrudnialiśmy jako Grupa Kapitałowa ponad 8 tys. osób.

Inspirujemy i wspieramy naszych klientów w podejmowaniu trafnych decyzji finansowych. Dajemy im narzędzia, dzięki którym bankowość staje się przyjazna, transparentna i dostępna 24 godziny na dobę. Wsparciem w realizacji tej strategii jest silna marka.

Akcje Banku są notowane na Giełdzie Papierów Wartościowych w Warszawie już od 1994 roku. Znajdujemy się w indeksie największych spółek giełdowych WIG 30 od początku istnienia tego indeksu (od września 2013 roku). Jako jedyna spółka z branży finansowej – nieprzerwanie przez wszystkie jego edycje – byliśmy również w gronie spółek należących do Respect Index (indeksu najbardziej odpowiedzialnych społecznie firm na warszawskiej giełdzie). Obecnie akcje naszego banku wchodzi do indeksu WIG-ESG, który zastąpił Respect Index.

### Jak działamy jako Grupa ING w Polsce

ING Bank Śląski S.A, który prowadzi swoją działalność w Polsce, jest podmiotem dominującym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. Jako Grupa zdobyliśmy w ciągu ponad 30 lat naszej działalności pozycję jednej z największych instytucji finansowych w naszym kraju. Jesteśmy na piątym miejscu pod względem sumy bilansowej (ponad 171 mld

zł na koniec marca 2020 roku) i czwartym pod względem salda komercyjnego (sumy depozytów i kredytów).

Tworzymy Grupę wraz ze spółkami zależnymi, w których prowadzimy m.in. działalność:

leasingową,

faktoringową,

doradztwa i pośrednictwa finansowego,

usług kadrowo-płacowych oraz księgowych.

Spółki należące do Grupy są również fundatorami Fundacji ING Dzieciom oraz Fundacji Sztuki Polskiej ING.

### Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

#### Zmiany w składzie Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

W II kwartale 2020 roku nastąpiła zmiana klasyfikacji udziałów w spółce Twisto Polska Sp. z o.o., z jednostki stowarzyszonej na mniejszościową inwestycję kapitałową.

#### ING Investment Holding (Polska) S.A.

ING Investment Holding (Polska) jest spółką holdingową. Za jej pośrednictwem bank posiada udziały w trzech spółkach zależnych: ING Commercial Finance, ING Lease (Polska) i NN IP TFI.

#### ING Lease (Polska) Sp. z o.o.

ING Lease (Polska) jest obecna na rynku od 1996 roku, a od 2012 roku wchodzi w skład Grupy Kapitałowej Banku. Spółka ING Lease (Polska) kieruje ofertę zarówno do mikro, małych i średnich przedsiębiorców, jak i największych spółek działających na polskim rynku. Wspiera polskich przedsiębiorców oraz firmy poprzez finansowanie zakupów środków trwałych w formie leasingu oraz pożyczki leasingowej. Finansowanie obejmuje szeroką gamę aktywów m.in.: samochody osobowe i dostawcze do 3,5t, pojazdy ciężarowe, maszyny i urządzenia, sprzęt IT, czy nieruchomości.

W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

W I połowie 2020 roku nowa produkcja leasingowa spółki wyniosła 1,6 mld zł (spadek o 42% r/r). Na koniec czerwca 2020 roku spółka obsługiwała 32 tys. klientów (wzrost o 17% r/r), a wartość portfela wynosiła 9,9 mld zł (wzrost o 2% r/r).



## ING Commercial Finance S.A.

ING Commercial Finance oferuje faktoring. Spółka została założona w 1994 roku pod nazwą Handlowy Heller. Od 2006 roku funkcjonuje pod nazwą ING Commercial Finance, po tym jak została włączona w struktury Grupy ING. Od 2012 roku jest częścią Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego – podobnie jak spółka ING Lease (Polska).

ING Commercial Finance zajmuje obecnie trzecie miejsce pod względem obrotów faktoringowych w Polsce, według danych Polskiego Związku Faktoringu. W I połowie 2020 roku obroty ING Commercial Finance wyniosły 17 mld zł, co stanowiło 12,6% obrotu na całym rynku. W I połowie 2020 roku spółka miała ponad 5 tys. klientów (wzrost o 32% r/r).

## ING Bank Hipoteczny S.A.

2 stycznia 2019 roku ING Bank Hipoteczny S.A. (ING BH) otrzymał zgodę na rozpoczęcie działalności operacyjnej. ING Bank Śląski S.A. (ING BSK) posiada 100% udziałów w nowo utworzonym podmiocie.

Głównym celem funkcjonowania ING BH jest emisja długoterminowych listów zastawnych, których podstawę stanowią wierzytelności z tytułu kredytów zabezpieczonych hipoteką nabyte od ING BSK lub innych banków.

Osiągnięcie założonego celu umożliwi:

- wzmocnienie stabilności finansowania w Grupie Kapitałowej ING BSK,
- dywersyfikację źródeł finansowania w zakresie finansowania obecnego portfela detalicznych kredytów hipotecznych,
- dopasowanie terminowej struktury aktywów oraz pasywów w bilansie,
- uwolnienie płynności Grupy Kapitałowej ING BSK S.A,
- obniżenie kosztów finansowania prowadzonej akcji kredytowej w części portfela kredytowego finansowanego innymi długoterminowymi instrumentami.

W swoim debiucie w październiku 2019 roku ING BH przeprowadził emisję 5-cio letnich „zielonych” hipotecznych listów zastawnych na kwotę 400 mln zł. Pozyskane z tytułu emisji środki zostaną przeznaczone na refinansowanie złotych kredytów hipotecznych osób fizycznych, zabezpieczonych na nieruchomościach należących do 15% najbardziej efektywnych energetycznie budynków w Polsce.

## ING Usługi dla Biznesu S.A.

Spółka od 2013 roku oferuje swoim klientom innowacyjne usługi biznesowe wykraczające poza tradycyjną bankowość. ING Usługi dla Biznesu prowadzi działalność operacyjną w dwóch obszarach biznesowych:

- Aleo.com – otwarta platforma zakupowa dla firm,
- ING Księgowość - usługi księgowe i kadrowo-płacowe dla firm na pełnej księgowości oraz platforma do fakturowania i zarządzania płatnościami dla przedsiębiorców.

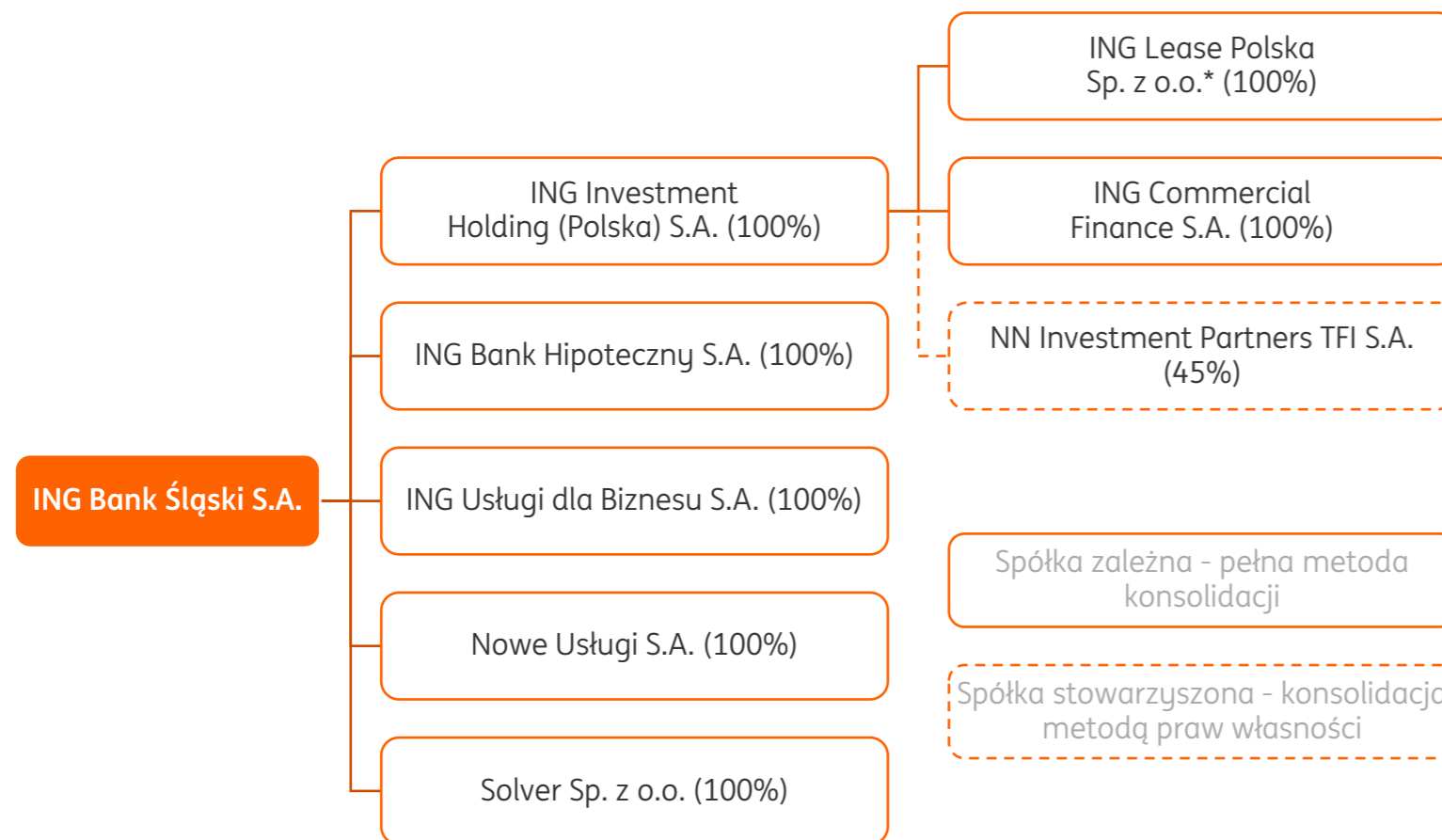
## Nowe Usługi S.A.

Spółka została utworzona w maju 2014 roku. Zajmują się działalnością edukacyjną i marketingową. W zakresie edukacji spółka prowadzi portal edukacjagiieldowa.pl. To strona o inwestowaniu i giełdzie, zarówno dla inwestorów początkujących, jak i zaawansowanych. Na stronie na bieżąco publikowane są materiały o tematyce inwestycyjnej oraz dostępna jest baza wiedzy. Działalność marketingowa prowadzona jest w celu popularyzacji certyfikatów ING Turbo na rynku polskim. To instrumenty notowane na giełdzie w Warszawie, których emitentem jest ING Bank N.V. Amsterdam. Główne działania spółki to organizacja akcji marketingowych, obsługa infolinii ING Turbo czy wsparcie techniczne przy prowadzeniu strony internetowej ingturbo.pl.

## Solver Sp. z o.o.

Solver Sp. z o.o. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na organizowaniu wypoczynku dla pracowników i ich rodzin oraz emerytów ING Banku Śląskiego S.A. Działalność ta prowadzona jest w Ośrodku Szkoleniowo – Wypoczynkowym „Pan Tadeusz” w Krynicy.

### Skład Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. na dzień 30 czerwca 2020 roku



\*W skład grupy kapitałowej ING Lease (Polska) wchodzi dodatkowo 9 spółek zależnych, w których ING Lease (Polska) Sp. z o.o. posiada 100% udziałów.

## Strategia biznesowa ING Banku Śląskiego

W 2014 roku w Grupie ING wdrożyliśmy strategię „Think forward”. Chcemy być postrzegani jako bank dla przedsiębiorczych. Taki, który dostarcza swoim klientom życiowych rozwiązań, które są im potrzebne i z których będą chcieli korzystać.

Nasi klienci, jak również odbiorcy reklam, kojarzą nas zapewne z hasłem „Liczą się ludzie”. I słusznie, bo chcemy, aby ludzie – z naszą pomocą – mogli realizować swoje cele. Często pomagamy im wręcz zdać sobie z nich sprawę i je nazwać.

W praktyce oznacza to, że – z myślą o kliencie i jego satysfakcji – upraszczamy nasze działania i sposób porozumiewania się. Zwiększamy naszą dostępność, kładąc nacisk na dowolność formy kontaktu i pory, w której klient może do nas dotrzeć. Jesteśmy organizacją ludzi zaangażowanych, którzy czerpią satysfakcję z doskonalenia się. I z tego, że wspieramy w rozwoju naszych klientów. Chcemy, aby wybierali świadomie.

### Strategia Grupy ING

▶ Cel

Wspieramy i inspirujemy ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i w biznesie

▶ Nasze obietnice



▶ Priorytety strategiczne

#### Wyróżniamy się jakością

1. Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów
2. Rozwijamy nasze kompetencje, by lepiej rozumieć klientów
3. Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów
4. Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

▶ Kierunki działania

Usprawnianie i upraszczanie | Doskonałość operacyjna | Skuteczność działania | Szerokie możliwości produktowe

## Nasze obietnice

### Prosta i zrozumiała bankowość

Mówimy i piszemy do naszych klientów jasno: bez bankowego żargonu i prawnych zawiłości. Upraszczamy umowy i unikamy gwiazdek. Tworzymy przystępne rozwiązania online.

### Dostępność zawsze i wszędzie

Zapewniamy klientom dostęp do usług z każdego urządzenia i o dowolnej porze dnia i nocy. Przebudowujemy nasze oddziały i dostosowujemy maszyny gotówkowe do potrzeb klientów.



## Wspieranie i inspirowanie

Edukujemy klientów, doradzamy i dzielimy się wiedzą. Nasi doradcy asystują klientom przy podejmowaniu decyzji.

Rozwijamy innowacyjne platformy i narzędzie usprawniające zarządzanie finansami.

## Ciągłe doskonalenie

Wspólnie z klientami poszukujemy nowych rozwiązań i usprawnień. Automatyzujemy nasze wewnętrzne systemy.

Angażujemy wszystkich pracowników w poszukiwanie obszarów do poprawy.

## Priorytety strategiczne

### Chcemy być głównym bankiem dla naszych klientów

Podstawą naszego działania są klienci. Zależy nam na tym, aby było ich wielu i aby byli z nami związani. Będziemy dla nich głównym bankiem tylko wówczas, gdy będą z nas zadowoleni i to u nas znajdą odpowiedzi na swoje problemy. Wiemy, że zapewnimy im trwałą i dobrą relację, jeśli równocześnie będziemy dbali o naszą siłę finansową oraz stabilną infrastrukturę.

### Rozwijamy nasze kompetencje, aby lepiej rozumieć klientów

Tworzenie nowych rozwiązań jest podstawowym zadaniem naszej organizacji. Dlatego szukamy dla siebie nowego sposobu działania. Takiego, który będzie optymalny dla organizacji złożonej z ambitnych i zaangażowanych ludzi, dbających o rozwój własny i innych. Takiego, który jeszcze bardziej włączy klientów w proces tworzenia i modyfikowania produktów.

### Wdrażamy innowacje, aby zaspokajać potrzeby klientów

Uważnie obserwujemy zmiany i staramy się je wykorzystać w wielu obszarach. Przekuwamy je w produkty i usługi, które rozwijamy wspólnie z klientami. Wdrażamy najnowsze technologie, ale pamiętamy, że dla klientów technologia musi być równocześnie i użyteczna, i bezpieczna.

### Myślimy niestandardowo i oferujemy nowe usługi wykraczające poza tradycyjną bankowość

ING Bank Śląski to nie tylko depozyty i kredyty. Zapewniamy klientom kompleksowe spojrzenie na ich finanse i oferujemy rozwiązania wychodzące poza tradycyjnie rozumianą bankowość.

## Priorytety strategiczne i główne ryzyka w 2020 roku

### Priorytety strategiczne na 2020 rok

Priorytet	Realizacja
<b>Akwizycja klientów i digitalizacja</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożyliśmy weryfikację behawioralną i otwarcie konta na selfie.</li> <li>Wdrożyliśmy podgląd do rachunków w siedmiu innych bankach (4 banki dostępne w 2019 roku) w ramach otwartej bankowości.</li> <li>Wdrożyliśmy nową aplikację mobilną ING Business.</li> <li>Liczba klientów naszego banku wzrosła o 145 tys. od końca 2019 roku.</li> </ul>
<b>Zgodność z wymogami regulacyjnymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nasz łączny współczynnik kapitałowy na koniec II kw. 2020 roku wyniósł 17,47% tj. 6,47 p.p. powyżej wymaganego poziomu.</li> <li>Nasze wskaźnik LCR wyniósł 223%, a wskaźnik NSFR 144% na koniec II kw. 2020 roku (minimum regulacyjne dla obu wskaźników wynosi 100%)</li> </ul>
<b>Motywacja pracowników</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Przeprowadziliśmy w kwietniu 2020 roku doroczną podwyżkę wynagrodzenia zasadniczego.</li> <li>Uruchomiliśmy wewnętrzną Giełdę Inicjatyw Rozwojowych, która umożliwia dzielenie się kompetencjami i zdobywanie nowych doświadczeń.</li> <li>Zorganizowaliśmy dwudniowe wydarzenie „<i>Why differences matter?</i>”, podczas którego uczestnicy mieli okazję dowiedzieć się jak budować skuteczne zespoły i jaki jest wpływ różnorodności na atmosferę pracy i sukces podejmowanych działań.</li> </ul>
<b>Stabilność i dostępność systemów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wdrożyliśmy 23 zmiany w systemach i procesach zorientowane na zmniejszenie i skrócenie ilości planowanych przerw serwisowych, poprawie wydajności kluczowych serwisów i usprawnieniu procesów związanych z monitorowaniem i obsługą problemów w systemach IT</li> <li>Wdrożyliśmy nową platformę do konteneryzacji. Umożliwia ona dekompozycję obecnego portfolio aplikacji do nowoczesnych rozwiązań opartych na mikro serwisach.</li> <li>Przełączyliśmy działalność banku w zdalny tryb pracy zachowując pełną zdolność operacyjną.</li> </ul>
<b>Efektywność operacyjna i zarządzanie danymi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>42% klientów indywidualnych wykorzystuje do bankowania wyłącznie bankowość mobilną (dane za II kw. 2020 roku; 37% w II kw. 2019 roku)</li> <li>Klienci indywidualni podpisali profilem zaufanym 2,1 mln dokumentów w I poł. 2020 roku (+253% r/r)</li> <li>Liczba klientów mobilnych ING Business wzrosła o 28,3% r/r do 30,1 tys. na koniec czerwca 2020 roku.</li> <li>Udział wniosków kredytowych złożonych online przez średnich i dużych firm wzrósł do 97% wszystkich wniosków (w I poł. 2020 roku; 95% rok wcześniej)</li> </ul>



## Ryzyka i szanse w realizacji strategii biznesowej w 2020 roku

Poniżej przedstawiamy ryzyka i szanse w realizacji strategii biznesowej w 2020 roku, jaki rozpoznaliśmy na koniec 2019 roku. Pandemia COVID-19 zmieniła znacząco warunki, w jakich obecnie funkcjonujemy. Dlatego w tabeli „Ryzyka realizacji strategii związane z pandemią COVID-19” prezentujemy nowe ryzyka realizacji naszej strategii w 2020 roku.

### Ryzyka realizacji strategii w 2020 roku

Ryzyko	Komentarz
<b>Makroekonomiczne</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wyższa inflacja.</li> <li>– Brak możliwości zrównoważenia budżetu przez państwo.</li> <li>– Niestabilność międzynarodowa, w tym wojny handlowe.</li> </ul>
<b>Regulacje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ryzyko prawne związane z wyrokami TSUE dotyczącymi walutowych kredytów hipotecznymi oraz zwrotu pobranych prowizji w przypadku spłaconienia kredytu konsumenckiego przed terminem.</li> <li>– Niepewność związana z wysokością i strukturą kosztów regulacyjnych.</li> <li>– Regulacje i praktyki mające na celu zwiększenie ochrony interesów klientów.</li> </ul>
<b>Wymogi kapitałowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pełna implementacja Pakietu Bankowego, w tym Basel IV.</li> </ul>
<b>Konkurencja na rynku</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Zmiany właścicielskie na polskim rynku mogą być znaczące, co zwiększy konkurencyjność i przyczyni się do wzrostu kosztów marketingu.</li> <li>– Rosnąca konkurencja w sektorze bankowym.</li> </ul>

### Szanse w realizacji strategii w 2020 roku

Szansa	Komentarz
<b>Klienci</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Akwizycja nowych klientów.</li> <li>– Zwiększenie udziału klientów primary w łącznej liczbie klientów.</li> <li>– Wykorzystanie potencjału płynącego z bankowości elektronicznej.</li> </ul>
<b>Zrównoważony rozwój</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wzrost świadomości ekologicznej społeczeństwa.</li> <li>– Wzrost dostępności źródeł zielonej energii.</li> <li>– Neutralność klimatyczna UE.</li> <li>– Dostęp do nowych technologii.</li> </ul>
<b>Wyniki finansowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wzrost wolumenów biznesowych.</li> <li>– Efektywność kosztowa.</li> </ul>
<b>Regulacje i wymogi kapitałowe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Spadek kosztów regulacyjnych w sektorze bankowym.</li> <li>– Niższe wymogi kapitałowe.</li> </ul>

### Ryzyka realizacji strategii związane z pandemią COVID-19

Ryzyko	Komentarz
<b>Makroekonomiczne / gospodarcze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Obniżka stóp procentowych i presja na marże odsetkową.</li> <li>– Ryzyko recesji gospodarczej.</li> <li>– Wzrost stopy bezrobocia.</li> <li>– Pogorszenie się kondycji finansowej klientów.</li> <li>– Spadku cen nieruchomości.</li> <li>– Nadpłynność sektora bankowego.</li> </ul>
<b>Zachowania klientów</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Ryzyko braku wznowienia obsługi zadłużenia, które było objęte moratorium kredytowym.</li> <li>– Zmiana zachowań klientów i spadek popytu na produkty i usługi finansowe.</li> </ul>
<b>Regulacje</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Braku możliwości pełnego dostosowania cen produktów i usług do zwiększonego poziomu ryzyka i kosztów.</li> </ul>
<b>Bezpieczeństwo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Niewystarczająca ochrona pracowników i klientów przed COVID-19.</li> <li>– Zmniejszone bezpieczeństwo klientów w sieci Internet w związku z intensyfikacją wykorzystania tego kanału bankowości (m.in. oszustwa).</li> </ul>

## Strategia Zrównoważonego Rozwoju „Nasza odpowiedzialność”

Od naszych dzisiejszych decyzji i działań zależy, jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następnego pokolenia. W ING Banku Śląskim chcemy mieć pozytywny wpływ, żeby wykorzystać go w słusznej sprawie, na rzecz wspólnego dobra. W centrum naszych działań zawsze byli i są ludzie, a teraz również wyzwania związane z kryzysem klimatycznym. Dlatego w strategii na 2020 rok zmieniliśmy nieznacznie nazwy priorytetów oraz postanowiliśmy dwa priorytety środowiskowe połączyć w jeden.



**Cele strategiczne na 2020 rok:**

Priorytet	Cele
#ING dla przedsiębiorczych	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Wspieramy Polaków w zarządzaniu własnymi finansami i planowaniu przyszłości finansowej.</li> <li>– Wspieramy Polaków w zakładaniu firmy i rozwoju ich biznesu.</li> <li>– Dzielimy się wiedzą z młodymi ludźmi.</li> </ul>
#ING dla równych szans	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dążymy do pełnej dostępności naszych produktów i usług. Oferując nasze usługi i rozwiązania zwracamy uwagę na potrzeby wszystkich klientów. Bezpieczeństwo jest naszym priorytetem.</li> <li>– Zmieniamy społeczne postrzeganie osób z niepełnosprawnościami. Zachęcamy do włączania w życie społeczne i zawodowe.</li> <li>– Wyrównujemy szanse jako pracodawca. Dbamy o rozwój pracowników i ich dobre samopoczucie na co dzień.</li> </ul>
#ING dla klimatu	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Realizujemy projekty w trosce o środowisko naturalne.</li> <li>– Dzielimy się wiedzą z zakresu zrównoważonego rozwoju, gospodarki obiegu zamkniętego, zmian klimatycznych w Polsce.</li> <li>– Zmniejszamy nasz wpływ na środowisko naturalne.</li> </ul>

**Istotne zdarzenia w I półroczu 2020 roku**

Lista i opis kluczowych zdarzeń w I półroczu 2020 roku znajduje się w punkcie 2 Skonsolidowanego raportu półrocznego za okres 6 miesięcy zakończony 30 czerwca 2020 roku na stronie 10.

**Nagrody i wyróżnienia**

Nasze działania ukierunkowane na oferowanie klientom atrakcyjnych produktów, dbałość o wysoką jakość obsługi, działania i praktyki na rzecz zrównoważonego rozwoju oraz wyróżniające się wyniki komercyjne i finansowe zostały uhonorowane licznymi nagrodami i wyróżnieniami. Poniżej przedstawiamy najważniejsze z tych, które otrzymaliśmy w I półroczu 2020 roku:

- Tytuł Super Etycznej Firmy 2019 przyznany przez redakcję Pulsu Biznesu.
- Tytuł „Gwiazda Jakości Obsługi 2020”, w kategorii „Banki” w XIII edycji Polskiego Programu Jakości Obsługi.
- Pierwsze miejsce w rankingu Bankowiec Roku „Forbesa” dla Brunona Bartkiewicza – prezesa ING Banku Śląskiego.

- Trzecie miejsce w corocznym badaniu relacji inwestorskich w spółkach z WIG30, organizowanym przez Gazetę Giełdy „Parkiet” oraz Izbę Domów Maklerskich.
- Certyfikat HR Najwyższej Jakości za standardy i praktyki w obszarze HR wdrażane z myślą o obecnych, ale też przyszłych i byłych pracownikach przyznany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK).
- Tytuł Instytucji Roku 2020 w sześciu kategoriach: najlepsza obsługa w placówce, najlepsza obsługa hipoteczna, najlepszy bank dla firm, najlepsza bankowość internetowa, najlepsza aplikacja mobilna, najlepsze biuro prasowe. Jednocześnie placówki ING znalazły się w gronie najlepszych placówek bankowych w Polsce. Ranking na podstawie badania ekspertów portalu mojobankowanie.pl.
- Cztery nagrody w konkursie Innovation 2020: złota statuetka za aplikację Prostomat, srebrna za Agregator oraz dwie brązowe za ING Księgowość i kampanię EKO. Jednocześnie ING Bank Śląski zdobył drugie miejsce w całym konkursie, jako jedna z najbardziej innowacyjnych firm.
- Pierwsze miejsce w Rankingu Odpowiedzialnych Firm organizowanym przez Koźmiński Business Hub. Bank zajął pierwsze miejsce w klasyfikacji generalnej oraz dodatkowo w kategoriach: bankowość, sektor finansowy i sektor ubezpieczeniowy.
- Złoty Listek CSR Polityki dla ING Banku Śląskiego jako jednej z organizacji wyróżniających się działaniami z zakresu zrównoważonego rozwoju. Bank otrzymał również wyróżnienie za zaangażowanie na rzecz klimatu w obszarze elektromobilności.
- Drugie miejsce dla ING Banku Śląskiego wśród banków w Polsce w rankingu Forbes World's Best Banks 2020.
- Pierwsze miejsce w rankingu generalnym Gwiazdy Bankowości 2020. Bank zajął również pierwsze miejsca w kategoriach „Gwiazda relacji z klientami”, „Gwiazda innowacyjności” i „Gwiazda efektywności” oraz drugie miejsce w kategorii „Gwiazda stabilności”. Wyróżnienia przyznane przez Dziennik Gazetę Prawną oraz PWC.
- Drugie miejsce w konkursie Najlepszy Bank 2020 oraz trzecie miejsce w konkursie TechnoBiznes 2020 w kategorii bankowość przyznane przez Gazetę Bankową.
- Złoty bankier w kategorii „Social media”. Ranking przygotowany przez redakcje Bankier.pl i Puls Biznesu.



- Trzy wyróżnienia od GPW na Podsumowaniu Roku Giełdowego 2019: „Nagroda GPW na Głównym Rynku akcji” dla ING Bank N.V., „Nagroda GPW na Catalyst” dla ING Banku Hipotecznego oraz „Nagroda BondSpot” dla ING Banku Śląskiego.

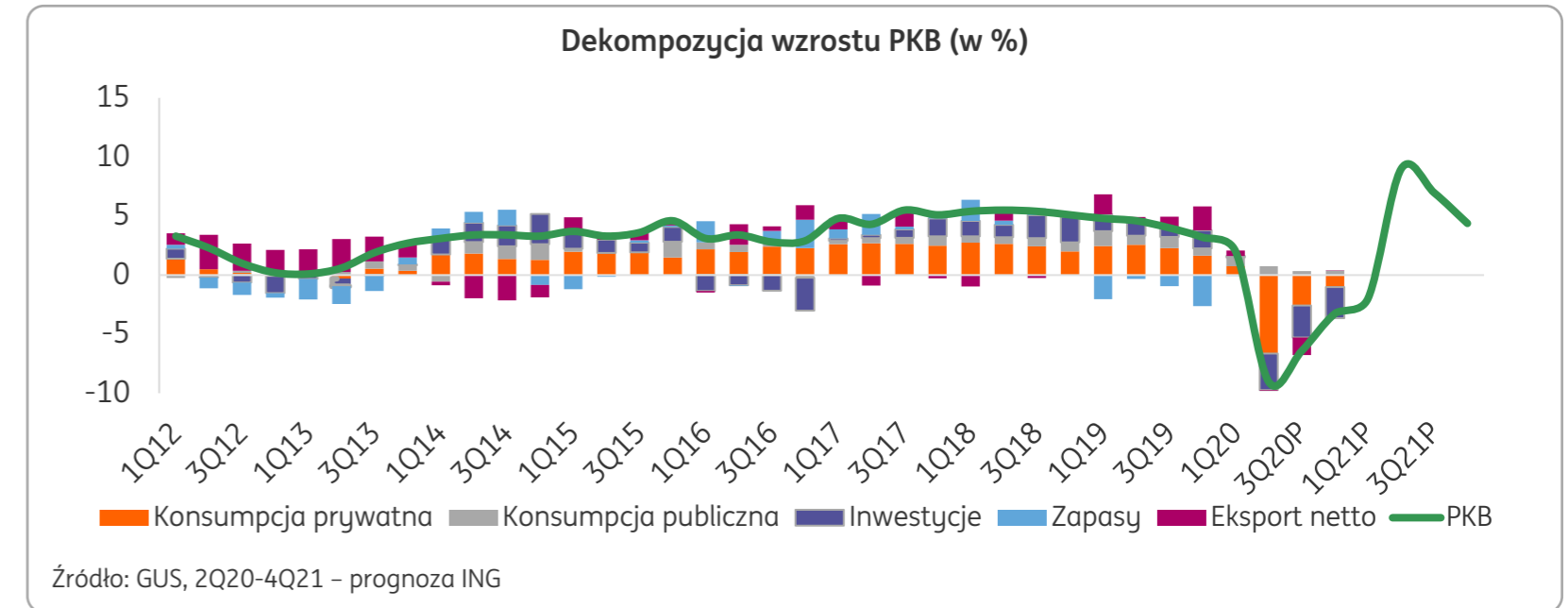
Pełna lista jest dostępna na stronie <https://www.ing.pl/o-banku/nagrody-i-wyroznienia>.

## Nasze otoczenie

### Podstawowe trendy w polskiej gospodarce

#### Produkt Krajowy Brutto

Według szacunków ekonomistów ING Banku Śląskiego w I połowie 2020 roku polska gospodarka znalazła się w recesji. Środki ostrożności wprowadzone w celu zwalczania pandemii de facto uniemożliwiły funkcjonowanie znacznej części branż usługowych oraz obniżyły wydatki konsumpcyjne. Polska nie zdecydowała się wprowadzić obowiązkowego zamknięcia zakładów pracy, ale szereg branż produkcyjnych i tak zawiesiło funkcjonowanie np. ze względu na przestoje kooperantów z zagranicy, niski popyt czy brak komponentów z zagranicy. Dotyczyło to m.in. produkcji aut oraz mebli. Z uwagi na dużą dywersyfikację przemysłu (szczególnie mniejszy niż regionie udział motoryzacji) oraz niski udział turystyki, załamanie gospodarcze nie było jednak równie dotkliwe jak w niektórych gospodarkach regionu. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego w drugiej połowie tego roku dojdzie do poprawy koniunktury, ale nie uda się w pełni zniwelować skutków recesji z pierwszej połowy roku. Problemem krajowej gospodarki najprawdopodobniej będzie silny spadek dynamiki nakładów inwestycyjnych oraz konsumpcji. Skłonność przedsiębiorstw do inwestowania była niska jeszcze przed pandemią. Duża niepewność związana z przebiegiem COVID-19 zarówno w kraju, jak i wśród głównych partnerów handlowych Polski, tylko ten problem pogorszy. Słabość wydatków konsumpcyjnych to z kolei efekt pogorszenia dochodów, ale także ostrożności Polaków. Z badań ankietowych jakie prowadzimy w 15 różnych krajach na świecie wynika, że Polacy ostrożnie podchodzą do nowych wydatków, pomimo relatywnie niewielkiej skali epidemii i gigantycznych programach pomocowych. Recesja byłaby głębsza, gdyby nie olbrzymi impuls fiskalny, na jaki zdecydował się rząd. W odróżnieniu od innych gospodarek wschodzących, środki pomocowe dla przedsiębiorstw są w dużym stopniu bezzwrotne. Dostęp do pomocy jest przy tym uzależniony od utrzymania zatrudnienia, co w istotnym stopniu hamuje wzrost stopy bezrobocia.



#### Rynek pracy i poziom wynagrodzeń

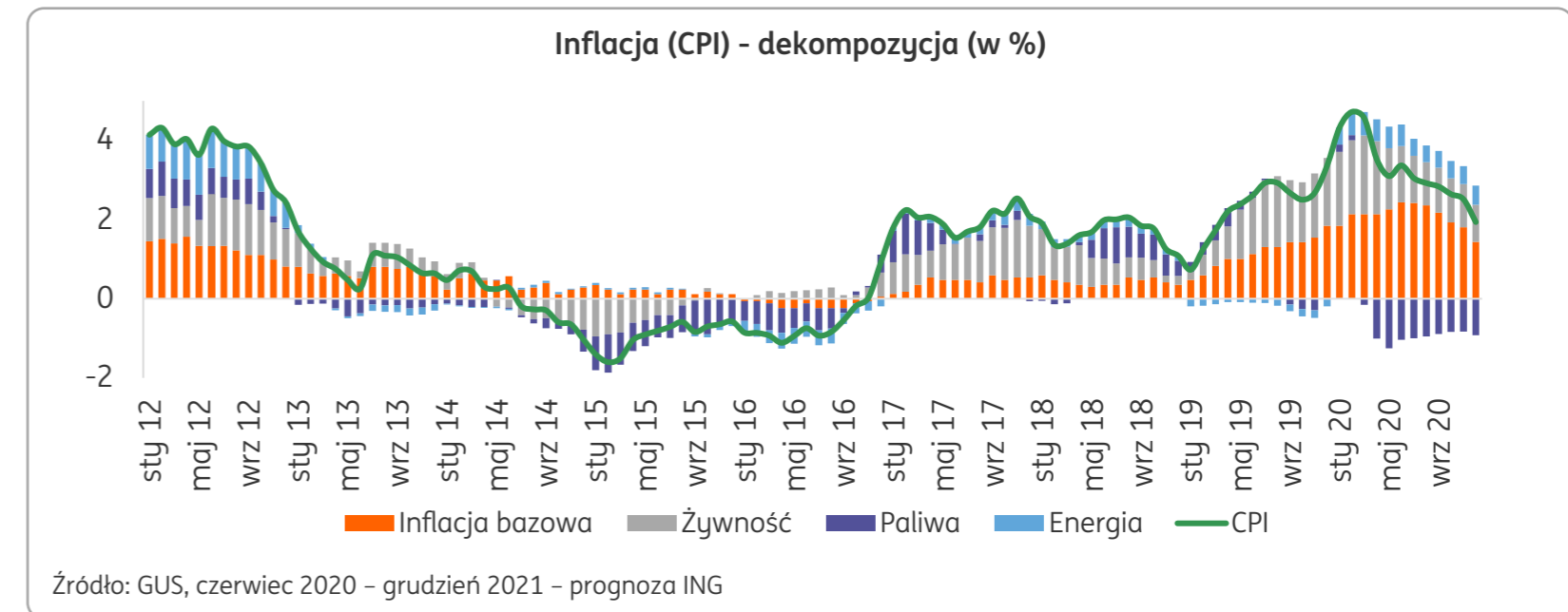
Wybuch pandemii doprowadził do istotnej korekty dynamiki wynagrodzeń oraz pewnego wzrostu stopy bezrobocia. Jeszcze w lutym 2020 roku, nominalna dynamika wynagrodzeń w sektorze przedsiębiorstw ustabilizowała się na wysokim poziomie prawie 9% r/r, w marcu wyraźnie spadła do 6,3% r/r. Natomiast w kwietniu nastąpił dalszy spadek wynagrodzeń (do 1,9% r/r), który w maju jeszcze się pogłębił do -1,2%. Miało to związek z obniżkami płac w branżach najbardziej narażonych na pogorszenie popytu z powodu pandemii oraz wdrożenia rozwiązań uelastyczniających warunki zatrudnienia dopuszczonych przez tarcze antykryzysowe. Bez nich wzrost stopy bezrobocia byłby wyższy. W czerwcu stopa bezrobocia rejestrowanego wzrosła do 6,1% z 5,5% na początku roku i 5,4% rok wcześniej.

Ekonomiści ING Banku Śląskiego spodziewają się stopniowego pogorszenia sytuacji na rynku pracy w najbliższych miesiącach w związku z wygasaniem antykryzysowych regulacji osłonowych. Utrzymująca się niepewność dotycząca drugiej fali zarażeń COVID-19 skłania firmę do ograniczenia funduszu płac. W ocenie analityków banku w drugiej połowie roku dynamika płac w sektorze przedsiębiorstw pozostanie w trendzie spadkowym, a stopa bezrobocia rejestrowanego wzrośnie do około 7-8% na koniec roku.



## Inflacja

Procesy inflacyjne w I półroczu zostały mocno zaburzone przez szok związany z wybuchem epidemii COVID-19. W I kwartale 2020 roku inflacja CPI wyniosła 4,5% r/r w porównaniu z 1,2% r/r w analogicznym okresie roku poprzedniego. Wzrost inflacji o 1p.p. powyżej górnej granicy celu inflacyjnego NBP wynikał z istotnego przyspieszenia inflacji bazowej (z 1,1% r/r w I kw. 2019 roku do 3,4% w I kw. 2020 roku) oraz wzrostu cen żywności i paliw. Gwałtowny spadek cen ropy naftowej i innych surowców w odpowiedzi na recesję spowodował wyraźne osłabienie presji inflacyjnej i spadek indeksu CPI do 2,9% r/r w maju. Jednak inflacja bazowa w czerwcu skoczyła do najwyższego poziomu od 2001 roku. Krótkoterminowo spadkowi inflacji przeciwziała mechanizm szacowania cen, przyjęty przez GUS z powodu niedostępności niektórych z nich oraz ograniczeń sanitarnych. Dodatkowo spadkowi inflacji przeciwziała odbicie popytu odroczonego, zamknięcie granic i większy popyt na krajowe usługi turystyczne a także podwyżki cen regulowanych. W efekcie inflacja CPI w czerwcu wyniosła 3,2% r/r. W ocenie ekonomistów banku dynamika inflacji CPI w II połowie roku, a także w 2021 roku, wróci do trendu spadkowego z powodu istotnego spadku popytu zagregowanego, kosztów pracy i wysokiej bazy odniesienia. Niższa inflacja CPI w II połowie 2020 roku będzie wynikać także z czynników podażowych – niższych cen paliw i obniżki cen gazu ziemnego o prawie 10% począwszy od lipca 2020 roku oraz spadku inflacji cen żywności z powodu ograniczenia zasięgu suszy. Ścieżka dezinflacji będzie kontynuowana również w 2021 roku. W I połowie 2021 roku inflacja spadnie do około 1,5%, czyli dolnego przedziału wahań wokół celu Narodowego Banku Polskiego (2,5% r/r). Spodziewana stopniowa poprawa koniunktury wpłynie na normalizację inflacji w 2022 roku.



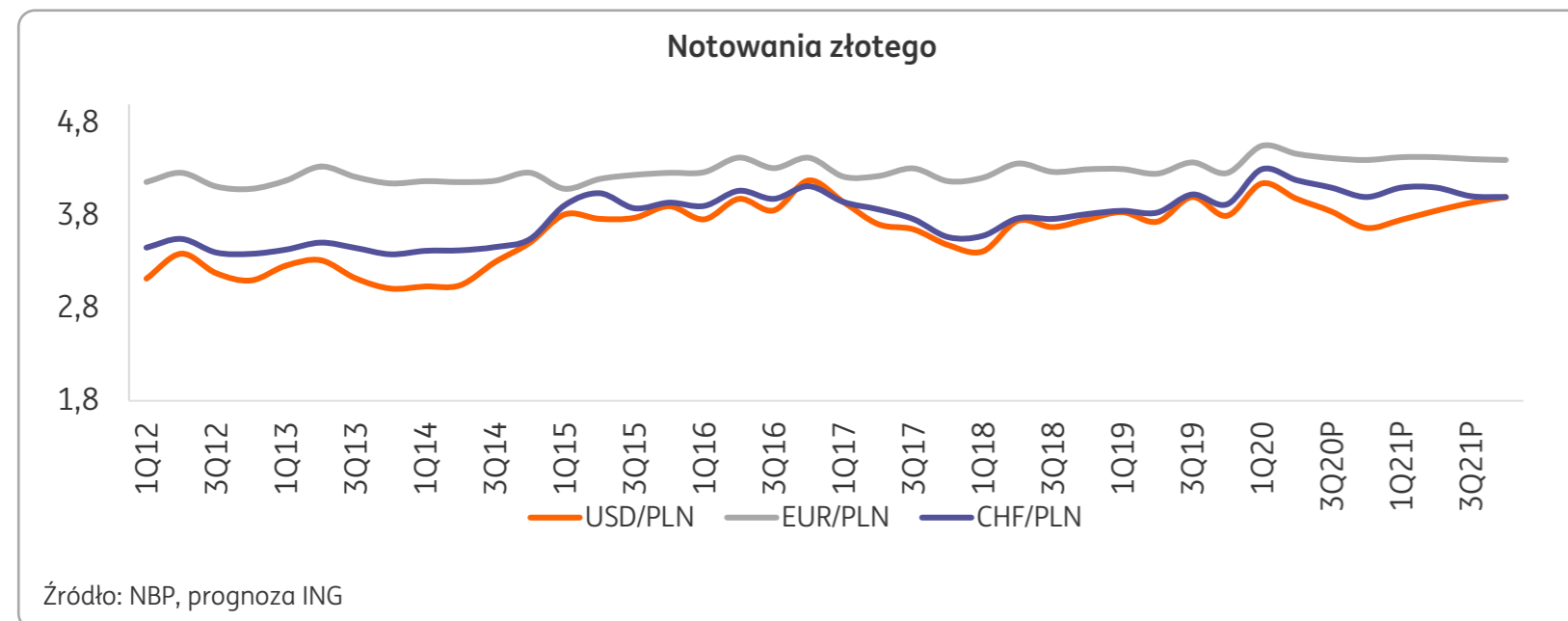
## Wpływ sytuacji na globalnych rynkach finansowych na polską gospodarkę

Rozlanie się pandemii na gospodarki rozwinięte spotkało się ze zdecydowaną odpowiedzią głównych banków centralnych. Stopy procentowe znalazły się na niskim poziomie jeszcze przed kryzysem, kluczowym elementem polityki pieniężnej stały się więc programy skupu aktywów. Tylko w tym roku bilans Rezerwy Federalnej zwiększył się o około 70%. W dużym stopniu pozwoliło to odbudować sytuację na rynkach akcji, a także przełożyło się na osłabienie dolara wobec euro. W ocenie ekonomistów ING, kurs €/US\$ do końca roku będzie utrzymywać się ponad poziomem 1,15. Swoje aktywa zwiększa też Europejski Bank Centralny, ale robi to w istotnie mniejszej skali. W tym roku jego aktywa przyrosły o ponad 30%. Wraz z wychodzeniem światowej gospodarki z załamania po pandemii, kapitał prawdopodobnie będzie odpływał z gospodarek rozwiniętych, przenosząc się na bardziej dochodowe rynki wschodzące. Skala odpływu z USA będzie jednak prawdopodobnie większa niż ze strefy euro.

W 2020 roku złoty zachowuje się niemal identycznie jak inne waluty regionu, np. czeska korona. Wraz z wybuchem pandemii w Europie waluty CEE osłabiły się o 7-10%. Nawet duża skala skupu aktywów i istotne zwiększanie bilansu NBP nie szkodzą złotemu. NBP skupił z rynku duże podaże papierów MinFin/BGK i PFR, a zagraniczni inwestorzy już wcześniej byli niedoważeni w polskich obligacjach. Osłabienie złotego, jakie obserwowaliśmy w czasie spowolnienia gospodarczego w przeszłości, a więc powodowane przez duże podaże długu i wyprzedzając obligacji rządowych, obecnie nie ma szans na realizację. Także ostatnie bardzo dobre dane dotyczące nadwyżki na rachunku obrotów bieżących

bilansu płatniczego także powinny pomagać polskiej walucie. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, kurs €/PLN utrzyma się na stabilnym poziomie, tj. blisko 4,40-4,50 do końca roku.

Poluzowanie polityki monetarnej w kraju i zagranicą wywołało silny spadek rentowności krajowych obligacji skarbowych. Rentowności obligacji w tym roku notują historyczne minima. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, utrzymają się one na niskim poziomie także w dalszej części roku. Prawdopodobne jest też zawężenie asset swapów. Popyt na krajowy dług generują przede wszystkim krajowe banki. Działania NBP oraz dystrybucja środków z programów antykryzysowych skutkują narastającą nadpłynnością w sektorze bankowym, lokowaną później w obligacje skarbowe. Jednocześnie Rada Polityki Pieniężnej przekonała inwestorów, że nie należy spodziewać się zmian stóp procentowych w kolejnych kwartałach.



## Finanse publiczne

Sytuacja finansów publicznych w I połowie 2020 roku odzwierciedla załamania dochodów spowodowane przez recesję, ale także wysokie wydatki sztywne oraz nowe mające na celu przeciwdziałanie załamaniu gospodarki. Choć skala zakażeń COVID-19 w Polsce była znacznie mniejsza niż w takich krajach jak Włochy czy Hiszpania, szok podaży-popytowy wynikał z utrudnień w handlu międzynarodowym i zamknięcia gospodarki, szczególnie w okresie od połowy marca do połowy maja 2020 roku. Kryzys zupełnie zrewidował pierwotne plany budżetowe na

ten rok, w tym retorykę o planowanym zerowym deficycie budżetu państwa na 2020 rok. Działanie automatycznych stabilizatorów w czasie recesji spowodowało gwałtowny spadek dochodów podatkowych oraz wzrost niektórych wydatków społecznych. Dodatkowo, rząd zdecydował się na wysoki impuls dyskrejonalny w celu wsparcia płynności mikro, małych i średnich firm oraz dochodów pracowników. W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, deficyt finansów publicznych może sięgnąć 9-10% PKB w 2020 roku w porównaniu z zaledwie 0,9% PKB w 2019 roku.

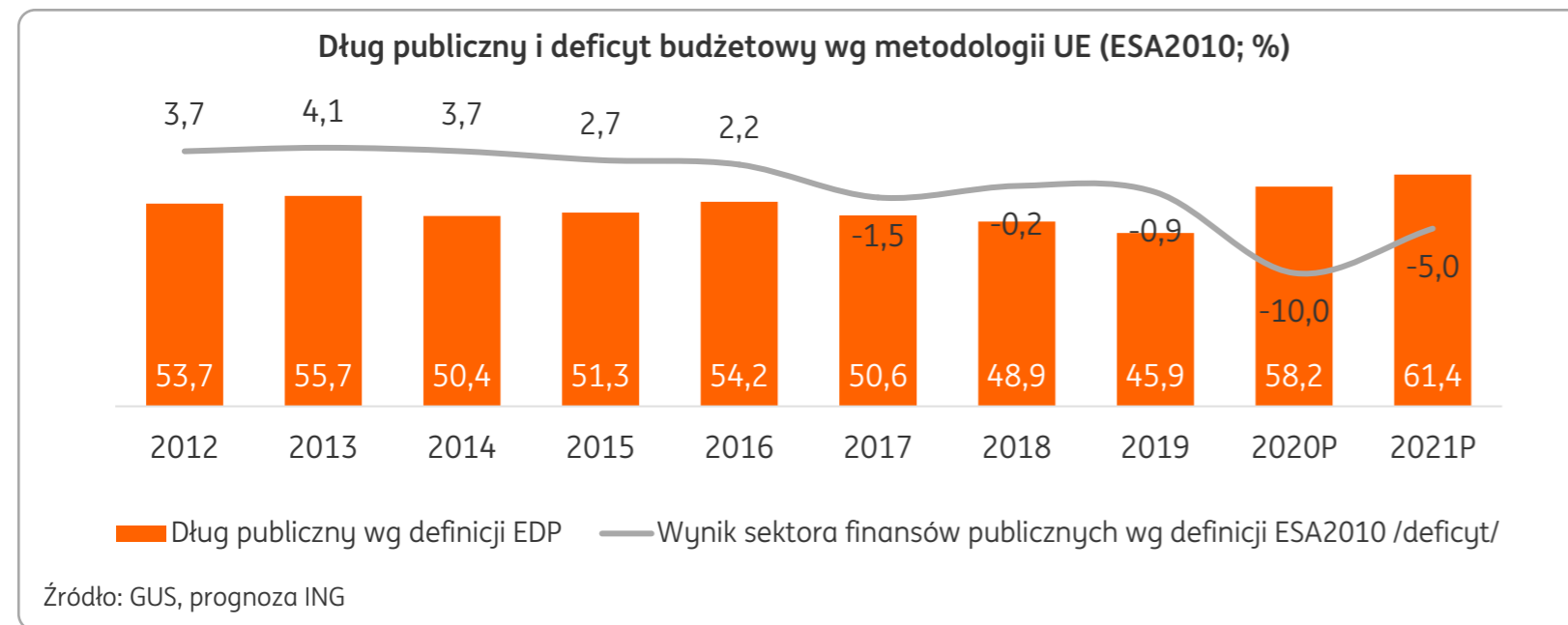
### Działania ochronne w czasie COVID-19

Tarcza antykryzysowa zaczęła obowiązywać od początku kwietnia 2020 roku i obejmowała m.in. dopłaty do wynagrodzeń, postojowe, wydłużone urlopy opiekuńcze, umorzenie składek ZUS na trzy miesiące dla mikrofirm i połowy pracowników w małych firmach, mikropożyczki i inne świadczenia dla osób prowadzących działalność gospodarczą i zatrudnionych na umowach cywilnych. Dodatkowo, rząd zapowiedział istotne zwiększenie inwestycji publicznych. W dużej mierze nowe wydatki publiczne zostały zrefinansowane z nowego Funduszu Przeciwdziałania Covid-19, administrowanego przez BGK i zasilanego głównie z emisji obligacji BGK, które nie są zaliczane do długu publicznego według metodologii krajowej. Do połowy lipca, BGK wyemitował obligacje o łącznej wartości 62,9 mld zł.

Kluczową zmianą w rządowej strategii walki z pandemią było uruchomienie pod koniec kwietnia tarczy finansowej Polskiego Funduszu Rozwoju w wysokości 100 mld zł i adresowanej do wszystkich klas przedsiębiorstw, finansowanej z emisji nowych obligacji PFR. W ramach tej tarczy, firmy, które odnotowały przynajmniej 25% spadek w przychodach w danym miesiącu w porównaniu do poprzednich miesięcy 2020 roku lub w odniesieniu do analogicznego okresu roku poprzedniego, były uprawnione do skorzystania z subsydium finansowego. Przy utrzymaniu zatrudnienia przez okres 12 miesięcy, nawet 75% wartości tego subsydium zostanie umorzona. W ostatecznym rachunku obciążą to budżet państwa w najbliższych latach, zgodnie z harmonogramem wykupu obligacji PFR. Wypłaty subsydium dla MŚP były bardzo szybkie, gdyż wnioski zostały oparte o uproszczoną procedurę i odbywały się za pośrednictwem systemów elektronicznych banków. Do końca lipca 2020 roku, PFR wyemitował 62 mld zł obligacji, z czego na rachunki firm trafiło 60,5 mld zł.



Ze względu na przerzucenie kosztów walki z kryzysem poza budżet państwa - na instytucje rozwojowe BGK i PFR, dane o wykonaniu budżetu państwa w I połowie 2020 roku były stosunkowo dobre i deficyt na koniec czerwca wyniósł ok. 17 mld zł. W pierwszym półroczu dochody podatkowe były o 6,7% niższe niż rok temu. Wynikało to ze skupienia odpowiedzi fiskalnej na kryzys na stronie wydatkowej, a nie podatkowej. Niemniej jednak, nowelizacja budżetu państwa z tzw. zerowym deficytem została zapowiedziana na sierpień.



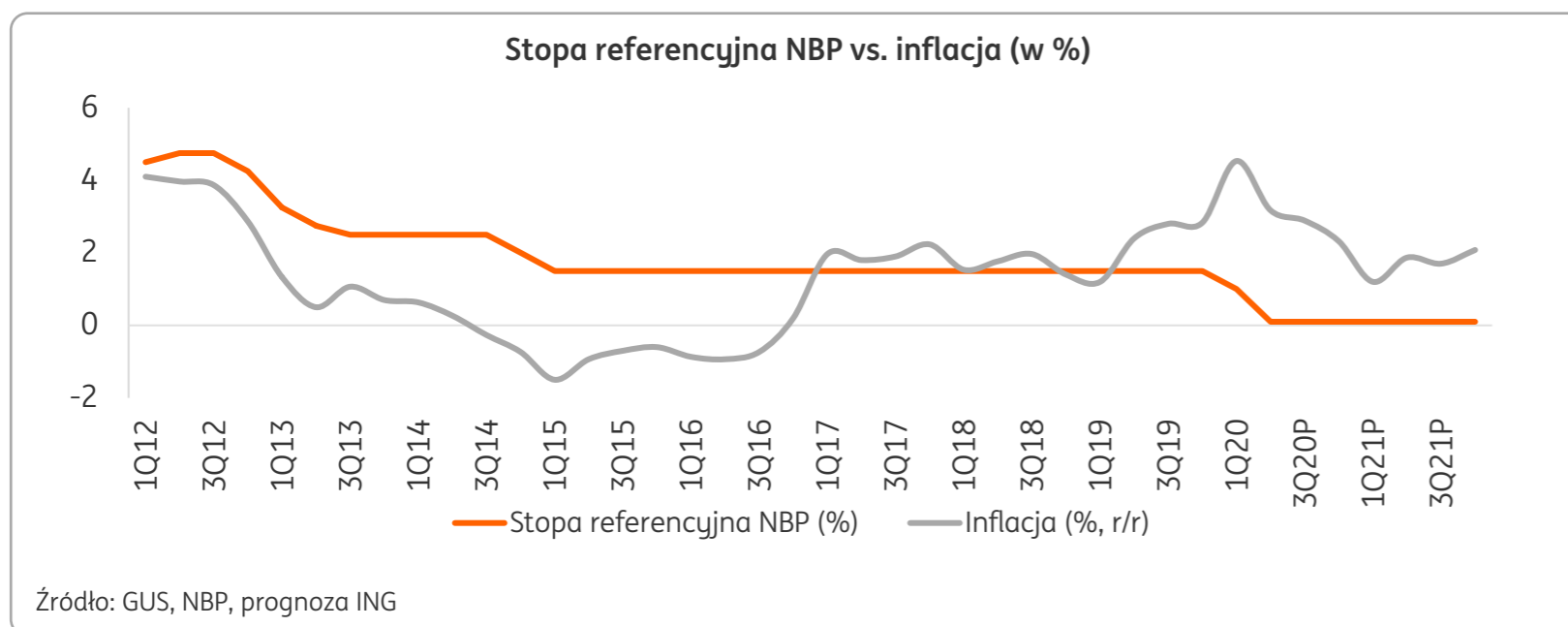
W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego, w 2020 roku deficyt sektora finansów publicznych wyniesie 9-10% PKB, gdyż wydatki finansowane przez BGK z Funduszu Przeciwdziałania Covid-19 oraz część subsydium PFR podlegająca umorzeniu zostaną zaliczone do transakcji sektora finansów publicznych według unijnej metodologii. Pod koniec 2020 roku, dług publiczny liczony według metodologii Eurostatu przekroczy 55% PKB w porównaniu z 46% PKB na koniec 2019 roku. W 2021 roku spodziewany jest wciąż wysoki deficyt rządu 5% PKB w celu podtrzymania odbudowy gospodarki po pandemii i dalszy wzrost długu publicznego. Konsolidacja finansów publicznych rozpocznie się najwcześniej w 2022 roku.

## Polityka pieniężna

Po 5-letnim okresie utrzymywania stóp procentowych na niezmiennym poziomie (referencyjna 1,5%), Rada Polityki Pieniężnej szybko zareagowała na szok gospodarczy wywołany pandemią. RPP wprowadziła skup obligacji skarbowych oraz obligacji BGK i PFR, gwarantowanych przez Skarb Państwa, na rynku wtórnym. Od połowy marca do końca maja RPP trzykrotnie obniżała stopy procentowe łącznie o 140 b.p. do poziomu prawie zerowego (referencyjna 0,10%). Jednocześnie, po decyzji RPP w marcu, z końcem kwietnia weszła w życie obniżka stopy rezerwy obowiązkowej z 3,5% do 0,5%, oprocentowana na poziomie stopy referencyjnej. Od końca maja 2020 roku stopy procentowe NBP wynoszą:

- depozytowa - 0%.
- referencyjna 0,10%,
- dyskonta weksli 0,12% (nowy instrument wprowadzony w marcu 2020 roku),
- redyskonta weksli 0,11%,
- lombardowa 0,50%.

W połowie marca 2020 roku RPP podjęła decyzję o rozpoczęciu programu skupu aktywów i skala polskiego QE należy do największych na rynkach wschodzących. Do połowy lipca, NBP zorganizował 10 przetargów i skupił obligacje o wartości nominalnej 101,3 mld zł (4,6% PKB), najwięcej w kwietniu. Obligacje skarbowe stanowiły około połowę kwoty, o którą NBP zwiększył swój bilans, natomiast na drugą połowę złożyły się obligacje PFR i BGK, które dominowały na ostatnich przetargach.



## Sektor bankowy

### Należności i zobowiązania

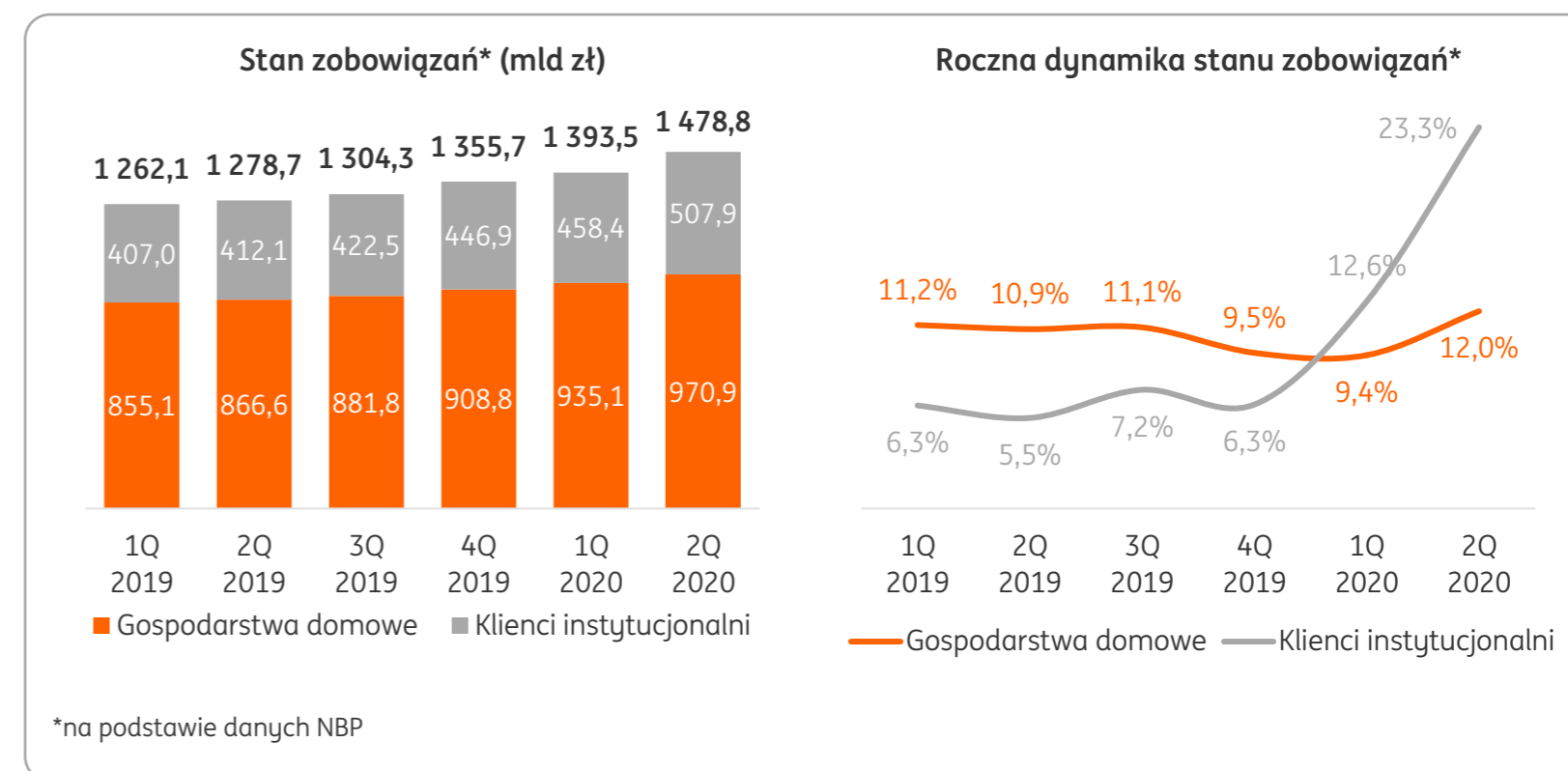
Pandemia COVID-19 wywołała zmiany w zakresie wolumenów kredytów i depozytów w sektorze bankowym – z różnymi skutkami.

W zakresie depozytów – depozyty sektora niefinansowego były wspierane umorzeniami jednostek uczestnictwa w TFI (depozyty gospodarstw domowych) oraz napływem środków z Tarczy Antykryzysowej PFR (depozyty gospodarstw domowych oraz przedsiębiorstw).

Na koniec czerwca 2020 roku podstawowe kategorie pieniężne kształtowały się następująco:

- Zobowiązania wobec gospodarstw domowych w porównaniu do końca czerwca 2019 roku przyrosły o 104,3 mld zł i osiągnęły wartość 970,9 mld zł, tj. były o 12,0% wyższe niż przed rokiem.
- Zobowiązania wobec klientów instytucjonalnych ukształtowały się na poziomie 507,9 mld zł, czyli były o 23,3% wyższe niż przed rokiem. Wzrost wolumenu – o 95,8 mld zł – został osiągnięty przede wszystkim dzięki przyrostowi zobowiązań wobec przedsiębiorstw (o 30,0%, tj. o 84,4 mld zł) oraz wobec niemonetarnych instytucji finansowych (o 14,1% r/r, tj. o 7,9 mld zł). Zobowiązania wobec niekomercyjnych instytucji działających na rzecz gospodarstw

domowych wzrosły w omawianym okresie o 7,1%, czyli o 1,9 mld zł. Natomiast zobowiązania wobec instytucji samorządowych i FUS wzrosły o 3,5% tj. o 1,7 mld zł.



W zakresie kredytów – roczna dynamika kredytów gospodarstw domowych spadała z miesiąca na miesiąc, ale pozostawała wciąż dodatnia. Sprzyjał temu wciąż relatywnie wysoki popyt na kredyty hipoteczne w PLN, co pozwoliło zniwelować spadek w kategorii pozostałych kredytach gospodarstw domowych. Osłabienie się PLN względem CHF sprawiło, że wolumen walutowych kredytów hipotecznych wzrósł względem końca 2019 roku, niwelując naturalną amortyzację tego portfela. Kredyty klientów instytucjonalnych notowały roczną dynamikę w trendzie poprzednich lat do maja, ale w czerwcu znalazły się już wyraźnie poniżej. Środki z Tarczy Antykryzysowej PFR mogą zostać w części przeznaczone na spłatę zadłużenia. Popyt na kredyt klientów instytucjonalnych może pozostać niski ze względu na niepewność w zakresie popytu na ich produkty i usługi, czy stan gospodarki Polskiej i naszych najważniejszych partnerów handlowych – co już widać w danych o nowej sprzedaży publikowanych przez NBP.

Zarówno po stronie kredytów gospodarstw domowych jak i klientów instytucjonalnych ważnym elementem wpływającym na wolumeny w sektorze w I połowie 2020 roku są moratoria kredytowe. Popularnie nazywane

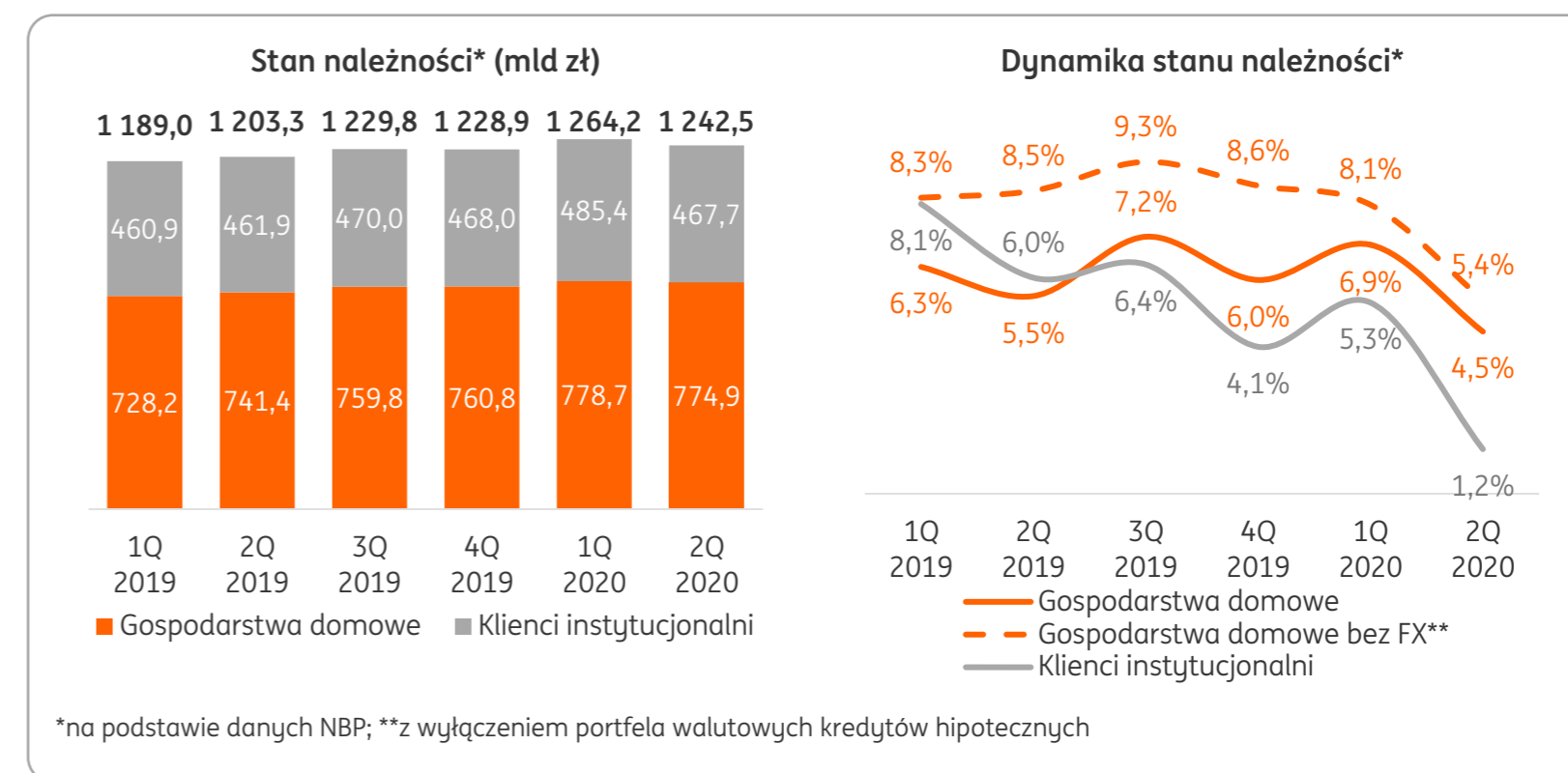


„wakacjami kredytowymi”, moratoria kredytowe, które dają możliwość zawieszenia płatności raty kapitałowej (wyłącznie, albo razem z zawieszeniem raty odsetkowej) co odsuwa w czasie naturalną amortyzację portfela należności od klientów.

Należności od gospodarstw domowych osiągnęły w czerwcu 2020 roku poziom 774,9 mld zł i były o 4,5% wyższe niż przed rokiem. Kredyty mieszkaniowe, stanowiące główną część zaangażowania kredytowego banków w stosunku do gospodarstw domowych, zwiększyły się o 8,4% do 463,2 mld zł (w tym kredyty mieszkaniowe denominowane w PLN wzrosły o 11,8% do 340,3 mld zł).

Należności od klientów instytucjonalnych wzrosły w porównaniu do czerwca 2019 roku o 5,7 mld zł (+1,2%) do poziomu 467,7 mld zł. Składały się na to następujące elementy:

- należności od przedsiębiorstw przyrosły o 0,4 mld zł (+0,1%),
- należności od niemonetarnych instytucji finansowych wzrosły w stosunku do czerwca 2019 roku o +5,2% r/r (3,8 mld zł),
- należności od instytucji samorządowych i funduszy ubezpieczeń społecznych wzrosły o 3,9% r/r (1,3 mld zł),
- należności od instytucji niekomercyjnych działających na rzecz gospodarstw domowych wzrosły o +3,7% r/r (+0,3 mld zł).



## Wyniki finansowe i jakość aktywów

Wpływ pandemii COVID-19 był również widoczny w wynikach sektora bankowego. Obniżki stóp procentowych, zmiany w zachowaniu klientów (w tym zmiana ich aktywności), czy oczekiwane pogorszenie kondycji polskiej gospodarki wynikające m.in. z lockdown'u, przełożyły się na m.in. presję na przychody (przede wszystkim w zakresie wyniku odsetkowego) czy na wyższe koszty ryzyka.

Wynik netto sektora bankowego (w oparciu o dane KNF) w pierwszych pięciu miesiącach 2020 roku spadł o 42% r/r do poziomu 3,4 mld zł. Głównymi powodami spadku zysku netto był wyraźny wzrost kosztów ryzyka (o 49% r/r) i spadek przychodów (o 3% r/r). Wynik odsetkowy wzrósł o 3% r/r, dzięki wyższym wolumenom biznesowym, jednak marża odsetkowa była pod presją ze względu na obniżki stóp procentowych przez RPP. Pozostałe przychody, w tym również przychody z opłat i prowizji, spadły w stosunku do poprzedniego roku (-17% r/r). Było to spowodowane negatywnym przeszacowaniem aktywów finansowych wycenianych w wartości godziwej oraz rezerw, które banki zawiązywały z tytułu wyroków TSUE w zakresie walutowych kredytów hipotecznych, czy rozliczenia się z klientami z opłat i prowizji w przypadku spłacenia kredytu przed terminem umownej spłaty.

Wzrost kosztów ryzyka był spowodowany najprawdopodobniej pandemią COVID-19 i oczekiwaną w następstwie tego pogorszeniem perspektyw dla polskiej gospodarki. Marża kosztu ryzyka wzrosła z 69 p.b. w poprzednim roku do 98 p.b.

Negatywna dynamika przychodów (-3% r/r) w stosunku do kosztów działania (z uwzględnieniem podatku bankowego; 0% r/r) skutkowałą pogorszeniu wskaźnika kosztów do dochodów do poziomu 61,7% z 59,8% rok wcześniej.

Zysk brutto sektora wyniósł 5,5 mld zł (-32% r/r). Obciążenie sektora podatkiem dochodowym spadło względem poprzedniego roku o 8% r/r ze względu na spadek wyniku brutto. Koszty BFG (zarówno w zakresie gwarancji depozytów jak i funduszu przymusowej restrukturyzacji) oraz podatek bankowy nie stanowią kosztu uzyskania przychodu.

Podstawowe miary efektywności sektora bankowego kształtowały się następująco (r/r):

- zwrot z aktywów (ROA) wyniósł 0,39% w porównaniu do 0,73% przed rokiem,
- zwrot z kapitału (ROE) pogorszył się z 6,9% do 3,8%.

Udział należności w etapie 3 (dane KNF) w całości należności wynosił w maju 2020 roku 6,4% (6,3% w maju 2019 roku).

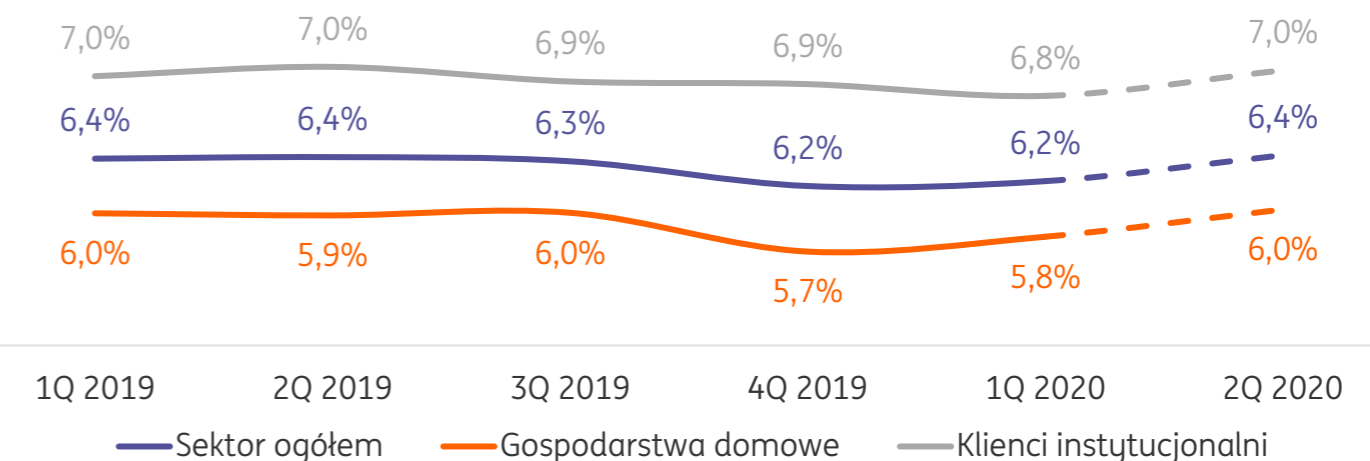
W maju 2020 roku udział należności od gospodarstw domowych w etapie 3 wyniósł 6,0%. Natomiast w segmencie klientów instytucjonalnych, należności w etapie 3 stanowiły 7,0% portfela.

#### Czynniki zmiany wyniku brutto sektora bankowego w okresie styczeń – maj 2020 roku (mln zł)



Źródło: dane KNF; \*z uwzględnieniem udziału w zyskach jednostek stowarzyszonych

#### Udział należności w etapie 3



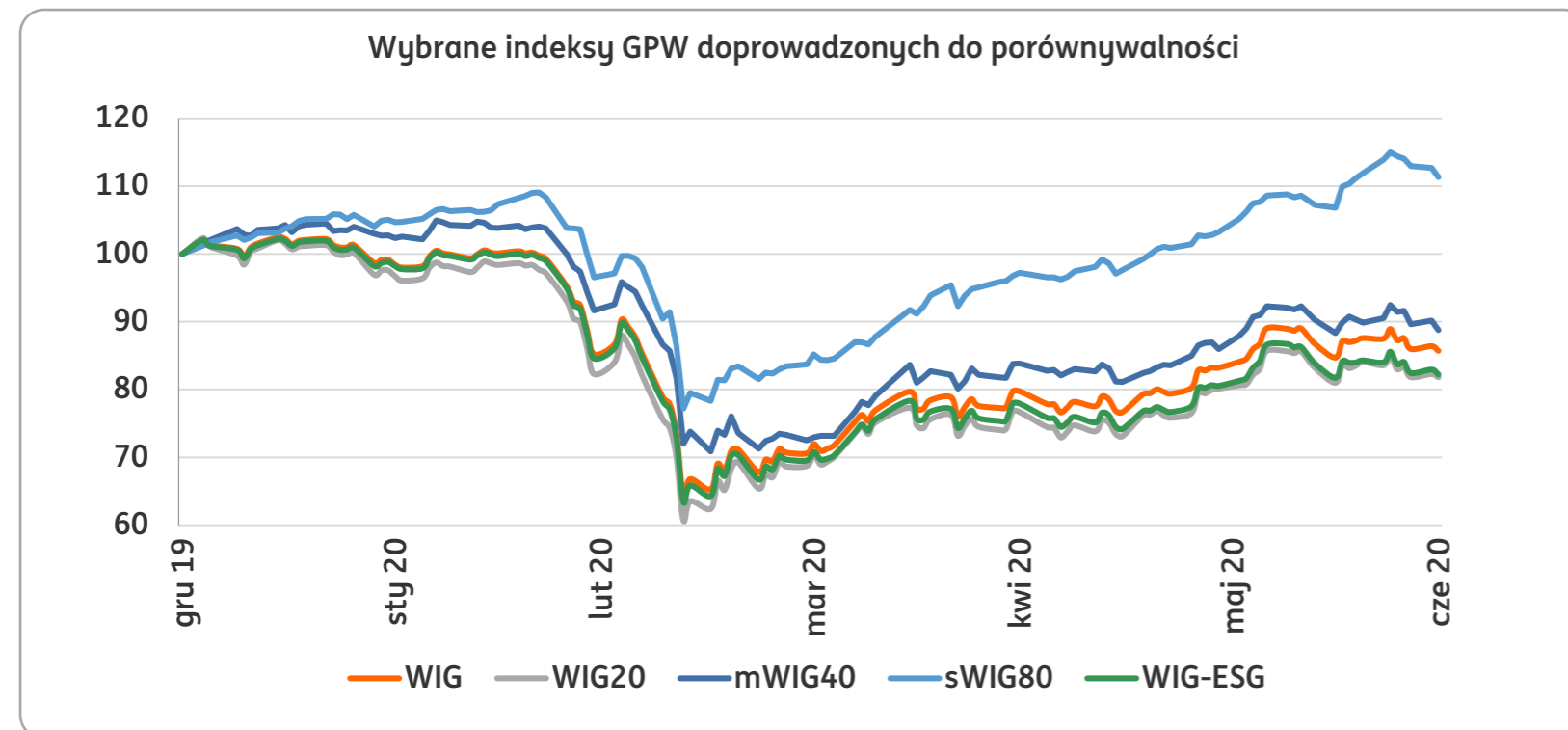
Źródło: danych KNF; dane za maj 2020 roku dla 2Q 2020



## Rynek kapitałowy

### Giełda Papierów Wartościowych

Główne indeksy na warszawskiej Giełdzie Papierów Wartościowych zakończyły I półrocze 2020 roku na poziomie niższym niż na koniec 2019 roku. Indeks szerokiego rynku – WIG, stracił w porównaniu do końca 2019 roku -14,3%. Podobny był wynik indeksów grupujących spółki o największej kapitalizacji – WIG20 stracił -18,2%, a mWIG40 -11,3%. Indeks mniejszych spółek sWIG80 zakończył I półrocze 2020 roku na plusie – zyskał 11,4% względem końca 2019 roku. Spadki głównych indeksów warszawskiej Giełdy Papierów Wartościowych są reakcją rynku na pandemię COVID-19 i jej skutki ekonomiczno-gospodarcze w Polsce.



Na koniec czerwca 2020 roku na Rynku Głównym GPW były notowane 440 spółki, w tym 48 zagranicznych. Kapitalizacja spółek krajowych wyniosła 472,9 mld zł, czyli była o -14,1% niższa w porównaniu z końcem grudnia 2019 roku. Łączna kapitalizacja spółek krajowych i zagranicznych wyniosła 865,6 mld zł, co oznaczało spadek o -21,6% w stosunku do końca grudnia 2019 roku. W minionym półroczu miał miejsce 1 debiut, natomiast 10 spółek zostało wycofanych z obrotu giełdowego.

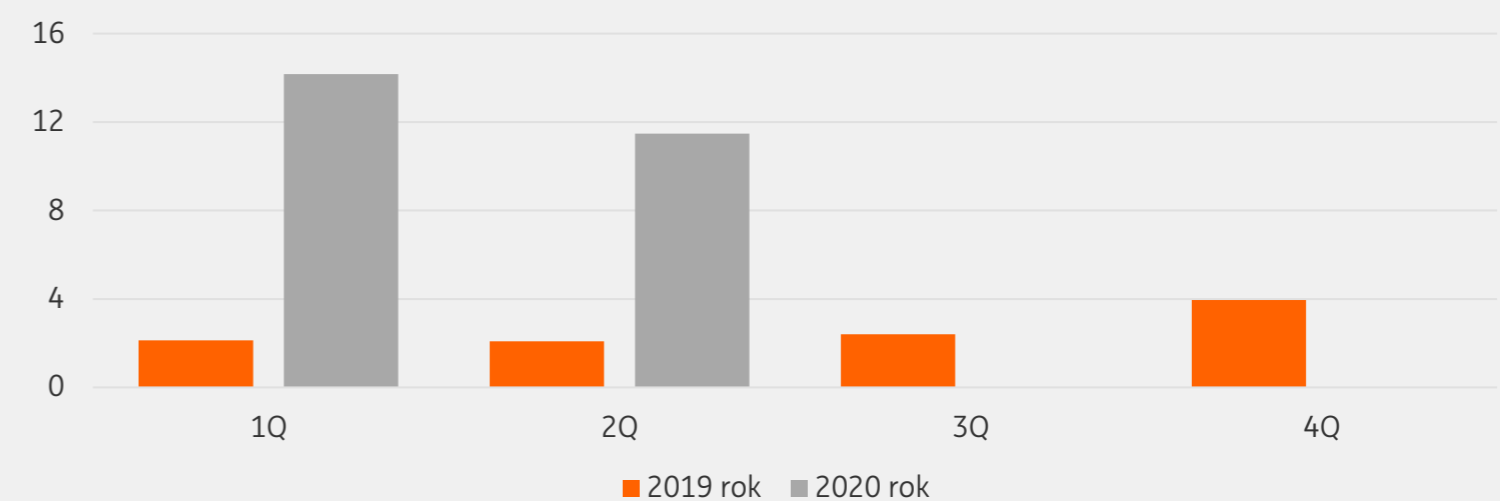
I półrocze 2020 charakteryzowało się wyraźnym wzrostem obrotów na Głównym Rynku. Wartość obrotów sesyjnych wzrosła o 34,7% w stosunku do analogicznego okresu roku poprzedniego i wyniosła ponad 131,4 mld zł. Wartość całkowitych obrotów (łącznie z transakcjami pakietowymi) wzrosła o 34,8% do poziomu 134,3 mld zł. Wzrost obrotów można przypisywać wysokiej zmienności cen akcji oraz wzrostem zainteresowania usługami maklerskimi, co było widoczne poprzez statystyki KDPW w zakresie otwarć nowych rachunków maklerskich w czasie pandemii COVID-19.

#### Działalność Biura Maklerskiego ING Banku Śląskiego w czasie COVID-19

Wzrost zainteresowania produktami maklerskimi na rynku miał bezpośrednie przełożenie na działalność naszego biura maklerskiego. W I półroczu 2020 roku liczba rachunków maklerskich w Polsce wzrosła o 73 tys., z czego 35% zostało otwartych w BM ING Banku Śląskiego (jest to drugi wynik na rynku). Rekordowe pod tym względem były marzec i kwiecień 2020 roku – w te dwa miesiące otworzyliśmy 60% rachunków spośród otwartych w I połowie tego roku. Na koniec czerwca 2020 roku prowadziliśmy łącznie 116,6 tys. kont maklerskich, co stanowi wzrost o 32 tys. (38%) r/r.

Aktywność inwestorów indywidualnych odzwierciedla się też w naszym udziale w obrotach na rynku – w I połowie 2020 roku nasz udział rynkowy w obrotach na rynku akcji wyniósł 3,91% (1,67% rok wcześniej), a w rekordowym czerwcu wyniósł aż 5,51%. Przychód prowizyjny z działalności maklerskiej w I półroczu 2020 roku wzrósł o 198% r/r.

#### Liczba nowych rachunków maklerskich netto – BM ING Banku Śląskiego (tys.)



## Fundusze inwestycyjne

Na koniec czerwca 2020 roku aktywa funduszy inwestycyjnych (w oparciu o dane IZFiA) wyniosły 252,6 mld zł, czyli o 15,3 mld zł (-5,7%) mniej niż na koniec 2019 roku. Znacząca skala umorzeń w marcu i kwietniu 2020 roku sprawiła, że I półrocze 2020 roku dla funduszy inwestycyjnych zakończył się umorzeniami netto o łącznej wartości 17,3 mld zł (z czego umorzenia netto w marcu i kwietniu łącznie wyniosły 23,0 mld zł).

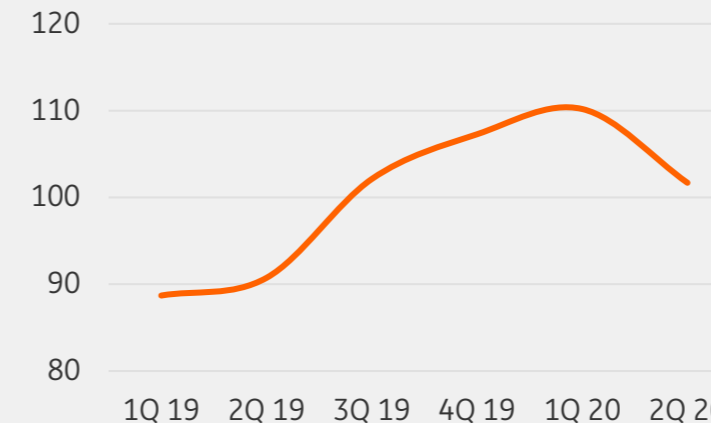
Spadek wynikał z niższej wartości środków zgromadzonych w funduszach niededykowanych (dostępnego dla szerokiego grona inwestorów) o -20,0 mld zł (do poziomu 144,6 mld zł). Fundusze dedykowane na koniec I półrocza zarządzały aktywami o wartości 108,1 mld zł (+4,6 mld zł tj. +4,5% względem końca 2019 roku).

W ramach funduszy niededykowanych, w I półroczu 2020 roku w ujęciu nominalnym rosły wyłącznie fundusze mieszane (+1% względem końca 2019 roku), a traciły przede wszystkim fundusze gotówkowe i obligacji (-16%), akcji (-8%) i absolutnej stopy zwrotu (-8%).

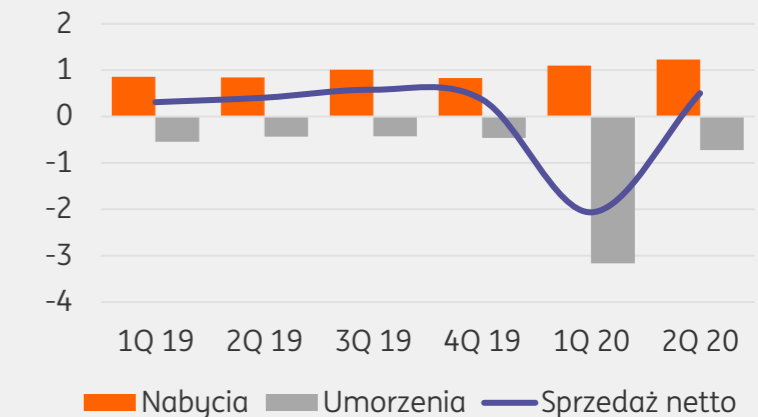
### Oszczędności klientów ING w funduszach inwestycyjnych w czasie COVID-19

Wysoka zmienność na rynkach finansowych i spadki cen na rynkach finansowych przełożyły się na aktywność klientów oszczędzających poprzez fundusze inwestycyjne. Szczególnie było to widoczne w marcu 2020 roku. Liczba klientów, którzy dokonali zamknięcia dyspozycji regularnego inwestowania (DRI) była rekordowa, ale już w maju sytuacja się ustabilizowała. Liczba klientów z aktywną DRI na koniec czerwca 2020 roku wynosiła 101,7 tys., względem 107,3 tys. na koniec 2019 roku. Zamknięcie DRI nie jest jednoznaczne z umorzeniem jednostek uczestnictwa w funduszu. Jednakże, w zakresie nabyć i umorzeń jednostek otwartych funduszy inwestycyjnych, dynamika była podobna jak w zakresie DRI. Marzec 2020 roku – podobnie jak w sektorze – cechował się wysokimi umorzeniami, a w kolejnych trzech miesiącach doszło do normalizacji ich wysokości. W maju i czerwcu 2020 roku klienci wrócili na rynek funduszy inwestycyjnych - odnotowaliśmy wtedy rekordowe nabycia netto.

Liczba aktywnych DRI w funduszach inwestycyjnych na koniec kwartału (tys.)



Wartość nabyć i umorzeń jednostek inwestycyjnych TFI przez klientów ING (mld zł)



## Otwarte Fundusze Emerytalne

W czerwcu 2020 roku aktywa OFE wyniosły 131,7 mld zł, czyli o 23,1 mld zł (-14,9%) mniej niż na koniec 2019 roku. Według stanu na koniec czerwca 2020 roku 82,2% tych aktywów stanowiły akcje emitentów krajowych i zagranicznych (83,1% na koniec 2019 roku).



W związku z pandemią COVID-19 rząd Polski odroczył reformę OFE, która miała przenieść środki zgromadzone w OFE na Indywidualne Konta Emerytalne (IKE). Aktualny plan zakłada przeniesienie oszczędności w OFE w 2021 roku (początkowo miała ona nastąpić 1 czerwca 2020 roku). Reforma zakłada automatyczne przeniesienie środków na IKE, ale na wniosek beneficjenta mogą być przeniesione do ZUS. Przeniesienie środków z OFE do IKE ma się wiązać z 15% opłatą przekształceniową (w dwóch transzach po 7,5%).

Pandemia COVID-19 wstrzymała także wdrożenie kolejnych etapów Pracowniczych Planów Kapitałowych (PPK). Na wiosnę 2020 roku do programu miały dołączyć firmy zatrudniające nie więcej niż 249 osób. Etap ten został opóźniony do jesieni i zostanie zrealizowany łącznie z kolejnym etapem tj. wdrożeniem PPK w firmach zatrudniających od 20 do 49 pracowników.

## Czynniki makroekonomiczne, które będą mieć wpływ na naszą działalność w II półroczu 2020 roku

Koniunkturę w II połowie 2020 roku najprawdopodobniej zdeterminuje przebieg pandemii COVID-19 w Polsce i wśród jej głównych partnerów handlowych. W Unii Europejskiej, mimo zniesienia restrykcji związanych z przeciwdziałaniem epidemii, jak dotychczas nie doszło do drugiej fali wirusa. Przykład np. USA pokazuje jednak, że ryzyko takie istnieje i może doprowadzić do ponownego objęcia niektórych obszarów i branż kwarantanną. Ostatnio obserwowaliśmy drugą falę zachorowań na COVID-19 m.in. w Hiszpanii, Rumunii oraz państwach bałkańskich

Po zakończeniu wakacji rozpocznie się również kampania prezydencka w USA. Jednym z jej istotnych obszarów może być polityka handlowa i próba uzyskania odszkodowania od Chin za doprowadzenie do ogólnoświatowej pandemii. Efektem może być ponowny powrót do polityki protekcyjnej na linii USA-Chiny. Doświadczenia z 2019 roku pokazują, że miałyby to silnie niekorzystny wpływ na uzależnioną od eksportu gospodarkę np. Niemiec. Polska i tak powinna jednak okazać się na takie zaburzenia względnie odporna na tle Czech, czy Węgier z uwagi na bardziej zróżnicowaną strukturę przemysłu.

Niepewne perspektywy głównych gospodarek, szczególnie USA, w ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego oznaczają, że najważniejsze banki centralne, m.in. Rezerwa Federalna i Europejski Bank Centralny, zmuszone będą do utrzymania akomodacyjnej polityki pieniężnej lub jej dalszego złagodzenia. W szczególności obejmuje to utrzymanie niskich stóp procentowych oraz potencjalne zwiększenie bilansów tych instytucji poprzez skup aktywów. Będzie to

prawdopodobnie skutkować utrzymaniem rentowności obligacji, w tym również polskich, na relatywnie niskich poziomach.

Problemem polskiej gospodarki w II półroczu 2020 roku najprawdopodobniej pozostaną słabe inwestycje prywatne. Skłonność przedsiębiorstw do inwestowania była niska jeszcze przed wybuchem pandemii. COVID-19 to dodatkowy czynnik ryzyka, utrudniający ocenę perspektyw gospodarczych w przyszłości. Popyt firm na kredyt może okazać się jeszcze słabszy. Mogą one wykorzystywać środki pozyskiwane jako pomoc z sektora publicznego do finansowania swoich nakładów, np. pochodzące ze nowych funduszy unijnych. Wyjątkiem będą prawdopodobnie branże powiązane z budownictwem. Uzgodnienie unijnego programu budżetowego, w tym nowego Funduszu Odbudowy, najprawdopodobniej oznaczać będzie silny wzrost inwestycji infrastrukturalnych na poziomie całej UE. Oznacza to, że podmioty z branż budowlanych mogą być skłonne do zwiększania swoich mocy wytwórczych.

W ocenie ekonomistów ING Banku Śląskiego Rada Polityki Pieniężnej utrzyma prawie zerowe stopy procentowe do końca 2021 roku. Przemawiają za tym pesymistyczne projekcje NBP zakładające głęboką recesję w 2020 roku oraz umiarkowane odbicie gospodarcze i niską inflację w 2021 roku. Rada będzie kontynuować skup aktywów. Ekonomiści ING spodziewają się, że do końca roku NBP skupi dodatkowo obligacje za niespełna 50 mld zł, ale program będzie kontynuowany do połowy 2021 roku. Wynika to z prognozowanego około 5% PKB deficytu finansów publicznych w 2021 roku, konsensusu w RPP w odniesieniu do celowości tego programu oraz pewnej inercji w prowadzeniu podobnych programów przez inne banki centralne. Ze względu na utrzymującą się wysoką niepewność w gospodarce światowej i ryzyka wystąpienia drugiej fali pandemii, nie można wykluczyć dalszego rozluźnienia w polityce pieniężnej na przełomie roku.

## Prognozy makroekonomiczne

	2017	2018	2019	2020P	2021P
Przyrost PKB (%)	4,9	5,4	4,2	-4,2	4,5
Dług sektora general government wg metodologii UE (% PKB)	50,6	48,9	45,9	58,2	61,4
Inflacja (CPI) średnia w roku (%)	2,0	1,7	2,3	3,1	1,7
Stopa bezrobocia (%; koniec roku)	6,6	5,8	5,2	7,7	6,6
Kurs USD/PLN (koniec roku)	3,48	3,76	3,80	3,67	4,00
Kurs EUR/PLN (koniec roku)	4,17	4,30	4,26	4,40	4,40
WIBOR 3M (koniec roku)	1,7	1,7	1,7	0,3	0,3



## Działalność Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2020 roku

### Nasz model biznesowy

Jesteśmy bankiem uniwersalnym, który, wraz z innymi spółkami swojej grupy kapitałowej, obsługuje w ramach działalności zarówno klientów indywidualnych jak i klientów firmowych.

Podstawą sprawnego funkcjonowania naszego modelu biznesowego jest grupa ponad 8 tys. pracowników. Ważna jest dla nas ich motywacja, różnorodne doświadczenie, staż pracy i bogata wiedza. Pracę opieramy na naszym kodeksie etyki zawodowej - Pomarańczowym Kodzie, czyli zbiorze Zachowań i Wartości ING.

Mamy świadomość, że wpływamy na wiele procesów gospodarczych i jednostkowych wyborów a od naszych decyzji zależy jak będzie wyglądał świat i jaką rzeczywistość zastaną następne pokolenia. Dlatego w naszych decyzjach biznesowych oraz pozabiznesowych kierujemy się zasadami zrównoważonego rozwoju.

Jako instytucja zaufania publicznego, wiemy jak ważne dla sektora bankowego i całej gospodarki są aspekty związane ze stabilnym i efektywnym systemem zarządzania ryzykiem. W naszym banku jest on skonstruowany zgodnie z najlepszymi standardami rynkowymi w oparciu o zasady trzech linii obrony, gdzie pierwsza linia to zarządzający biznesem, druga linia to zarządzający ryzykiem i finansami, a trzecia to audyt wewnętrzny. Dbamy również o optymalne zarządzania strukturą aktywów i pasywów naszego bilansu w ramach limitów apetytu na ryzyko.

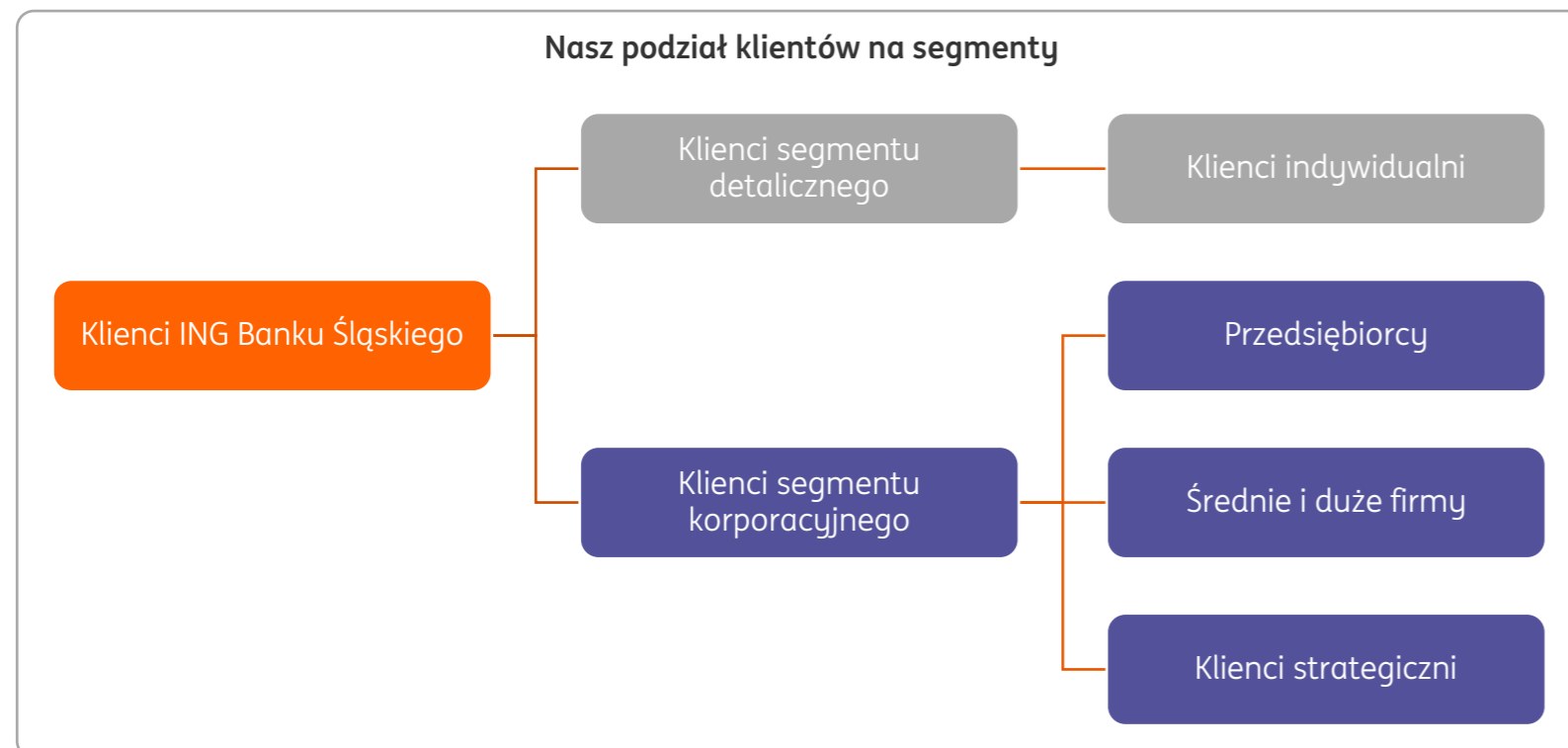
Naszą misją jest **wspieranie i inspirowanie ludzi do bycia o krok do przodu w życiu i biznesie**. W życiu każdej osoby zmieniają się role, które pełni w społeczeństwie: od dziecka, poprzez studenta, rodzica, przedsiębiorcę, pracownika banku, naszego dostawcę czy pracownika innej firmy aż po emeryta. Jest to pewna podróż, w trakcie której klient będzie dokonywać różnych i ważnych - zarówno prywatnie jak i biznesowo - wyborów. My, jako bank, pomagamy mu podejmować najlepsze dla niego decyzje finansowe. Dlatego dostarczamy naszym klientom wiedzę i narzędzia, a także proste, użyteczne oraz dopasowane do ich potrzeb rozwiązania. Umożliwiamy również lepsze zrozumienie swojej sytuacji finansowej.

Naszą rolą jest umożliwienie bezpiecznego i efektywnego oszczędzania pieniędzy. Depozyty powierzone przez jednych finansują pożyczki i kredyty udzielone innym klientom, a te sprzyjają rozwojowi zarówno społeczeństwa jak i gospodarki. Przyznane finansowanie pozwala na zakup mieszkań, rozpoczęcie działalności gospodarczej, czy rozwój firmy.



Dbamy o sprawny system płatności i transakcji. Jednocześnie – wobec rosnącej popularności obrotu bezgotówkowego – coraz ważniejszy staje się wydajny system płatności elektronicznych. Zapewniamy naszym klientom bankowość transakcyjną, przetwarzamy przelewy, płatności kartami, telefonem, czy BLIKIEM oraz budujemy sieć urzędzeń do płatności bezgotówkowych.

Oferujemy naszym klientom produkty i usługi bankowe (takie jak kredyty, czy konta oszczędnościowe i przelewy), ale również te niepowiązane z tradycyjnie rozumianą bankowością. Nasze kompetencje pozwalają nam na budowanie pozytywnego doświadczenia klienta. Wykorzystujemy również big data i sztuczną inteligencję oraz współpracujemy z fintechami, co pozwala nam sięgać wyżej. Nie są to wyłącznie produkty ubezpieczeniowe, obsługa księgową czy produkty inwestycyjne. Oferujemy naszym klientom również szeroki wachlarz narzędzi do zarządzania finansami. Naszych klientów dzielimy na dwa główne segmenty – klientów detalicznych i klientów korporacyjnych – zgodnie z poniższym podziałem.



#### Podział firm na kategorie według wartości rocznych przychodów



Przedsiębiorcy  
do 1,2 mln EUR



Średnie i duże firmy  
do 125 mln EUR



Klienci strategiczni  
powyżej 125 mln EUR

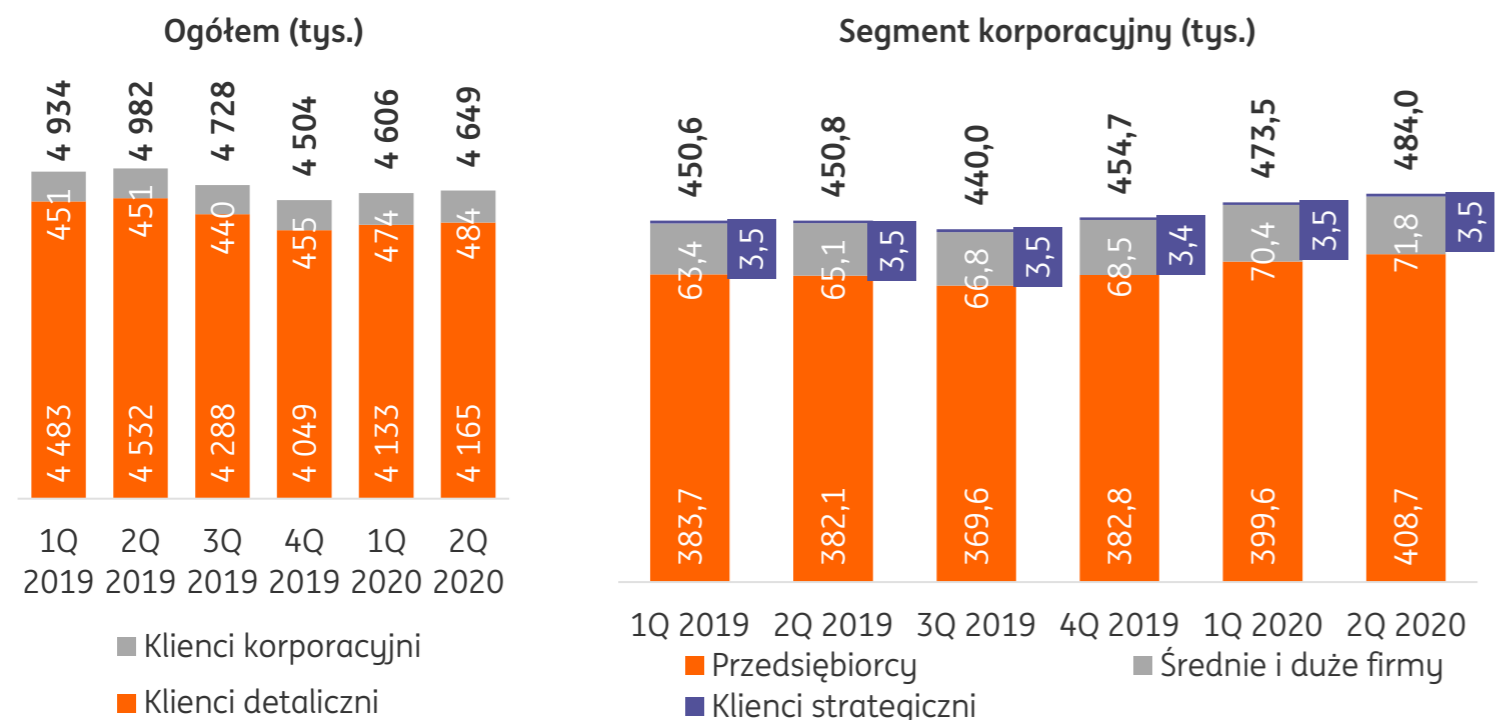
Podstawowym kanałem interakcji z klientami – zarówno detalicznymi i korporacyjnymi – jest dla nas bankowość elektroniczna i mobilna. Chcemy by nasi klienci dysponowali narzędziami, które umożliwią im nowoczesne płatności oraz zdalne załatwianie prostych spraw.

Jednocześnie dostrzegamy zmieniającą się rolę placówek. Dlatego w 2019 roku przeprowadziliśmy zmiany w zakresie dystrybucji. Nie mówimy więc już o oddziałach, a o miejscach spotkań, gdzie pomagamy w codziennym bankowaniu, mieszkać lepiej, rozwijać biznes oraz dbać o finansową przyszłość.

Klienci korporacyjni, oczekujący obsługi wysokiej jakości, w zależności od potrzeb mogą być obsługiwani w oddziale lub w siedzibie swojej firmy. Zadaniem naszych pracowników jest wspieranie ich w podejmowaniu decyzji finansowych, m.in. poprzez analizę ich potrzeb i celów finansowych, sytuacji finansowej czy poziomu ryzyka inwestycji.



## Liczba klientów Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego



## Bankowość detaliczna

## Liczba klientów

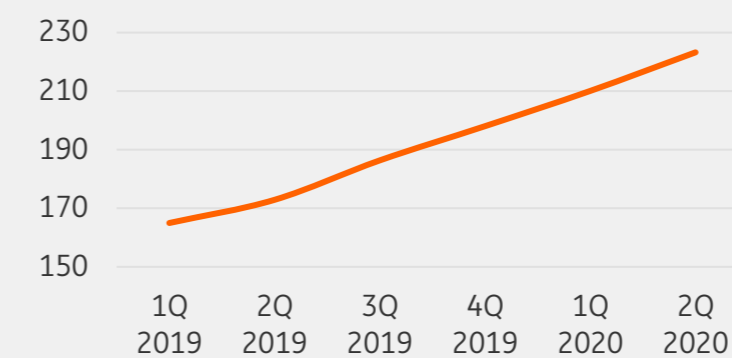
Na koniec czerwca 2020 roku z usług ING Banku Śląskiego w ramach segmentu detalicznego korzystało 4,2 mln klientów indywidualnych.

W ciągu I półrocza 2020 roku nasz bank pozyskał 179 tys. nowych klientów indywidualnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2019 roku o 115,9 tys. klientów.

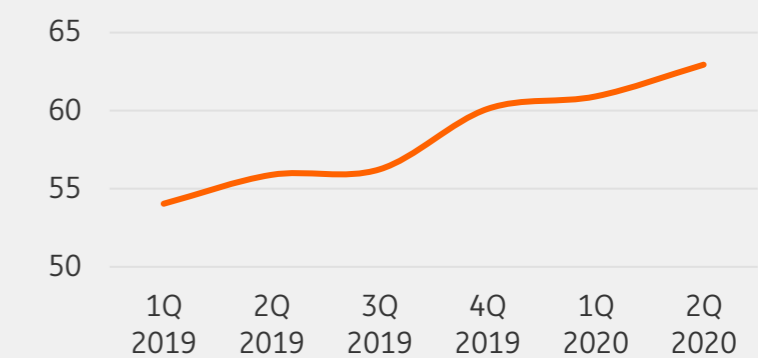
## Aktywność klientów detalicznych w czasie COVID-19

Pandemia COVID-19 zmusiła klientów do zmiany swoich zachowań, w tym do zmiany sposobu wykorzystania usług bankowych. Klienci naszego banku jeszcze częściej wykorzystują do bankowania Internet i rzadziej korzystają z oddziałów. Liczba wizyt w oddziałach od połowy marca 2020 roku jest wyraźnie niższa niż w analogicznych tygodniach 2019 roku. Łącznie w I półroczu 2020 roku odnotowaliśmy prawie o jedną trzecią mniej wizyt w oddziałach niż w I połowie 2019 roku. Mniejsza ilość wizyt w oddziałach przełożyła się też na spadek transakcji gotówkowych w oddziałach. Pandemia nie zmieniła przyzwyczajeń klientów co do urządzenia, z którego bankują – wciąż coraz więcej użytkowników korzysta wyłącznie z urządzeń mobilnych bądź wymiennie z urządzeń mobilnych i komputera.

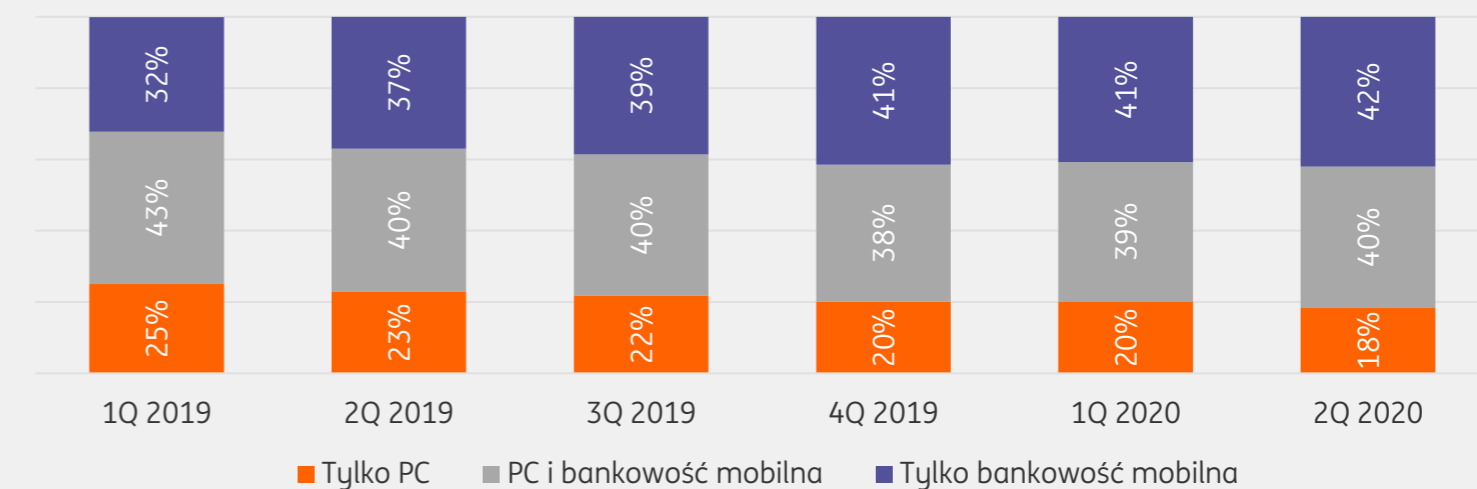
## Liczba logowań do Mojego ING (mln)



## Liczba przelewów w Moim ING (mln)

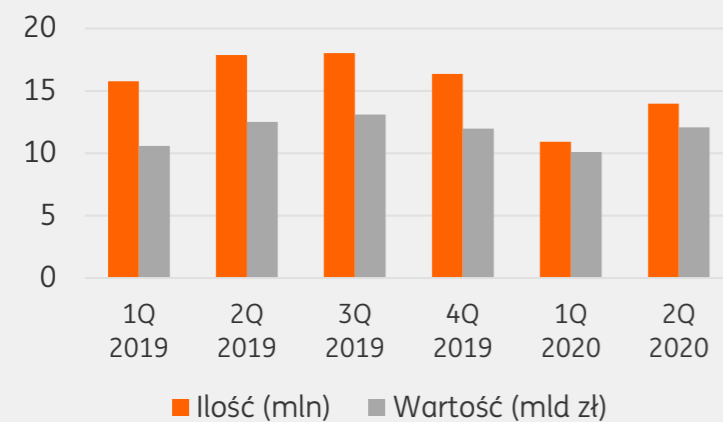


## Sposób korzystania z bankowości internetowej (na podstawie liczby użytkowników)

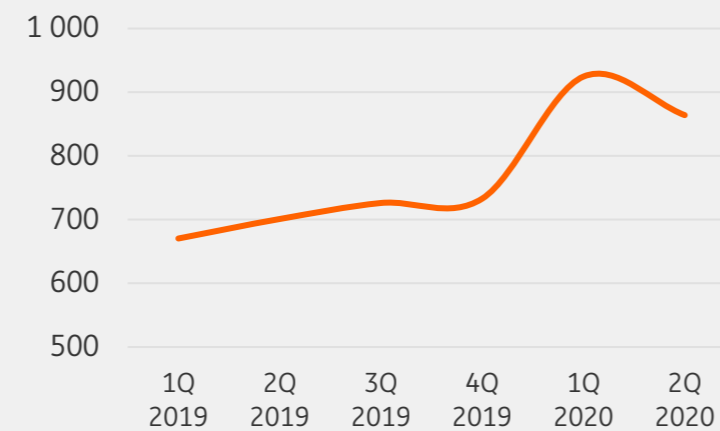


W pierwszych tygodniach marca 2020 roku (początek pandemii COVID-19 w Polsce), obserwowaliśmy wyraźny wzrost transakcyjności zarówno w obszarze terminali płatniczych (wzmoczone zakupy, gromadzenie zapasów żywności), ale również w transakcjach gotówkowych (bankomaty, recyklery). Kolejne tygodnie, ze względu na wprowadzane ograniczenia rządowe, to zmniejszenie liczby wypłat i transakcji w sklepach stacjonarnych. Klienci wypłacali gotówkę rzadziej, ale były one realizowane na wyraźnie wyższej średniej wartości pojedynczej wypłaty. Klienci z obawy przed zakażeniem robili zakupy znacznie rzadziej, jednocześnie realizując je na wyższe kwoty. Dodatkowo, częściej decydowali się na zakupy przez Internet, co spowodowało wzrost transakcyjności w kanale e-commerce. Od maja widać sukcesywny wzrost w wartości transakcji na terminalach płatniczych, realizowana była bieżąca jak i odroczone konsumpcja. Pomimo tego, transakcje e-commerce pozostały na wysokim poziomie. W 2020 roku już 1 milion użytkowników (klientów indywidualnych i przedsiębiorców) zrobiło co najmniej jedną transakcję z wykorzystaniem BLIKA. Łącznie w I półroczu 2020 roku nasi klienci wykonali 24,1 mln transakcji BLIKIEM (+94% r/r).

Liczba i wartość wypłat gotówki – urzędzenia, oddział, BLIK, cashback

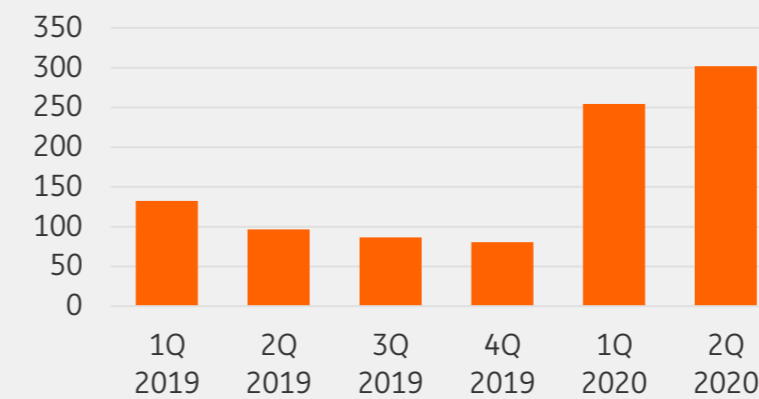


Średnia wartość wypłat gotówki - urzędzenia, oddział, BLIK, cashback (zł)

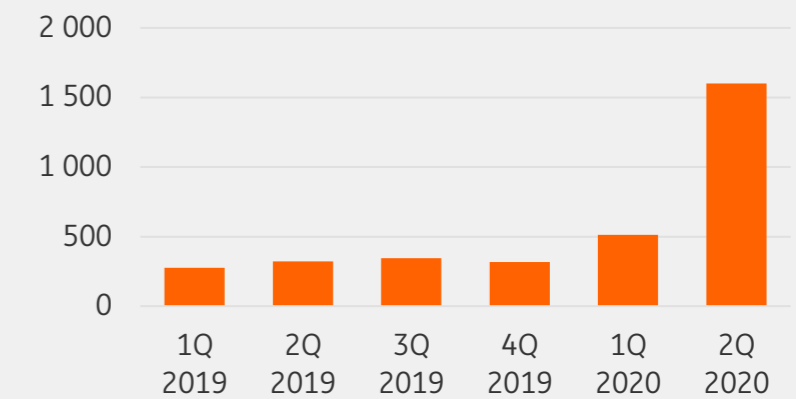


Nie tylko konsumpcja naszych klientów detalicznych przeniosła się do Internetu, również komunikacja z organami administracji publicznej przesunęła się w kierunku zdalnym. Wykorzystanie profili zaufanych było na rekordowych poziomach w naszym banku. W I poł. 2020 roku nasi klienci podpisali profilem zaufanym łącznie 2 042 tys. dokumentów, czyli ponad trzykrotnie więcej niż w I poł. 2019 roku.

Liczba nowych profili zaufanych w poszczególnych kwartałach (tys.)



Liczba dokumentów podpisanych profilem zaufanym w poszczególnych kwartałach (tys.)

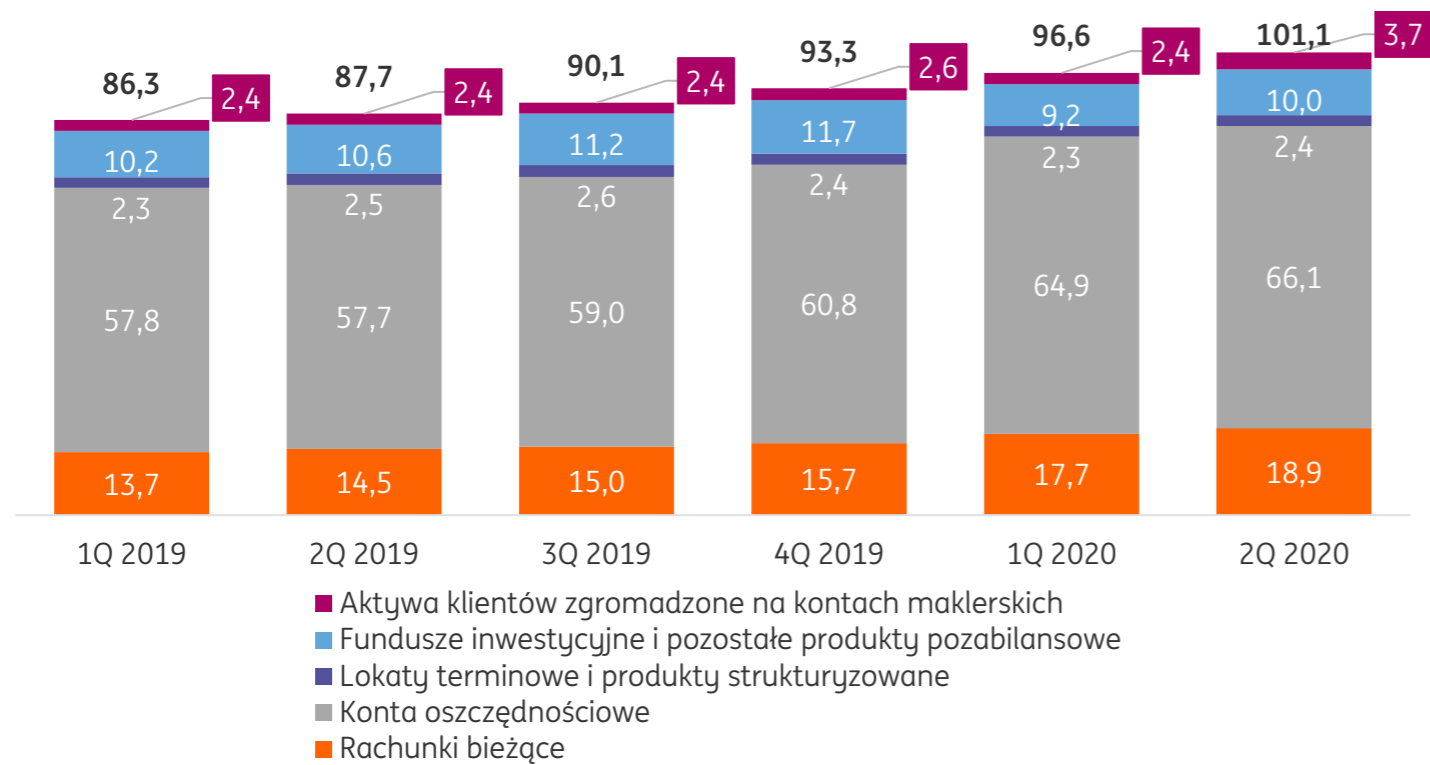


## Działalność depozytowa

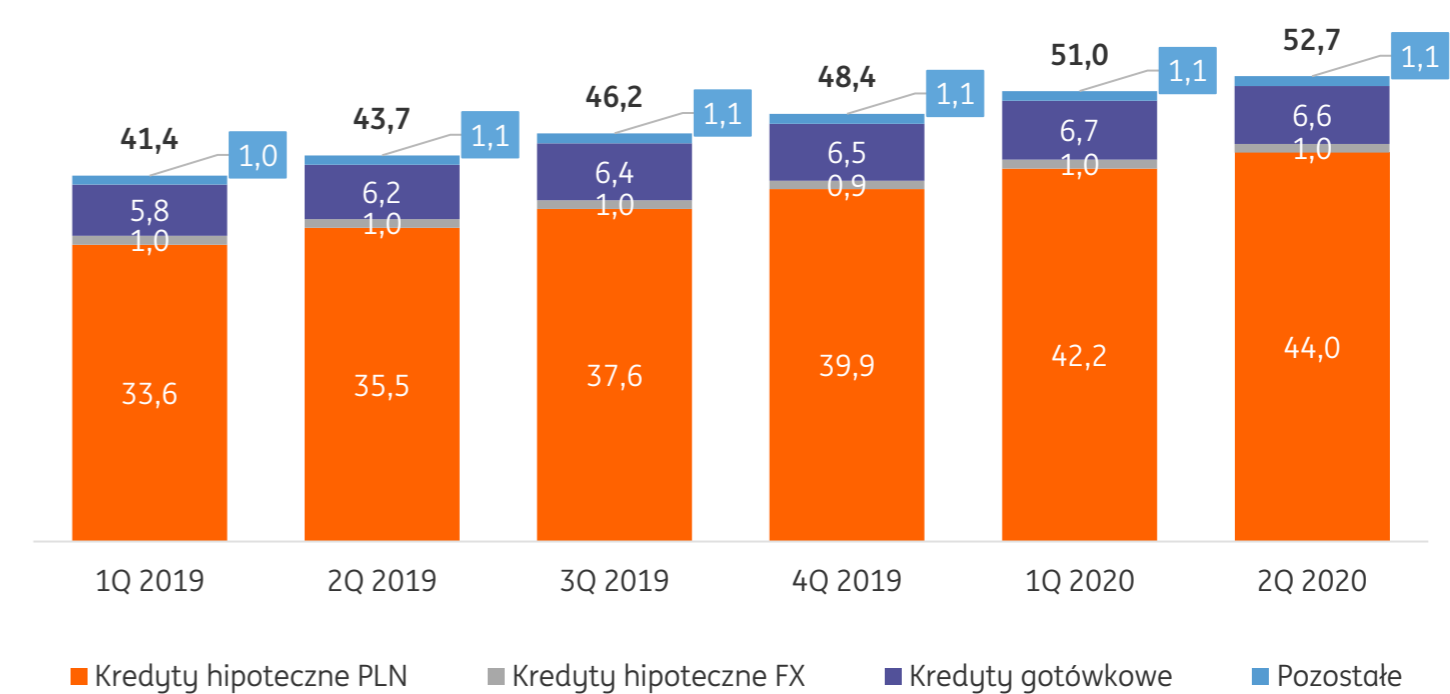
Na 30 czerwca 2020 roku łączna wartość środków powierzonych przez naszych klientów detalicznych wynosiła 87,4 mld zł, tj. przyrosła o ponad 8,4 mld zł (+10,7%) w ciągu I połowy 2020 roku oraz o ponad 12,7 mld zł (+17,1%) r/r. Wartość oszczędnościowych w produktach pozabilansowych naszych klientów (aktywa zgromadzone na rachunkach maklerskich oraz w funduszach inwestycyjnych) wyniosła na koniec czerwca 2020 roku 13,7 mld zł i była o 0,6 mld zł (-4,5%) mniejsza niż na koniec 2019 roku, ale wyższa o 0,6 mld zł r/r (+4,7%).

Wyższe tempo wzrostu bazy depozytowej banku w stosunku do wzrostu wolumenów w sektorze przełożył się na wzrost udziału w rynku depozytów klientów indywidualnych w I połowie 2020 roku. Na koniec czerwca wynosił on 9,90%, podczas gdy na koniec grudnia 2019 roku ukształtował się na poziomie 9,40%.

Portfel zobowiązań wobec klientów segmentu detalicznego w podziale na produkty (mld zł)



Portfel należności brutto od klientów segmentu detalicznego w podziale na produkty (mld zł)

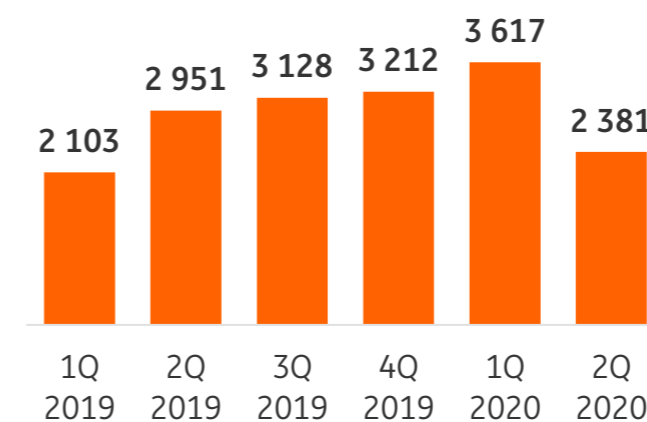


W ciągu I półrocza 2020 roku zwiększył się zakres obsługi rozliczeniowej klientów detalicznych w banku. Na koniec czerwca 2020 roku ING Bank Śląski prowadził 3,2 mln rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych klientów detalicznych (+3,9% od początku roku), w przeważającej części (84%) są to konta Direct.

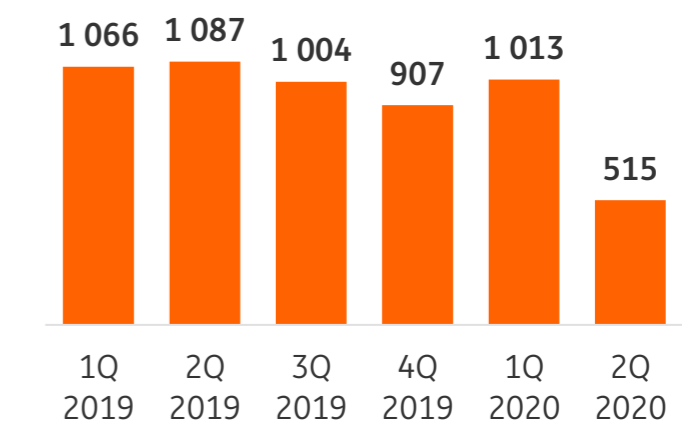
## Działalność kredytowa

Na koniec czerwca 2020 roku należności kredytowe klientów detalicznych brutto wyniosły 52,7 mld zł. W ciągu I półrocza 2020 roku zaangażowanie kredytowe banku w stosunku do tej grupy klientów wzrosło o 4,3 mld zł, tj. o +8,8%. Bank zwiększył swój udział w rynku należności kredytowych od klientów indywidualnych do poziomu 7,79% (wobec 7,35% w grudniu 2019 roku). Po wyłączeniu z portfeli walutowych kredytów hipotecznych, nasz udział rynkowy w kredytach klientów indywidualnych wyniósłby odpowiednio 9,37% (czerwiec 2020 roku) i 8,83% (koniec 2019 roku).

Sprzedaż kredytów hipotecznych (mln zł)



Sprzedaż pożyczek gotówkowych (mln zł)





### Sprzedaż kredytów detalicznych w czasie COVID-19

Pandemia COVID-19 wpłynęła zarówno na popyt klientów detalicznych na produkty kredytowe, jak również na nasz apetyt na ryzyko (więcej o tym w rozdziale „Główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem”). W związku z wprowadzonymi zmianami od początku kwietnia, ilość nowych wniosków o kredyt hipoteczny spadła. Sprzedaż w pierwszych czterech miesiącach 2020 roku była lepsza niż w 2019 roku, ale już w maju i czerwcu spadła poniżej zeszłorocznych poziomów.

W zakresie kredytów gotówkowych zainteresowanie klientów tym produktem również jest niższe. Nasz bank kontynuuje swoją strategię w tym obszarze produktowym – nowa sprzedaż wciąż w zdecydowanej większości jest kierowana do obecnej bazy klientów. Sprzedaż nowych kredytów była lepsza niż w 2019 roku w styczniu i lutym, podczas gdy od marca był widoczny spadek w stosunku do ubiegłego roku.

W I półroczu 2020 roku bank sprzedał 5 998,3 mln zł kredytów hipotecznych, w stosunku do I półrocza 2019 roku oznacza wzrost o 944,6 mln zł, czyli o 18,7%. Zgodnie z danymi Związku Banków Polskich w I półroczu 2020 roku ING Bank Śląski S.A. zajmował pierwszą pozycję na rynku posiadając 20,5% udziału w sprzedaży kredytów mieszkaniowych dla osób prywatnych.

W zakresie kredytów gotówkowych, w ciągu I półrocza 2020 roku udzieliliśmy pożyczek na łączną kwotę 1 528,4 mln zł, czyli o 29,0% (625,1 mln zł) mniej niż w I połowie 2019 roku.

### Odraczanie rat kredytowych – moratoria kredytowe

19 maja 2020 roku zakończyły się prace nad „Stanowiskiem banków w zakresie ujednolicenia zasad oferowania narzędzi pomocowych dla klientów sektora bankowego”. Stanowisko wypracowane przez banki (w ramach Związku Banków Polskich) stanowi moratorium pozaustawowe, zgodne z wytycznymi Europejskiego Urzędu Nadzoru Bankowego (EBA), dotyczących ustawowych i pozaustawowych moratoriów na spłaty kredytów, które banki stosują w związku z kryzysem wywołanym COVID-19. Zostało ono notyfikowane przez KNF do EBA. Pierwotnie moratorium obowiązywało do 30 czerwca 2020 roku, ale zostało przedłużone do końca września 2020 roku.

W związku z pandemią udostępniliśmy naszym klientom dyspozycję zawieszenia spłaty rat kredytów konsumenckich, firmowych i hipotecznych, na 3 lub 6 miesięcy. Zawieszenie obejmuje spłatę kapitału, lub kapitału wraz z odsetkami. Nasza oferta jest zgodna z moratorium pozaustawowym, czyli zasadami wypracowanymi przez banki należące do Związku Banków Polskich. Na koniec czerwca 2020 roku, uruchomiliśmy ok 74 tys. wniosków o moratorium kredytowe. Obejmuje to kredyty na łączną kwotę 9,3 mld zł, co stanowi 7,6% całego portfela. Dotyczy to 2,7 mld zł kredytów segmentu detalicznego (5,2% portfela) – z czego 1,9 mld zł kredytów hipotecznych (4,3% portfela) i 0,8 mld zł pozostałych kredytów detalicznych (10,4% portfela) – oraz segmentu korporacyjnego o wartości 6,6 mld zł (9,5% portfela).

W ramach przepisów ustawy Tarczy 4.0, udostępniliśmy w czerwcu możliwość zawieszenia wykonania umowy kredytowej klientom indywidualnym na maksymalnie 3 miesiące (tzw. rządowe wakacje kredytowe). Zawieszenie obejmuje zarówno kapitał oraz odsetki. Wniosek jest dostępny w Moim ING. Obejmowały one ekspozycje kredytowe o wartości 8,3 mln zł na koniec czerwca 2020 roku.

## Bankowość korporacyjna

### Liczba klientów

Na koniec czerwca 2020 roku z usług ING Banku Śląskiego w ramach segmentu korporacyjnego korzystało 484,0 tys. klientów korporacyjnych, w tym:

- 3,5 tys. klientów strategicznych,
- 71,8 tys. średnich i dużych przedsiębiorstw, oraz
- 408,7 tys. przedsiębiorców.

W ciągu I półrocza 2020 roku bank pozyskał 42,1 tys. nowych klientów korporacyjnych, co przyczyniło się do wzrostu liczby obsługiwanych klientów w stosunku do końca 2019 roku o 29,3 tys. klientów.

#### Tarcza Finansowa PFR i gwarancje kredytowe w ramach PLG FGP

##### Tarcza Finansowa PFR

Klienci segmentu korporacyjnego (zarówno poprzez Moje ING jak i ING Business) mogą składać wnioski o środki w ramach Tarczy Finansowej PFR. Z subwencji mogą skorzystać firmy, które w związku z COVID-19 dotknął spadek przychodów. Na koniec czerwca 2020 roku nasi klienci otrzymali już wypłaty o łącznej wartości 8,7 mld zł, co stanowi 15,7% wartości wypłat w ramach całego programu. Udział środków wypłaconych naszym klientom stanowił 14,1% depozytów segmentu korporacyjnego na koniec czerwca 2020 roku.

##### Gwarancje kredytowe dla firm w ramach PLG FGP

Jako pierwszy bank udostępnił naszym klientom, we współpracy z BGK, Portfelową Linie Gwarancyjną z Funduszu Gwarancji Płynnościowych. Został nam przyznany limit w wysokości 13 mld zł do wykorzystania na gwarancje do kredytów obrotowych. Na koniec czerwca 2020 roku wykorzystaliśmy 606,3 mln zł (4,7%) z przyznanego limitu, co stanowiło to w przybliżeniu 23% wszystkich gwarancji udzielonych w ramach tego programu.

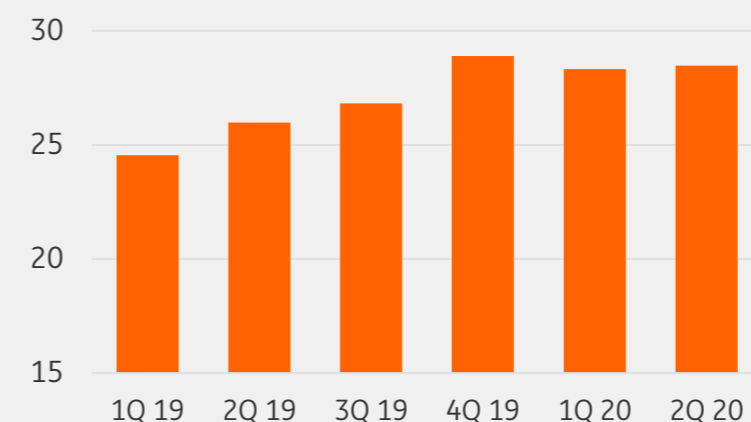
#### Aktywność klientów segmentu korporacyjnego w czasie COVID-19

Nasi klienci segmentu korporacyjnego również, podobnie jak w segmencie detalicznym, przesuwają się w kierunku zdalnej bankowości (internetowej i mobilnej). W I półroczu 2020 roku pozyskaliśmy 7,1 tys. przedsiębiorców (+169,7% r/r) oraz 2,6 tys. średnich i dużych firm (+36,7% r/r) poprzez procesy zdalne.

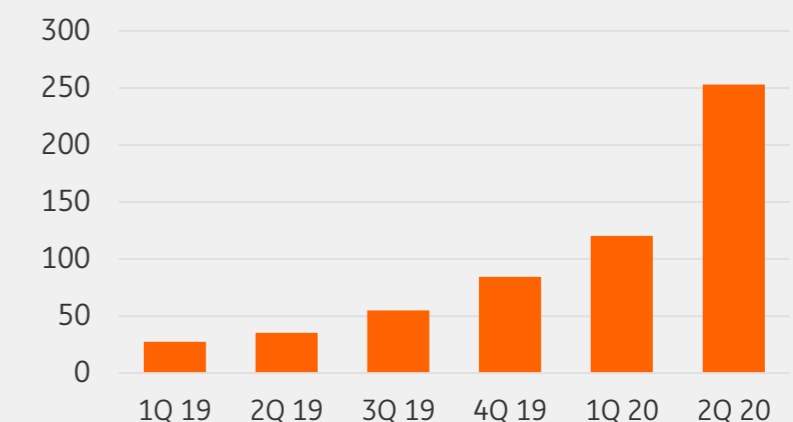
Obserwujemy również zdecydowanie niższą niż przed rokiem aktywność klientów korporacyjnych w oddziałach. W I połowie tego roku transakcje gotówkowe w oddziałach spadły o 31,7% r/r, podczas gdy transakcje w urządzeniach gotówkowych spadły o 21,1% r/r. Aktywność klientów przesunęła się do bankowości internetowej – przeprosowaliśmy łącznie 56,8 mln przelewów klientów korporacyjnych w I półroczu 2020 roku (+12,4% r/r).

Przesuwanie się aktywności klientów detalicznych do Internetu wywołało też podobny ruch u klientów korporacyjnych – podążają oni za zachowaniem swoich klientów. Liczba firm, która wdrożyła naszą bramkę płatniczą imoje osiągnęła na koniec czerwca 2020 roku liczbę 1,9 tys. (1,2 tys. więcej niż rok wcześniej). W I półroczu 2020 roku w ramach imoje przeprosowaliśmy transakcje o wartości 373,3 mln zł (6x więcej r/r).

Przelewy klientów segmentu korporacyjnego (mln)



Wartość obrotów w imoje (mln zł)

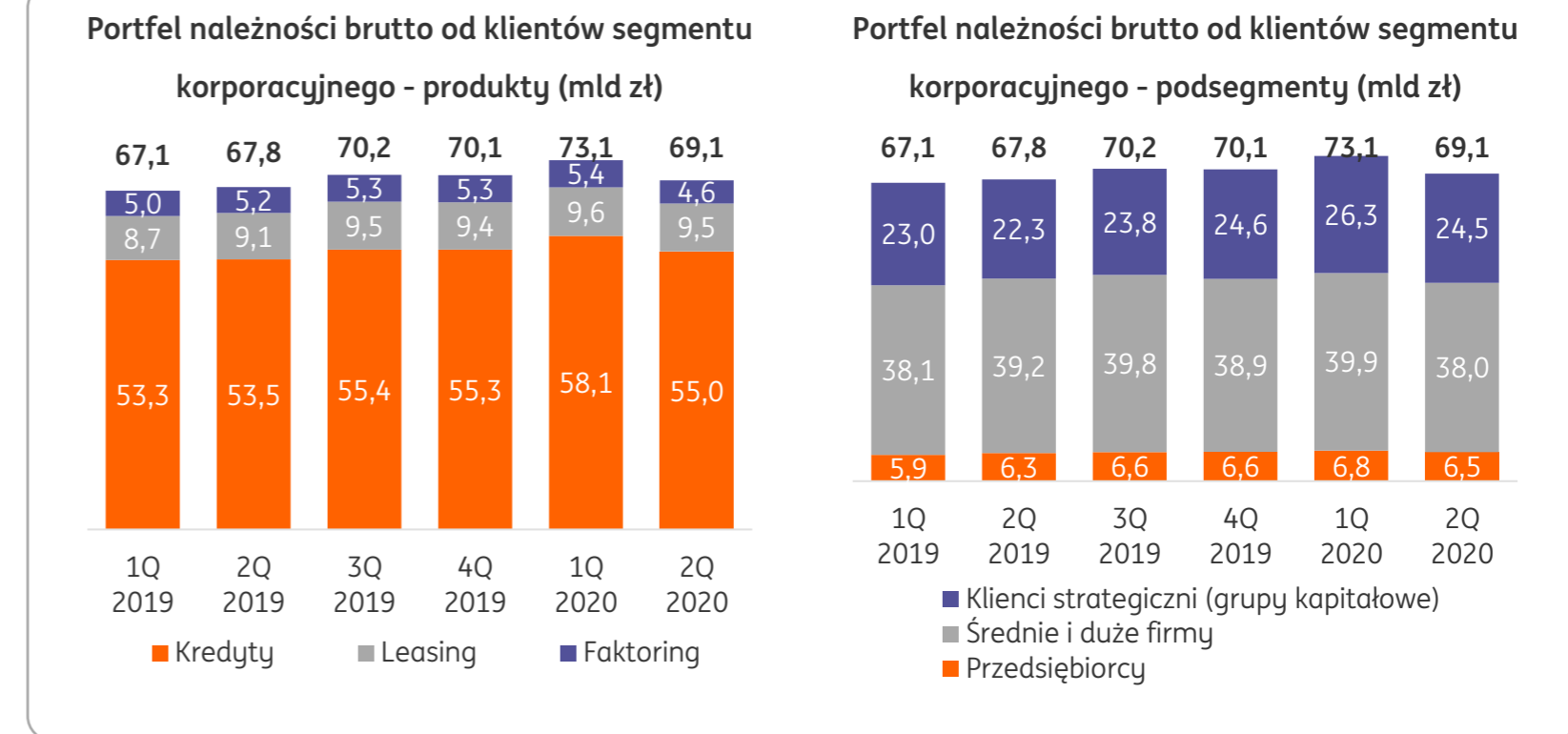
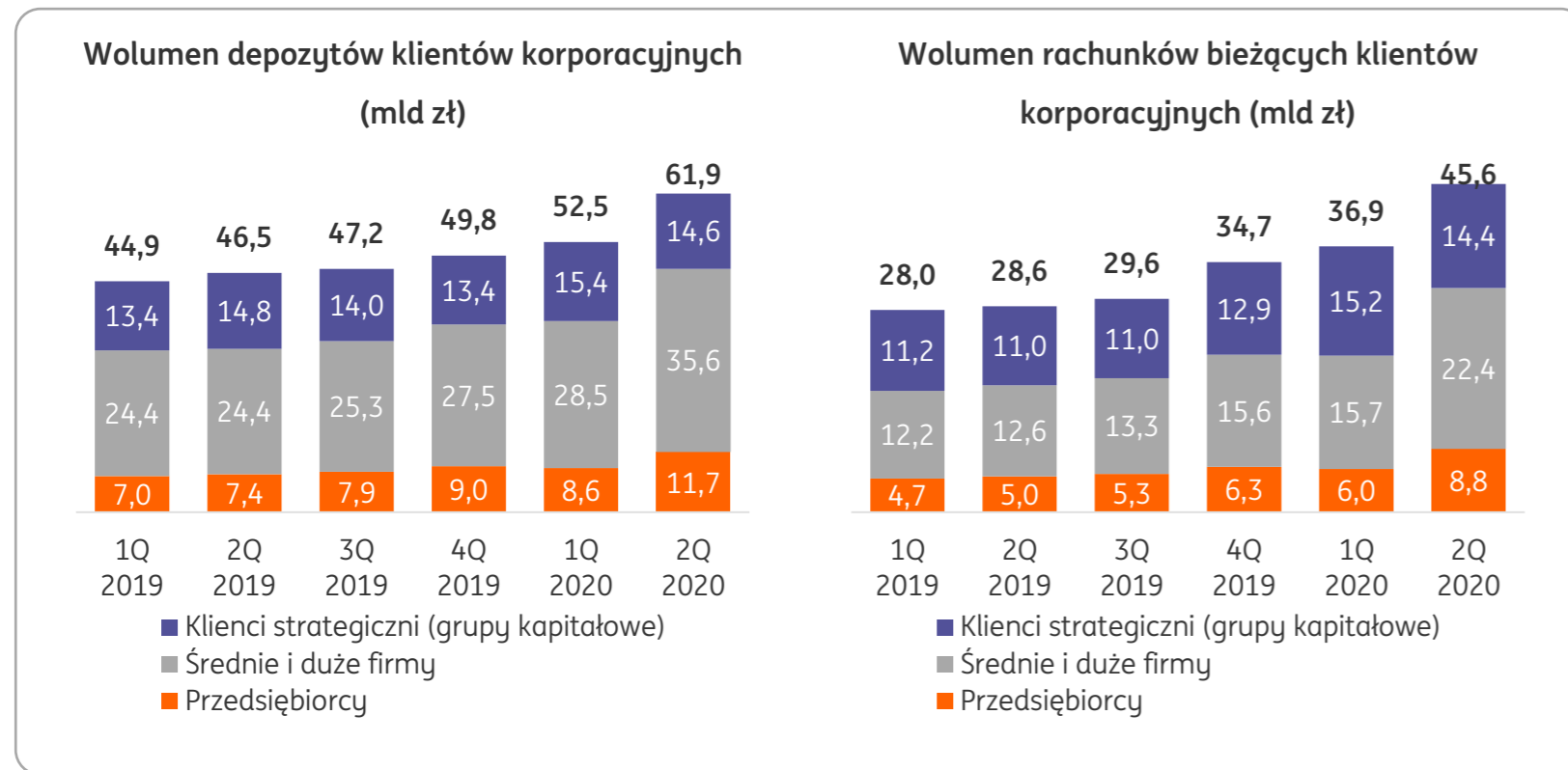


#### Działalność depozytowo-rozliczeniowa

Na koniec czerwca 2020 roku suma środków zdeponowanych przez klientów korporacyjnych w banku wyniosła 61,9 mld zł, tym samym bank posiadał 9,90% udziału w rynku depozytów klientów instytucjonalnych (9,40% na koniec

2019 roku). Wysoki stan środków na rachunkach bieżących naszych klientów korporacyjnych można wiązać z pandemią COVID-19 i działaniami rządowymi (spadek popytu, wstrzymanie działalności / inwestycji oraz wypłatami środków z tarczy antykryzysowej PFR, czy zwolnieniem z opłaty składek ZUS).

w czerwcu 2020 roku nasz bank posiadał 10,40% udziału w rynku kredytów klientów instytucjonalnych (względem 10,54% na koniec 2019 roku).



## Działalność kredytowa

Na koniec I półrocza 2020 roku wartość finansowania udzielonego klientom korporacyjnym przez naszą grupę wyniosła 69,1 mld zł brutto. W ciągu 6 miesięcy 2020 roku kwota ta spadła o 1,0 mld zł (-1,4%). Szacujemy, że



## Zrównoważony rozwój i społeczna odpowiedzialność biznesu

I półrocze 2020 roku było nietypowe również w przypadku wdrażania strategii zrównoważonego rozwoju. Niektóre cele bank musi realizować inaczej. Pojawiły się również działania, których nie planowaliśmy, a które okazały się niezwykle istotne - takie jak zbiórka charytatywna dla placówek medycznych. Jednak nieprzerwanie działania ING Banku Śląskiego realizowane są w zrównoważony sposób, z uwzględnieniem odpowiedzialności społecznej.

### #ING dla przedsiębiorczych

Okres pandemii spowodował, że wiele firm, klientów naszego segmentu korporacyjnego, musiało przejść do obsługi swoich klientów online. Dlatego ING Bank Śląski zachęca do zakładania sklepów internetowych, komunikacji w Internecie a także udostępnia dodatkowe narzędzia do zarządzania swoją bankowością zdalnie, bez wychodzenia z domu.

### ING pomaga biznesom przejść do e-commerce

W kwietniu rozpoczęliśmy wsparcie przedsiębiorców w transformacji ich modelu sprzedaży i prowadzeniu biznesu online. Bank wprowadził ofertę promocyjną, w której pomagał szybko uruchomić sklep internetowy i prowadzić go bez opłat przez 3 miesiące. Firmy, które już sprzedają w Internecie, mogły włączyć płatności imoje z prowizją 0% przez 3 miesiące.

### „Działam dalej”. Zaczęę sprzedawać w Internecie z ING

W maju rozpoczęliśmy kampanię dla przedsiębiorców „Działam dalej”, w której zachęcaliśmy przedsiębiorców do sprzedaży w Internecie. Kampanii towarzyszyła promocja założenia i prowadzenia e-sklepu lub e-hurtowni na start za 0 zł przez 3 miesiące. W czerwcu, w ramach kampanii „Działam dalej” dołączyliśmy ofertę specjalną na terminale płatnicze - 14 miesięcy bez opłat. To kolejna forma wsparcia przedsiębiorców w trakcie pandemii.

### Zdalna obsługa firm w ING

Klienci naszego segmentu korporacyjnego działający w formie spółek mogą zarządzać finansami swojej firmy całkowicie zdalnie, nie wychodząc z domu. System bankowości internetowej ING Business pozwala na pełną obsługę niezależnie od miejsca, w którym się znajdują i urzędzenia, z którego korzystają.

### ING rozwija komunikację z firmami na odległość

ING Bank Śląski umożliwia użytkownikom ING Business korzystanie z wideorozmowy. Za pomocą narzędzia Skype dla firm można prowadzić zarówno rozmowę audio, jak i wideo oraz prezentować niezbędne materiały. Z aplikacji można skorzystać na telefonie lub komputerze. Rozmowy, prowadzone w ramach infrastruktury Skype, są szyfrowane end-to-end, co gwarantuje poufność i bezpieczeństwo rozmowy lub czatu oraz przekazywanych danych.

### Elektroniczny podpis kwalifikowany dla firm w ING

System ING Business (dla klientów segmentu korporacyjnego działających w formie spółek) pozwala na pełną obsługę rachunku firmowego, w tym podpisywanie wszelkiej dokumentacji bankowej i wniosków, bez wizyty w placówce czy spotkania z doradcą bankowym. ING Bank Śląski umożliwił teraz składanie podpisów również za pomocą elektronicznego podpisu kwalifikowanego.

### #ING dla równych szans

Wyrównywanie szans to dla banku także wsparcie tych najbardziej potrzebujących w trudnym czasie. Dlatego ING Bank Śląski przekazał środki finansowe szpitalom, zachęcał do nauki obsługi bankowości internetowej i mobilnej przez najbliższych a także wdrożył nową sekcję dla niesłyszących.

### Pomoc ochronie zdrowia

W marcu 2020 roku, na początku pandemii Zarząd zdecydował o przekazaniu darowizny w wysokości 4 mln PLN na ochronę zdrowia. Bank wsparł szpitale i placówki medyczne oraz przystąpił również do Koalicji Firm, które wspierają walkę z COVID-19 w Polsce, dzięki której mogliśmy wesprzeć zespół Warsaw Genomics realizujący testy na koronawirusa. Wspólnie z Fundacją ING Dzieciom uruchomiliśmy również zbiórkę pieniędzy na ochronę zdrowia. Dzięki wpłatom klientów, pracowników i Grupy ING, która wspiera walkę z pandemią w wielu krajach, w zbiorce na ochronę zdrowia zebrano ponad 2 mln złotych. ING Bank Śląski, ING Tech Poland oraz Fundacja ING Dzieciom przekazali te środki wybranym placówkom medycznym. Na początku czerwca wprowadziliśmy nową inicjatywę - zbiórka

prowadzona przez ING Bank Śląski i Fundację ING Dzieciom umożliwiła wybór i wsparcie placówek szpitalnych w najbliższej okolicy.

## #zdałnidopomocy z ING

ING Bank Śląski zorganizował akcję #zdałnidopomocy. Bank zachęcał do pomocy innym w załatwieniu spraw w Internecie, bez wychodzenia z domu. ING Bank Śląski zaprosił także do akcji #zdałnidopomocy znanych twórców internetowych. W ramach akcji #zdałnidopomocy przygotowaliśmy 2 proste przewodniki po bankowaniu w Moim ING oraz aplikacji Moje ING mobile na telefon. To swego rodzaju podręczniki dla początkujących, które krok po kroku pokazują jak korzystać z bankowości internetowej oraz jak zainstalować aplikację i skorzystać z jej podstawowych funkcji.

## ING wprowadza udogodnienia dla niesłyszących

ING Bank Śląski wprowadził kolejne rozwiązania, które ułatwią osobom niesłyszącym codzienne korzystanie z bankowości. W specjalnej sekcji na stronie internetowej banku zostało udostępnionych 5 filmów z tłumaczem języka migowego. Zostały przygotowane z użyciem Polskiego Języka Migowego i można się z nich dowiedzieć m.in. o podstawowych procesach w bankowości: jak otworzyć konto, jak zacząć korzystać z aplikacji mobilnej, co to jest BLIK i jak wysłać przelew. Projekt jest efektem pomysłu, który wygrał CX Day w zeszłym roku.

## #ING dla klimatu

W pierwszym półroczu 2020 roku ING Bank Śląski kontynuował działania na rzecz ochrony środowiska. Bank rozwija współpracę z Voom, udostępnia kredyty na eko-inwestycje a także wspiera gospodarkę obiegu zamkniętego.

## ING inwestuje w platformę mobilności miejskiej Voom

ING Bank Śląski zainwestował 1 milion zł w spółkę rozwijającą aplikację Voom, nabywając tym samym pakiet mniejszościowy 8%. Zacieśniamy współpracę merytoryczną nad rozwojem pierwszego polskiego MaaS (Mobility-as-Service). Zawarcie umowy inwestycyjnej oraz umowy marketingowej pomiędzy ING Bankiem Śląskim a Voom nastąpiło 15 stycznia 2020 roku.

## Już co trzeci kredyt dla wspólnot mieszkaniowych w ING na eko-inwestycje

Wspólnoty mieszkaniowe chcą być eko a ING Bank Śląski im to ułatwia. Bank zachęca do eko-inwestycji i proponuje wspólnotom mieszkaniowym EKO kredyt bez prowizji. Wysokość kredytu wynosi aż do 2 mln zł (do 1,2 mln zł bez wkładu własnego) a miesięczna rata do 90% wartości miesięcznej zaliczki na Fundusz Remontowy.

## Raport „Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego”

Raport „Osiem mitów o gospodarce obiegu zamkniętego” powstał m.in. na podstawie danych z badania Finansowy Barometr ING. Jest to cykliczne badanie Grupy ING realizowane przez IPSOS, badające zachowania i postawy konsumentów wobec zagadnień finansowych w Polsce i na świecie. Edycja wykorzystana w raporcie została przeprowadzona w sierpniu 2019 roku w 15 krajach: Polska, Austria, Belgia, Czechy, Francja, Hiszpania, Holandia, Luksemburg, Niemcy, Rumunia, Wielka Brytania, Włochy, Australia i USA. W badaniu wzięło udział 15 146 respondentów, w tym 1 005 z Polski.

Mity, do których eksperci odnoszą się w raporcie to:

- Gospodarka obiegu zamkniętego to moda, która szybko przeminie
- Gospodarka obiegu zamkniętego się nie opłaca
- W gospodarce obiegu zamkniętego chodzi głównie o recykling
- Gospodarka obiegu zamkniętego wymaga przede wszystkim zmian nawyków konsumenckich
- Ludzie nie zmieniają swoich nawyków, na przykład co do naprawiania sprzętów
- Polska odstaje od innych krajów we wdrażaniu gospodarki obiegu zamkniętego
- Unia Europejska jest osamotniona w budowaniu gospodarki obiegu zamkniętego

Raport można znaleźć tutaj: [www.ing.pl/\\_files/asset\\_upload\\_data/dagex8r](http://www.ing.pl/_files/asset_upload_data/dagex8r).

Więcej na temat inicjatyw w kierunku zrównoważonego rozwoju i CSR można znaleźć na stronie: [www.ing.pl/o-banku/odpowiedzialnosc-spoeczna](http://www.ing.pl/o-banku/odpowiedzialnosc-spoeczna).

## Nasze skonsolidowane wyniki finansowe

### Podstawowe dane finansowe

#### Skrócona informacja o wynikach finansowych Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

mln zł	I poł. 2019	II poł. 2019	I poł. 2020	Zmiana I poł. 2020 do I poł. 2019
Przychody*	2 837,5	2 958,9	3 074,8	8,4%
Koszt	1 302,2	1 195,2	1 416,5	8,8%
Koszt ryzyka	260,9	344,6	604,1	131,5%
Zysk brutto	1 063,8	1 194,0	817,1	-23,2%
Zysk netto**	793,6	865,1	583,5	-26,5%
Suma bilansowa	150 909,1	158 610,7	180 639,3	19,7%
Zobowiązania wobec klientów	122 992,0	130 473,5	150 979,3	22,8%
Kredyty i inne należności udzielone klientom, netto	110 509,9	118 288,1	120 831,5	9,3%
Kapitały własne**	14 219,8	15 223,3	18 235,5	28,2%

\*łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; \*\*przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej;

#### Podstawowe wskaźniki efektywności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

	I poł. 2019	II poł. 2019	I poł. 2020	Zmiana I poł. 2020 do I poł. 2019
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I)	45,9%	43,1%	46,1%	+0,2p.p.
Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany	43,6%	43,1%	44,0%	+0,4p.p.
Wskaźnik zwrotu na aktywach (ROA)	1,15%	1,10%	0,89%	-0,3p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE)	12,5%	11,6%	9,0%	-3,5p.p.
Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany	13,2%	12,8%	10,7%	-2,5p.p.
Wskaźnik marży odsetkowej (skumulowany)	2,94%	2,95%	2,83%	-0,11p.p.
Wskaźnik Kredyty/Depozyty	89,9%	90,7%	80,0%	-9,8p.p.
LCR	122%	130%	223%	+101p.p.
NSFR	128%	130%	144%	+16,0p.p.
LR wg definicji przejściowej	7,23%	7,23%	6,59%	-0,64p.p.
Łączny współczynnik kapitałowy	15,03%	16,87%	17,47%	+2,44p.p.
Współczynnik kapitału Tier 1	13,78%	14,41%	14,94%	+1,16p.p.

**Wskaźnik udziału kosztów w przychodach (C/I) - skorygowany** - koszty działania / przychody łącznie z zyskiem netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności; po korekcie kosztów BFG polegającej na rozłożeniu na 4 kwartały składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji.

**Wskaźnik zwrotu z kapitału (ROE) - skorygowany** - suma zysku netto z 4 kolejnych kwartałów/średnia wartość kapitału z 5 kolejnych kwartałów z wyłączeniem kapitału z aktualizacji wyceny instrumentów zabezpieczających przepływy pieniężne.

### Rachunek zysków i strat

Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za I połowę 2020 roku oraz ich zmiany w porównaniu z rokiem poprzednim przedstawia tabela poniżej.

### Podstawowe wskaźniki efektywności



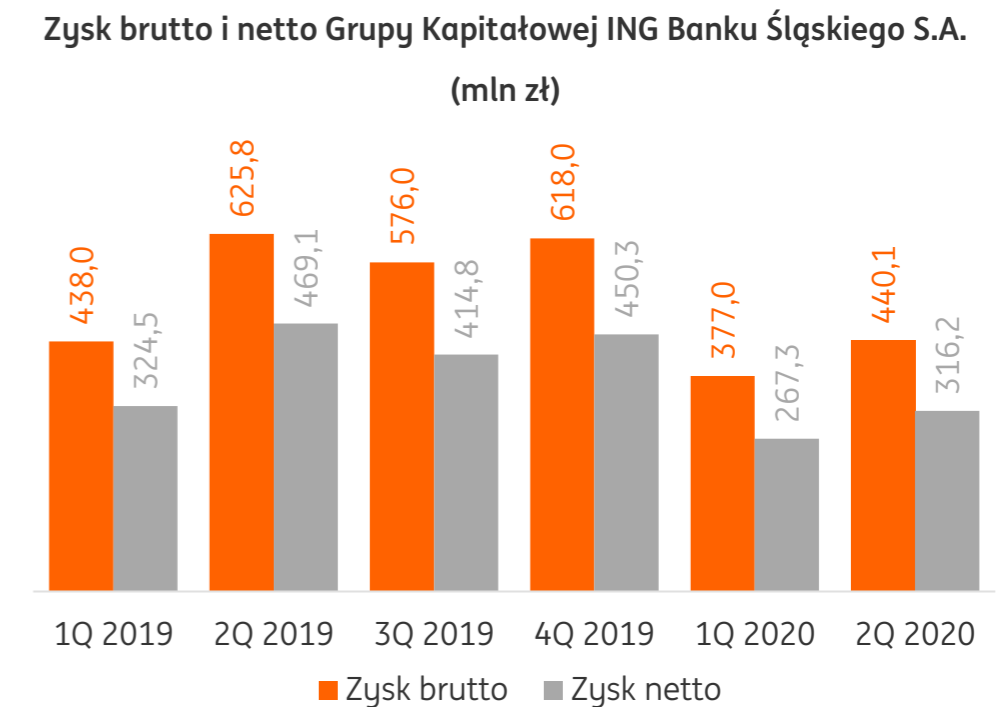
## Podstawowe wielkości skonsolidowanego rachunku zysków i strat w ujęciu analitycznym

mln zł	I poł. 2019	II poł. 2019	I poł. 2020	Zmiana I poł. 2020 do I poł. 2019	
				mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	2 073,4	2 251,7	2 251,3	177,9	8,6%
Wynik z tytułu prowizji	671,5	669,0	703,1	31,6	4,7%
Pozostałe przychody*	92,6	38,2	120,4	27,8	30,0%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>2 837,5</b>	<b>2 958,9</b>	<b>3 074,8</b>	<b>237,3</b>	<b>8,4%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>1 302,2</b>	<b>1 195,2</b>	<b>1 416,5</b>	<b>114,3</b>	<b>8,8%</b>
Odpisy na utratę wartości i rezerwy	260,9	344,6	604,1	343,2	131,5%
Podatek bankowy	210,6	225,1	237,1	26,5	12,6%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>1 063,8</b>	<b>1 194,0</b>	<b>817,1</b>	<b>-246,7</b>	<b>-23,2%</b>
Podatek dochodowy	270,2	328,9	233,6	-36,6	-13,5%
Wynik netto przypadający akcjonariuszom niekontrolującym	0,0	0,0	0,0	0,0	-
<b>Wynik finansowy netto</b>	<b>793,6</b>	<b>865,1</b>	<b>583,5</b>	<b>-210,1</b>	<b>-26,5%</b>

\*Wynik na instrumentach finansowych wycenianych przez rachunek zysków i strat oraz wynik z pozycji wymiany, wynik na sprzedaży papierów wartościowych wycenianych wg zamortyzowanego kosztu, wynik na sprzedaży papierów wartościowych wycenianych w wartości godziwej przez inne całkowite dochody oraz przychody z tytułu dywidend, wynik na inwestycjach, wynik na rachunkowości zabezpieczeń, wynik na pozostałej działalności podstawowej oraz zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

## Zysk brutto i netto

W I połowie 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A wypracowała zysk netto przypadający akcjonariuszom jednostki dominującej na poziomie 583,5 mln zł. Oznacza on, że wynik netto pogorszył się o 26,5% w porównaniu do I półrocza 2019 roku. Wynik brutto ukształtował się w wysokości 817,1 mln zł i spadł o 23,2% w porównaniu z I połową 2019 roku. W 2020 roku nie wystąpiły czynniki o charakterze jednorazowym.



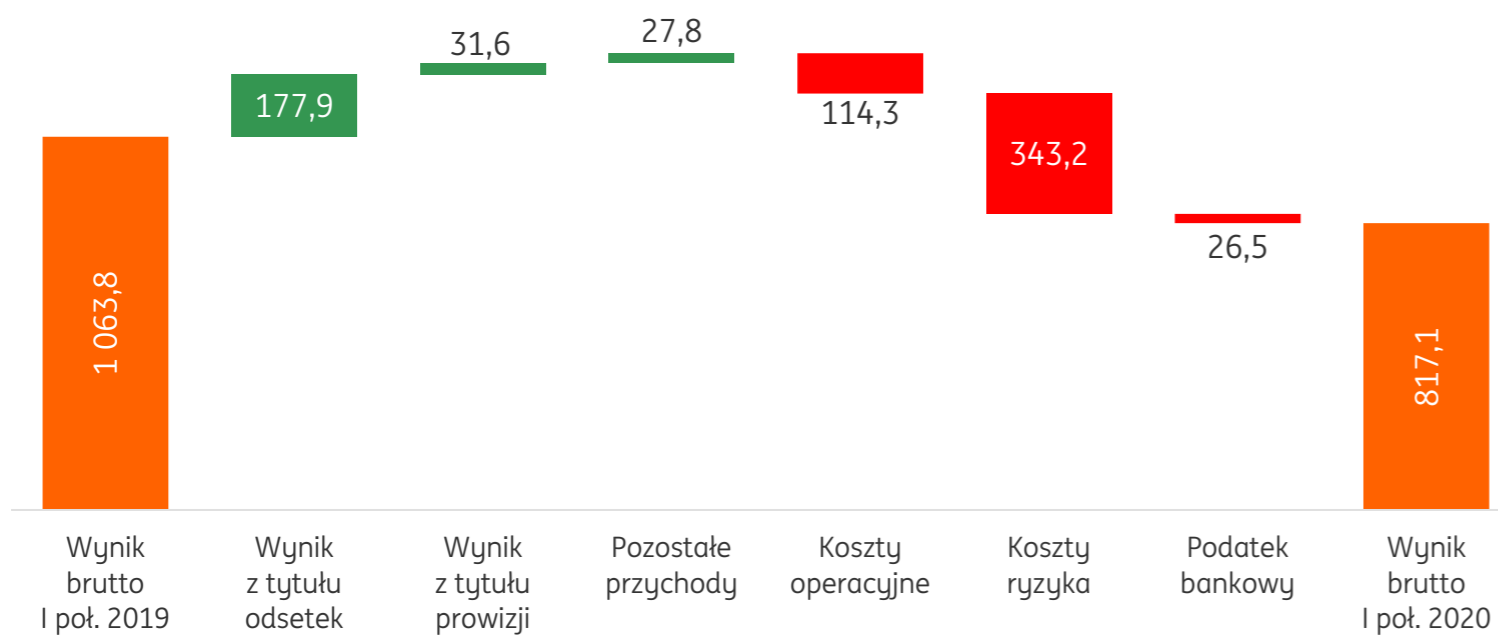
Na pogorszenie zysku brutto za I połowę 2020 roku o 246,7 mln zł, czyli 23,2%, względem I połowy 2019 roku w największym stopniu wpłynęło:

- wzrost kosztów ryzyka o 343,2 mln zł, czyli o 131,5%,
- wzrost kosztów operacyjnych o 114,3 mln zł, czyli o 8,8%, w tym z tytułu kosztów BFG o 38,4 mln zł, czyli o 23,0%, oraz
- wzrost zapłaconego podatku bankowego o 26,5 mln zł, czyli o 12,6%.

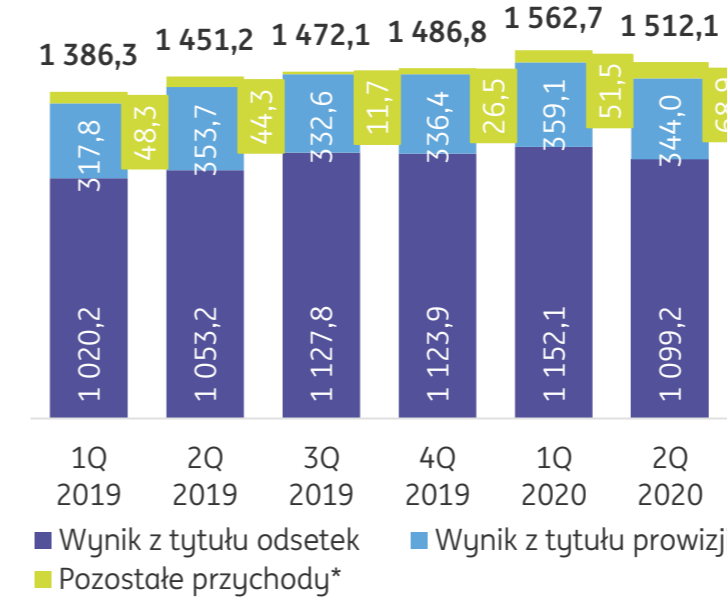
Z drugiej strony, do czynników, które wpływały pozytywnie na poziom wyniku brutto w pierwszych sześciu miesiącach 2020 roku względem 2019 roku były:

- wyższy poziom wyniku z tytułu odsetek o 117,9 mln zł, czyli o 8,6%,
- wyższego poziomu wyniku z tytułu opłat i prowizji o 31,6 mln zł, czyli o 4,7% oraz
- wzrost pozostałych przychodów o 27,8 mln zł, czyli o 30,0%.

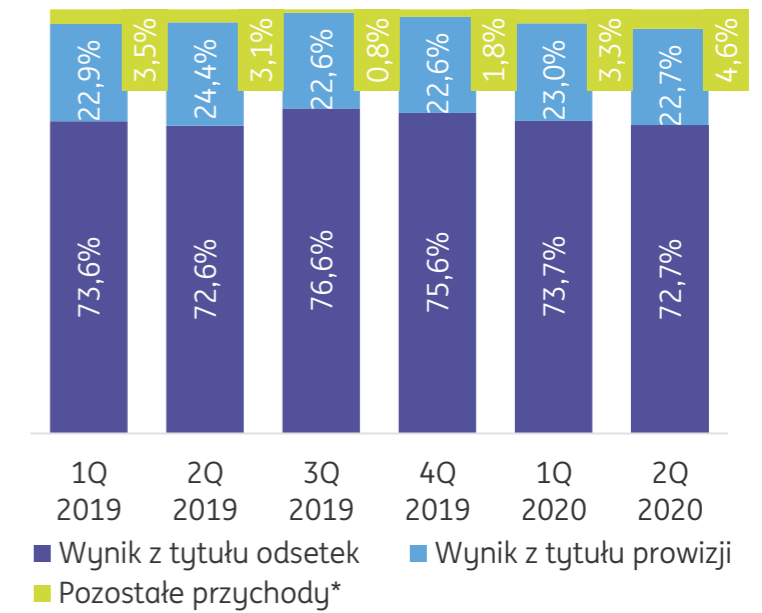
Czynniki zmiany wyniku brutto Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego w I połowie 2020 roku (mln zł)



Przychody\* według kategorii rachunku zysków i strat (mln zł)



Struktura przychodów\*

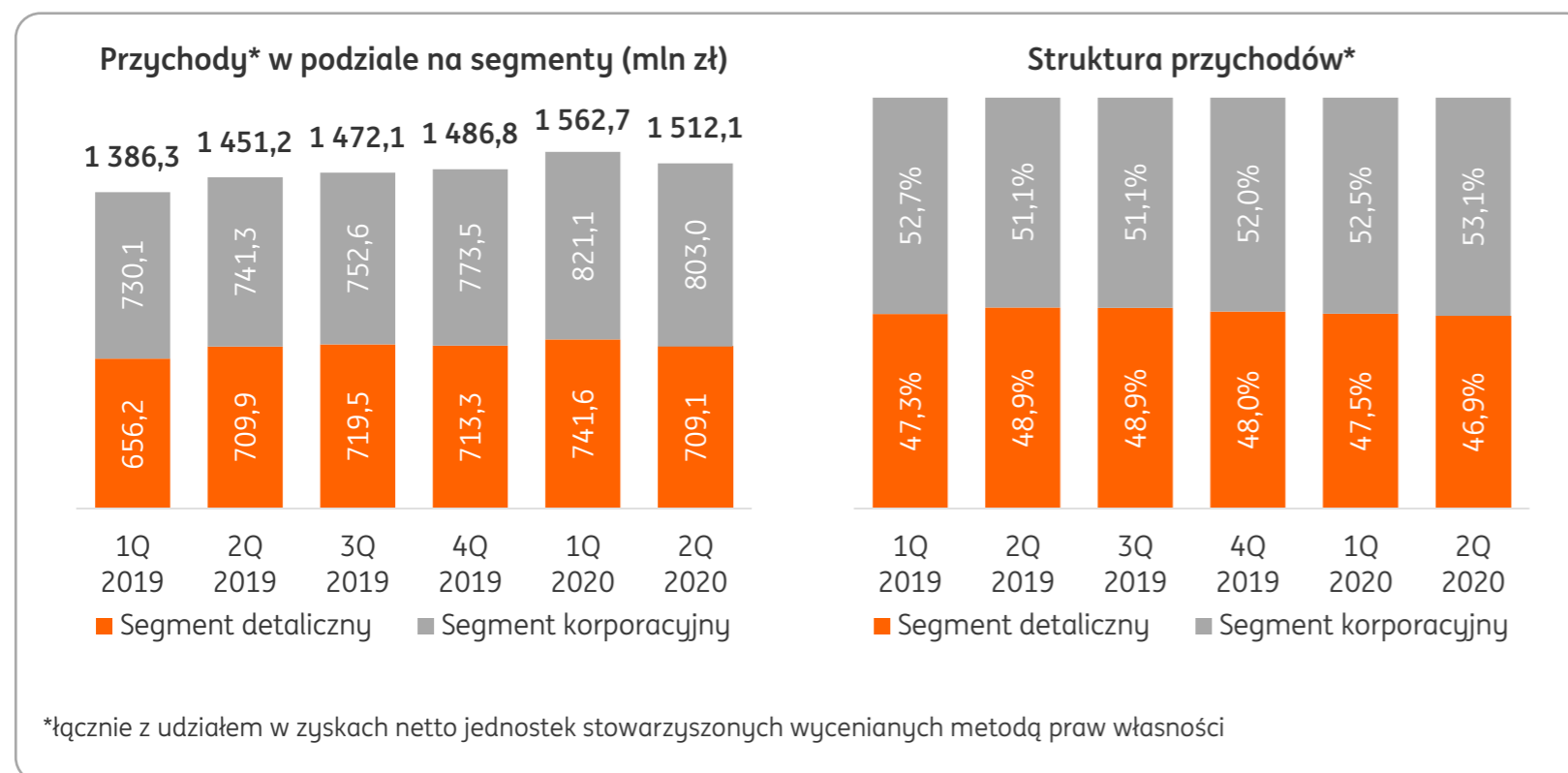


\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

## Przychody

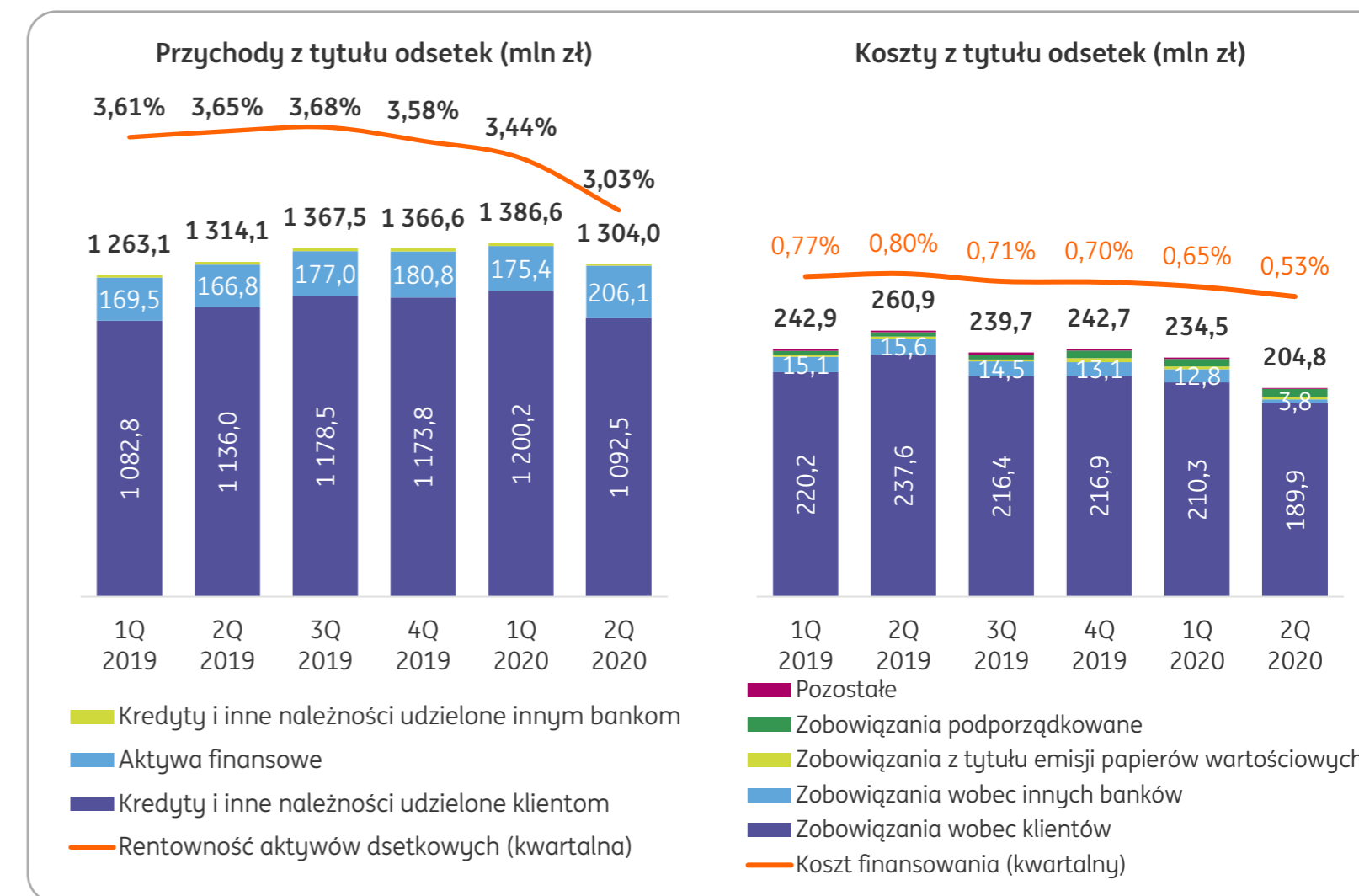
W I połowie 2020 roku przychody ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. ukształtowały się na poziomie 3 074,8 mln zł. Oznacza to, że poprawa względem I połowy 2019 roku wyniosła 237,3 mln zł, czyli 8,4% i wynikała głównie z wyższego wyniku z tytułu odsetek. Jego udział w przychodach ogółem był stabilny (73,2% względem 73,1% rok wcześniej).

W I połowie 2020 roku głównym czynnikiem wzrostu przychodów był segment korporacyjny. Jego przychody zwiększyły się o 152,7 mln zł, czyli o 10,4%, do poziomu 1 624,1 mln zł. W konsekwencji jego udział w strukturze zwiększył się o 0,9 p.p. do 52,8%. Przychody segmentu detalicznego przyrosły o 84,6 mln zł, czyli o 6,2%, do 1 450,7 mln zł.



## Wynik z tytułu odsetek

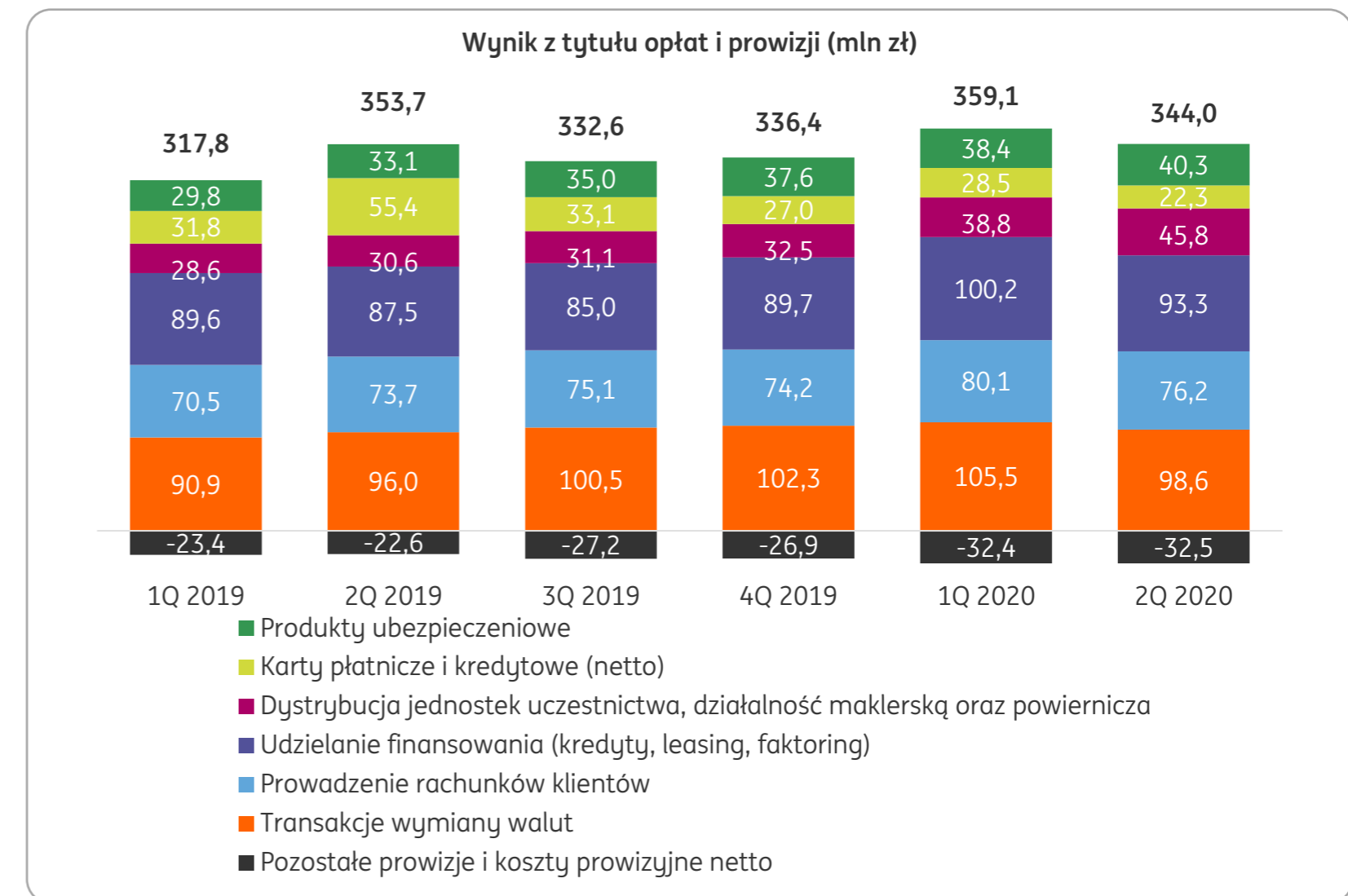
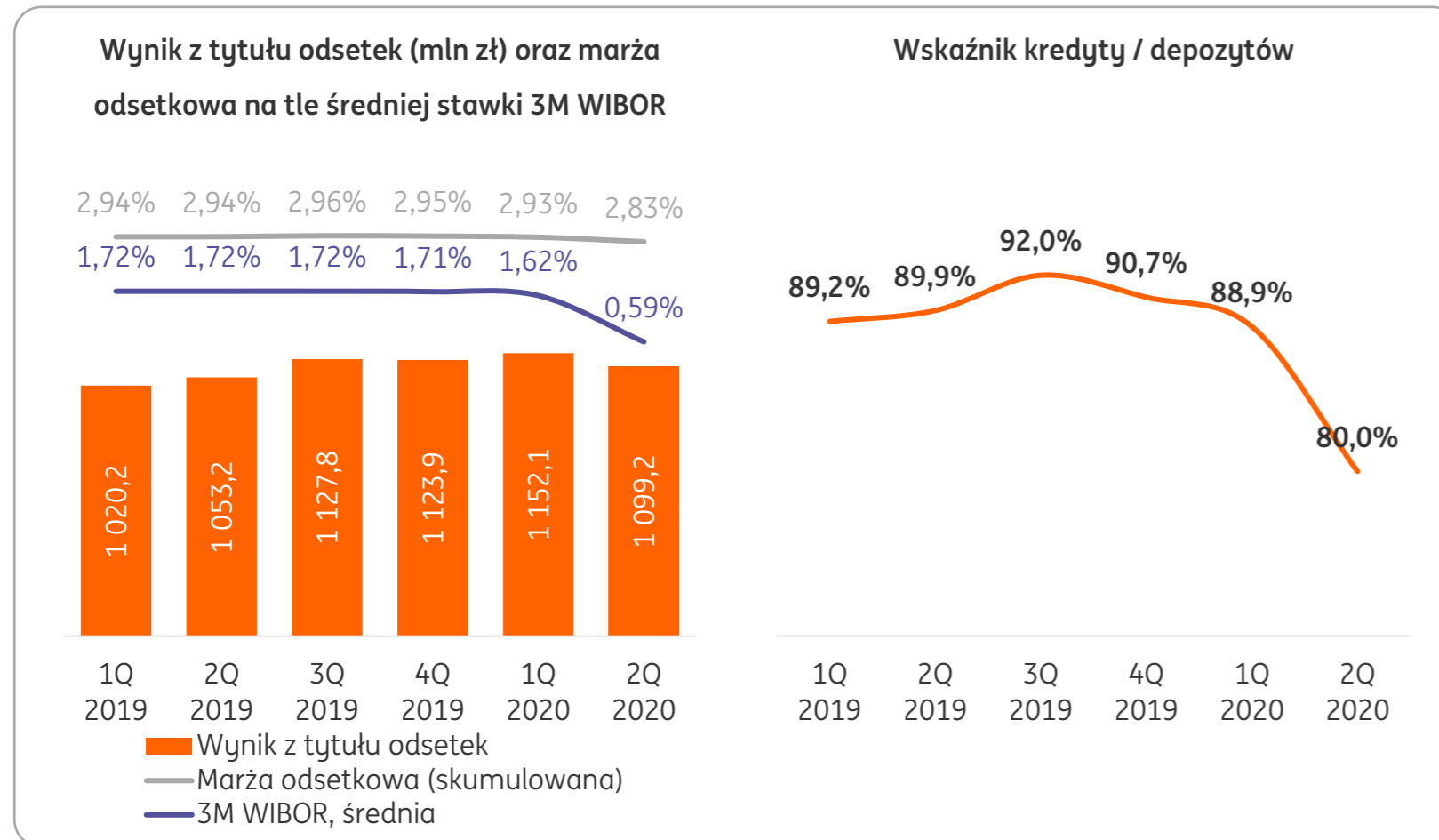
W I połowie 2020 roku przychody z tytułu odsetek wzrosły o 4,4% względem I połowy 2019 roku, głównie za sprawą wyższych odsetek od kredytów i innych należności udzielonych klientom. Z drugiej strony, koszty z tytułu odsetek spadły o 12,8% r/r, przede wszystkim ze względu na niższe koszty zobowiązań wobec klientów. W konsekwencji, wynik netto z tytułu odsetek zwiększył się o 8,6% r/r, czyli o 177,9 mln zł do poziomu 2 251,3 mln zł. Ze względu na obniżki stóp procentowych (stopa referencyjna spadła z 1,5% do 0,1%) pod presją znajdują się marża odsetkowa banku (spadek stawek WIBOR, obniżenie maksymalnego oprocentowania kredytów z 10,0% do 7,2%, zmiana wysokości i oprocentowania rezerwy obowiązkowej). O wpływie cięcia stóp procentowych na wyniki naszej grupy kapitałowej informowaliśmy w trzech raportach bieżących (17/2020, 25/2020 i 29/2020). Szacujemy, że łączny wpływ trzech obniżek stóp procentowych będzie mieć negatywny wpływ na nasze wyniki odsetkowy w 2020 roku w przedziale 255-305 mln zł.



W wyniku spadku stóp procentowych oraz wysokiemu wzrostowi depozytów klientów (i spadkowi wskaźnika kredytów do depozytów) marża odsetkowa naszego banku zmniejszyła się. Skumulowana marża odsetkowa spadła z 2,94% po I półroczu 2019 roku do 2,83% na koniec I półrocza 2020 roku.

W zakresie kosztu finansowania przeprowadziliśmy dostosowanie stawek m.in. na kontach oszczędnościowych. Podstawowa oferta na koncie oszczędnościowym dla klienta detalicznego wynosiła do 6 lipca 2020 roku 0,50%, do końca sierpnia będzie wynosić 0,25%, a od początku września 0,05%. Oferta dla klientów korporacyjnym w zakresie oprocentowania kont oszczędnościowych była zmieniana dwa razy – 1 kwietnia 2020 roku z 0,80% na 0,50% oraz 1 czerwca na 0,10%.





## Wynik z tytułu prowizji i opłat

W I połowie 2020 roku wynik z tytułu prowizji i opłat Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. zwiększył się o 31,6 mln zł, czyli o 4,7% względem I połowy 2019 roku do poziomu 703,1 mln zł.

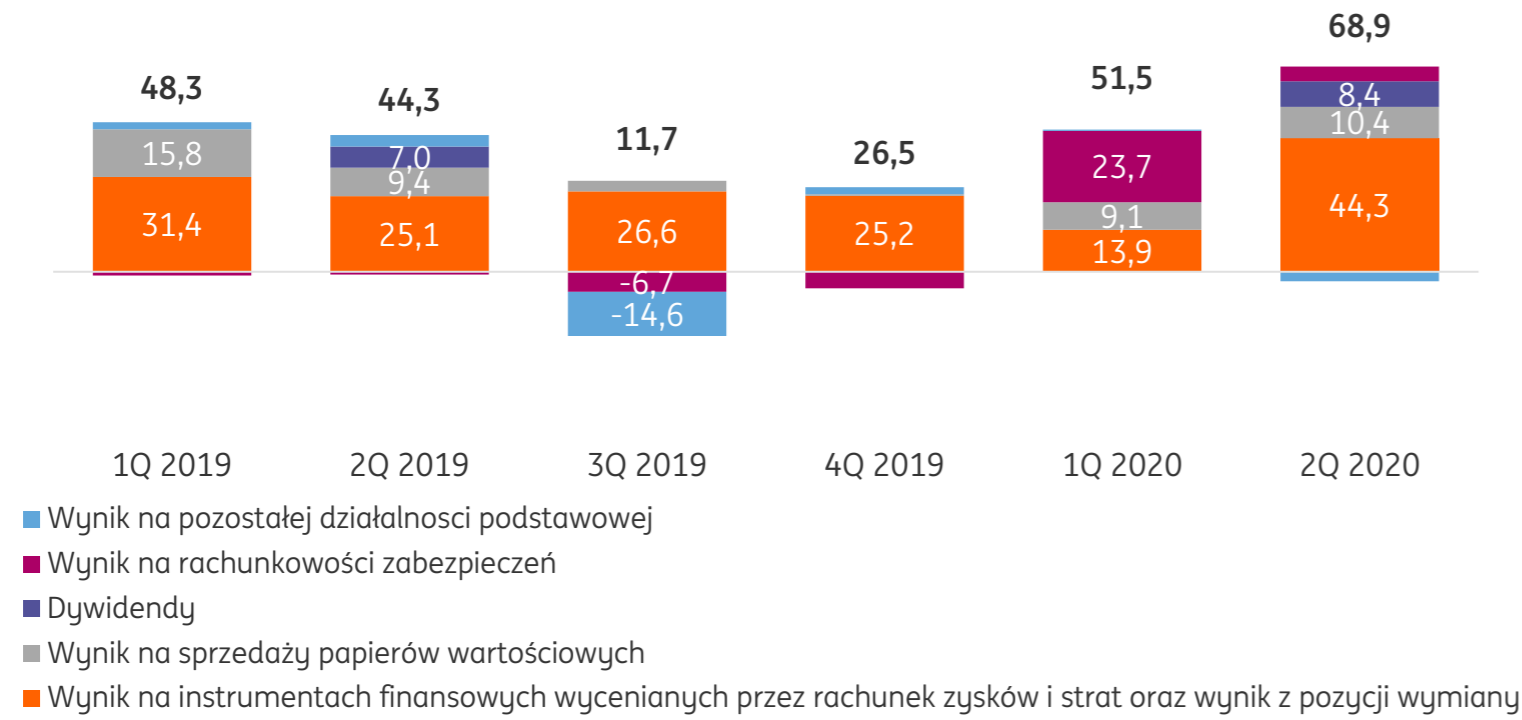
Najistotniejszy wzrost w ramach przychodów z tytułu prowizji i opłat wystąpił w:

- dystrybucji jednostek uczestnictwa, działalności maklerskiej i powierniczej – poprawa o 25,4 mln zł (42,9%),
- marży na transakcjach wymiany walut - poprawa o 17,2 mln zł (9,2%) oraz
- produktach ubezpieczeniowych - poprawa o 15,8 mln zł (25,1%).

## Pozostałe przychody

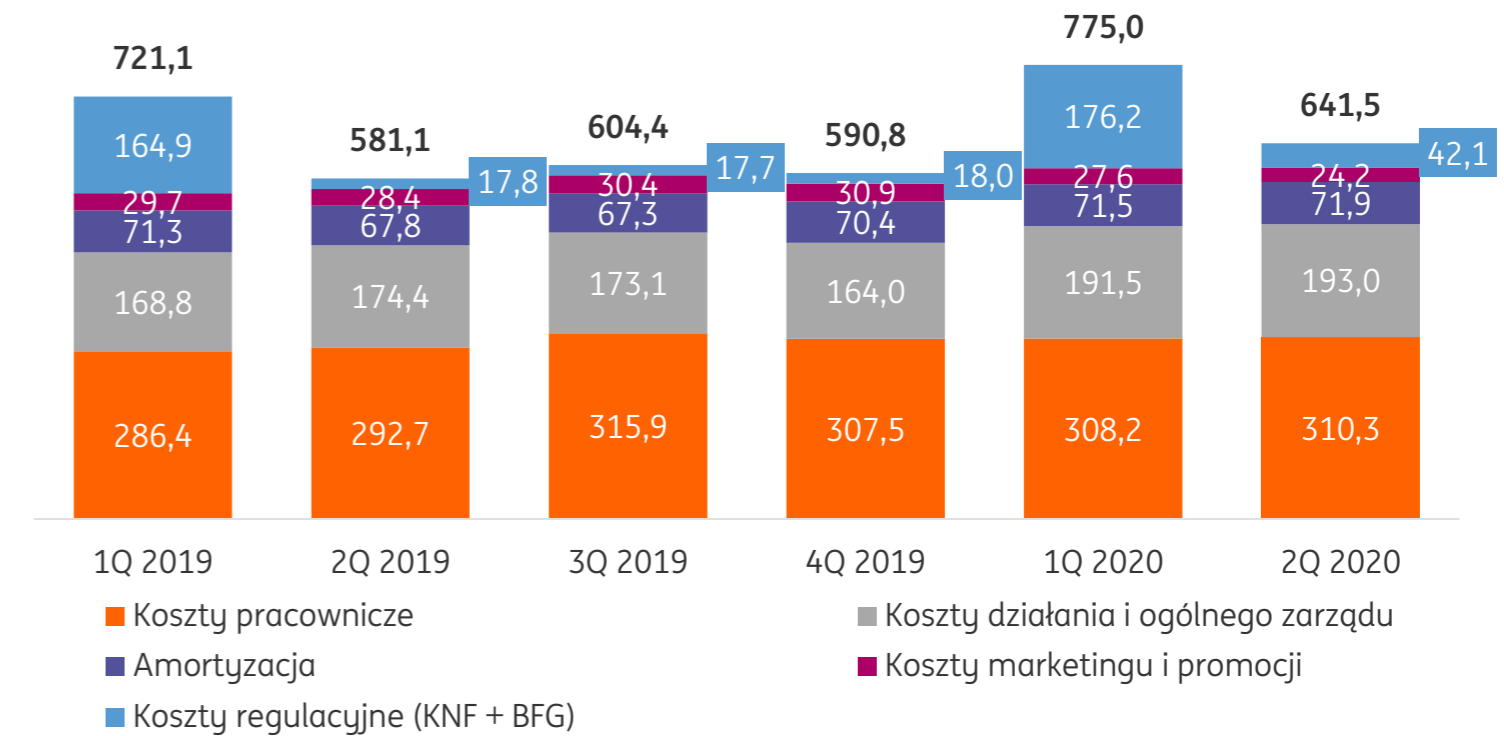
W I połowie 2020 roku pozostałe przychody Grupy (łącznie z udziałem w wyniku netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności) wyniosły 120,4 mln zł i były wyższe o 27,8 mln zł w porównaniu do poprzedniego roku. Wzrost wynika z wyższej wartości wyniku na rachunkowości zabezpieczeń (28,6 mln zł w I połowie 2020 roku w stosunku do -2,1 mln zł w I połowie 2019 roku). Największy wpływ na wynik w tej pozycji ma różnica w wycenie pozycji zabezpieczanej w stosunku do zabezpieczającej w ramach rachunkowości zabezpieczeń wartości godziwej i jest konsekwencją spadku rynkowych krótkoterminowych stóp procentowych (pozytywny efekt wyceny nogi zmiennej instrumentu zabezpieczającego).

Pozostałe przychody\* (mln zł)



\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności

Koszty działania (mln zł)



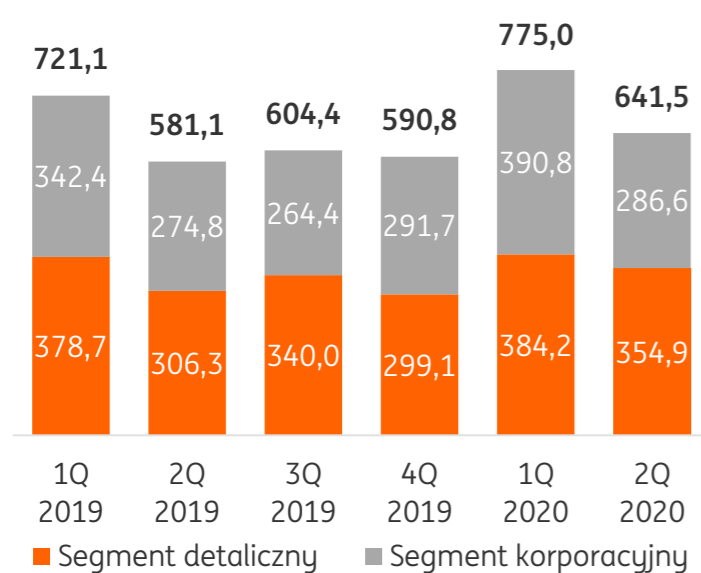
## Koszty działania

W I półroczu 2020 roku koszty działania Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. wzrosły o 8,8% r/r do poziomu 1 416,5 mln zł. Najmocniej wzrosły w 2020 roku koszty związane z opłatami na rzecz BFG (+38,4 mln zł r/r tj. o 23,0% r/r). Wartość składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji wyniosła 125,4 mln zł (131,2 mln zł w 2019 roku). Natomiast składka na fundusz gwarancyjny depozytów wyniosła w I połowie 2020 roku 79,6 mln zł (względem 35,4 mln zł w I połowie 2019 roku). Koszty osobowe wzrosły w I półroczu 2020 roku o 39,4 mln zł r/r, co jest efektem przeprowadzonych corocznie podwyżek w kwietniu. Pozostałe koszty działania (z wyłączeniem amortyzacji) wzrosły o 32,2 mln zł r/r, m.in. za sprawą kosztów IT – wzrost o 25,1 mln zł do 138,9 mln zł.

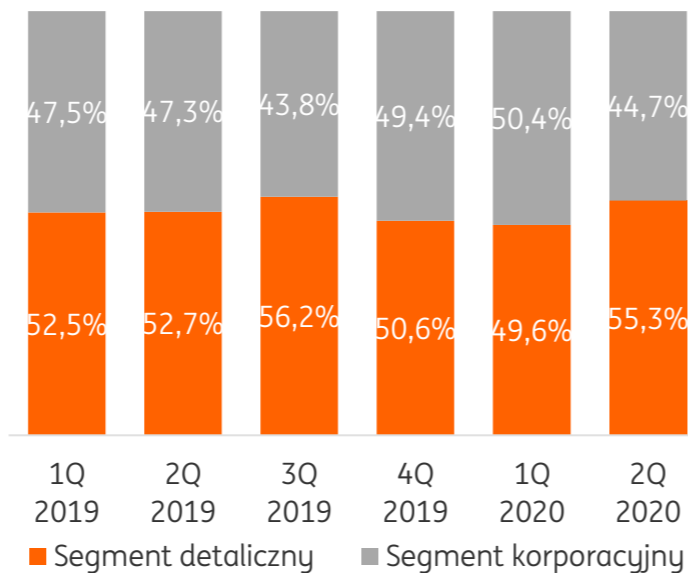
Zatrudnienie w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego było względnie stabilne (8 131,4 etatów na koniec czerwca 2020 roku w stosunku do 8 071,6 etatów na koniec 2019 roku).

Koszty działania segmentu detalicznego wzrosły o 54,1 mln zł r/r (+7,9%) do 739,1 mln zł, podczas gdy koszty działania segmentu korporacyjnego wzrosły o 60,2 mln zł r/r (+9,7%) do 677,4 mln zł. W konsekwencji udział segmentu detalicznego w kosztach spadł o 0,4 p.p. do 52,2% względem I połowy 2019 roku.

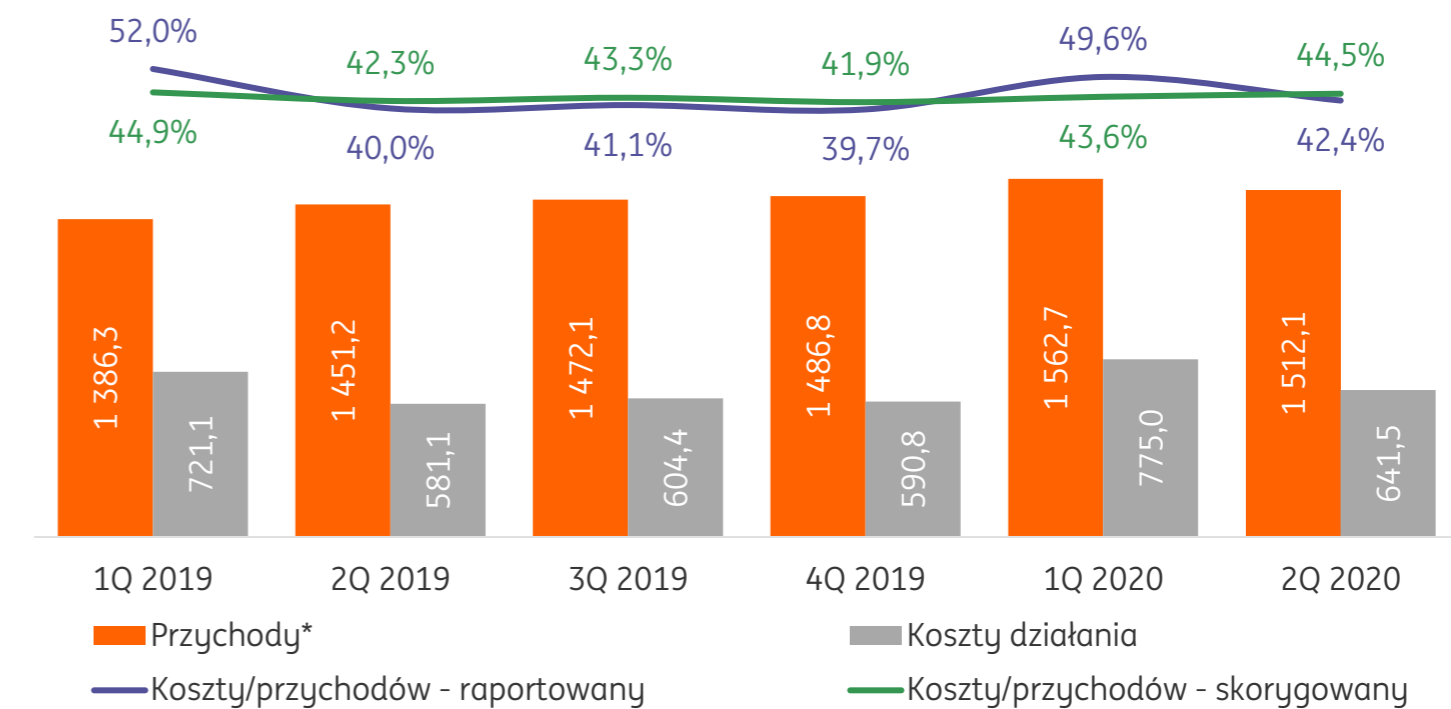
Koszty działania w podziale na segmenty (mln zł)



Struktura kosztów działania



Przychody\* na tle kosztów działania (mln zł) oraz wskaźnik kosztów do przychodów



Ze względu na szybsze tempo przyrostu kosztów działania niż przychodów, wskaźnik efektywności - koszty do przychodów - pogorszył się w I połowie 2020 roku względem roku poprzedniego. Wyniósł on 46,1%, co oznacza wzrost o 0,2 p.p. r/r. Skorygowany wskaźnik kosztów do przychodów dla I połowy 2020 roku (zakładając kwartalne rozpoznawanie składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji) ukształtował się na poziomie 44,0%, czyli poprawił się o 0,4 p.p. r/r.

\*łącznie z udziałem w zyskach netto jednostek stowarzyszonych wycenianych metodą praw własności; wskaźnik skorygowany - po korekcie kosztów BFG polegającej na rozłożeniu na 4 kwartały składki na fundusz przymusowej restrukturyzacji



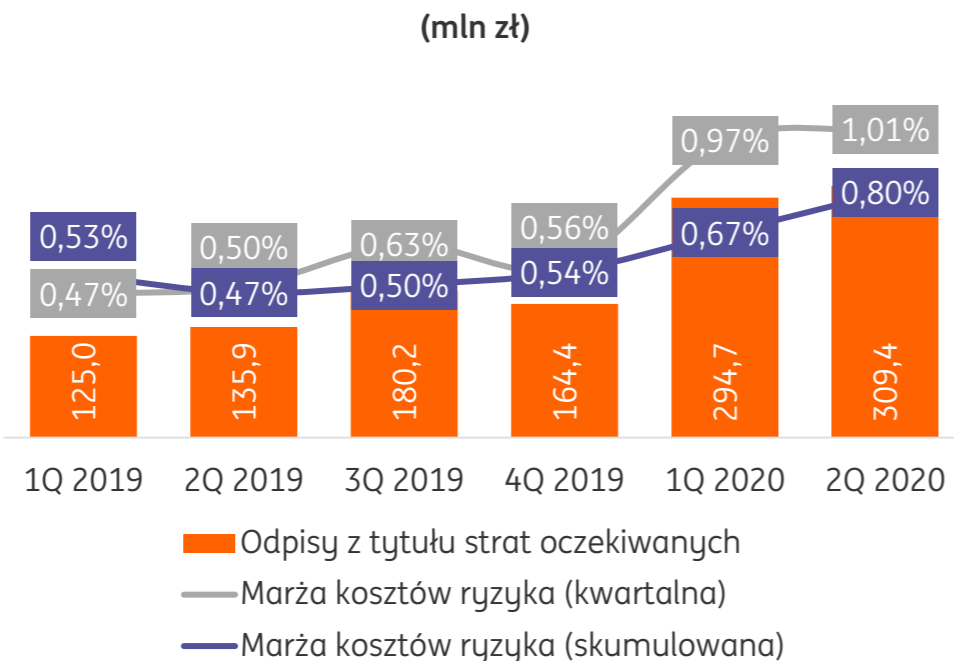
## Odpisy z tytułu strat oczekiwanych

W I połowie 2020 roku nastąpił znaczący wzrost wskaźnika marży kosztów ryzyka (relacja odpisu na straty oczekiwane do portfela kredytowego brutto) do 0,80% z 0,47% w poprzednim roku. Wzrost nastąpił w obu segmentach: w segmencie detalicznym marża kosztów ryzyka wzrosła z 0,36% w I połowie 2019 roku do 0,64% w I połowie 2020 roku, podczas gdy w segmencie korporacyjnym - z 0,55% w I połowie 2019 roku do 0,92% w I połowie 2020 roku.

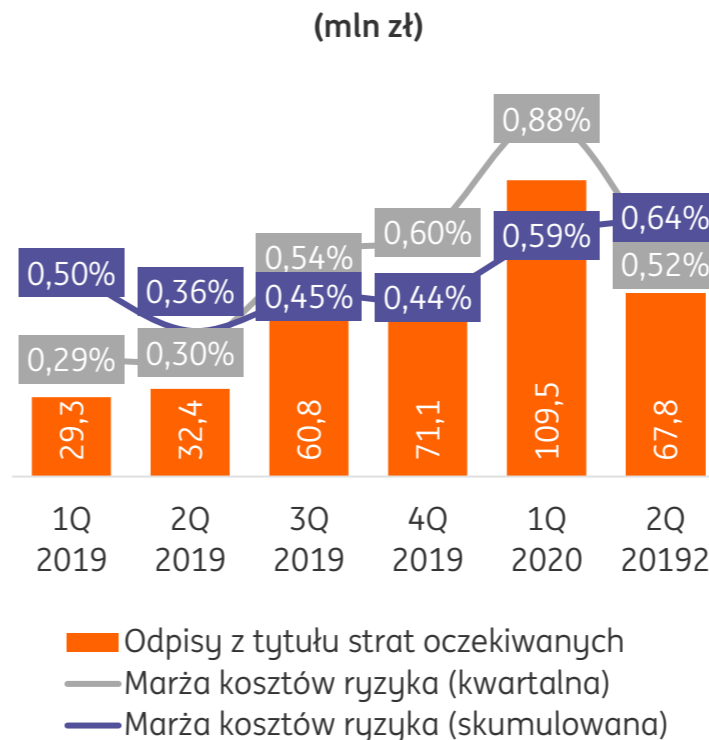
Wzrost kosztów (i marży) ryzyka wynika w głównej mierze ze zmian parametrów makroekonomicznych w modelach, co jest następstwem pandemii COVID-19 i jej wpływu na polską gospodarkę. Skumulowany efekt za I połowę 2020 roku wynosi 296,4 mln zł, z czego 25,4 mln zł w segmencie detalicznym oraz 270,9 mln zł w segmencie korporacyjnym.

W I kwartale 2020 roku nasz bank sprzedał jeden portfel należności korporacyjnych z etapu 3. Transakcja ta miała pozytywny wpływ na koszty ryzyka w wysokości 3,5 mln zł. W I kwartale 2019 roku również nastąpiła jedna sprzedaż należności korporacyjnych z etapu 3, a jej wpływ na koszty ryzyka wyniósł 9,8 mln zł. Bank regularnie sprzedaje portfele należności w etapie 3 w ramach swojej polityki zarządzania ryzykiem kredytowym.

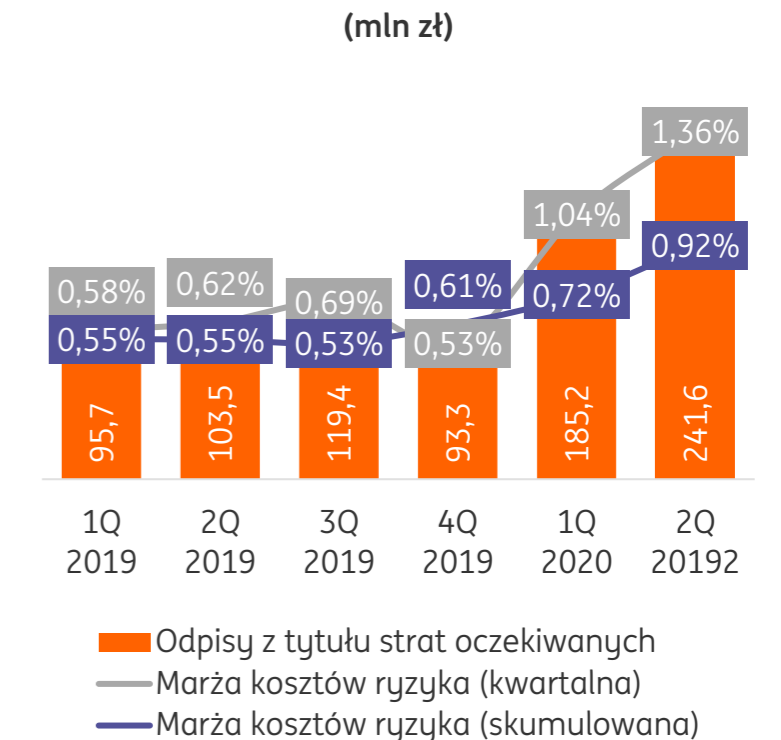
Skonsolidowane odpisy z tytułu strat aktywów finansowych netto



Odpisy z tytułu strat oczekiwanych aktywów finansowych netto w segmencie detalicznym



Odpisy z tytułu strat oczekiwanych aktywów finansowych netto w segmencie korporacyjnym

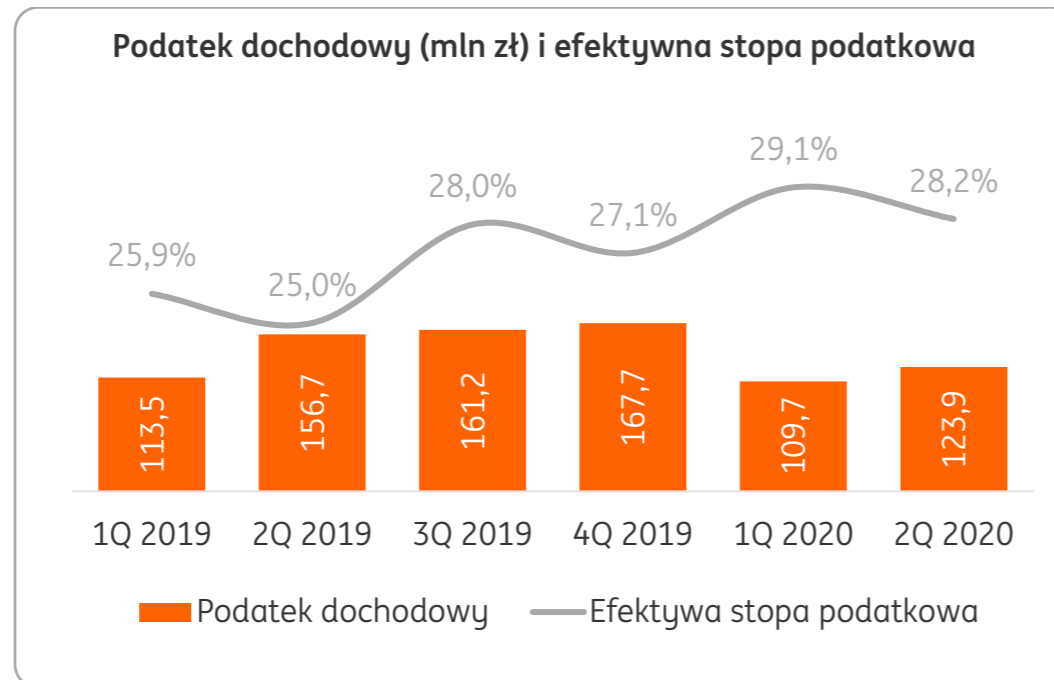


## Podatek od niektórych instytucji finansowych

W I połowie 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odprowadziła podatek od niektórych instytucji finansowych (tzw. podatek bankowy) w wysokości 237,1 mln zł. Wzrost o 26,5 mln zł, czyli o 12,6%, względem I połowy 2019 roku wynika z wyższej podstawy opodatkowania. Jest to z konsekwentnego wzrostu wolumenów biznesowych.

## Podatek dochodowy

W I połowie 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. odnotowała podatek dochodowy w wysokości 233,6 mln zł. Jest on niższy o 13,5% w porównaniu z rokiem poprzednim. Efektywna stopa podatkowa w I połowie 2020 roku wyniosła 28,6%, podczas gdy rok wcześniej 25,4%.

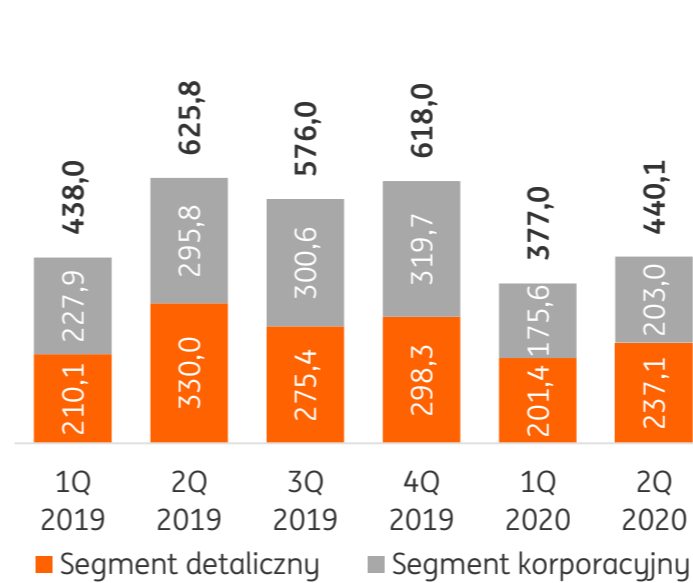


## Sprawozdanie według segmentów działalności

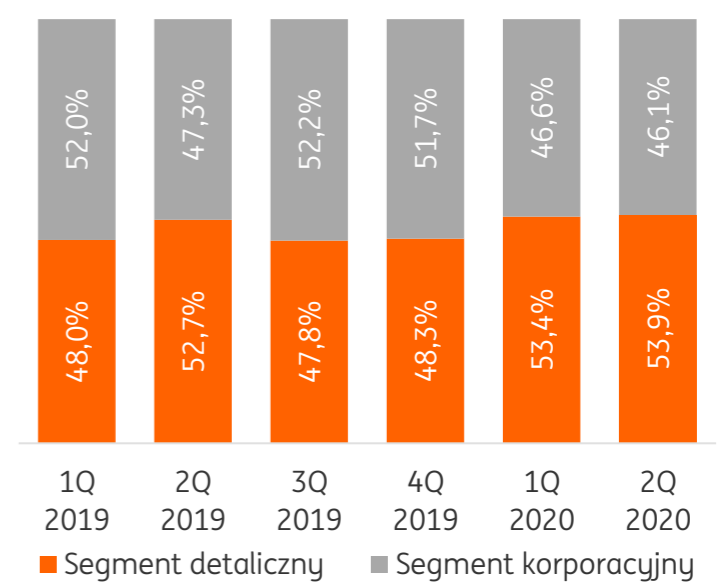
Model biznesowy naszego banku dzieli się na dwa główne segmenty:

- segment bankowości detalicznej, w ramach którego obsługiwane są osoby prywatne,
- segment bankowości korporacyjnej, który obejmuje obsługę przedsiębiorców, klientów instytucjonalnych (prowadzących działalność w formie spółek) oraz działalność w zakresie produktów rynków finansowych.

**Zysk brutto w podziale na segmenty (mln zł)**



**Struktura zysku brutto**



W I połowie 2020 roku wynik segmentu detalicznego stanowił 53,7% wyniku brutto Grupy, natomiast segmentu korporacyjnego – 46,3% (w roku ubiegłym odpowiednio: 50,8% oraz 49,2%).

### Wynik brutto w segmencie bankowości detalicznej

mln zł	I poł. 2019	II poł. 2019	I poł. 2020	Zmiana I poł. 2020 do I poł. 2019	
				mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	1 106,8	1 203,1	1 193,8	87,0	7,9%
Wynik z tytułu prowizji	216,1	201,8	209,8	-6,3	-2,9%
Pozostałe przychody*	43,1	27,9	47,2	4,1	9,5%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>1 366,0</b>	<b>1 432,8</b>	<b>1 450,8</b>	<b>84,8</b>	<b>6,2%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>685,0</b>	<b>639,0</b>	<b>739,1</b>	<b>54,1</b>	<b>7,9%</b>
Koszty ryzyka	61,7	131,9	177,3	115,6	187,4%
Podatek bankowy	79,2	88,1	95,9	16,7	21,1%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>540,1</b>	<b>573,8</b>	<b>438,5</b>	<b>-101,8</b>	<b>-18,8%</b>

\*uwzględniając zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

### Wynik brutto w segmencie bankowości korporacyjnej

	I poł. 2019	II poł. 2019	I poł. 2020	Zmiana I poł. 2020 do I poł. 2019	
mln zł				mln zł	%
Wynik z tytułu odsetek	966,6	1 048,6	1 057,5	90,9	9,4%
Wynik z tytułu prowizji	455,4	467,2	493,3	37,9	8,3%
Pozostałe przychody*	49,5	10,3	73,2	23,7	47,9%
<b>Przychody ogółem</b>	<b>1 471,5</b>	<b>1 526,1</b>	<b>1 624,0</b>	<b>152,5</b>	<b>10,4%</b>
<b>Koszty operacyjne</b>	<b>617,2</b>	<b>556,2</b>	<b>677,3</b>	<b>60,2</b>	<b>9,7%</b>
Koszty ryzyka	199,2	212,7	426,8	227,6	114,3%
Podatek bankowy	131,4	137,0	141,2	9,8	7,5%
<b>Wynik finansowy brutto</b>	<b>523,7</b>	<b>620,2</b>	<b>378,7</b>	<b>-145,0</b>	<b>-27,7%</b>

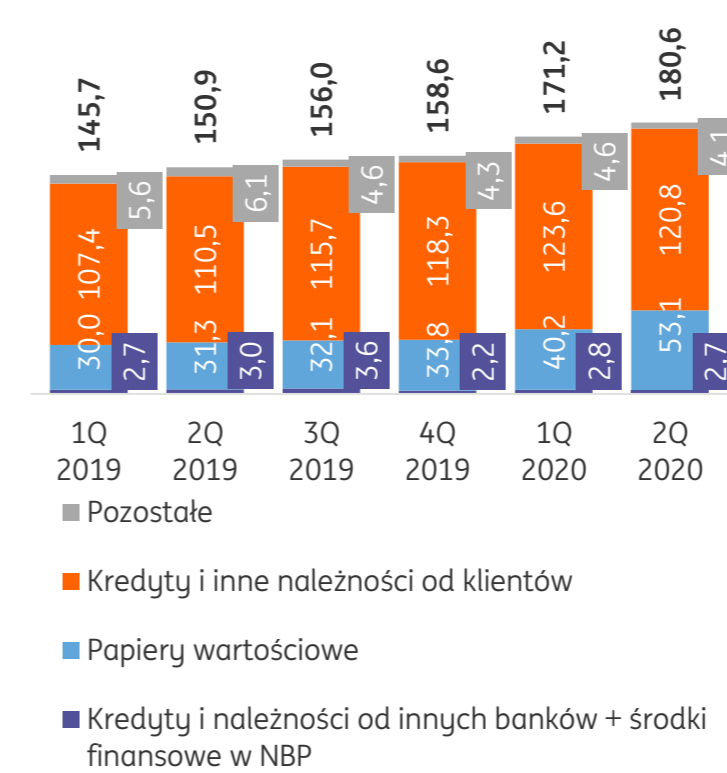
\*uwzględniając zysk netto jednostek stowarzyszonych wykazywanych metodą praw własności

## Sprawozdanie z sytuacji finansowej

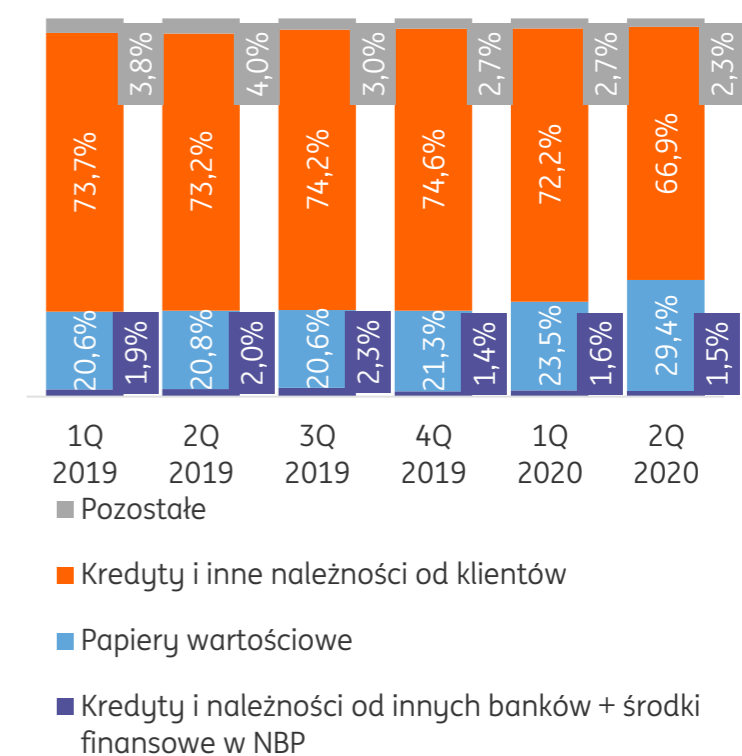
### Aktywa

Aktywa ogółem Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A na koniec czerwca 2020 roku wyniosły 180,6 mld zł. Oznacza to wzrost o 13,9% względem końca 2019 roku. Głównym czynnikiem wzrostu był portfel papierów wartościowych – zwiększył się o 19,3 mld zł, czyli o 56,9% do 53,1 mld zł. Stanowi on również drugą najistotniejszą pozycję w strukturze aktywów. 30 czerwca 2020 roku odpowiadały za 29,4% wszystkich aktywów Grupy.

Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego  
(mld zł)



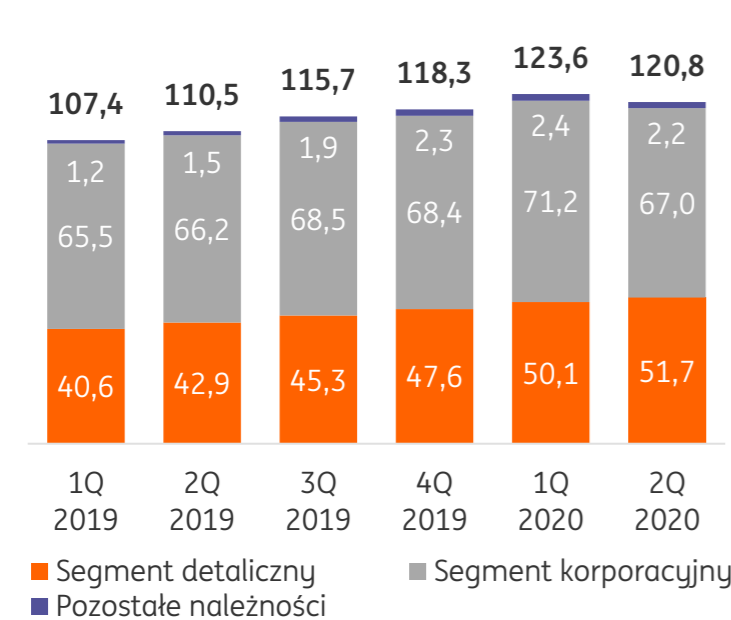
Struktura aktywów Grupy Kapitałowej  
ING Banku Śląskiego



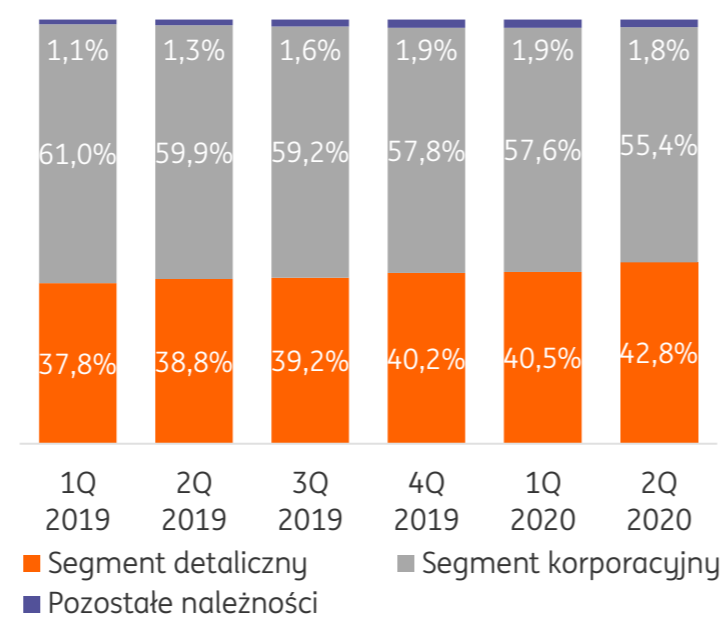
Najważniejszą pozycję w bilansie Grupy Kapitałowej stanowił portfel kredytów i innych należności netto od klientów – 120,8 mld zł (66,9% aktywów). Należności segmentu detalicznego wzrósł względem końca 2019 roku o 4,1 mld zł (+8,6%), a należności segmentu korporacyjnego spadły o 1,4 mld zł (-2,1%). Spowodowało to wzrost udziału segmentu detalicznego w należnościach do 42,8% względem 40,2% na koniec 2019 roku.



## Kredyty netto\* w podziale na segmenty (mld zł)



## Struktura kredytów netto\*



\*kredyty i inne należności od klientów

## Portfel należności od klientów netto

	Czerwiec 2019	Grudzień 2019	Czerwiec 2020	Zmiana czerwiec 2020 do czerwiec 2019	
mln zł				mln zł	%
wyceniane wg zamortyzowanego kosztu	193,5	160,3	233,4	39,9	20,6%
wyceniane do wartości godziwej przez rachunek zysków i strat	110 316,4	118 127,8	120 598,1	10 281,7	9,3%
<b>Razem</b>	<b>110 509,9</b>	<b>118 288,1</b>	<b>120 831,5</b>	<b>10 321,6</b>	<b>9,3%</b>

## Portfel należności od klientów netto wyceniane wg zamortyzowanego kosztu

	Czerwiec 2019	Grudzień 2019	Czerwiec 2020	Zmiana czerwiec 2020 do czerwiec 2019	
mln zł				mln zł	%
<b>Portfel kredytowy, w tym:</b>	<b>108 857,2</b>	<b>115 831,0</b>	<b>118 415,2</b>	<b>9 558,0</b>	<b>8,8%</b>
gospodarstwa domowe	52 210,1	57 284,9	61 037,6	8 827,5	16,9%
podmioty gospodarcze	53 402,3	55 527,2	54 431,2	1 028,9	1,9%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 244,8	3 018,9	2 946,4	-298,4	-9,2%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>108 857,2</b>	<b>115 831,0</b>	<b>118 415,2</b>	<b>9 558,0</b>	<b>8,8%</b>
Bankowość korporacyjna	65 965,0	68 230,7	66 743,9	778,9	1,2%
kredyty w rachunku bieżącym	11 974,5	10 999,5	9 530,3	-2 444,2	-20,4%
kredyty i pożyczki terminowe	37 436,3	40 099,2	41 079,7	3 643,4	9,7%
należności leasingowe	9 077,9	9 334,7	9 364,0	286,1	3,2%
należności faktoringowe	5 138,8	5 293,3	4 542,4	-596,4	-11,6%
dłużne papiery wartościowe	2 337,5	2 504,0	2 227,5	-110,0	-4,7%
Bankowość detaliczna	42 892,2	47 600,3	51 671,3	8 779,1	20,5%
kredyty i pożyczki hipoteczne	36 264,5	40 597,4	44 708,7	8 444,2	23,3%
kredyty w rachunku bieżącym	560,1	596,5	559,1	-1,0	-0,2%
pozostałe kredyty i pożyczki	6 067,6	6 406,4	6 403,5	335,9	5,5%
<b>Inne należności, w tym:</b>	<b>1 459,2</b>	<b>2 296,8</b>	<b>2 182,9</b>	<b>723,7</b>	<b>49,6%</b>
złożone depozyty zabezpieczające typu call	1 081,1	1 598,6	1 368,2	287,1	26,6%
pozostałe należności	378,1	698,2	814,7	436,6	115,5%
<b>Razem</b>	<b>110 316,4</b>	<b>118 127,8</b>	<b>120 598,1</b>	<b>10 281,7</b>	<b>9,3%</b>

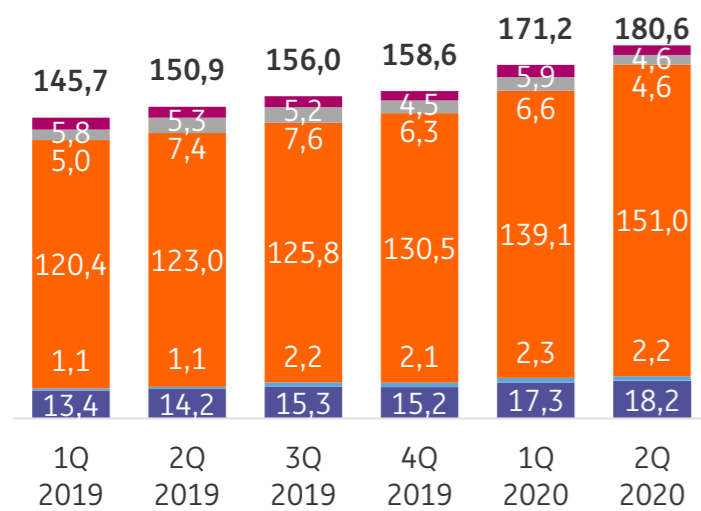
## Pasywa

Dominującym źródłem finansowania działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego były środki klientów. Na koniec czerwca 2020 roku zobowiązania wobec klientów wynosiły 151,0 mld zł, czyli 83,6% wszystkich pasywów.

Kolejnym najistotniejszym źródłem finansowania był kapitał własny, który na koniec czerwca 2020 roku wynosił 18,2 mld zł i stanowił 10,1% sumy pasywów.

Pasywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

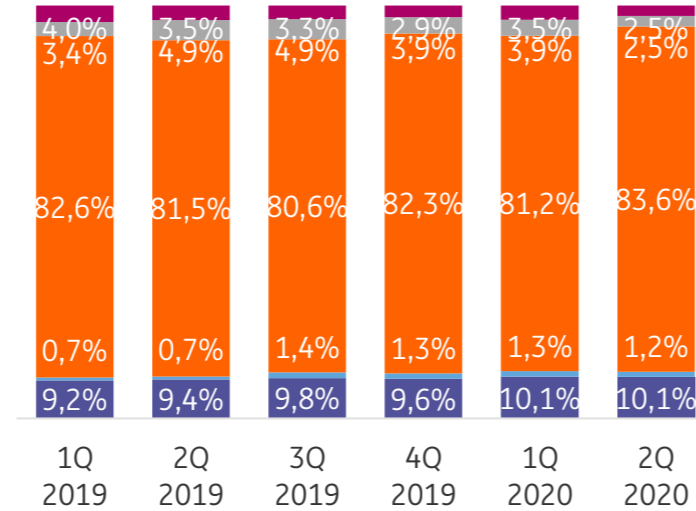
(mld zł)



■ Pozostałe  
■ Zobowiązania wobec innych banków  
■ Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów  
■ Dług podporządkowany  
■ Kapitały własne

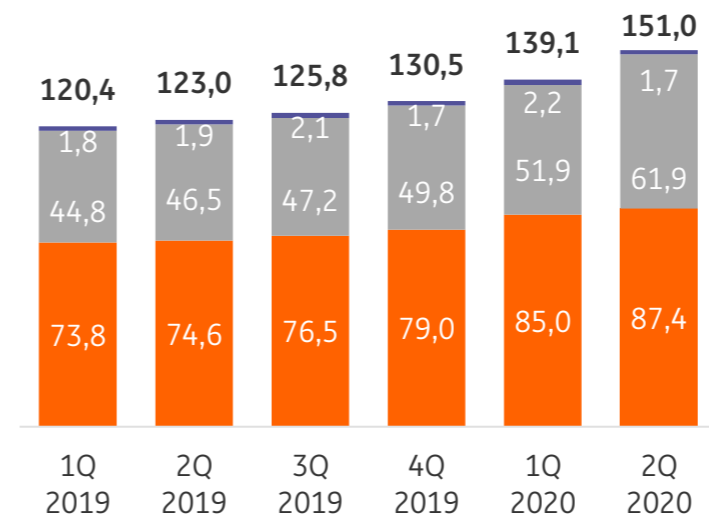
Struktura pasywów Grupy Kapitałowej

ING Banku Śląskiego



■ Pozostałe  
■ Zobowiązania wobec innych banków  
■ Depozyty i inne zobowiązania wobec klientów  
■ Dług podporządkowany  
■ Kapitały własne

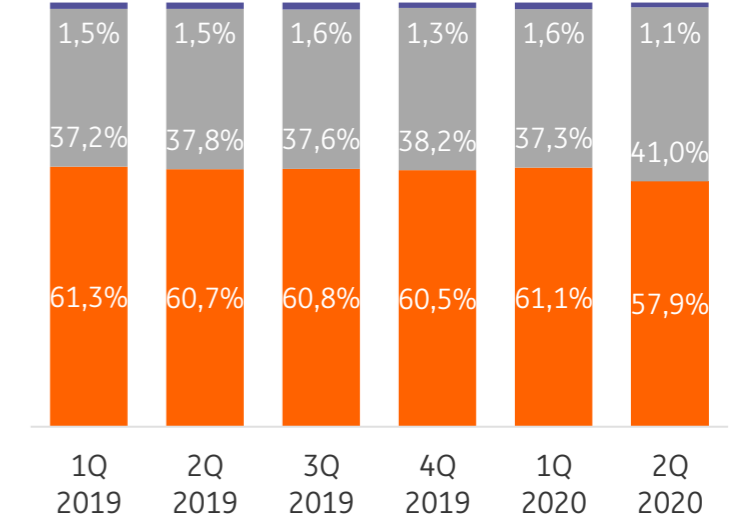
Depozyty\* w podziale na segmenty (mld zł)



■ Pozostałe zobowiązania  
■ Segment korporacyjny  
■ Segment detaliczny

\*depozyty i inne zobowiązania wobec klientów

Struktura depozytów\*



■ Pozostałe zobowiązania  
■ Segment korporacyjny  
■ Segment detaliczny

Wzrost depozytów i innych zobowiązań o 15,7% lub o 20,5 mld zł względem końca 2019 roku został wygenerowany w zdecydowanej większości przez segment korporacyjny (+12,1 mld zł), co spowodowało wzrost udziału tego segmentu w strukturze depozytów do 41,0% z 38,2% na koniec 2019 roku.

## Portfel zobowiązań wobec klientów

mln zł	Czerwiec 2019	Grudzień 2019	Czerwiec 2020	Zmiana czerwiec 2020 do czerwiec 2019	
				mln zł	%
<b>Depozyty, w tym:</b>	<b>121 131,2</b>	<b>128 800,1</b>	<b>149 301,0</b>	<b>28 169,8</b>	<b>23,3%</b>
gospodarstwa domowe	81 911,5	87 643,7	99 065,9	17 154,4	20,9%
podmioty gospodarcze	35 857,6	36 191,2	48 100,3	12 242,7	34,1%
sektor instytucji rządowych i samorządowych	3 362,1	4 965,2	2 134,8	-1 227,3	-36,5%
<b>Razem, w tym:</b>	<b>121 131,2</b>	<b>128 800,1</b>	<b>149 301,0</b>	<b>28 169,8</b>	<b>23,3%</b>
Bankowość korporacyjna	<b>46 486,1</b>	<b>49 848,1</b>	<b>61 911,3</b>	<b>15 425,2</b>	<b>33,2%</b>
depozyty bieżące	28 566,7	34 707,2	45 550,1	16 983,4	59,5%
depozyty oszczędnościowe	12 478,6	13 513,1	15 497,5	3 018,9	24,2%
depozyty terminowe	5 440,8	1 627,8	863,7	-4 577,1	-84,1%
Bankowość detaliczna	<b>74 645,1</b>	<b>78 952,0</b>	<b>87 389,7</b>	<b>12 744,6</b>	<b>17,1%</b>
depozyty bieżące	14 488,7	15 706,7	18 942,0	4 453,3	30,7%
depozyty oszczędnościowe	57 652,4	60 812,0	66 078,4	8 426,0	14,6%
depozyty terminowe	2 504,0	2 433,3	2 369,3	-134,7	-5,4%
<b>Pozostałe zobowiązania, w tym:</b>	<b>1 860,8</b>	<b>1 673,4</b>	<b>1 678,3</b>	<b>-182,5</b>	<b>-9,8%</b>
zobowiązania z tytułu zabezpieczeń pieniężnych	399,9	400,1	460,2	60,3	15,1%
pozostałe zobowiązania	1 460,9	1 273,3	1 218,1	-242,8	-16,6%
<b>Razem</b>	<b>122 992,0</b>	<b>130 473,5</b>	<b>150 979,3</b>	<b>27 987,3</b>	<b>22,8%</b>

## Jakość portfela kredytowego

## Udział należności w etapie 3

W I połowie 2020 roku jakość naszego portfela kredytowego nieznacznie pogorszyła się w porównaniu do końca 2019 roku. Udział kredytów w etapie 3 i POCI w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wzrósł z 3,0% na koniec 2019 roku do 3,2% na koniec czerwca 2020 roku. Wartość kredytów w etapie 3 i POCI w naszej grupie ukształtowała się na poziomie

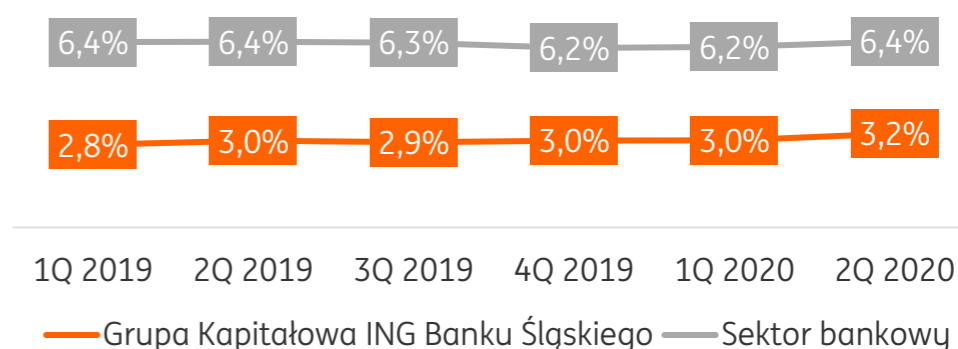
3 914,7 mln zł wobec 3 530,3 mln zł na koniec 2019 roku (wzrost o 10,9%). Jakość portfeli kredytowych naszego banku jest niezmiennie wyższa od średniej w całym sektorze bankowym porównując wskaźniki udziału kredytów w etapie 3.

Udział należności w etapie 3 w sektorze na koniec maja 2020 roku wyniósł 6,4%.

Co ważne, zarówno nasze kredyty w segmencie detalicznych, jak i w segmencie korporacyjnych, są wyższej jakości kredytowej niż odpowiednie średnie dla całego sektora bankowego. Na koniec czerwca 2020 roku udział kredytów w etapie 3 segmencie detalicznym w Grupie Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniósł 1,5% względem 6,0% dla sektora gospodarstw domowych (dane za maj 2020 roku). Analogiczne wskaźniki dla segmentu korporacyjnego wynoszą odpowiednio 4,5% dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego oraz 7,0% dla sektora klientów instytucjonalnych (dane za maj 2020 roku).

## Udział kredytów w etapie 3 dla Grupy Kapitałowej ING Banku

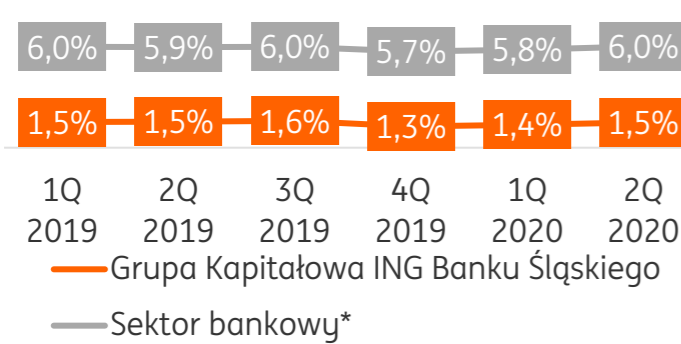
## Śląskiego na tle średniej dla sektora\*



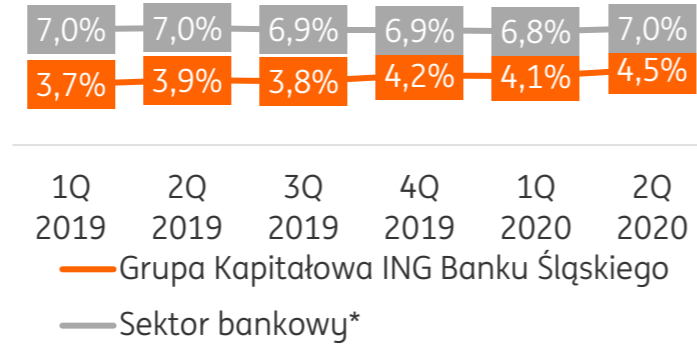
\*Szacunek na podstawie danych KNF; dane za maj 2020 dla 2Q 2020 w sektorze



### Udział kredytów w etapie 3 i POCI w portfelu detalicznym

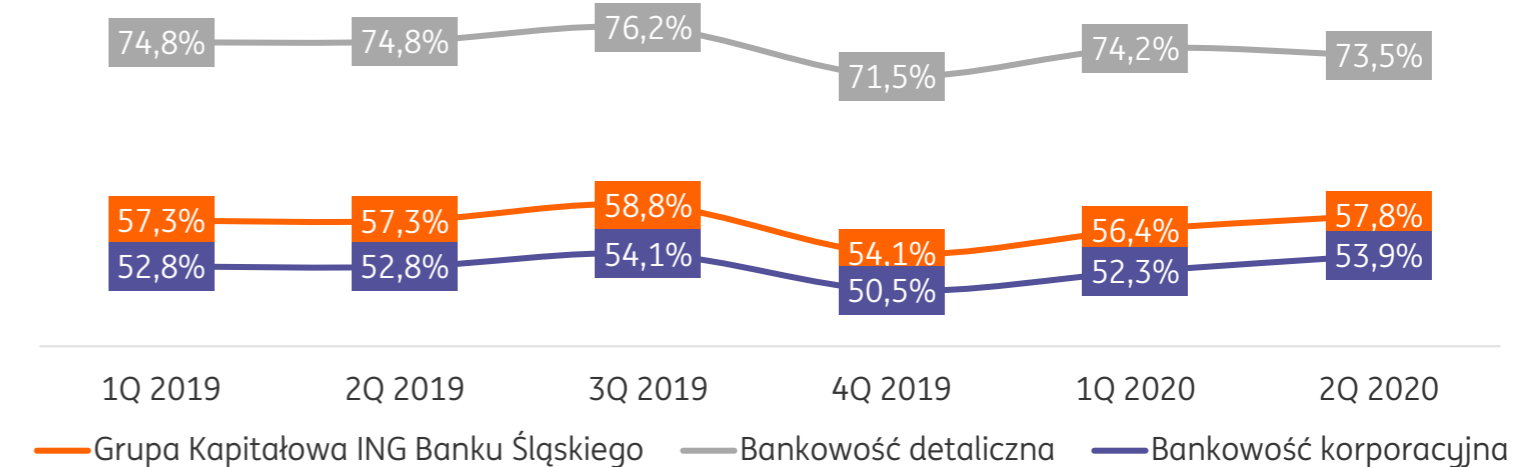


### Udział kredytów w etapie 3 i POCI w portfelu korporacyjnym



\* szacunek na podstawie danych KNF; dane za maj 2020 dla 2Q 2020 w sektorze

### Współczynnik pokrycia portfela w etapie 3 i POCI odpisami



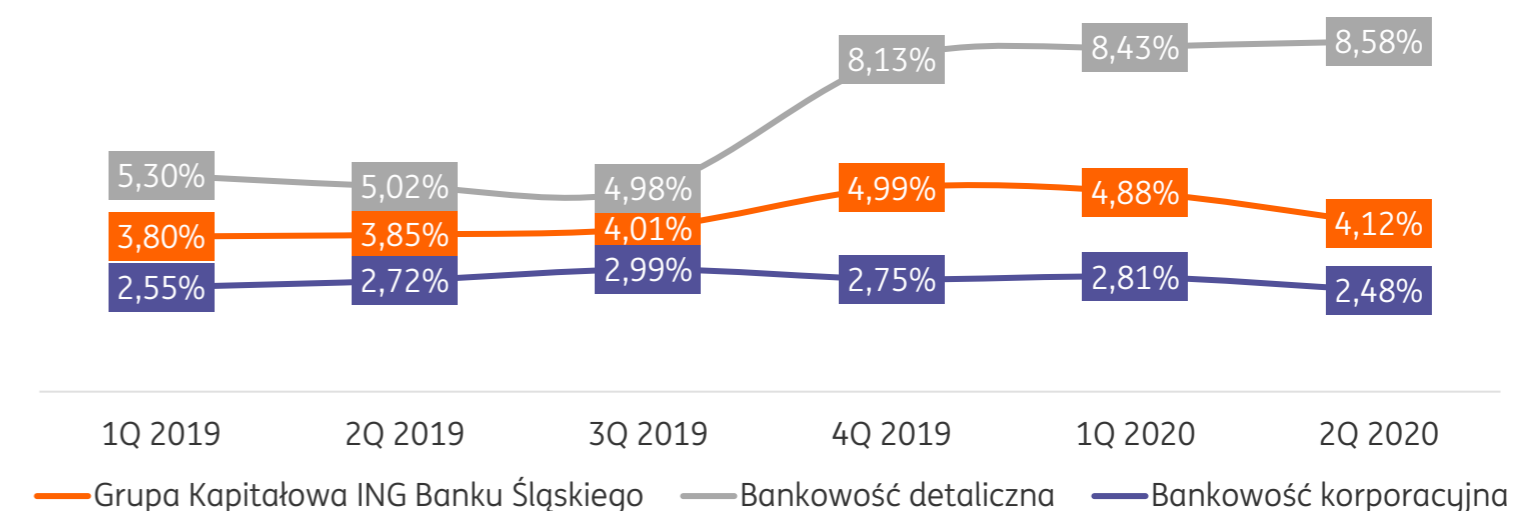
W I kwartale 2020 roku na jakość naszego portfela kredytowego, oprócz wzrostu wolumenów biznesowych i ostrożnej polityki kredytowej, miała również wpływ transakcja sprzedaży wierzytelności klasyfikowanych jako kredyty w etapie 3. Łączna kwota sprzedanych wierzytelności (kwoty główne, odsetki, pozostałe koszty wg stanu na dzień zawarcia umowy) wynosiła 8,9 mln zł, przy czym kwota 8,3 mln zł dotyczyła wierzytelności stanowiących zaangażowanie kredytowe. W I kwartale 2019 roku również miała miejsce podobna transakcja – łączna kwota sprzedanych wierzytelności wyniosła 135,1 mln zł, przy czym kwota zaangażowania kredytowego wynosiła 117,4 mln zł.

## Pokrycie portfela kredytów w etapie 3 odpisami

Na koniec czerwca 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 3 i POCI w wysokości 2 264,2 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 3 i POCI wyniósł 57,8%.

Na koniec czerwca 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego posiadała rezerwy na portfel kredytowy w etapie 2 w wysokości 574,3 mln zł. Stopień pokrycia odpisami portfela w etapie 2 wyniósł 4,1%.

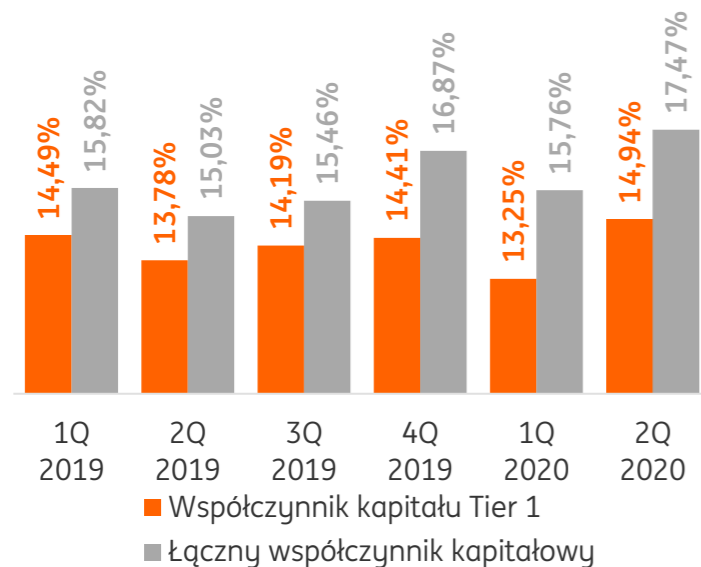
### Współczynnik pokrycia portfela w etapie 2 odpisami



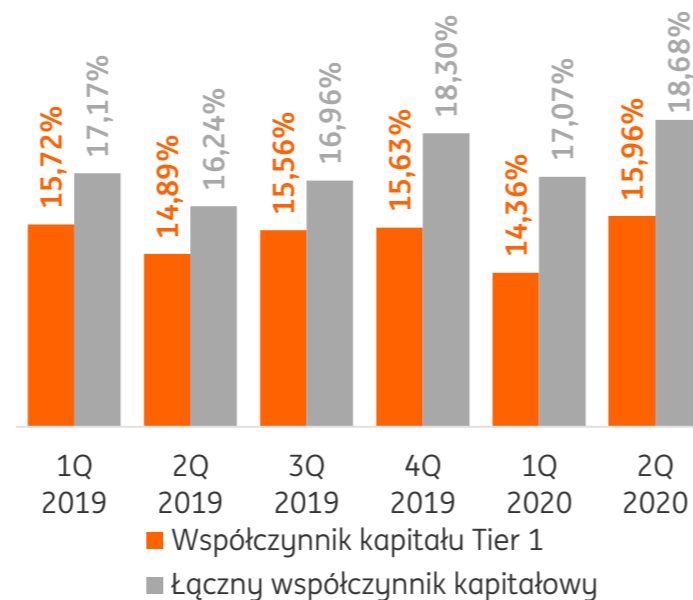
## Adekwatność kapitałowa

30 czerwca 2020 roku wartość współczynnika TCR (łączy współczynnik kapitałowy) dla Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego wyniosła 17,47% w porównaniu do 16,87% na koniec 2019 roku oraz wartość współczynnika Tier 1 wyniosła 14,94% w porównaniu do 14,41% na koniec grudnia 2019 roku.

**Współczynniki kapitałowe dla Grupy  
Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.**



**Współczynniki kapitałowe dla ING Banku  
Śląskiego S.A.**



Grupa w kalkulacji współczynników kapitałowych skorzystała z przepisów przejściowych w zakresie złagodzenia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na poziom funduszy własnych. W przypadku pełnego ujęcia wpływu wdrożenia standardu MSSF 9 na koniec czerwca 2020 roku:

- na poziomie skonsolidowanym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 17,27% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 14,73%,
- na poziomie jednostkowym łączny współczynnik kapitałowy kształtowałby się na poziomie 18,46% a współczynnik kapitału Tier I na poziomie 15,74%.

## Zadeklarowane i wypłacone dywidendy

ING Bank Śląski S.A., zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 2 kwietnia 2020 roku, nie wypłacił dywidendy z zysku za 2019 rok. Decyzją akcjonariuszy, zgodnie z zaktualizowaną propozycją Zarządu, wartość 494,4 mln zł (co stanowi 29,9% zysku netto), pierwotnie przeznaczona na wypłatę dywidendy, pozostała niepodzielona. Pozostała część zysku netto za 2019 rok została przeznaczona na kapitał rezerwowy (1 150,2 mln zł) oraz na pokrycie straty z lat ubiegłych (14,1 mln zł). Zarząd zmienił propozycję podziału zysku za 2019 rok w związku z otrzymanym od Komisji Nadzoru Finansowego pismem (o czym informowaliśmy raportem bieżącym 16/2020 z 27 marca 2020 roku), w którym Komisja wyraziła oczekiwanie, że banki w zatrzymają całość wypracowanego w poprzednich latach zysku, w związku z ogłoszeniem w Polsce stanu epidemii oraz możliwymi dalszymi negatywnymi konsekwencjami gospodarczego tego stanu.

ING Bank Śląski S.A., zgodnie z uchwałą Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia z 29 marca 2019 roku, wypłacił dywidendę za 2018 rok w łącznej wysokości 455,35 mln zł, co stanowi 29,8% skonsolidowanego zysku Grupy Kapitałowej Banku. Wartość dywidendy na jedną akcję to 3,50 zł brutto. Dzień dywidendy został wyznaczony na 18 kwietnia 2019 roku, a dzień wypłaty dywidendy na 6 maja 2019 roku. Dywidendą zostały objęte wszystkie wyemitowane przez Bank akcje tj. 130 100 000.

Więcej informacji w zakresie polityki dywidendowej naszego banku oraz historii wypłat dywidend znajduje się na stronie [www.ing.pl/relacje-inwestorskie](http://www.ing.pl/relacje-inwestorskie).

## Zasoby i infrastruktura Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A.

### Bankowość elektroniczna

Naszym klientom oferujemy nowoczesne produkty i usługi dopasowane do ich potrzeb. Zapewniamy dostęp do intuicyjnych platform bankowości internetowej i mobilnej, które tworzymy wspólnie z klientami. W 2016 roku wprowadziliśmy nowy system bankowości internetowej Moje ING dla klientów indywidualnych i przedsiębiorców, a w 2017 roku nową odsłonę platformy dla klientów segmentu korporacyjnego (firm prowadzących działalność w formie spółki, czyli innych niż przedsiębiorcy): ING Business. W drugim kwartale 2020 roku udostępniliśmy zupełnie nową aplikację mobilną ING Business w ramach aktualizacji dotychczasowego rozwiązania.

#### Liczba klientów bankowości elektronicznej

	1Q 2019	2Q 2019	3Q 2019	4Q 2019	1Q 2020	2Q 2020
Moje ING, ING BusinessOnLine (w mln)	4.2	4.3	4.2	4.1	4.0	4.1
ING BankMobile, Moje ING Mobile* (w mln)	3.8	4.1	4.3	4.5	3.2	3.4
ING BusinessMobile (w tys.)	22.1	23.5	25.1	26.6	28.2	30.1

\* Ilość pobrań aplikacji

### Moje ING – klienci indywidualni i przedsiębiorcy

Naszym klientom oferujemy innowacyjne produkty i usługi dopasowane do ich potrzeb. Bardzo dużą uwagę przywiązujemy do bankowości internetowej oraz mobilnej. To również dzięki niej zarządzanie finansami jest coraz prostsze. Moje ING to przyjazny system bankowości internetowej o bogatej funkcjonalności, który zapewnia pełny i wygodny dostęp do finansów dla klientów indywidualnych. Na koniec czerwca 2020 roku, blisko 1,8 miliona klientów posiadało aplikację Moje ING mobile, a ponad 3,7 miliona klientów indywidualnych miało dostęp do naszej bankowości internetowej.

W I połowie 2020 roku uprościliśmy menu w Moim ING. Wprowadziliśmy dwie osobne sekcje: Moje dane i Ustawienia. Przedsiębiorcy, w sekcji Moje dane, znajdą również zakładkę Dane firmowe. Wprowadziliśmy profil użytkownika, w którym klienci mogą m.in.: zmienić swoje dane osobowe, ustawienia, sprawdzić otrzymane wiadomości. Dodaliśmy również sekcję Moje promocje, gdzie nasi klienci znajdą wszystkie promocje, do których się zapisali. Zmieniliśmy wygląd niektórych przycisków – tak by były dostosowane do potrzeb osób z wadami wzroku.

30 kwietnia udostępniliśmy nową wersję strony internetowej www.ing.pl. Nowy wygląd zapewnia szybszy i wygodniejszy dostęp do informacji. Wprowadziliśmy wiele zmian, które ułatwią korzystanie ze strony, zwłaszcza na smartfonach. Ważną zmianą są usprawnienia dla osób z dysfunkcjami wzroku. Sukcesywnie dostosowujemy zawartość stron do nowego wyglądu.

Klienci posiadający produkty kredytowe, mogą za pomocą Mojego ING, zmienić rachunek do spłaty pożyczki w automatycznym procesie aneksowania umowy oraz odstąpić od umowy pożyczki. Od kwietnia klienci mogą złożyć wniosek w Moim ING o pożyczkę z ubezpieczeniem do 100 tys. zł (wcześniej maksymalna kwota pożyczki z ubezpieczeniem, o którą można było wnioskować w Moim ING to 60 tys. zł). Przedsiębiorcom umożliwiliśmy podpisanie umowy i uruchomienie kredytu dla firmy w Moim ING.

W obszarze kont osobistych, w I połowie 2020 roku, rozszerzyliśmy możliwości potwierdzania tożsamości podczas zakładania konta przez Internet o wideoweryfikację (nowa metoda jest dostępna z poziomu aplikacji Moje ING). Jest ona oparta na analizach biometrycznych, gdzie porównywane są rysy twarzy użytkownika z tymi widniejącymi na fotografii w dowodzie tożsamości. Jest to uzupełnienie pozostałych metod, z których klienci mogli dotąd korzystać. Do końca drugiego kwartału pozyskaliśmy ponad 2 tys. klientów, którzy rozpoczęli przygodę z naszym bankiem tą metodą.

Jako jeden z pierwszych banków w Polsce, udostępniliśmy usługę Prośba o przelew BLIK. Usługa ta jest uzupełnieniem popularnych wśród klientów Przelewów na telefon BLIK. Dzięki niej nasi klienci w łatwy sposób mogą rozliczać się między sobą. Mogą również dzielić rachunki ze znajomymi lub wysyłać prośbę o przelew do wielu osób np. robiąc zrzutkę na prezent urodzinowy.

Nasi klienci mają możliwość otwarcia w Moim ING konta dla dziecka w wieku od 13 do 18 lat, w procesie zamawiania dla niego karty przedpłaconej Mastercard. Wprowadziliśmy także w Moim ING kartę przedpłaconą dla dzieci poniżej 13 roku życia. Dodatkowo, transakcje z karty przedpłaconej (w tym wirtualnej) uwzględniliśmy w Analizie wydatków oraz Budżecie. Dzięki temu, klienci indywidualni mogą łatwiej analizować i kontrolować swoje wydatki w Moim ING. Zakres produktów analizowanych domyślnie w każdej chwili klienci mogą dostosować do swoich potrzeb w nowych Ustawieniach dostępnych z poziomu Analizy wydatków i Budżetu.



Dodatkowo, wdrożyliśmy rozliczenia transakcji w Kantorze dostępnym w systemie Moje ING w trybie 24/7. Dzięki temu, klient niezależnie od momentu złożenia zlecenia wymiany waluty, otrzyma środki na konto i natychmiast będzie mógł z nich skorzystać. Usługa wychodzi naprzeciw oczekiwaniom klientów dokonującym transakcji walutowych.

Ponadto, udostępniliśmy klientom na stronie internetowej łatwy i intuicyjny kalkulator dla płatności kartą, w którym można szybko sprawdzić w jaki sposób płatność zostanie przeliczona na walutę rachunku, z uwzględnieniem kursów banku i organizacji płatniczych oraz stosowanych opłat i prowizji.

Nasi klienci mogą korzystać z karty Visa od razu po jej zamówieniu. Karta jest natychmiast widoczna w Moim ING, dzięki czemu można od razu aktywować dla niej płatności telefonem. Ponadto udostępniliśmy wypłaty mobilne kartami VISA dodanymi do portfeli mobilnych (w Moje ING Mobile, Apple Pay, Google Pay lub GarminPay). Dodatkowo umożliwiliśmy przekierowanie płatności bezpośrednich (Pay-By Link) do aplikacji mobilnej, co umożliwia płatność potwierdzeniem transakcji w aplikacji Moje ING.

Wprowadziliśmy również usługę "Symulator płatności NFC", który pomaga klientom w zlokalizowaniu anteny NFC w telefonie. W maju 2020 roku wdrożyliśmy możliwość wypłat mobilnych kartami Visa przy użyciu zewnętrznych portfeli płatniczych oraz aplikacji bankowej Moje ING mobile.

W obszarze zarządzania codziennymi finansami w Moje ING, dalej rozwijaliśmy usługę Dodaj konto z innego banku. Na początku roku udostępniliśmy możliwość dodania kont z 3 kolejnych banków: BNP Paribas, Alior Bank i Santander Bank Polska. W sumie dajemy możliwość dodania kont z 7 banków, są to również PKO BP, Pekao SA, mBank, Millenium. Usługa działa w oparciu o Dyrektywę PSD2.

Ponadto, w ramach przelewów, udostępniliśmy klientom detalicznym w Moje ING dodatkowe informacje w trakcie realizacji przelewów walutowych wymaganych rozporządzeniem unijnym, dzięki czemu realizacja przelewów jest bardziej przyjazna i klient jest bardziej świadom ponoszonych kosztów.

### Działania związane z COVID-19 w zakresie Mojego ING

W związku z epidemią COVID-19 oraz zmianą preferencji i zachowań klientów, ING Bank Śląski dostosował swoje działania, aby świat bankowości mógł być jeszcze bardziej bezpieczny w tym wyjątkowym czasie. Promowaliśmy wśród swoich klientów zdalny sposób korzystania z usług bankowych, edukując ich o możliwości załatwiania codziennych spraw poprzez system bankowości internetowej oraz aplikację mobilną Moje ING.

We współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego wprowadziliśmy Linie kredytową z gwarancją de minimis dla przedsiębiorców. Gwarancja de minimis to forma pomocy publicznej w ramach rządowego programu Wspieranie przedsiębiorczości z wykorzystaniem poręczeń i gwarancji Banku Gospodarstwa Krajowego. Gwarancja jest zabezpieczeniem Linii kredytowej. Wniosek jest dostępny w Moim ING.

W czasie pandemii wspieramy przedsiębiorców przedłużając okres bezpłatnego korzystania z terminali płatniczych, jeśli 12-miesięczny okres bezpłatnego korzystania skończył się w marcu, kwietniu lub maju.

Ponadto konto Direct dla firm jest bezpłatne od maja do końca lipca. W tym czasie nie pobierzemy opłat za prowadzenie konta, przelewy internetowe krajowe w złotych, w tym split payment (z wyjątkiem Express ELIXIR, BlueCash i SORBNET), przelewy internetowe w euro na terenie SEPA (za wyjątkiem opłaty za tryb pilny). 20 marca 2020 roku zwiększyliśmy z 50 zł do 100 zł limit płatności zbliżeniowych kartą bez konieczności potwierdzenia PIN-em. Zmiana dotyczy wszystkich naszych kart Visa i Mastercard z funkcją zbliżeniową.

Ponadto, umożliwiamy naszym klientom digitalizację karty bezpośrednio po zamówieniu Visa zbliżeniowa (zarówno w aplikacji Moje ING mobile na systemie Android, jak i w Apple Pay na systemie iOS). Dzięki temu klient może korzystać ze swojej karty od razu i nie musi czekać na fizyczny plastik.

W czasie epidemii, na stronie internetowej banku, nasi klienci mogą znaleźć aktualne informacje i szczegóły programów pomocowych (min. tarcza anty kryzysowa dla przedsiębiorców, zawieszenie spłaty rat dla klientów posiadających produkty kredytowe itp.). Ponadto na stronie [ing.pl/bankuj-z-domu](https://ing.pl/bankuj-z-domu) pokazujemy jak bankować bezpiecznie z domu z Moim ING, przez telefon lub komputer. Udostępniliśmy również naszym pracownikom odrębny portal, gdzie mogą zapoznać się z bieżącymi informacjami o zalecanych sposobach pracy, a także z informacjami o profilaktyce zakażeń.

## ING Business – firmy działające w formie spółki

Platforma bankowości internetowej przeznaczona dla klientów korporacyjnych (firmy prowadzące działalność w formie spółki, czyli inni niż przedsiębiorcy, którzy są obsługiwane poprzez Moje ING) spotyka się z pozytywnym odbiorem klientów. NPS dla ING Business wynosi regularnie ponad 40 punktów, z wysokim poziomem zadowolenia z działania platformy (8.3/10).

Ekosystem ING Business tworzy wersja przeglądarkowa, wersja na tablety, natywne aplikacje na smartfony i smartwatche oraz kanał H2H – ING WebService.

Z aplikacji mobilnej ING Business korzysta ponad 42% firm, które są naszymi klientami. Ten sposób dostępu klientów do informacji bankowych staje się coraz powszechniejszy. Użytkownicy coraz częściej wykorzystują urządzenia mobilne, aby zarządzać finansami swojego przedsiębiorstwa.

W maju 2020 roku udostępniliśmy klientom zupełnie nową wersję aplikacji mobilnej ING Business. Nowa aplikacja trafiła do klientów jako aktualizacja dotychczasowego rozwiązania. Dzięki takiej dystrybucji aplikacji, do końca czerwca przeszło 90% aktywnych użytkowników korzystało już z nowej wersji bankowości mobilnej.

Nowa aplikacja mobilna to nie tylko całkowicie przebudowany, intuicyjny interfejs, nowoczesny wygląd i szybkość działania, ale także nowe funkcje, takie jak możliwość logowania do wersji przeglądarkowej ING Business przy wykorzystaniu aplikacji mobilnej. Aplikacja została stworzona w oparciu o rewolucyjną technologię Flutter by Google, dzięki której czas i koszty wdrażania nowych funkcji są niższe niż w przypadku tradycyjnych, natywnych aplikacji mobilnych.

Wraz z kolejnymi, regularnymi aktualizacjami planujemy udostępnić nowe, przełomowe funkcje aplikacji: możliwość zdalnej weryfikacji tożsamości oraz realizację bezpiecznego przelewu do odbiorcy spoza listy kontrahentów, a także dalsze usprawnienia działania aplikacji.

W I połowie 2020 roku ING Business została wzbogacona o możliwość weryfikacji danych beneficjenta z Białą Listą płatników VAT. ING Bank Śląski uczestniczył w projekcie Tarczy Antykryzysowej PFR, w ramach którego, w ING Business, klienci mogą wnioskować o subwencję finansową PFR, wraz z wnioskami towarzyszącymi.

### Kampania edukacyjna dla firm o bankowaniu online w czasie COVID-19

Pandemia COVID-19 pokazała, że dzięki konsekwentnemu i wieloletniemu rozwojowi ING Business oraz procesów zdalnych, byliśmy w stanie szybko przystosować się do nowych okoliczności. Przełączyliśmy na obsługę online nawet te firmy, które do tej pory do zdalnego bankowania podchodziły z rezerwą lub nie miały takiej potrzeby.

Aby pokazać naszym klientom jak bezpiecznie bankować online w czasach pandemii i w pełni zaprezentować możliwości systemu 17 marca 2020 roku w ING Business uruchomiliśmy kampanię edukacyjną prowadzoną pod hasłem „ING Business. Więcej możliwości.”.

#### Jak działaliśmy

- Stworzyliśmy serię nowych poradników. Z przewodników firmy mogły dowiedzieć się m.in. jak samodzielnie zmienić uprawnienia użytkownika i jak wysyłać wiadomości i formularze do banku. Pokazywaliśmy użytkownikom, jak można szybko załatwiać tematy bankowe nie ruszając się z domu.
- W ramach cyklu prezentowaliśmy w systemie kontekstowo treści edukacyjne z linkami do przewodników po najciekawszych jego funkcjach.
- Treści poradników były oceniane. Użytkownicy oceniali, czy artykuły są pomocne, a my gromadziliśmy i analizowaliśmy dane, by poprawiać jakość materiałów.
- Uruchomiliśmy nowe Centrum Pomocy Online (dostępne pod adresem [ingbusiness.pl/pomoc](https://ingbusiness.pl/pomoc)).

### Efekty działań

- Odnotowaliśmy wzrost reakcji dla wszystkich działań komunikacyjnych prowadzonych w ING Business o 33% - aż 53% kliknięć użytkowników pochodziło właśnie z akcji „ING Business. Więcej możliwości.”.
- W okresie od uruchomienia akcji odnotowaliśmy rekordowe wzrosty internetowym Centrum Pomocy Online i bardzo dobre oceny treści poradniczych (okres porównawczy: 17 marca – 30 maja 2020 roku do 2 stycznia-16 marca 2020 roku):
  - Wzrost liczby nowych użytkowników o 165% (do 7,6 tys.),
  - Wzrost liczby aktywnych użytkowników (28 dni) o 165% (do 3,5 tys.),
- Wzrost liczby odsłon o 91% (do 14,6 tys.),
- Wzrost liczby sesji o 136% (do 11 tys.),
- 74% czytelników, którzy ocenili poradniki poleciłoby udostępnione treści.

## Nasze miejsca spotkań

Na koniec II kw. 2020 roku ING Bank Śląski S.A. posiadał 304 placówki detaliczne (w tym 147 z nowoczesną obsługą gotówkową - gotówka jedynie w bankomatach, wpłatomatach oraz urządzeniach dualnych). Wszystkie nasze miejsca spotkań są wyposażone w strefy samoobsługowe, w których klienci mogą samodzielnie dokonywać zarówno wypłat, jak i wpłat gotówkowych.

Bank w dalszym ciągu prowadzi proces modernizacji placówek detalicznych polegający na zmianie wyposażenia i wystroju oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań funkcjonalnych. Na koniec II kw. 2020 roku nasz bank posiadał 283 miejsc spotkań w nowym standardzie. Ponadto kontynuowane są działania optymalizacyjne poprzez relokowanie i konsolidowanie oddziałów do najatrakcyjniejszych biznesowo lokalizacji w poszczególnych miastach i regionach.

Na koniec II kw. 2020 roku nasz bank posiadał również 62 punkty sprzedażowe zlokalizowane w największych centrach handlowych w całej Polsce. Sieć punktów ING Express to odpowiedź na oczekiwania klientów, którzy poszukują banku dostępnego w każdym miejscu i w każdym czasie.

Obsługę klientów korporacyjnych z segmentu średnich i dużych firm bank prowadził za pośrednictwem 36 oddziałów korporacyjnych i 15 centrów bankowości korporacyjnej. Przy czym, prawie wszystkie z nich działały w tych samych

lokalizacjach co oddziały detaliczne. Najwięksi klienci korporacyjni byli natomiast obsługiwani przez Departament Klientów Strategicznych z siedzibą w Warszawie i jego biuro regionalne w Katowicach.

Według stanu na koniec czerwca 2020 roku do dyspozycji klientów była sieć 1 018 urządzeń do samoobsługi gotówkowej, w tym 177 standardowe bankomaty oraz 841 urządzenia dualne i recyklery (odpowiednio 1 047, 183 i 864 na koniec czerwca 2019 roku).

### Liczba kart płatniczych (tys.)

	1Q 2019	2Q 2019	3Q 2019	4Q 2019	1Q 2020	2Q 2020
karty debetowe	2 887	2 959	3 008	3 050	3 125	3 155
karty kredytowe	253	259	266	271	264	272
karty pozostałe*	151	155	157	156	158	159
<b>Razem karty płatnicze, w tym:</b>	<b>3 291</b>	<b>3 373</b>	<b>3 430</b>	<b>3 477</b>	<b>3 547</b>	<b>3 586</b>
karty zbliżeniowe**	3 135	3 208	3 257	3 298	3 358	3 389
karty wirtualne	156	165	173	179	189	197

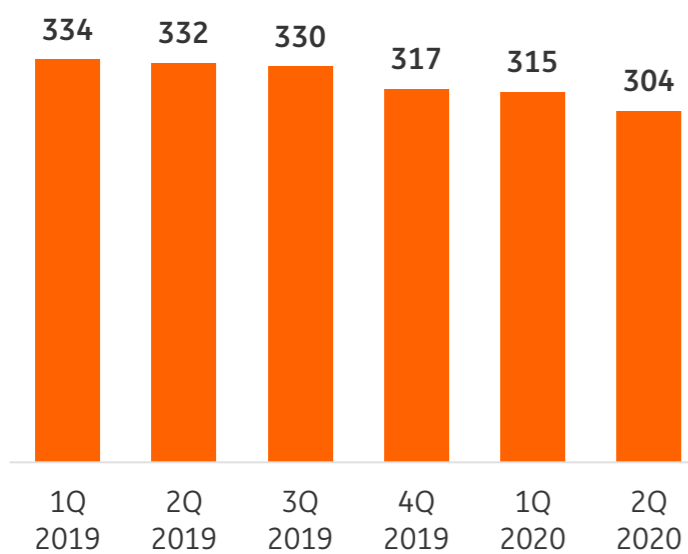
\* obejmują karty obciążeniowe oraz przedpłacone; \*\* obejmują następujące karty: VISA zbliżeniowa, Visa Business zbliżeniowa, MasterCard Debit zbliżeniowa, Visa Zbliżak, Zbliżak VISA 2016, VISA NFC, Mastercard w EUR, MasterCard Debit w telefonie, Mastercard w telefonie Business.



### 304 miejsc spotkań w 189 miastach (w tym 157 „1 in the city”)



### Liczba i struktura geograficzna oddziałów



### Działania związane z COVID-19 w naszych miejscach spotkań

Rok 2020 rozpoczęliśmy zgodnie z przyjętym wcześniej modelem pracy z klientem, opartym o specjalizacje. Jednocześnie wszystkich kanałach *face to face* utrzymaliśmy założenie spójnego działania w ramach obszarów biznesowych połączonych ze specjalizacjami.

Po zmianie organizacyjnej, związanej z migracją Segmentu Przedsiębiorców z Pionu Klientów Detalicznych do Pionu Klienta Biznesowego, skupiliśmy się na działaniu wokół 3 specjalizacji:

- Centre of Expertise – Pomagam w codziennym bankowaniu,
- Centre of Expertise – Pomagam mieszkań lepiej,
- Centre of Expertise – Pomagam dbać o finansową przyszłość.

Zadbaliśmy, żeby nasza wewnętrzna zmiana była jak najmniej odczuwalna dla klientów. Specjaliści ds. Przedsiębiorców nadal są dostępni w wybranych miejscach spotkań i Contact Centre.

#### Obsługa klientów w czasie COVID-19

Od początku konsekwentnie wdrażaliśmy potrzebne zasady bezpieczeństwa. Ich celem było zabezpieczenie klientów i pracowników przy jednoczesnym utrzymaniu dostępności naszych usług.

W początkowej fazie szczególne zainteresowanie wśród klientów wzbudzały potrzeby wypłaty gotówki z kas i bankomatów.

#### Dostępność dla klientów

Dostosowywaliśmy czas otwarcia naszych placówek do obowiązującej sytuacji. Na początku skróciliśmy czas dostępności naszych miejsc spotkań poza galeriami handlowymi do 4 godzin (11.00 – 15.00). Następnie wydłużyliśmy go o godzinę (11.00 – 16.00) i kolejną godzinę (10.00 – 16.00), żeby przygotować się do pełnej, 7 godzinnej dostępności dla klientów od lipca 2020 roku (10.00 – 17.00).

Po decyzji o ograniczeniach dotyczących galerii handlowych, zamknęliśmy miejsca spotkań wewnątrz nich. Nieczynne były również punkty ING Express. Ponowne otwarcie placówek w galeriach handlowych nastąpiło 4 maja. Punkty ING Express wróciły do funkcjonowania od 7 maja.

Dostosowaliśmy się do obowiązujących godzin dla seniorów od 1 kwietnia i wprowadziliśmy ją dopasowując do czasu naszej dostępności tj. od 11.00 do 12.00.

W okresie od 12 marca do 20 maja mieliśmy zmniejszoną liczbę dostępnych placówek. Najwięcej nieczynnych miejsc spotkań odnotowaliśmy 19 marca. Było ich wówczas 46, co stanowiło 15% ze wszystkich. Od tego czasu otwieraliśmy ich coraz więcej. Średnia dostępność naszych placówek w raportowanym okresie to 92%.

Nasi specjaliści w Contact Centre byli cały czas dostępni w trybie 24h/7. Od marca liczba połączeń związana z zapytaniami klientów mocno wzrosła.

#### Bezpieczeństwo obsługi klientów

Wprowadziliśmy ograniczenie liczby klientów przebywających w jednym czasie w miejscu spotkań. Obowiązywało ono równoległe z rozporządzeniem o ograniczaniu liczby osób w zamkniętych przestrzeniach. Zapewniliśmy naszym specjalistom maseczki jednorazowe i wielorazowe, przyłbice, rękawiczki jednorazowe oraz płyny do dezynfekcji.

Zaopatrzyliśmy miejsca spotkań w osłony typu plexi - zarówno stanowiska obsługi, jak i pokoje spotkań.

Wprowadziliśmy komunikaty dla klientów, które informowały o bieżącej sytuacji oraz obowiązujących zasadach. Były to informacje głosowe oraz pisemne komunikaty w naszych miejscach spotkań.

Zachęcaliśmy klientów do kontaktu zdalnego: przez aplikację, stronę internetową i infolinię.

## Zarządzanie kadrami

### Stan zatrudnienia

Na dzień 30 czerwca 2020 roku Grupa Kapitałowa ING Banku Śląskiego S.A. zatrudniała 8 181 osób (w tym ING Bank Śląski S.A. zatrudniał 7 737 osoby). W stosunku do grudnia ubiegłego roku liczba pracowników naszego banku wzrosła o 47 osób. Zanotowany wzrost zatrudnienia wynika z realizacji Projektu *Know Your Customer*, głównie w Pionie COO (weryfikacja kartotek klientów).

### Liczba pracowników

	30 czerwca 2020	31 grudnia 2019	Zmiana
Centrala w Warszawie	753	746	7
Centrala w Katowicach	3 217	3 117	100
Oddziały	3 767	3 827	-60
<b>Bank ogółem</b>	<b>7 737</b>	<b>7 690</b>	<b>47</b>
ING Lease (Polska) Sp. z o.o.	234	232	2
ING Commercial Finance Polska S.A.	115	112	3
ING Bank Hipoteczny S.A.	41	39	2
Solver Sp. z o.o.	2	2	-
ING Usługi dla Biznesu Sp. z o.o.	49	57	-8
Nowe Usługi S.A.	3	3	-
<b>Spółki zależne</b>	<b>444</b>	<b>445</b>	<b>-1</b>
<b>Grupa ING Banku Śląskiego</b>	<b>8 181</b>	<b>8 135</b>	<b>46</b>

### Polityka wynagrodzeń

Podczas Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia, które miało miejsce 2 kwietnia 2020 roku przedstawiono raport z funkcjonowania polityki wynagradzania w ING Banku Śląskim S.A. w 2019 roku zgodnie z wytycznymi Zasad Ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych. Walne Zgromadzenie stwierdziło, że stosowana przez bank polityka wynagradzania sprzyja rozwojowi i bezpieczeństwu działania banku.

### Wynagrodzenia stałe

W I połowie 2020 roku ING Bank Śląski S.A. utrzymał dotychczasową politykę wynagrodzeń, której zadaniem jest efektywne wspieranie celów strategicznych. Założenia polityki to rynkowy poziom oraz transparentność i spójność oferowanych pracownikom wynagrodzeń.

Jednocześnie dokonano pogłębionej analizy praktyk rynkowych i od 1 kwietnia 2020 roku podwyższono w istotny sposób maksima przedziałów w prawie każdej kategorii zaszeregowania z uwagi na wzrosty wartości median na rynku. Również od 1 kwietnia 2020 roku przeprowadzono w banku proces podwyżek wynagrodzeń zasadniczych. Podwyżki podzielone były na część automatyczną i uznaniową.

### Wynagrodzenia zmienne

Bank dokonał rozliczenia premii dla pracowników za 2019 rok. Premię wypłacono w pełnej wysokości zgodnie z zaplanowanym budżetem. Wysokość premii dla każdego pracownika wynikała z uzyskanych ocen w trzech obszarach:

- wynikach pracy,
- pomarańczowym kodzie,
- wyzwaniach.

Bank rozliczył również premię pracowników objętych Polityką zmiennych składników wynagrodzeń dla Identified Staff ING Banku Śląskiego S.A. Zgodnie z zasadami Polityki, wynagrodzenie zmienne podlega odroczeniu i w co najmniej 50% wypłacane jest w akcjach fantomowych, uprawniających do otrzymania środków pieniężnych, których wysokość uzależniona jest od wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A.

W I półroczu dokonano wypłaty części nieodroczonej premii za 2019 rok oraz części odroczonej premii za lata 2017 oraz 2016 Identified Staff. Rozliczono również część wynagrodzenia zmiennego przyznanego w akcjach fantomowych za lata 2015-2018. Tym samym nastąpiło całkowite rozliczenie premii za rok 2016 dla tych osób.

## Zmiana regulacji wynagrodzeniowych

Na posiedzeniu 2 kwietnia 2020 roku Zwyczajne Walne Zgromadzenia, stosownie do nowych wymogów ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych przyjęło Politykę wynagradzania Członków Rady Nadzorczej i Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. Nowa regulacja między innymi precyzuje:

- zasady wynagradzania członków Rady Nadzorczej i Zarządu,
- wprowadza powiązanie wysokości wynagrodzeń Członków Zarządu i Rady Nadzorczej ze średnim wynagrodzeniem pozostałych pracowników Banku.

Polityka zastąpiła Politykę wynagradzania członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

## Rekrutacja i budowa wizerunku instytucji jako pożądanego pracodawcy (employer branding)

W I połowie 2020 roku ING Bank Śląski S.A. realizował działania na rzecz budowy wizerunku pożądanego pracodawcy (employer branding) dedykowane studentom, absolwentom oraz profesjonalistom.

W obszarze działań skierowanych do specjalistów (osób z doświadczeniem zawodowym) wykorzystywano różnego rodzaju formy aktywności oraz dotarcia. Należą do nich m.in.: udział w konferencjach tematycznych (webinaria, warsztaty, konferencje, wypowiedzi eksperckie), organizacja meet'up-ów technologicznych oraz udział w targach pracy.

W omawianym okresie kontynuowano działania promujące markę pracodawcy i wspierające działania rekrutacyjne w serwisach społecznościowych (głównie LinkedIn, strona kariera banku). Do kandydatów docierano za pomocą wpisów związanych pośrednio lub bezpośrednio z pracą w banku, poprzez publikację ofert pracy, działania managerów, rekruterów oraz pracowników zmierzające do budowania i poszerzenia ich sieci kontaktów biznesowych. Obecność naszej marki pracodawcy w sieci, zwłaszcza w kanałach dedykowanych młodym talentom (studenci, absolwenci) była wspierana przez działania prowadzone przez uczestników Programu Ambadorskiego 2019/2020 z 13 uczelni wyższych z całego kraju. Podnosząc atrakcyjność marki pracodawcy ING na rynku sięgamy po nowoczesne narzędzia komunikacji dopasowane do preferencji odbiorców oraz sposobów konsumowania przez nich treści (np. content video, infografiki).

Ponadto, kontynuowano działania dedykowane osobom wchodzącym na rynek pracy (studentom i absolwentom), do których należały m.in.:

- **Program Ambadorski** – 13 studentów reprezentujących bank na uczelniach, pod opieką pracowników banku, którzy wspierają Ambadorów w poznawaniu ING i kształtowaniu ścieżek kariery. Dzięki współpracy z Ambadorami bank był zaangażowany w takie projekty jak np.: Mosty Ekonomiczne (realizowane przy współpracy z Forum Uczelni Ekonomicznych), Graduate Programme Day, seria spotkań z organizacjami studenckimi „Meet Me At Mine”.
- **Staż z Lwem** – kolejna edycja programu stażowego oraz kontynuacja działań realizujących ideę prowadzenia całorocznej rekrutacji. W procesie rekrutacji do programu ponownie wykorzystano Assessment Centre (w formie online) oraz standardowe formy rekrutacji pozwalające na rekrutację także w zdalnej formie. Cały czas korzystamy z wystandaryzowanych layoutów ogłoszeń rekrutacyjnych, które podkreślają konkretne umiejętności zdobywane przez stażystów w trakcie trwania programu. Monitorujemy i weryfikujemy źródła pochodzenia kontaktu do kandydata (skąd kandydat dowiedział się o programie stażowym).
- **Program stażowy ChallengING** – roczny program, kontynuowany obecnie w obszarze IT oraz Customer Intelligence. W ramach dwóch ścieżek programu zatrudniono 7 uczestników.



- **International Talent Programme (ITP)** - realizowany jest na 8 ścieżkach biznesowych (Ryzyko, IT, Bankowość Detaliczna i Korporacyjna, Finanse, HR, Analytics, Operation & Change), program oferuje uczestnikom możliwość udziału w ważnych z perspektywy banku projektach, licznych działaniach rozwojowych oraz stażach zagranicznych. Rekrutacja prowadzona do Centrali w Warszawie i Katowicach trwa cały rok.
- **Spotkania z Lwem** – seria warsztatów prowadzonych przez ekspertów banku, pokazujących praktyczne aspekty bankowości w przyjazny studentom sposób.
- **Promocja ING w środowisku akademickim** – obejmuje organizację Strefy Kariery ING na uczelniach wyższych połączone z organizacją Spotkań z Lwem, współpracę z kołami naukowymi, organizacjami studenckimi i samorządami studenckimi wybranych uczelni oraz udział w projektach, które organizują. W ramach działań w tym obszarze docieramy do przedstawicieli grupy docelowej przy wykorzystaniu różnego rodzaju form dotarcia oraz narzędzi (m.in. prasa studencka, plakaty w budynkach, działania online i inne). Działania dedykowane studentom i absolwentom w ramach Campus Recruiting są częścią realizowanej przez bank Strategii Współpracy z Uczelniami Wyższymi.

## Nagrody i wyróżnienia dla ING jako pracodawcy

Wyjątkowe warunki pracy w ING, stałe doskonalenie swoich praktyk związanych z zatrudnieniem i budowaniem kultury organizacyjnej firmy zostały docenione przez zewnętrzne instytucje badawcze i rankingowe. Po raz jedenasty z rzędu otrzymaliśmy tytuł TOP Employers Polska 2020 oraz TOP Employers Europe 2020. W certyfikacji Top Employers znaleźliśmy się w TOP 10 najlepszych pracodawców w kraju.

ING Bank Śląski został wyróżniony certyfikatem HR Najwyższej Jakości za standardy i praktyki w obszarze HR wdrażane z myślą o obecnych, ale też przyszłych i byłych pracownikach. Jest on przyznawany przez Polskie Stowarzyszenie Zarządzania Kadrami (PSZK). Certyfikacja prowadzona jest na podstawie kwestionariusza badawczego i obejmuje całokształt polityki personalnej w danej organizacji.

ING Bank Śląski dołączył do grona pracodawców, którzy potwierdzają wysokie standardy prowadzenia procesów rekrutacji oraz chcą promować dobre praktyki w tym obszarze. Bank przystąpił do Koalicji na Rzecz Przyjaznej Rekrutacji, która składa się z ponad 350 firm, dających o swoje relacje z kandydatami, a w realizowanych procesach rekrutacji, wdrażających działania z Kodeksu Dobrych Praktyk w Rekrutacji.

## Rozwój pracowników i szkolenia

Jednym z priorytetów strategicznych banku jest rozwijanie kompetencji pracowników i ciągłe doskonalenie. W I połowie 2020 roku bank realizował działania rozwojowe zgodnie z celami strategicznymi w obszarze przywództwa włączającego, innowacyjności oraz nowych sposobów pracy.

Działania organizowane były w kluczowych obszarach:

Wzmacnianie kultury organizacyjnej (w szczególności poprzez wieloaspektowy program dla nowo powołanych menedżerów, działania w ramach wzmocnienia zbioru wartości i zachowań w ramach Pomarańczowego Kodu).

Wzmacnianie kompetencji i zachowań pracowników (w szczególności poprzez realizację procesów szkoleniowych w obszarze produktów i jakości sprzedaży, a także ofertę działań rozwojowych obejmującą m.in. - wymianę wiedzy, pracę z drugą osobą w ramach coachingu, mentoringu, shadowingu, konsultacje, staże rozwojowe).

Wiedza specjalistyczna i ekspercka (w szczególności poprzez wysokospecjalistyczne szkolenia, krajowe i zagraniczne konferencje branżowe, adresowane głównie do specjalistów dziedzinowych, a także certyfikacje).

Wzmacnianie kompetencji samodzielnego uczenia się, w szczególności poprzez inspirowanie trendami na rynku, rozwój różnych społeczności wewnątrz organizacji, ,

Dedykowane programy rozwojowe dla wskazanych jednostek organizacyjnych lub zdefiniowanych grup odbiorców, stanowiących odpowiedź na strategiczne wyzwania m.in. w takich obszarach jak wymiana wiedzy, zarządzanie sprzedażą czy data science.

Działania rozwojowe dostarczane były zarówno wewnętrzne, jak i z wykorzystaniem oferty szkoleń, warsztatów i konferencji zewnętrznych. Bank wspiera także samodzielne podnoszenie kwalifikacji przez pracowników, realizowane w formie certyfikacji, studiów podyplomowych czy standardów Związku Banków Polskich. Wykorzystuje w komunikacji wewnętrznej społeczność poświęconą tematyce uczenia się i rozwoju oraz nową platformę wewnętrzną, służącą do wymiany informacji o powstających inicjatywach rozwojowych, w których mogą brać udział zainteresowani pracownicy. Promowane są digitalowe działania rozwojowe i korzystanie z zewnętrznych platform szkoleniowych dostępnych online oraz cyfrowych zasobów informacji (biblioteka e-book, ICAN).

Pracownicy Banku dzielili się wiedzą i doświadczeniem zarówno wewnątrz organizacji (np. podczas szkoleń wewnętrznych, webinarów, poprzez aktywność na społecznościach) jak i poza nią, pełniąc rolę prelegentów podczas wydarzeń zewnętrznych.

Działania rozwojowe adresowane są dla wszystkich pracowników z detalicznej i korporacyjnej sieci sprzedaży, a także pracowników jednostek centrali (nowozatrudnionych, specjalistów i managerów).

### Działania związane z COVID-19 dla naszych pracowników

#### Praca zdalna

Stan epidemii spowodował konieczność doprecyzowania zasad dotyczących pracy zdalnej. Dla pracowników przygotowaliśmy praktyczne wytyczne i zasady, które miały pomóc w radzeniu sobie z pracą w nowej sytuacji. W szczytowym momencie aż 89% naszych pracowników centrali pracowało zdalnie (76% wszystkich pracowników).

#### Wsparcie finansowe

Mając na względzie szczególną sytuację związaną z epidemią COVID-19 wspólnie ze związkami zawodowymi zawarto porozumienie, którego celem było wsparcie finansowe w okresie od 1 kwietnia do 30 czerwca 2020 roku pracowników, którzy zostali dotknięci negatywnymi skutkami epidemii. Wsparcie miało na celu zabezpieczenie bieżących potrzeb życiowych, tj.: dofinansowanie do czynszów oraz opłat za prąd, gaz, wodę i wywóz śmieci tych pracowników, których dochód na jedną osobę w rodzinie uległ znacznemu obniżeniu z uwagi na niemożność zarobkowania lub ograniczenie zarobków przez inne osoby znajdujące się we wspólnym gospodarstwie domowym.

#### Digitalizacja procesów

##### Dokumentacja pracownicza

Wychodząc naprzeciw potrzebom wprowadziliśmy w pełni elektroniczny obieg dokumentacji pracowniczej łącznie z angażami z podwyżkami dla pracowników z wykorzystaniem elektronicznego podpisu kwalifikowanego.

#### Działania rozwojowe

Ograniczenia wynikające z pandemii wpłynęły na przyśpieszenie trwającego już wcześniej procesu digitalizacji działań rozwojowych. Szkolenia, realizowane dotąd stacjonarnie, zostały przeniesione do wirtualnych klas lub

wstrzymane do czasu dostosowania ich do formuły zdalnej. Przeprowadzone zostało szereg szkoleń on-line dla pracowników i kadry menedżerskiej, dotyczących radzenia sobie w nowej rzeczywistości: organizacji pracy zdalnej, *work-life balance*, zarządzania energią i emocjami oraz specjalny warsztat dla osób, które zostały (lub ich bliscy) bezpośrednio dotknięte wirusem. Po raz pierwszy w formie zdalnej zorganizowana została konferencja dla mentorów.

#### Barometr (Qucik Pulse) - badanie nastroju i zaangażowania pracowników ING w okresie pandemii

Wprowadziliśmy je, aby wspierać naszych pracowników w codziennej pracy odpowiadając na ich realne potrzeby i wyzwania, które wiążą się z wpływem pandemii koronawirusa na ich życie prywatne, pracę, ale także na firmę i jej klientów. Po zakończonym etapie pilotażu badania w wybranych jednostkach (Pion CEO i ING Bank Hipoteczny), od 18 czerwca badanie objęło całą organizację. Ankieta, którą pracownicy otrzymują w każdy czwartek jest anonimowa.

#### Pomarańczowa Infolinia

W trosce o dobrostan psychiczny pracowników ING uruchomiliśmy Pomarańczową Infolinię, której celem jest – w dobie COVID-19 i w przyszłości – dbać o siebie nawzajem, zapobiegać depresji, wypaleniu zawodowemu i radzić sobie z trudnymi sytuacjami w pracy i poza nią. Z usługi mogą skorzystać wszyscy pracownicy ING, niezależnie od formy zatrudnienia. Pracownicy mogą umawiać konsultacje z doświadczonymi specjalistami dla siebie, ale także dla swoich najbliższych, pozostających z nimi w tym samym gospodarstwie domowym.

#### Wsparcie rodziców w pracy

W ramach wspierania pracowników – rodziców dzieci w wieku przedszkolnym i szkolnym zorganizowane zostały zdalne animacje dla dzieci i pomoc w odrabianiu lekcji dla uczniów.

#### Zmiana formuły świadczeń w ramach Kafeterii

W celu umożliwienia korzystania ze świadczeń w ramach Kafeterii w czasie pandemii udostępniliśmy wszystkim pracownikom możliwość bezpłatnego uczestnictwa w zdalnych zajęciach fitness.

## Główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem

W ramach Sprawozdania Zarządu z działalności w I półroczu 2020 roku prezentujemy główne zmiany w zakresie zarządzania ryzykiem oraz kapitałem, które miały miejsce od zakończenia 2019 roku. System zarządzania ryzykiem oraz kapitałem, opis ryzyk i ich kwantyfikacja została w sposób szczegółowy opisana w Rocznym skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. za 2019 rok w rozdziale „Zarządzanie ryzykiem i kapitałem” (od strony 143).

### Zarządzanie kapitałem

W I połowie 2020 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do realizacji strategii zarządzania kapitałem.

W procesie oceny adekwatności kapitału wewnętrznego w I kwartale 2020 roku podsumowaliśmy kolejne Warsztaty oceny istotności ryzyka. W ramach Warsztatów potwierdzono istotność ryzyk z roku 2019 oraz zrezygnowano z identyfikacji ryzyka ogólnego i szczególnego kapitałowych papierów wartościowych w księdze handlowej ze względu na brak mandatu produktowego.

W związku z podpisaniem przez Ministra Finansów rozporządzenia w sprawie rozwiązania bufora ryzyka systemowego z dnia 18 marca 2020 roku, obowiązują nas w 2020 roku następujące minimalne poziomy współczynników kapitałowych:

CET1  $\geq$  7,5%

T1  $\geq$  9,0%

TCR  $\geq$  11,0%

Dostosowaliśmy politykę dywidendową do wytycznych Komisji Nadzoru Finansowego poprzez usunięcie z kryteriów kapitałowych dodatkowego bufora 1,5 p.p. Dodatkowo uelastyczniliśmy zapisy polityki wskazując, że Zarząd Banku podejmuje decyzję o wysokości wypłacanej dywidendy przy uwzględnieniu stanowiska KNF. Aktualną treść polityki dywidendowej naszego banku znajdziesz na tej stronie: [www.ing.pl/relacje-inwestorskie](http://www.ing.pl/relacje-inwestorskie).

### Ryzyko kredytowe

#### Struktura organizacyjna zarządzania ryzykiem

#### Zestawienie jednostek, które biorą udział w procesie zarządzania ryzykiem

#### PION CRO

#### Wiceprezes Zarządu odpowiedzialny za Pion CRO

Departament Zarządzania  
Ryzykiem Rynkowym

Departament Kredytów  
Zwiększonego Ryzyka

Departament Zarządzania  
Ryzykiem Operacyjnym

Stanowiska Wsparcia

Departament Inspekcji Ryzyka  
Kredytowego

Departament Walidacji Modeli

**Dyrektor Banku**  
Ryzyko kredytowe - Polityka,  
Modelowanie i Raportowanie

Centre of Expertise - Credit Risk  
Policy, Models and Systems:  
- Business Credit Risk  
- Consumer Credit Risk  
- Expert Team Credit Risk Models  
- Expert Team Regulations  
- Squad Credit Risk Tech

**Dyrektor Banku**  
Ryzyko kredytowe - Transakcyjne  
Ryzyko Kredytowe

Departament Ryzyka  
Kredytowego Centrali

Departament Ryzyka  
Kredytowego Regionów

Stanowisko Ryzyka Kredytowego  
Instytucji Finansowych



Jedyną zmianą organizacyjną w Pionie CRO jaka miała miejsce w pierwszej połowie 2020 roku było włączenie w jego struktury Departamentu Walidacji Modeli. Była to zmiana porządkowa, tak aby wszystkie jednostki raportujące do CRO były w ramach Pionu CRO. Zgodnie z Rekomendacją W, została zachowana zasada, że Dyrektor Departamentu Walidacji Modeli raportuje bezpośrednio do CRO.

## Główne zmiany w polityce kredytowej banku w segmencie klientów detalicznych i korporacyjnych

15 lutego 2020 roku, ING Bank Śląski jako pierwszy bank w Polsce, wdrożył nową definicję niewykonania zobowiązania (definicję default), zgodną z Wytycznymi Europejskiego Nadzoru Bankowego EBA/GL/2016/07 z 18 stycznia 2017 roku, obowiązującymi od 1 stycznia 2021 roku. Harmonogram oraz podstawowe zasady wdrożenia były dostosowane do planu wdrożenia w Grupie ING i na bieżąco uzgadniane z Europejskim Bankiem Centralnym oraz Komisją Nadzoru Finansowego i wynikały z konieczności zastosowania nowej definicji default w procesie przebudowy modeli ryzyka kredytowego objętych metodą zaawansowaną IRB (Advanced Internal Ratings Based Approach).

Aktualnie nowa definicja default jest stosowana we wszystkich procesach kredytowych i zarządczych w Grupie ING, zgodnie z oczekiwaniami nadzorczymi. Nowe wymogi dotyczą w szczególności kwestii sposobu liczenia dni zaległości w spłacie, progów istotności inicjujących naliczanie dni przeterminowania, dowodów i przesłanek niewykonania zobowiązania oraz kryteriów wyjścia z default. Jej kompleksowe wdrożenie w Grupie kapitałowej objęło dostosowanie systemów i aplikacji, zasad raportowania i regulacji, budowy lokalnego silnika „Default Engine” do wyliczania zaległości w spłacie zgodnie z Wytycznymi EBA.

### Ryzyko kredytowe w czasie COVID-19

#### Segment detaliczny

Wprowadzono tymczasowe zmiany ograniczające ryzyko kredytowe naszego banku w związku z wystąpieniem pandemii COVID-19, w tym:

- wprowadzono działania wspomagające stałych klientów Banku w sytuacji wystąpienia pandemii COVID-19, w tym możliwość zawieszenia spłaty rat kredytów na okres 3 lub 6 miesięcy (części kapitałowej lub kapitałowo-odsetkowej),
- w zakresie kredytów hipotecznych obniżono maksymalny poziom LTV (z 80% do 70%),
- w zakresie kredytów konsumpcyjnych obniżono maksymalny poziom limitu dla zaangażowań niezabezpieczonych,
- tymczasowo wprowadzono, a w następstwie zniesiono, ograniczenia dotyczące kredytowania nowych klientów,
- ograniczono źródła dochodów akceptowanych przez bank.

#### Segment korporacyjny

##### Przedsiębiorcy

W związku z pandemią COVID-19 wprowadzono czasową zmianę polityki kredytowej dla przedsiębiorców, w tym:

- wprowadzono możliwości: zawieszenia spłaty rat kredytów oraz automatycznych odnowień linii kredytowych, dostosowując je do wspólnego stanowiska banków i ZBP,
- wdrożono możliwość udzielania linii kredytowej z gwarancją Bankiem Gospodarstwa Krajowego,
- zawieszono na 3 miesiące oferty automatyczne *Pre-approved*,
- czasowo wstrzymano, a w następstwie wznowiono finansowanie nowych klientów, przy spełnieniu nowych warunków uwzględniających aktualną sytuację gospodarczą,
- dostosowano zasady kalkulacji dochodu z działalności gospodarczej.

### Małe, średnie i duże firmy

Na bieżąco dostosowywano podejście do finansowania klientów, skupiając w pierwszym okresie pandemii przede wszystkim na pomocy Klientom będącym w portfelu kredytowym banku:

- wprowadzono możliwości wydłużenia terminu spłat rat kredytu i automatycznych odnowień, dostosowując je do wspólnego stanowiska banków i ZBP,
- dokonano i wprowadzono dodatkowe przeglądy portfela kredytowego, identyfikując i pomagając klientom najbardziej dotkniętym skutkami pandemii,
- uelastyczniono zasady zdalnych odnowień kredytów odnawialnych dodając możliwość odnowienia z gwarancją Bankiem Gospodarstwa Krajowego,
- umożliwiono finansowanie klientom dotkniętym pandemią dzięki współpracy z Bankiem Gospodarstwa Krajowego w ramach Funduszu Gwarancji Płynnościowych,
- przesunięto terminy dostarczania danych finansowych za 2019 rok i I kwartał 2020 roku oraz rozliczania warunków umownych powiązanych z danymi finansowymi,
- zawieszono na 3 miesiące oferty automatyczne: *Pre-approved* i *On-demand*,
- czasowo wstrzymano, a w następstwie wznowiono nowe finansowanie klientów, przy spełnieniu nowych warunków uwzględniających aktualną.

### Segment detaliczny

- Wprowadzono w procesie kredytowym możliwość przyjmowania dokumentów z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
- W odniesieniu do kredytów konsumpcyjnych:
  - zmieniono zasady stosowania oferty uproszczonej, w tym: wyższe kwoty dostępne dla klientów z dobrym profilem ryzyka oraz limitowanie całkowitego zadłużenie w ramach tej oferty,

- kontynuowano testy: uproszczonej konsolidacji kredytów z innych banków, stosowania preferencji dla klientów o najniższym profilu ryzyka (*Ultra Low Risk*), usprawnionego procesu e-gotówki skierowanego do nowych klientów banku (czasowo zawieszony z powodu sytuacji COVID-19).

### Segment korporacyjny

#### Małe firmy

- Kontynuacja optymalizacji ścieżki *Easy Lending* poprzez wyłączenie udziału Jednostki Ryzyka CKRKFT (Centrum Korporacyjnego Ryzyka Kredytowego *Fast Track*) z procesu udzielenia finansowania i przekazanie kompetencji Decydom *Front Office*.
- Wprowadzono zmiany w algorytmach *Easy Lending*, pod kątem uspojnienia sposobu wyliczania limitów w procesie *Easy Lending* z limitami wyliczonymi w procesie *Fast Track*.
- Wprowadzono w procesie kredytowym możliwość przyjmowania dokumentów z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

#### Średnie i duże firmy

- Wprowadzono zmiany w politykach w związku z uproszczeniem procesów i digitalizacją przepływu wniosków kredytowych dla akredytyw i gwarancji oraz w zakresie transakcji jednorazowych zabezpieczonych środkami z góry (akredytywy).
- Dostosowano regulacje wewnętrzne w zakresie Jednostek Samorządu Terytorialnego do zmian ustawowych.
- Wprowadzono zmiany w politykach związane z procesem wyceny nieruchomości poprzez doprecyzowanie wytycznych dla rzeczoznawców majątkowych oraz z procesem sporządzania operatów szacunkowych.
- Wprowadzono zasady procesowania wspólnych aplikacji kredytowych *One Financing* dla ING Banku Śląskiego, ING Lease Polska i ING Commercial Finance.
- Dostosowano regulacje wewnętrzne do wymogów Europejskiego Banku Centralnego zawartych w dokumencie „Wytyczne EBC dla transakcji lewarowanych”.
- Wprowadzono w procesie kredytowym możliwość przyjmowania dokumentów z kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

## Główne działania w obszarze modelowania

- Zakończono budowę modelu PD w ramach przebudowy modeli kapitałowych SME.
- Zakończono budowę modelu *pre-approved* dla klientów segmentu detalicznego.
- Przeprowadzono pierwszy automatyczny monitoring dla modelu kapitałowego PD dla segmentu klienta detalicznego.
- W ramach procesu zarządzania ryzykiem modeli wykorzystywanych w procesie LLP (*loan loss provision*):
  - w ramach cyklicznego monitoringu stopy przedpłat całkowitych (ESR), zaktualizowano stopy dla segmentów: klienta detalicznego, klienta hipotecznego, przedsiębiorców oraz średnich i dużych firm;
- Przeprowadzono analizy samooceny modeli wykorzystywanych do wyliczania wymogu kapitałowego metodą zaawansowaną opartą na wewnętrznych ratingach (*Advanced Internal Rating-Based*) zgodnie z wymaganiami Regulatora.

## Testy warunków skrajnych

Zgodnie z „Polityką przeprowadzania testów warunków skrajnych”, Grupa regularnie przeprowadza testy warunków skrajnych w celu dokonania oceny wpływu potencjalnych zdarzeń lub zmian warunków makroekonomicznych na wymóg kapitałowy, kapitał ekonomiczny, płynność banku, profil ryzyka oraz rentowność. Raport z wyników testów warunków skrajnych zatwierdzany jest przez Komitet ALCO oraz przedstawiany Zarządowi Banku i Radzie Nadzorczej. Według stanu na 31 grudnia 2019 roku, bank przeprowadził testy warunków skrajnych w ujęciu skonsolidowanym w oparciu o wypracowane przez Głównego Ekonomistę scenariusze. Test warunków skrajnych obejmowały:

- testy scenariuszowe: scenariusz łagodnej recesji, scenariusz długoterminowej recesji oraz scenariusz recesji szybkiej,
- odwrócone testy warunków skrajnych,
- testy wrażliwości (wzrost stopy procentowej o 400 p.b. oraz 200 p.b., spadek cen nieruchomości o 30%, osłabienie kursu złotego o 30% oraz o 50%, spadek dynamiki PKB do poziomu -5%, wzrost poziomu bezrobocia do 20%, spadek wynagrodzeń o 10%),
- testy koncentracji,

- testy wskaźnika dźwigni finansowej.

Ponadto, testy warunków skrajnych obejmowały dwa dodatkowe scenariusze dotyczące oceny wpływu pandemii COVID-19.

## Ryzyko rynkowe

W obszarze ryzyka rynkowego bank zarządza ryzykiem zgodnie z wypracowanymi zasadami, metodologiami i zatwierdzonymi politykami.

## Ryzyko płynności i finansowania

W I połowie 2020 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do ograniczania ryzyka płynności i finansowania – zgodnie z zasadami polityki zarządzania ryzykiem płynności i finansowania, strategią banku, jak również wymogami regulacyjnymi. Szczególnie uważnie bank monitorował sytuację płynnościową w czasie gospodarczego „lockdown” w wyniku pandemii COVID-19. W kwestii wymogów regulacyjnych – wszystkie monitorowane miary pozostają w limitach. Systematycznemu przeglądowi podlegają również wewnętrzne regulacje i dokumenty, jak również w dalszym ciągu doskonalimy nasze procesy raportowania oraz modelowania.

## Ryzyko modeli

W I połowie 2020 roku kontynuowaliśmy działania w zakresie zarządzania ryzykiem modeli. Wykorzystywane w banku modele podlegały kwartalnym przeglądom i ocenie ryzyka, a także przeglądowi istotności oraz walidacjom. W tym okresie ryzyko modeli w ujęciu zagregowanym w grupie modeli sklasyfikowanych jako średnio istotne przekroczyło przyjęty w banku poziom tolerancji ustalony w ilości 3 modeli o podwyższonym ryzyku modelu. Bank zidentyfikował 4 takie modele. Kapitał ekonomiczny z tytułu ryzyka modeli pozostawał poniżej przyjętego w banku limitu na to ryzyko.

Przeglądowi i aktualizacji podlegała także Polityka zarządzania ryzykiem modeli w ING Banku Śląski S.A.

## Ryzyko operacyjne

W I połowie 2020 roku tematem najwyższej wagi było bezpieczeństwo klientów i pracowników banku związane z pandemią COVID-19. Koordynacja działań kryzysowych, zapewnienie bezpieczeństwa pracy zdalnej oraz przygotowania do powrotu pracowników do biura były i są na pierwszym planie.



W ramach doskonalenia systemu kontroli wewnętrznej, uzupełniliśmy kryteria oceny skuteczności i adekwatności systemu kontroli wewnętrznej o wymierne kryteria ilościowe, podjęliśmy działania zmierzające do zapewnienia bieżącej aktualności listy procesów istotnych oraz niezwłocznej aktualizacji danych zawartych w Matrycy Funkcji Kontroli. Kontynuowaliśmy prace nad zapewnieniem pełnej zgodności z wymaganiami EBA dotyczącymi outsourcingu, m.in. została opracowana i zatwierdzona nowa Polityka Outsourcingu. Opracowaliśmy również wytyczne w sprawie komunikatu KNF dotyczącego chmury obliczeniowej. Kontynuujemy optymalizację metodyk wyceny ryzyka w odniesieniu do ryzyka bezpieczeństwa informatycznego, ryzyka ciągłości działania oraz bezpieczeństwa fizycznego.

## Ciągłość działania

Niezakłócone udostępnianie usług naszym klientom jest dla nas najwyższym priorytetem.

W ING Banku Śląskim S.A. realizujemy ten cel dwustopniowo. Po pierwsze, projektujemy oferowane usługi tak, aby były jak najbardziej odporne na różnego rodzaju awarie, zapewniając tzw. odporność operacyjną. Po drugie, utrzymujemy i doskonalimy system zarządzania ciągłością działania.

W ramach systemu zarządzania ciągłością identyfikujemy procesy, których dostępność jak najważniejsza dla klientów i dla banku. Dla tych procesów tworzymy plany awaryjne, które umożliwiają nam funkcjonowanie w przypadku wystąpienia awarii lub innych zagrożeń. Oprócz planów awaryjnych utrzymujemy i testujemy także plany odtworzenia działalności (obszar IT), które pozwalają przywrócić dostępność kluczowych aplikacji w wymaganym czasie. Systemy utrzymujemy w działających równolegle dwóch centrach komputerowych, poza tym korzystamy również z rozwiązań chmurowych (*Private Cloud*).

Zawsze staramy się przeciwdziałać wszelkim zakłóceniom, natomiast jeśli takie się zdarzą – niezwłocznie informujemy o tym fakcie klientów oraz proponujemy alternatywne rozwiązania.

W przypadku wystąpienia zdarzeń o istotnym wpływie na obsługę klientów lub procesy wewnętrzne powoływana jest organizacja zarządzania kryzysowego, która koordynuje działania wszystkich zaangażowanych jednostek banku.

### Ciągłość działania w czasie COVID-19

Takim zdarzeniem, a zarazem takim przed jakim nigdy wcześniej nie staliśmy, jest pandemia COVID-19. Wiązało się to z wprowadzeniem szeregu ograniczeń, wynikających z ogłoszonego stanu pandemii, a także zmian w zachowaniu, potrzebach i sytuacjach ekonomicznych klientów. Naszą odpowiedzią było zdefiniowanie nowej strategii funkcjonowania, wprowadzenie i dostosowanie się do zmian, wykraczających poza dotychczasowe plany awaryjne oraz utworzenie struktury kryzysowej dostosowanej do skali wyzwania.

Do sprawnego uzgadniania i przekazywania decyzji jednostkom organizacyjnym stworzony został Zespół kryzysowy, który obejmuje reprezentantów wszystkich obszarów banku. Zespół swoim działaniem obejmuje jednostki Grupy Kapitałowej Banku.

Ze względu na długotrwały i nieprzewidywalny charakter pandemii, działania naszego banku opierają się na elastycznym reagowaniu i szybkim dostosowywaniu się do aktualnej i przewidywanej sytuacji. W tym celu opracowaliśmy Plan działania w trakcie pandemii, który określa działania banku w obszarach: organizacji struktury kryzysowej, sposobu/formy pracy, stosowanych środków sanitarnych, komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej oraz monitorowania i raportowania.

## Ryzyko prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych w CHF

Bank na bieżąco monitoruje napływające roszczenia prawne dotyczących zastrzeżeń klientów do klauzul zawartych w umowach o kredyty hipoteczne indeksowane do waluty obcej (CHF). W związku z tymi roszczeniami, Bank posiadał następujące rezerwy na 30 czerwca 2020 roku:

- rezerwa portfelowa na ekspozycje kredytowe nadal znajdujące się w księgach - 42,4 mln zł,
- rezerwa portfelowa na spłacone ekspozycje kredytowe - 12,6 mln zł.

Rezerwa ogółem w wysokości 55,0 mln zł stanowiła 5,3% wielkości portfela.

## Ryzyko braku zgodności (compliance)

W I półroczu 2020 roku kontynuowaliśmy działania zmierzające do zapewnienia zgodności z wymogami regulacyjnymi. Podobnie jak w roku ubiegłym, usprawniamy mechanizmy kontrolne w procesach biznesowych, w szczególności z zakresu *Know Your Customer* oraz ochrony danych osobowych. Regularnie budowana jest

i utrwalana świadomość pracowników banku w kwestiach etyki zawodowej i obowiązujących regulacji z obszaru zgodności, w tym danych osobowych.

## Ryzyko biznesowe

### Wstęp

W ramach ryzyka biznesowego Grupa kapitałowa Banku wyróżnia następujące istotne ryzyka:

- ryzyko makroekonomiczne,
- ryzyko portfela hipotek walutowych.

### Ryzyko makroekonomiczne

Ryzyko makroekonomiczne to ryzyko wynikające ze zmian czynników makroekonomicznych oraz ich wpływu na wysokość minimalnych wymogów kapitałowych. Bank zarządza tym ryzykiem poprzez regularne przeprowadzanie wewnętrznych testów warunków skrajnych, co pozwala na bieżący monitoring wrażliwości minimalnych wymogów kapitałowych na czynniki makroekonomiczne. W I połowie 2020 roku Bank przeprowadził pełne testy kapitałowe według stanu na IV kwartał 2019 roku.

W oparciu o wyniki wewnętrznych testów warunków skrajnych dla scenariusza łagodnej recesji, Grupa kapitałowa Banku szacuje dodatkowy wymóg kapitałowy, aby zabezpieczyć się przed skutkami materializacji wspomnianego scenariusza. Wyniki testów warunków skrajnych pokazały, że materializacja scenariusza łagodnej recesji nie spowoduje spadku adekwatności kapitałowej poniżej wymaganego poziomu, natomiast ze względu na sytuację związaną z pandemią COVID-19 została podjęta decyzja o utrzymaniu podwyższonego poziomu ekonomicznego wymogu kapitałowego na ryzyko makroekonomiczne wyliczonego w oparciu o testy według stanu na II kwartał 2019 roku.

## Ryzyko portfela hipotek walutowych

Ryzyko portfela hipotek walutowych to ryzyko wynikające z poniesienia straty finansowej z powodu konieczności przewalutowania walutowych kredytów hipotecznych na kredyty złotówkowe.

W zarządzaniu ryzykiem Grupa bazuje na aktualnych propozycjach legislacyjnych w zakresie przewalutowania hipotecznych kredytów walutowych. Według stanu na 30 czerwca 2020 roku nadal utrzymywany jest dodatkowy kapitał ekonomiczny na ww. ryzyko w filarze II.

## Informacje dla inwestorów

### Akcje i akcjonariusze ING Banku Śląskiego S.A.

#### Struktura akcjonariatu

ING Bank Śląski S.A. jest spółką zależną od ING Bank N.V., który według stanu na dzień 30 czerwca 2020 roku posiadał 75% udziału w kapitale zakładowym ING Banku Śląskiego S.A. oraz 75% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu - niezmiennie od marca 2005 roku. Pozostała część akcji Banku (25,0%) znajduje się w wolnym obrocie (*free float*). Posiadają je inwestorzy instytucjonalni - w szczególności polskie fundusze emerytalne oraz krajowe i zagraniczne fundusze inwestycyjne, a także inwestorzy indywidualni. Największym z nich na koniec czerwca 2020 roku był Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander, który zgodnie z Informacją półroczną o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 30 czerwca 2020 roku posiadał 8,44% udziału w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ. Na dzień sprawozdania Bank nie posiada informacji aby inny akcjonariusz przekroczył próg 5% udziału w kapitale spółki.

W ciągu 2020 roku wartość kapitału zakładowego ING Banku Śląskiego S.A., jak i udział głównego akcjonariusza w kapitale nie uległy zmianie.

#### Struktura akcjonariatu ING Banku Śląskiego S.A.

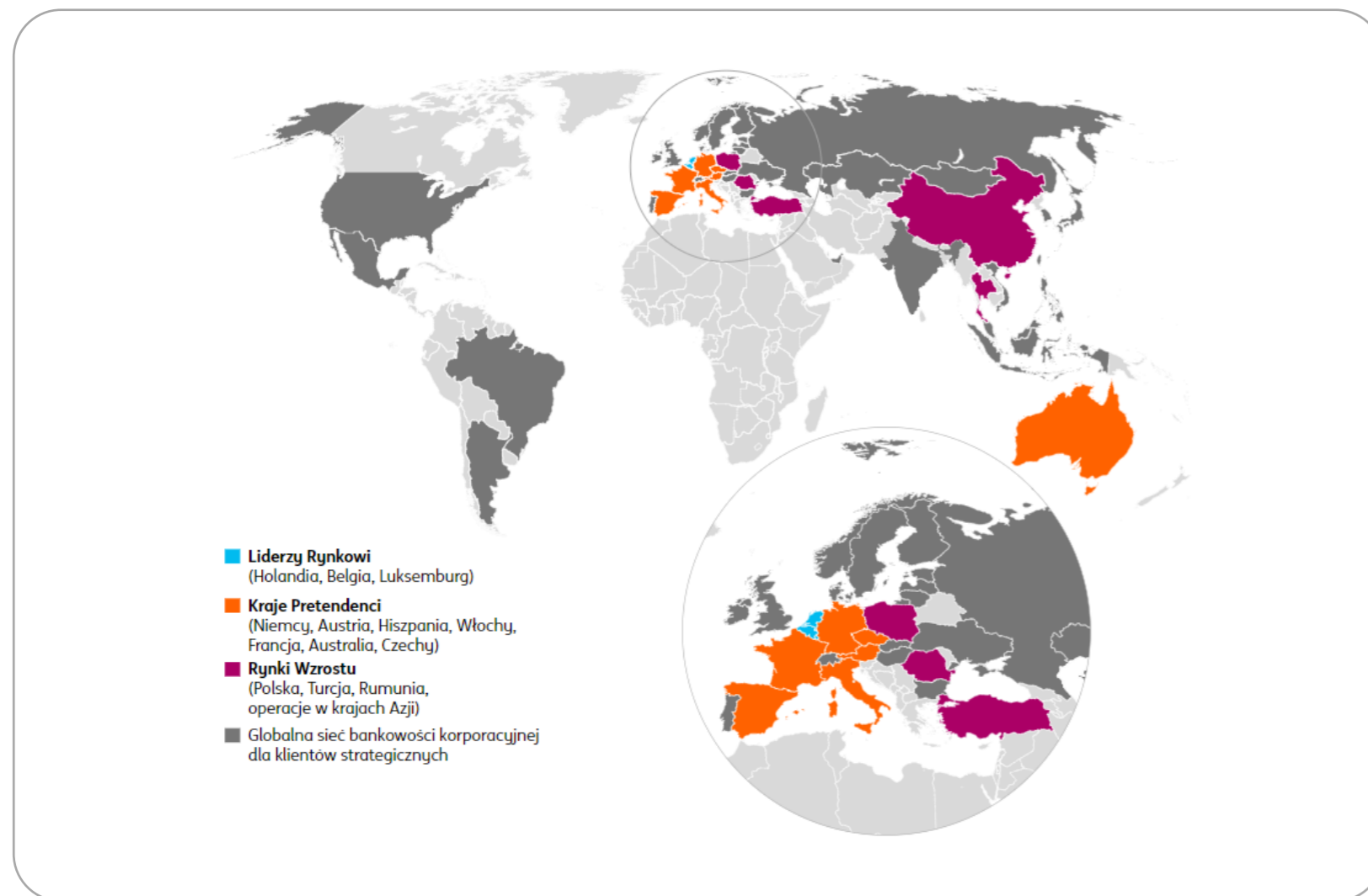
Nazwa akcjonariusza	30 czerwca 2020		31 marca 2020	
	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów na WZ
ING Bank N.V. (podmiot zależny od ING Groep N.V.)	97 575 000	75,00%	97 575 000	75,00%
Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander*	10 981 068	8,44%	10 923 351	8,40%
Pozostali	21 543 932	16,56%	21 601 649	16,60%
<b>Razem</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>	<b>130 100 000</b>	<b>100,00%</b>

\*na podstawie Informacji rocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 31 grudnia 2019 roku oraz Informacji półrocznej o strukturze aktywów Aviva Otwartego Funduszu Emerytalnego Aviva Santander na 30 czerwca 2020 roku

#### Charakterystyka akcjonariusza dominującego

ING Bank N.V. należy do Grupy ING – grupy instytucji finansowych o zasięgu globalnym, oferującej usługi bankowości detalicznej i korporacyjnej ponad 38 milionom klientów. Podmioty Grupy ING zatrudniają ponad 54 tysięcy pracowników prowadząc działalność w ponad 40 krajach w Europie, Ameryce Północnej i Południowej, na Bliskim Wschodzie oraz w Azji i Australii. Grupa ING prowadzi swoje operacje w czterech obszarach: Liderzy Rynkowi (*Market Leaders*), w skład których wchodzi operacje w Holandii, Belgii i Luksemburgu; Kraje Pretendenci (*Challengers*), w skład których wchodzi operacje w Niemczech, Austrii, Hiszpanii, Włoszech, Francji, Australii oraz Czechach; Rynki Wzrostu (*Growth Markets*), w skład których wchodzi operacje w Polsce, Rumunii, Turcji oraz w Azji; oraz globalną sieć bankowości korporacyjnej dla klientów strategicznych (*Wholesale Banking*).





Podmiotem dominującym w Grupie ING jest holenderska instytucja finansowa ING Groep N.V. Powstała w 1991 roku w wyniku fuzji holenderskiej spółki ubezpieczeniowej Nationale-Nederlanden oraz holenderskiego banku NMB Postbank Groep. Przez kolejne lata Grupa ING rozwijała się w oparciu zarówno o rozwój organiczny oraz fuzje i przejęcia. W wyniku kryzysu finansowego, w latach 2008-2009 Grupa otrzymała wsparcie rządowe (spłacone później w latach 2009-2014) pod warunkiem przeprowadzenia restrukturyzacji. Restrukturyzacja zakładała m.in. oddzielenie działalności bankowej od ubezpieczeniowo-inwestycyjnej, która powinna zostać sprzedana. Restrukturyzacja Grupy ING została sfinalizowana w kwietniu 2016 roku.

ING Groep N.V. jest spółką publiczną notowaną na giełdzie w Amsterdamie, Brukseli oraz w Nowym Jorku. ING Groep N.V. ma rozproszony akcjonariat. Na koniec 2019 roku tylko dwóch akcjonariuszy posiadało udział w kapitale spółki

powyżej 3%. Byli to BlackRock Inc. (5,03%) oraz Artisan Investments GP LLC (3,01%). W 2019 roku Grupa ING wygenerowała zysk netto na poziomie 4 781 mln EUR względem 4 703 mln EUR w 2018 roku. Aktywa ogółem były na poziomie 892 mld EUR. Aktywa Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego stanowiły na koniec 2019 roku 4,2% aktywów Grupy ING. Natomiast nasz zysk netto stanowił 8,1% zysku netto Grupy ING.

Więcej informacji na temat dominującego akcjonariusza jest dostępne na <https://www.ing.com/Home.htm>.

## Akcje i kapitał zakładowy

Zgodnie ze statutem, kapitał zakładowy ING Banku Śląskiego S.A. dzieli się na 130 100 000 akcji o wartości nominalnej 1 zł każda. Akcje Banku są akcjami zwykłymi na okaziciela. Z akcjami Banku nie są związane żadne specjalne uprawnienia kontrolne. Statut Banku nie wprowadza także jakichkolwiek ograniczeń odnośnie przenoszenia prawa własności akcji wyemitowanych przez Bank, wykonywania prawa głosu, jak również nie zawiera postanowień, zgodnie z którymi prawa kapitałowe związane z papierami wartościowymi są oddzielone od posiadania papierów wartościowych.

Statut upoważnia ponadto Zarząd do podwyższenia kapitału zakładowego o kwotę nie wyższą niż 26 mln zł (czyli emisji maksymalnie 26 mln akcji) w terminie do 21 kwietnia 2023 roku (kapitał docelowy) oraz do wyłączenia prawa poboru przy emisji akcji w ramach kapitału docelowego. Zmiana Statutu w tym zakresie została wpisana do rejestru KRS 6 maja 2020 roku. Decyzje Zarządu w sprawie ustalenia ceny emisyjnej akcji i wyłączenia prawa poboru wymagają zgody Rady Nadzorczej.

Na dzień publikacji raportu, ING Bank Śląski S.A. nie posiadał informacji na temat umów, w wyniku których mogły w przyszłości nastąpić zmiany w proporcjach akcji posiadanych przez dotychczasowych akcjonariuszy.

## Cena akcji

W 2020 roku kurs akcji naszego banku na zamknięcie sesji na GPW wahał się w przedziale od 126,2 zł (zanotowany 11 maja) do 207,00 zł (zanotowany 3 oraz 7 stycznia). 30 czerwca 2020 roku cena akcji naszego banku wyniosła 147,4 zł, czyli była o 29,8% niższa niż w ostatnim dniu notowań 2019 roku (dla porównania indeks sektorowy WIG-Banki spadł w tym czasie o 38,6%).

Na koniec czerwca 2020 roku wartość rynkowa naszego banku ukształtowała się na poziomie 18,5 mld zł, podczas gdy jego wartość księgowa wynosiła 18,2 mld zł.

## Dane na temat wartości akcji ING Banku Śląskiego S.A.

	30 czerwiec 2020	31 grudzień 2019
Cena akcji na koniec okresu (zł)	147,4	202,5
Maksymalna cena akcji (zł)	207,0	204,5
Minimalna cena akcji (zł)	126,2	180,0
Liczba akcji	130 100 000	130 100 000
Kapitalizacja na koniec okresu (mln zł)	18 500,2	26 345,3
Średni wolumen obrotu	17 107	7 901
Zysk na akcję (zł) - annualizowany	8,97	12,75
Wartość księgowa na akcję (zł)	140,17	117,01
Dywidenda na akcję wypłacona w danym roku (zł)	-	3,50
Wskaźnik C/Z (x)*	16,4	15,9
Wskaźnik C/WK (x)*	1,1	1,7

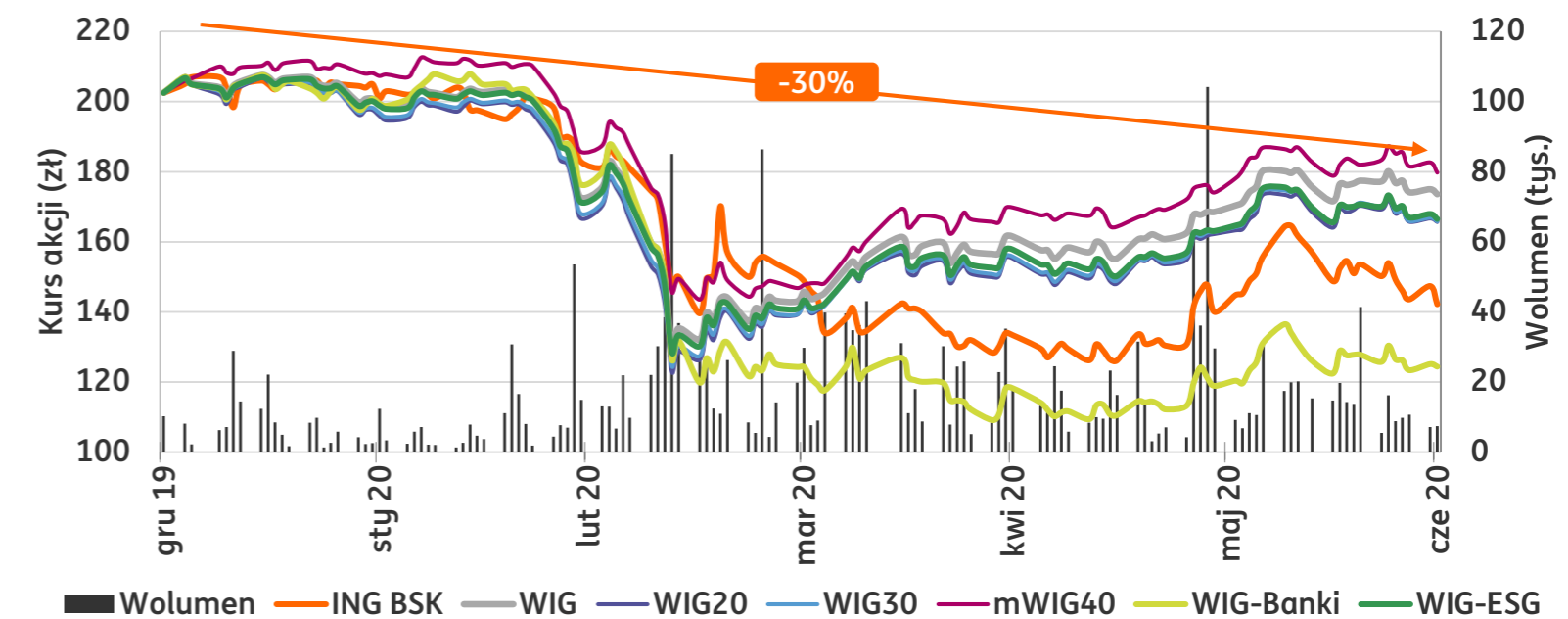
\* wskaźnik obliczony w oparciu o cenę akcji na koniec danego okresu

## Dane na temat akcji ING Banku Śląskiego S.A.

LEI	259400YLRTOBISHBVX41
ISIN	PLBSK0000017
FISIN	INGBSK/BRSH SER-B PLN1.0
Ticker na GPW	ING
Bloomberg / Reuters	ING PW / INGP.WA
Przynależność do indeksów	WIG, WIG30, WIG30TR, mWIG40, mWIG40TR, WIG-Poland, WIG-Banki, WIG-ESG

Bank wchodzi w skład indeksów WIG30 oraz mWIG40 od momentu ich powstania.

Notowania cen akcji ING Banku Śląskiego S.A. w 2020 roku na tle wybranych indeksów GPW doprowadzonych do porównywalności



## Ratingi

Potwierdzeniem naszej stabilnej pozycji finansowej są też zewnętrzne ratingi kredytowe nadane Bankowi. Nasz bank współpracuje z dwiema agencjami ratingowymi: Fitch Ratings oraz Moody's Investors Service.

### Fitch Ratings Ltd.

Agencja Fitch Ratings nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy Bankiem a agencją. Na dzień podpisania raportu półrocznego za I połowę 2020 roku ocena ratingowa banku od Agencji jest następująca:

**Fitch Ratings Ltd.**

Rating podmiotu (Long-term IDR)	A+
Perspektywa utrzymania oceny	Negatywna
Rating krótkoterminowy (Short-term IDR)	F1+
Viability rating	bbb+
Ocena wsparcia	1
Rating długoterminowy na skali krajowej	AAA (pol)
Perspektywa utrzymania wyżej wymienionej oceny	Stabilna
Rating krótkoterminowy na skali krajowej	F1+ (pol)

W komunikacie opublikowanym 5 marca 2020 roku Agencja umieściła rating IDR na liście „pod obserwacją kryteriów” z możliwością jego podwyższenia. Zmiana statusu ratingu była związana z opublikowanymi 28 lutego 2020 roku zaktualizowanymi kryteriami ratingu dla banków.

W komunikacie opublikowanym 6 kwietnia 2020 roku agencja Fitch Ratings Ltd. (Agencja) podjęła dwie, niezależne od siebie decyzje dotyczące ratingów naszego banku. Po pierwsze, zgodnie ze wcześniejszą informacją o zmianie kryteriów ratingowych dla banków (opublikowaną 28 lutego 2020 roku, wyjaśnienie poniżej), Agencja podwyższyła długoterminowy rating Banku do „A+” z „A” oraz krótkoterminowy rating Banku do „F1+” z „F1”, usuwając status „pod obserwacją kryteriów” dla obu ratingów.

28 lutego 2020 roku agencja Fitch opublikowała zaktualizowane kryteria ratingów dla banków, które umożliwiają uwzględnienie buforów banku-matki zbudowanych w oparciu o dług podporządkowany w ocenie wsparcia dla spółki-córki. W opinii agencji Fitch taka sytuacja ma miejsce w przypadku Banku, ponieważ jest on znaczącą spółką zależną ING Bank N.V. (akcjonariusz dominujący Banku), a Grupa ING posiada strategię przymusowej restrukturyzacji zakładającej jeden punkt kontaktowy (ang. Single Point of Entry – SPE). W konsekwencji, agencja Fitch opiera ratingi IDR dla Banku na ratingu IDR dla ING Bank N.V., a nie na ratingu Viability Rating co miało miejsce wcześniej. Obecnie rating IDR dla ING Bank N.V. jest o jeden poziom wyższy niż jego rating Viability Rating.

Po drugie, agencja Fitch zdecydowała o umieszczeniu obu ratingów IDR dla Banku na liście ratingów z perspektywą negatywną. Jest to bezpośrednia konsekwencja umieszczenia na tej liście ratingów dla ING Bank N.V. Zmiana perspektywy ratingu IDR dla ING Bank N.V. nastąpiła 1 kwietnia 2020 roku i wynikała z ryzyka jakim dla ING Bank N.V. w opinii agencji Fitch jest kryzys ekonomiczny spowodowany epidemią koronawirusa.

Dodatkowo, w komunikacie z 14 kwietnia 2020 roku Agencja podtrzymała przyznany Viability rating na poziomie „bbb+”. Agencja Fitch w swoim komunikacie stwierdza, że w kryzys ekonomiczny spowodowany epidemią koronawirusa stanowi zagrożenie w średnim terminie dla ratingu Banku. Jednakże Bank wchodzi w kryzys w dobrej kondycji dzięki wysokiej jakości aktywów, solidnej pozycji kapitałowej i ograniczonej ekspozycji na: 1) niezabezpieczone kredyty detaliczne oraz 2) na sektory wrażliwe na cykle koniunkturalne. Fitch oczekuje, że jakość aktywów i rentowność Banku będą pod presją. Wyniki Banku ucierpią na 1) niższym popycie na kredyt, 2) progresywnym wpływie obniżki stóp procentowych i 3) wyższym odpisom na oczekiwaną utratę wartości należności od klientów.

**Moody's Investors Service Ltd.**

Agencja Moody's Investors Service nadaje Bankowi rating na podstawie ogólnodostępnych publicznych informacji. Na dzień podpisania raportu półrocznego za I połowę 2020 roku ocena ratingowa banku od Agencji jest następująca:

**Moody's Investors Service Ltd.**

Długookresowy rating depozytów ( <i>LT rating</i> )	A2
Krótkookresowy rating depozytów ( <i>ST rating</i> )	P-1
Ocena indywidualna ( <i>BCA</i> )	baa2
Skorygowana ocena indywidualna ( <i>Adjusted BCA</i> )	baa1
Perspektywa ratingu ( <i>Outlook</i> )	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta ( <i>CR Assessment</i> ) długoterminowa/krótkoterminowa	A1 (cr) / P-1 (cr)
Rating ryzyka kontrahenta ( <i>CR Rating</i> )	A1 / P-1

W komunikacie opublikowanym 21 października 2019 roku Agencja podtrzymała nadane bankowi ratingi. Agencja w swoim komunikacie podkreśliła, że rating Banku odzwierciedla:

- dobrej jakości, choć niewysezonowany, portfel kredytowy banku z bardzo ograniczonym zaangażowaniem w walutowe kredyty hipoteczne,
- adekwatny współczynnik kapitałowy,
- umiarkowaną rentowność, oraz
- stabilny profil finansowania banku bazujący na depozytach i wysokie bufory płynnościowe.

## Zestawienie ratingów

W poniższej tabeli prezentujemy porównanie ratingów długoterminowych dla Polski, ING Banku Śląskiego S.A. i ING Bank N.V. na dzień podpisania raportu półrocznego za I połowę 2020 roku.

Zestawienie ratingów			
	Polska	ING Bank Śląski S.A.	ING Bank N.V.
Fitch Ratings	A-	A	AA-
Moody's Investor Services	A2	A2	Aa3
Standard & Poor's	A (waluta krajowa) A- (waluta zagraniczna)	-	A+

## Ratingi ING Banku Hipotecznego S.A.

### Moody's Investors Service Ltd.

Agencja Moody's Investors Service Ltd nadaje rating pełny – na podstawie umowy pomiędzy ING Bankiem Hipotecznym a agencją. Na dzień podpisania raportu za I połowę 2020 roku ocena ratingowa ING Banku Hipotecznego od agencji jest następująca:

Moody's Investors Service Ltd.	
Długookresowy rating kontrahenta ( <i>LT Counterparty Risk</i> )	A2
Krótkookresowy rating kontrahenta ( <i>ST Counterparty Risk</i> )	P-1
Długoterminowy rating emitenta ( <i>LT Issuer Ratings</i> )	Baa1
Krótkoterminowy rating emitenta ( <i>ST Issuer Ratings</i> )	P-2
Perspektywa długoterminowego ratingu emitenta ( <i>Outlook</i> )	Stabilna
Ocena ryzyka kontrahenta ( <i>CR Assessment</i> ) długoterminowa/krótkoterminowa	A2 (cr) / P-1 (cr)

Agencja w swoim komunikacie podkreśliła, że rating ING Banku Hipotecznego odzwierciedla:

- 100% własność ING Banku Śląskiego i jego stabilną perspektywę rozwoju,
- Strategiczne dostosowanie i operacyjną integrację w ramach struktur Grupy ING Banku Śląskiego,

- Zobowiązanie ze strony ING Banku Śląskiego do wsparcia pozycji kapitałowej i płynnościowej ING Banku Hipotecznego w celu spełnienia wymagań regulacyjnych.

## Zmiany w organach statutowych ING Banku Śląskiego S.A.

### Rada Nadzorcza

W związku z rezygnacjami członków Rady Nadzorczej - Panów Ada Kasa i Pana Normana Tambacha, Walne Zgromadzenie 2 kwietnia 2020 roku powołało Panią Susan Poot i Pana Remco Nielanda na Członków Rady Nadzorczej, z dniem 1 maja 2020 roku. Tym samym skład Rady Nadzorczej na 30 czerwca 2020 roku przedstawiał się następująco:

#### Skład Rady Nadzorczej na 30 czerwca 2020 roku

	Funkcja w Radzie Nadzorczej	Komitet Audytu	Komitet Wynagrodzeń i Nominacji	Komitet Ryzyka
p. Antoni F. Reczek	Przewodniczący, Członek Niezależny	●		●
p. Małgorzata Kołakowska	Wiceprzewodnicząca	●	●	
p. Aleksander Galos	Sekretarz, Członek Niezależny	●	●	●
p. Aleksander Kutela	Członek Niezależny	●	●	●
p. Remco Nieland	Członek	●		
p. Susan Poot	Członek			●
p. Michał Szczurek	Członek			●

● - Przewodniczący    ● - Członek

### Zarząd Banku

W związku z upływem czteroletniej kadencji Zarządu na posiedzeniu 2 kwietnia 2020 roku Rada Nadzorcza powołała Prezesa Banku Pana Brunona Bartkiewicza i pozostałych Członków Zarządu Banku na kolejną kadencję, która rozpoczęła się z dniem powołania i obejmuje cztery kolejne pełne lata obrotowe. Tym samym skład Zarządu Banku oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu na 30 czerwca 2020 roku przedstawiał się następująco:



## Skład Zarządu i zakres odpowiedzialności na 30 czerwca 2020 roku

p. Brunon Bartkiewicz	<b>Prezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CEO, oraz pełniący tymczasowy nadzór nad Departamentem Inspekcji Ryzyka Kredytowego
p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Klientów Biznesowych
p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion Wholesale Banking
p. Marcin Giżycki	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Klientów Detalicznych
p. Bożena Graczyk	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion CFO, oraz pełniąca tymczasowy nadzór nad Pionem CRO
p. Sławomir Soszyński	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CIO
p. Lorenzo Tassan-Bassut	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion COO

Ponadto, na posiedzeniu 15 maja 2020 roku Rada Nadzorcza powołała Pana Michała Mrożka na stanowisko Wiceprezesa Zarządu Banku od 1 lipca 2020 roku. Jednocześnie, w związku z powyższym powołaniem, Rada Nadzorcza zatwierdziła przyjęty przez Zarząd nowy podział odpowiedzialności członków Zarządu, zgodnie z którym Pan Michał Mrozek objął nadzór nad Pionem Wholesale Banking, natomiast Pani Wiceprezes Joanna Erdman zostało powierzone pełnienie obowiązków nadzorującej Pion CRO, do czasu wydania przez KNF decyzji w przedmiocie wyrażenia zgody na wykonywanie nadzoru nad zarządzaniem ryzykiem istotnym w działalności Banku. Tym samym od 1 lipca 2020 roku skład Zarządu Banku oraz podział odpowiedzialności Członków Zarządu przedstawia się następująco:

## Skład Zarządu i zakres odpowiedzialności od 1 lipca 2020 roku

p. Brunon Bartkiewicz	<b>Prezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CEO
p. Michał Bolesławski	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Klientów Biznesowych
p. Joanna Erdman	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> p.o. nadzorującej Pion CRO
p. Marcin Giżycki	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Klientów Detalicznych
p. Bożena Graczyk	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorująca Pion CFO
p. Michał Mrozek	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion Wholesale Banking
p. Sławomir Soszyński	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion CIO
p. Lorenzo Tassan-Bassut	<b>Wiceprezes Zarządu Banku</b> nadzorujący Pion COO

## Wynagrodzenia członków Zarządu i Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A.

## Świadczenia należne członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia	Inne korzyści*	Razem
I półrocze 2020 roku	5,3	1,3	6,6
I półrocze 2019 roku	4,9	1,1	6,0

\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną oraz inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

## Świadczenia wypłacone członkom Zarządu ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia	Nagrody*	Inne korzyści**	Razem
I półrocze 2020 roku	5,3	5,0	1,3	11,6
I półrocze 2019 roku	4,9	4,1	1,0	10,0

\*Nagrody za I półrocze 2020 roku obejmują takie składniki jak:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2019 gotówka nieodroczone, za rok 2017 I transza gotówka odroczone oraz za rok 2016 III transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2018 przetrzymane, za rok 2016 II transza odroczone oraz za rok 2015 III transza odroczone.

Nagrody za I półrocze 2019 roku obejmują takie składniki jak:

- Premia wynikająca z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2018 gotówka nieodroczone, za rok 2016 II transza gotówka odroczone oraz za rok 2015 III transza gotówka odroczone,
- Akcje Fantomowe wynikające z Programu Zmiennych Składników Wynagrodzeń: za rok 2017 przetrzymane, za rok 2016 I transza odroczone, za rok 2015 II transza odroczone oraz za rok 2014 III transza odroczone.

\*\*Inne korzyści obejmują m.in. ubezpieczenia, wpłaty na fundusz inwestycyjny, opiekę medyczną i inne świadczenia przyznane przez Radę Nadzorczą Banku.

W I półroczu 2020 roku łączna kwota wynagrodzeń należnych i wypłaconych przez ING Bank Śląski S.A. członkom Rady Nadzorczej wyniosła 0,4 mln zł.

## Wynagrodzenie członków Rady Nadzorczej ING Banku Śląskiego S.A. (mln zł)

Okres	Wynagrodzenia i nagrody	Inne korzyści	Razem
I półrocze 2020 roku	0,4	0,0	0,4
I półrocze 2019 roku	0,4	0,0	0,4

Na dzień 30 czerwca 2019 roku członkowie Zarządu i Rady Nadzorczej Banku nie posiadali akcji ING Banku Śląskiego S.A.

## Informacje uzupełniające

### Stanowisko Zarządu do możliwości realizacji wcześniej publikowanych prognoz

Bank nie publikował prognozy wyników finansowych na 2020 rok.

### Transakcje z podmiotami powiązanymi

ING Bank Śląski S.A. lub jednostki od niego zależne nie zawarły transakcji z podmiotami powiązanymi na warunkach innych niż rynkowe.

### Udzielone zobowiązania warunkowe

ING Bank Śląski S.A. oraz jednostki zależne banku udzielają poręczeń kredytów i pożyczek oraz gwarancji w ramach statutowej działalności. Wartość udzielonych pozabilansowych zobowiązań finansowych na koniec I półrocza 2020 roku wynosiła 39,3 mld zł (36,5 mld zł na koniec 2019 roku i 34,8 mld zł na koniec I półrocza 2019 roku).

#### Zobowiązania pozabilansowe Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego

mln zł	1Q 2019	2Q 2019	3Q 2019	4Q 2019	1Q 2020	2Q 2020
Niewykorzystane linie kredytowe	25 719,0	26 138,9	26 991,2	27 699,0	27 003,2	30 473,7
Gwarancje	5 591,1	5 673,3	5 795,8	5 837,2	5 906,1	5 519,9
Niewykorzystane kredyty w rachunku bieżącym	1 345,3	1 354,2	1 362,8	1 425,6	1 425,6	1 596,0
Limity na kartach kredytowych	1 293,6	1 318,8	1 365,1	1 389,9	1 491,3	1 468,9
Akredytywy	341,0	277,3	245,1	196,0	298,7	272,4
<b>Razem</b>	<b>34 290,0</b>	<b>34 762,5</b>	<b>35 760,0</b>	<b>36 547,7</b>	<b>36 124,9</b>	<b>39 330,8</b>

### Postępowania prowadzone przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)

#### Postępowanie w sprawie postanowień przewidujących możliwość zmiany wzorca umownego, umowy lub tabeli opłat i prowizji z ważnych przyczyn, tzw. klauzul modyfikacyjnych

Prezes UOKiK wszczął z urzędu 1 kwietnia 2019 roku postępowanie w sprawie o uznanie wzorca umowy za niedozwolony w zakresie postanowień umownych, które mogą naruszać art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Postępowanie dotyczy postanowień przewidujących możliwość zmiany wzorca umownego, umowy lub tabeli opłat i prowizji z ważnych przyczyn, tzw. klauzul modyfikacyjnych.

Zakres postępowania odnosi się do zapisów w różnych ogólnych warunkach umów, regulaminach oraz umowach zawieranych z konsumentami: dla pożyczek pieniężnych, limitu zadłużenia w koncie, udzielania i spłaty kredytów w rachunku brokerskim, korzystanie z karty kredytowej – w wersji obowiązującej od 7 marca 2016 roku; dla rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz oszczędnościowych – w wersji obowiązującej od 9 listopada 2015 roku; dla prowadzenia rachunków płatniczych – w wersji obowiązującej od 6 sierpnia 2018 roku; dla kart przedpłaconych – w wersji obowiązującej od 1 stycznia 2016 roku.

W ocenie Prezesa UOKiK analizowane klauzule modyfikacyjne mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne ze względu na:

- możliwość jednostronnej zmiany ogólnych warunków umowy co do jej istotnych postanowień, w zakresie umów umożliwiających generowanie zadłużenia po stronie konsumentów, zawartych na czas oznaczony,
- ogólny, niedoprecyzowany charakter przesłanek jednostronnej zmiany umowy, który nie daje konsumentom możliwości ich poprawnej weryfikacji, a w niektórych zapisach brak ograniczeń czasowych co do zakresu zmian,
- brak zapisów dotyczących możliwości kontynuowania umowy zawartej na czas oznaczony dotyczącej kredytowania potrzeb konsumentów na dotychczasowych zasadach w przypadku niezaakceptowania jednostronnych propozycji zmian kierowanych ze strony banku.

25 marca 2020 roku UOKiK zadecydował o przedłużeniu zakończenia postępowania.

## Postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Przed Prezesem UOKiK prowadzone było postępowanie wszczęte z urzędu 9 lipca 2014 roku w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na: dokonywaniu w trakcie obowiązywania umów o kartę płatniczą wymiany kart płatniczych niewyposażonych w funkcję zbliżeniową na karty wyposażone w tę funkcję bez zmiany treści umowy; wywodzeniu skutków prawnych z Komunikatu dla posiadacz rachunków określonych w Regulaminie świadczenia przez ING Bank Śląski usług w ramach prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych oraz rachunków oszczędnościowych dla osób fizycznych; niedostarczeniu konsumentom informacji o możliwości oraz zasadach dokonywania za pomocą kart płatniczych tzw. transakcji zbliżeniowych, limitach wydatków dla transakcji płatniczych wykonywanych za pomocą tych kart płatniczych, w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku, w odpowiednim czasie przed zawarciem umowy. Propozycje zobowiązań banku przedstawione nadzorczy w ramach powyższego postępowania zostały już zrealizowane. 18 grudnia 2018 roku UOKiK zadecydował o przedłużeniu postępowania.

## Postępowanie w sprawie zarzutu praktyk ograniczających konkurencję na rynku usług acquiringowych związanych z płatnościami za pomocą kart płatniczych w Polsce

Prezes UOKiK na wniosek Polskiej Organizacji Handlu i Dystrybucji – Związek Pracodawców (POHiD), po przeprowadzeniu przeciwko ING Bankowi Śląskiemu S.A. oraz innym bankom postępowania antymonopolowego, wydał 29 grudnia 2006 roku decyzję, stwierdzającą, że Bank dopuścił się praktyk ograniczających konkurencję. UOKiK uznał za ograniczającą konkurencję praktykę polegającą na uczestniczeniu przez różne polskie banki, w tym Bank, w porozumieniu ograniczającym konkurencję na rynku usług acquiringowych związanych z regulowaniem zobowiązań konsumentów wobec akceptantów, z tytułu płatności za nabywane przez konsumentów towary i usługi, za pomocą kart płatniczych na terytorium Polski poprzez wspólne ustalanie wysokości stawek opłaty interchange pobieranej od transakcji dokonywanych kartami systemu Visa i MasterCard w Polsce. W związku ze stwierdzeniem praktyk ograniczających konkurencję UOKiK nałożył kary pieniężne, w tym na Bank w kwocie 14,1 mln zł.

Od decyzji tej m.in. Bank złożył odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK). Wyrokiem z 12 listopada 2008 SOKiK zmienił decyzję UOKiK, w ten sposób, że nie stwierdził praktyki ograniczającej konkurencję. 22 kwietnia 2010 roku wyrok ten został uchylony wyrokiem Sądu Apelacyjnego, który przekazał sprawę SOKiK do ponownego rozpoznania.

Wyrokiem SOKiK z 21 listopada 2013 roku Sąd nie zmienił decyzji UOKiK w zakresie zarzutu ograniczenia konkurencji, ale zmniejszył Bankowi karę do kwoty 0,4 mln zł. Wyrok SOKiK został jednak zmieniony wyrokiem Sądu Apelacyjnego, który 6 października 2015 roku orzekł o zmianie wyroku SOKiK w ten sposób, że oddalono wszystkie odwołania w całości. Wskutek tego orzeczenia decyzja Prezesa stała się prawomocna, a Bank w październiku 2015 roku zapłacił orzeczoną karę 14,1 mln zł.

Bank, podobnie jak inne banki uczestniczące w postępowaniu, wniósł skargę kasacyjną od wyroku Sądu Apelacyjnego. 25 października 2017 roku Sąd Najwyższy uchylił wyrok Sądu Apelacyjnego przekazując temu sądowi sprawę do ponownego rozpoznania. Zgodnie ze stanowiskiem UOKiK zapłacona kara została Bankowi zwrócona. Obecnie trwa postępowanie przed Sądem Apelacyjnym, który 24 października 2018 roku odroczył rozprawę nie wyznaczając terminu kolejnej rozprawy, a zarazem nakładając na pełnomocników stron określone zobowiązania w zakresie złożenia oświadczeń lub dokumentów. Zobowiązanie to wykonano.

Ze względu na brak ostatecznych rozstrzygnięć kwota zwróconej kary nie została ujęta w rachunku zysków i strat. Według stanu na 30 czerwca 2020 roku Grupa utrzymuje rezerwę w wysokości 14,1 mln zł.

## Ryzyka prawne związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego

Sprawy sądowe, w tym związane z portfelem kredytów hipotecznych indeksowanych kursem franka szwajcarskiego, są poddawane regularnej ocenie na bazie funkcjonujących w Banku procedur.

Na 30 czerwca 2020 roku Bank posiadał należności z tytułu detalicznych kredytów hipotecznych indeksowanych kursem CHF w kwocie brutto 936,4 mln zł (łącznie kredyty indeksowane do różnych walut wyniosły 954,7 mln zł). Bank nie posiada hipotecznych kredytów denominowanych w walutach obcych.

Na 30 czerwca 2020 roku przeciwko Bankowi toczyło się 278 spraw sądowych w związku z zawartymi umowami o kredyt w złotych indeksowany kursem franka szwajcarskiego, wobec 156 spraw na 31 grudnia 2019 roku. Łączna



wartość bilansowa ekspozycji, których dotyczyły przedmiotowe postępowania wynosiła 77,6 mln zł (50,2 mln zł na koniec 2019 roku).

Do tej pory do Banku nie wpłynął żaden pozew zbiorowy, jak również żadna z klauzul stosowanych przez Bank w umowach nie została wpisana do rejestru klauzul niedozwolonych.

Bank obserwuje zróżnicowaną praktykę orzeczniczą w odniesieniu do spraw sądowych inicjowanych przez klientów posiadających walutowe kredyty hipoteczne.

W kwietniu 2018 roku Sąd Okręgowy w Warszawie, w związku z prowadzoną przez ten sąd sprawą z tytułu pozwu przeciwko jednemu z polskich banków, złożył wniosek do Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej TSUE) o wydanie orzeczenia prejudycjalnego w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich odnośnie skutków ewentualnej abuzywności postanowień umowy kredytu indeksowanego do franka szwajcarskiego.

3 października 2019 roku TSUE wydał wyrok, który nie dotyczył oceny klauzul znajdujących się w umowach kredytów indeksowanych do CHF pod kątem ich ewentualnej abuzywności, a jedynie możliwych konsekwencji uznania przez sąd krajowy abuzywności danego postanowienia. W wyroku zawarto pewne wskazówki, którymi powinny kierować się sądy krajowe. Trybunał kolejny raz potwierdził, że ocena umowy nie powinna odbywać się w sposób automatyczny. To do sądu krajowego należy również ocena, czy po stwierdzeniu abuzywności danego postanowienia umowa – zgodnie z prawem krajowym – nie może dalej obowiązywać bez takiego postanowienia. Dopiero, gdy sąd krajowy dojdzie do przekonania, że umowa nie może dalej obowiązywać bez warunku uznanego za abuzywny, klient wyraża zgodę na utrzymanie uznanych za abuzywne postanowień lub wyraźnie się temu sprzeciwia. Ocena potencjalnych skutków dla konsumenta stwierdzenia nieważności danej umowy kredytowej również należy do sądu krajowego. TSUE poddał też w wątpliwość możliwość przekształcenia kredytu w kredyt złotówkowy oprocentowany według stawki LIBOR. Zdaniem Trybunału opcja przekształcenia kredytów walutowych w kredyty złotowe z pozostawieniem stawki LIBOR mogłaby być zbyt daleko idącą ingerencją w charakter głównego przedmiotu umowy. W lipcu 2019 roku ZBP wystąpił do Prezes Sądu Najwyższego (dalej SN) w sprawie poddania analizie przez SN wadliwej, z prawnego i ekonomicznego punktu widzenia, koncepcji przekształcenia umowy o kredyt indeksowany do CHF w kredyt PLN według stawki LIBOR, wyrażonej w opinii Rzecznika Generalnego TSUE. W sierpniu 2019 roku SN wydał publikację, w której powyższe rozwiązanie zostało zaakceptowane.

W związku z powyższym, w ocenie Banku wyroki sądów krajowych w tych sprawach mogą być nadal różne.

Jednocześnie z informacji przekazywanych ostatnio przez pełnomocników reprezentujących banki w sporach frankowych wynika, że po kilku miesiącach od wydania wyroku przez TSUE, w wielu sądach zaczyna kształtować się praktyka polegająca na zaniechaniu badania przesłanek abuzywności klauzul waloryzacyjnych. Coraz więcej sędziów stoi na stanowisku, że zostało już przesądzone, że jeśli klauzula waloryzacyjna odsyła do tabeli kursowej banku to jest ona abuzywna. Dlatego sędziowie rezygnują z oceny danego, konkretnego postanowienia umownego, a ich rozważania koncentrują się jedynie na analizie, czy umowa może dalej być wykonywana bez tego postanowienia. Ostatnie orzeczenia pokazują, że najczęściej sądy nie widzą takiej możliwości i stwierdzają nieważność umowy kredytu. Powyższa praktyka przejawia się we wzroście liczby przegranych przez banki spraw sądowych w I półroczu. Jeżeli takie podejście dalej się utrzyma i przyjmą je również inne sądy (na ten moment taki wniosek wydaje się przedwczesny) istnieje możliwość, że w przyszłości Bank będzie przegrywał kolejne sprawy. Z uwagi na ogólną liczbę spraw i obłożenie sądów będzie to jednak proces rozłożony w czasie. Należy też mieć na względzie obecny stan epidemii w kraju, co z pewnością spowoduje wydłużenie terminu rozpatrywania spraw przez sądy, a także chwilowe ograniczenie wpływu nowych pozwów.

Na dzień 30 czerwca 2020 roku całkowite kwoty odpisów i rezerw wynikających z ryzyka prawnego dla portfela kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF wyniosły odpowiednio 42,4 mln zł dla kredytów nadal wykazywanych w sprawozdaniu sytuacji finansowej (kwota prezentowana jako pomniejszenie należności z tytułu przedmiotowych kredytów) i 12,6 mln zł dla kredytów usuniętych już ze sprawozdania z sytuacji finansowej (kwota prezentowana w zobowiązaniach w pozycji „Rezerwy”).

## Rezerwa na zwroty prowizji od przedpłaconych kredytów konsumenckich

11 września 2019 roku Europejski Trybunał Sprawiedliwości (TSUE) ogłosił wyrok w sprawie skierowanego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód zapytania prejudycjalnego co do wykładni art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 roku w sprawie umów o kredyt konsumencki. Obowiązująca w Polsce Ustawa o kredycie konsumenckim (UKK) zawiera w art. 49 analogiczny przepis, co do którego do roku 2016 nie było wątpliwości interpretacyjnych i banki co do zasady pobierając prowizję za udzielenie kredytu nie zwracały jej klientowi w przypadku wcześniejszej spłaty (za wyjątkiem odstąpienia od umowy). Dyskusję w temacie interpretacji



art. 49 UKK rozpoczął UOKiK wydając w 2016 roku wspólne stanowisko z Rzecznikiem Finansowym. Wyrok TSUE rozstrzyga tą kwestię w ten sposób, że w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego banki powinny:

- obniżyć całkowity koszt kredytu wraz z jego wszystkimi elementami składowymi (np. opłaty, prowizję, ubezpieczenia);
- dokonać proporcjonalnego zwrotu tych kosztów tzn. zwrot powinien obejmować okres od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie.

Po opublikowaniu w/w wyroku, Prezes UOKiK przedstawił swoje stanowisko, w którym w pełni podzielił ustalenia wyroku TSUE.

W związku z wyrokiem TSUE oraz oświadczeniem UOKiK Grupa obecnie automatycznie zwraca proporcjonalnie część prowizji w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego (dla spłat dokonanych po 11 września 2019 roku). Dla przedterminowych spłat dokonanych przed 11 września 2019 roku Grupa dokonuje zwrotów o ile klient złoży reklamację a jej weryfikacja wykaże zasadność zwrotu.

9 października 2019 roku zostało Bankowi doręczone zawiadomienie o wszczęciu przez UOKiK postępowania wyjaśniającego i wezwanie do udzielenia informacji odnoszących się do produktów bankowych będących w ofercie od 16 maja 2016 roku, do których znajdują zastosowanie przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, w tym art. 49 tej ustawy. Postępowanie wyjaśniające dotyczy rozliczania przez Bank zwrotów prowizji w przypadkach przedterminowych spłat kredytów konsumenckich. Bank przekazał do UOKiK żądane informacje pismem z 29 października 2019 roku. 24 grudnia 2019 roku zostało Bankowi doręczone kolejne pismo UOKiK w tym samym postępowaniu z wnioskiem o udzielenie dodatkowych informacji, na które Bank odpowiedział pismem z 3 stycznia 2020 roku.

W pierwszym półroczu 2020 roku Bank nie tworzył dodatkowych rezerw na zwroty prowizji dokonywane na ścieżce reklamacyjnej.

Grupa monitoruje wpływ wyroków TSUE na zachowania kredytobiorców, praktykę i orzecznictwo polskich sądów w tych sprawach oraz na bieżąco dokonuje oceny prawdopodobieństwa wypływu środków pieniężnych w odniesieniu do kredytów hipotecznych indeksowanych do CHF oraz zwrotów prowizji z tytułu kredytów konsumenckich.

## Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

### Tarcze antykryzysowe

W związku z kryzysem wywołanym epidemią COVID-19 zostały wprowadzone przepisy szczególne. Na pakiet tzw. Tarcz antykryzysowych składają się:

- ustawa z dnia 31 marca 2020 roku o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw,
- ustawa z dnia 16 kwietnia 2020 roku o szczególnych instrumentach wsparcia w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2,
- ustawa z dnia 14 maja 2020 roku o zmianie niektórych ustaw w zakresie działań osłonowych w związku z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2,
- ustawa z dnia 19 czerwca 2020 roku o dopłatach do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom dotkniętym skutkami COVID-19 oraz o uproszczonym postępowaniu o zatwierdzenie układu w związku z wystąpieniem COVID-19.

Z perspektywy działalności bankowej, zmiany wprowadzone na podstawie Tarcz antykryzysowych dotyczą w szczególności obszaru kredytowego i obejmują m.in.:

- Rozwiązania dotyczące zmiany warunków i terminów spłaty kredytu w trakcie trwania stanu epidemii (w tym ustawowe uregulowania dotyczące tzw. wakacji kredytowych),
- Udzielanie poręczeń i gwarancji spłaty kredytów przez Bank Gospodarstwa Krajowego,
- Obniżenie wysokości maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego,
- Dopłaty BGK do oprocentowania kredytów bankowych udzielanych przedsiębiorcom, którzy znaleźli się w trudnej sytuacji finansowej w związku z ponoszeniem negatywnych konsekwencji ekonomicznych wynikających z rozprzestrzeniania się zakażeń wirusem SARS-CoV-2.

Przepisy antykryzysowe przewidują również m.in.:

- Pomoc dla przedsiębiorstw dotkniętych kryzysem,
- Zmiany dotyczące świadczeń wyłączonych spod egzekucji,
- Uprozczone postępowanie restrukturyzacyjne inicjowane przez obwieszczenie dokonywane przez dłużnika,
- Odroczenie na 1 stycznia 2021 roku wejścia w życie przepisów rozszerzających stosowanie przepisów o klauzulach abuzywnych na osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą,
- Rozszerzenie możliwości zdalnego podejmowania uchwał przez organy spółki,
- W okresie najbardziej restrykcyjnych ograniczeń zawieszono były terminy w postępowaniach sądowych i administracyjnych (obecnie ograniczenia w tym zakresie zostały już w większości zniesione).

## Zmiany regulacji dotyczących sektora bankowego

Nazwa	Termin wejścia w życie	Opis
<b>2020</b>		
Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o zmianie ustawy o <b>wspieraniu kredytobiorców znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy</b> oraz niektórych innych ustaw	1 stycznia 2020 roku	<p>Ustawa wprowadziła zmianę mechanizmu zapewnienia wsparcia finansowego osobom, które na skutek obiektywnych okoliczności znalazły się w trudnej sytuacji finansowej, a jednocześnie są obowiązane do spłaty rat kredytu mieszkaniowego.</p> <p><b>Konsekwencje podatkowe</b></p> <p>Wyłączono z kosztów uzyskania przychodów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wpłaty na Fundusz Wspierania Kredytobiorców, którzy zacięgnęli kredyt mieszkaniowy i znajdują się w trudnej sytuacji finansowej oraz</li> <li>- kwoty wsparcia poniesione przez kredytodawcę w okresie od dnia podjęcia przez kredytodawcę decyzji o odrzuceniu wniosku do dnia podjęcia przez Radę Funduszu uchwały w przedmiocie spełnienia warunków przyznania wsparcia lub pożyczki na spłatę zadłużenia.</li> </ul>
Ustawa z dnia 12 kwietnia 2019 roku o <b>zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</b>	1 stycznia 2020 roku	<p>Zapłata należności na inny rachunek niż zawarty na białej liście, dokonana po 31 grudnia 2019 roku (a w przypadku podatników CIT w roku podatkowym rozpoczynającym się po 31 grudnia 2019 r.) będzie skutkowałą brakiem możliwości zaliczenia jej do kosztów uzyskania przychodów. Dotyczyć to będzie płatności za transakcje o wartości przekraczającej 15 tys. PLN realizowanych pomiędzy przedsiębiorcami, gdy dostawa towarów i usług będzie dokonywana przez przedsiębiorcę zarejestrowanego na potrzeby podatku od towarów i usług jako podatnik VAT czynny. Jednocześnie nabywca towaru lub usługi, będący podatnikiem VAT, będzie odpowiadał solidarnie całym swoim majątkiem wraz z dostawcą towarów/usługodawcą, będącym podatnikiem VAT czynnym, za jego zaległości podatkowe - jeżeli zapłata należności za dostawę towarów/świadczenie usług, potwierdzone fakturą, zostanie dokonana przelewem na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu na białej liście, a z odrębnych przepisów będzie wynikał obowiązek dokonania zapłaty za pośrednictwem rachunku płatniczego. Odpowiedzialność ta będzie spoczywała na nabywcy w tej części podatku VAT, która będzie przypadła proporcjonalnie na tę dostawę towarów/świadczenie usług. Uniknięcie negatywnych konsekwencji jest możliwe pod warunkiem zawiadomienia przez nabywcę naczelnika urzędu skarbowego właściwego dla wystawcy faktury o wykonaniu przelewu na rachunek bankowy spoza wykazu w ciągu 3 dni od dnia zlecenia przelewu. Wzór zawiadomienia został zamieszczony w Rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 23 grudnia 2019 r. w sprawie wzoru zawiadomienia o zapłacie należności na rachunek inny niż zawarty na dzień zlecenia przelewu w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. poz. 2530). Jest to formularz ZAW-NR.</p>
Ustawa z dnia 4 lipca 2019 roku o <b>zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw</b>	1 stycznia 2020 roku	<p>Wpłata podatku dochodowego od osób fizycznych, podatku dochodowego od osób prawnych, podatku od towarów i usług oraz niepodatkowych należności budżetowych powinna być dokonywana na rachunek Urzędu Skarbowego przy użyciu indywidualnego rachunku podatkowego identyfikującego podatnika lub płatnika, tzw. indywidualny rachunek podatkowy lub mikrorachunek podatkowy.</p> <p>Numer mikrorachunku można sprawdzić w dowolnym momencie w ciągu roku, korzystając z generatora dostępnego na stronie podatki.gov.pl lub w każdym urzędzie skarbowym. Korzystanie z mikrorachunku nie wiąże się z żadnymi opłatami. Wystarczy sprawdzić jego numer w generatorze i wykorzystać podczas przelewu.</p> <p>Na mikrorachunek można wpłacać również odsetki za zwłokę powstałe od zaległości podatkowych z tytułu PIT, CIT i VAT i koszty upomnienia. Podatki inne niż PIT, CIT i VAT wpłaca się na dotychczasowych zasadach, czyli na rachunki podatkowe urzędów skarbowych.</p>

Ustawa z dnia 19 lipca 2019 roku <b>o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia zatorów płatniczych</b>	1 stycznia 2020 roku	<p>W transakcjach handlowych, w których dłużnikiem jest podmiot publiczny (administracja publiczna) termin zapłaty nie będzie mógł być dłuższy niż 30 dni od dnia doręczenia faktury, dla publicznych podmiotów leczniczych pozostawiono 60 dni na dokonanie płatności.</p> <p>Obowiązkowe będzie stosowanie maksymalnie 60-dniowego terminu zapłaty także w transakcjach, w których wierzycielem jest mikro-, małe lub średnie przedsiębiorstwo, a dłużnikiem duża firma (tzw. transakcja asymetryczna).</p> <p>Wprowadzono ulgę na złe długi w uCIT, polegającą na tym, że wierzyciel będzie uprawniony do skorygowania podstawy opodatkowania o wartość wierzytelności (niezapłaconej) zaliczonej uprzednio do przychodów należnych. Jeżeli po roku podatkowym, za który wierzyciel skoryguje podstawę opodatkowania wierzytelność zostanie uregulowana lub zbyta, będzie on zobowiązany odpowiednio do zwiększenia podstawy opodatkowania - w zeznaniu podatkowym składanym za rok podatkowy, w którym wierzytelność zostanie uregulowana/zbyta.</p> <p>Z kolei dłużnicy, którzy nie będą terminowo regulować swoich zobowiązań z tytułu zakupu towaru/usługi, generalnie będą mieli obowiązek zwiększyć podstawę opodatkowania (lub odpowiednio zmniejszyć stratę podatkową) o zaliczoną do kosztów uzyskania przychodów wartość zobowiązania, które nie zostało uregulowane.</p> <p>Zwiększenia podstawy opodatkowania (zmniejszenia straty podatkowej) będzie się dokonywało w zeznaniu podatkowym składanym za rok podatkowy, w którym upłynęło 90 dni od dnia upływu terminu zapłaty określonego na fakturze (rachunku) lub w umowie - jeżeli do dnia złożenia zeznania podatkowego zobowiązanie nie zostanie uregulowane. Okres 90 dni będzie liczony począwszy od pierwszego dnia następującego po upływie terminu do uregulowania zobowiązania określonego na fakturze (rachunku) lub w umowie.</p> <p>Najwięksi podatnicy podatku dochodowego od osób prawnych (grupy kapitałowe, podatnicy, których dochód przekracza rocznie 50 mln euro) będą każdego roku przekazywali ministrowi ds. gospodarki sprawozdania o swoich praktykach płatniczych (stosowanych terminach zapłaty). Sprawozdania te będą publicznie dostępne.</p>
Ustawa z dnia 20 grudnia 2019 roku <b>o zmianie ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych oraz ustawy o podatku dochodowym od osób</b>	20 lutego 2020 roku	<p>Uchwalone przepisy wprowadzają zwolnienie od podatku dochodowego od osób fizycznych i od osób prawnych dla wsparcia udzielanego ze środków Funduszu Niskoemisyjnego Transportu. Rozwiązanie to jest spójne z obowiązującymi zwolnieniami, jakie zostały wprowadzone dla działań realizowanych przez Narodowy Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej na rzecz poprawy jakości powietrza w naszym kraju. Wprowadzone zwolnienie zdaniem projektodawcy ma korzystnie wpłynąć na wzrost użytkowania m.in. pojazdów niskoemisyjnych i przyczynić się do upowszechnienia i przyspieszenia transformacji rynkowej w kierunku dalszego ograniczenia emisji szkodliwych substancji i poprawy jakości powietrza w Polsce.</p>
Ustawa z dnia 30 sierpnia 2019 roku o zmianie ustawy – <b>Prawo upadłościowe</b> oraz niektórych innych ustaw	24 marca 2020 roku	<p>Podstawowym celem uchwalonej ustawy jest wprowadzenie zmian w obowiązujących regulacjach dotyczących upadłości konsumenckiej. W założeniu mają one ułatwić oddłużanie osobom fizycznym nieprowadzącym działalności gospodarczej.</p>
Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 27 marca 2020 roku <b>w sprawie przedłużenia terminu do złożenia zeznania o wysokości dochodu osiągniętego (straty poniesionej) i wpłaty należnego podatku przez podatników podatku dochodowego od osób prawnych</b>	27 marca 2020 roku	<p>W związku z zaistniałą sytuacją wynikającą z rozprzestrzeniania się wirusa SARS-CoV-2 oraz powstałymi trudnościami z tym związanymi zasadne było wprowadzenie rozwiązań ułatwiających wywiązywanie się z ustawowego obowiązku rocznego rozliczenia podatku dochodowego. Wydłużono termin do złożenia zeznania CIT-8 i zapłaty należnego podatku dla podatników CIT do dnia 31 maja 2020 roku. Uzasadnieniem dla wydania przedmiotowego rozporządzenia były różnego rodzaju trudności związane z rozprzestrzenianiem się wirusa SARS-CoV-2.</p>



<p><b>Rekomendacja S</b> dotycząca dobrych praktyk w zakresie zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie</p>	<p>KNF oczekuje wprowadzenia rekomendacji przez banki do 30 czerwca 2021 roku</p>	<p>Rekomendacja S stanowi zbiór zasad dotyczących dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie. Celem wydania znowelizowanej Rekomendacji S jest m.in. rozszerzenie jej dotychczasowego brzmienia, o zasady dotyczące zarządzania ekspozycjami kredytowymi zabezpieczonymi hipotecznie oprocentowanymi stałą stopą procentową lub okresowo stałą stopą procentową, tak aby uwzględnić ryzyko związane z tymi kredytami. Banki powinny posiadać wśród oferty kredytów zabezpieczonych hipotecznie na nieruchomościach mieszkalnych dla klientów detalicznych również tego rodzaju kredyty. Powinny także umożliwiać klientom zmianę formuły oprocentowania w ramach już zawartej umowy kredytu zabezpieczonego hipotecznie ze zmiennej stopy procentowej na stałą stopę procentową lub okresowo stałą stopę procentową.</p> <p>Zawarte w Rekomendacji postanowienia odnoszące się do kredytów z opcją zwolnienia ze zobowiązania wobec banku z tytułu ekspozycji kredytowej zabezpieczonej hipotecznie na nieruchomości mieszkalnej w przypadku przeniesienia przez kredytobiorcę na bank własności do kredytowanej nieruchomości (tzw. kredyty z opcją „klucz za dług”), ustanawiają szczególne zasady oceny zdolności kredytowej i zabezpieczenia.</p>
--	---	--

## Oświadczenia Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.

### **Prawdziwość i rzetelność prezentowanych sprawozdań**

Wedle najlepszej wiedzy Zarządu Banku półroczne skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe i dane porównywalne zostały sporządzone zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości oraz odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej Banku oraz jej wynik finansowy. Zawarte w niniejszym dokumencie półroczne sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej Banku zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Grupy Kapitałowej Banku w I półroczu 2020 roku, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu z działalności Grupy Kapitałowej ING Banku Śląskiego S.A. w I półroczu 2020 roku liczy 79 kolejno ponumerowane strony.

Podpisy członków Zarządu ING Banku Śląskiego S.A.:

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Brunon Bartkiewicz  
Prezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Michał Bolesławski  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Joanna Erdman  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Marcin Giżycki  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Bożena Graczyk  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Michał Mrożek  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Lorenzo Tassan-Bassut  
Wiceprezes Zarządu Banku

*Podpisano kwalifikowanym podpisem  
elektronicznym*

Sławomir Soszyński  
Wiceprezes Zarządu Banku

5 sierpnia 2020 roku